



Rapport de la directrice générale

Assemblée générale annuelle 2024-2025 :

Le 25 septembre 2025

Available in English

Table des matières

Reconnaissance territoriale	3
Message de la directrice générale.....	4
Engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)	5
Objectifs pour 2025-2026 :	6
Technologies de l'information (TI)	7
Objectifs pour 2025-2026 :	7
Sécurité des employés	8
Objectifs pour 2025-2026 :	8
Infrastructure.....	8
Objectifs pour 2025-2026 :	8
Programme des services à l'enfance et à la jeunesse.....	9
Statistiques pour 2024-2025 :	9
Objectifs pour 2025-2025 :	11
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara	13
Statistiques pour 2024-2025 :	13
Objectifs pour 2025-2026 :	15
Passeport de la région de Hamilton-Niagara.....	15
Statistiques pour 2024-2025 :	16
Objectifs pour 2025-2026 :	16

Reconnaissance territoriale

Nous reconnaissons respectueusement que la ville de Hamilton est située sur les terres traditionnelles des peuples Mississaugas de Credit, Haudenosaunees, Ériés, Neutres et Hurons-Wendats.

Ce territoire est protégé par l'accord de la ceinture wampum « Plat à une cuillère » conclu entre les Anichinabés et les Haudenosaunees. « L'artisan de la paix a déclaré que les chefs de Premières nations devaient manger dans ce plat commun, partageant une seule cuillère et ne prenant que ce dont chacun avait besoin. Aucun couteau ne devrait être utilisé, car il ne devrait y avoir ni conflit ni violence; tout le monde a le même droit de manger dans le plat et de récolter les fruits de la terre. Il devrait toujours y avoir quelque chose pour les autres et les générations futures, et le plat devrait être gardé propre. »

Nous reconnaissons également que ce territoire est protégé par le Traité n° 3, L'Achat entre les lacs, initialement négocié en 1784 et mis à jour en 1792. Le Traité, conclu entre les Mississaugas de Credit et la Couronne britannique, couvre environ trois millions d'acres de terre entre les lacs Érié, Huron et Ontario. Aujourd'hui, de nombreuses villes, dont Hamilton, se trouvent sur le territoire visé par ce traité. Les réserves actuelles des Mississaugas de Credit et des Six Nations se trouvent dans la bande de terre Haldimand d'origine.

Les colons continuent d'avoir des obligations de paix, d'amitié et de respect en vertu de ce traité et d'autres traités.

Chez Contact Hamilton, nous nous engageons à continuer d'en apprendre sur la culture autochtone et sur le territoire sur lequel nous nous trouvons.

Message de la directrice générale

Contact Hamilton est soutenu par des employés dévoués et attentionnés qui sont guidés par ses valeurs en matière de service et ses principes d'intégrité, de diversité, d'empathie et d'imputabilité.

Nous avons le privilège de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires fournisseurs de services et nos bailleurs de fonds afin de venir en aide aux enfants, aux jeunes et aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi qu'à leur famille et à leur réseau de soutien. Nous sommes profondément engagés envers les personnes que nous aidons.

Bien que nous reconnaissions l'importance de notre travail, nous sommes également conscients qu'il reste encore beaucoup à faire. En tant que maillon d'un système beaucoup plus vaste de services sociaux destinés à la population, Contact Hamilton continue de s'engager à soutenir un système de services sociaux collaboratif, respectueux et réactif, qui aide efficacement et avec compassion les personnes et leur famille. À cette fin, Contact Hamilton travaille aux niveaux local, régional et provincial avec des organismes et des ministères partenaires. De plus, le conseil d'administration de Contact Hamilton a entamé un processus de planification stratégique et élaboré une stratégie d'engagement afin de recueillir directement les commentaires des particuliers, des familles, des fournisseurs de services de tous les secteurs et du personnel de Contact Hamilton sur la manière d'améliorer son rôle. Ces commentaires éclaireront le plan de Contact Hamilton. Nous sommes impatients de vous faire part des résultats de notre plan stratégique dans les mois à venir.

Je suis heureuse de présenter le rapport de l'assemblée générale annuelle de la directrice générale pour l'exercice financier 2024-2025. Ce rapport résume les principales réalisations de 2024-2025 et les domaines d'intérêt pour 2025-2026 :

Avec reconnaissance,

Lea Pollard, directrice générale

Engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

- Engagement continu et permanent du personnel en matière d'EDI, notamment :
 - des discussions au niveau de l'équipe sur la manière d'aborder de manière significative l'EDI afin d'améliorer la prestation des services au niveau des programmes
 - les activités du comité d'EDI de Contact Hamilton : élaboration d'une déclaration significative sur la reconnaissance territoriale; et publication d'un bulletin d'information sur l'EDI à l'intention des employés afin de promouvoir l'EDI
- Promotion et respect de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation
- Formation obligatoire sur l'EDI pour tous les employés
- Examen et révision intentionnels des politiques organisationnelles sous l'angle de l'EDI
- Utilisation de principes et de stratégies de langage clair lors de l'élaboration des communications
- Création d'un code de conduite pour les employés et d'un code de conduite pour les consommateurs et les intervenants, afin de promouvoir un traitement respectueux et digne
- Création d'une déclaration d'EDI pour les consommateurs et les intervenants
- Examen continu de la capacité de Contact Hamilton à répondre aux attentes liées aux services en français

- Traduction des documents accessibles au public en français
- Détermination des besoins linguistiques en français au moment de l'aiguillage

Objectifs pour 2025-2026 :

- Engagement du personnel à l'égard de l'EDI, notamment l'amélioration de la prestation de services
- Poursuite de la promotion du comité sur l'EDI de Contact Hamilton
- Engagement des groupes méritant l'équité et des fournisseurs de services
- Poursuite de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de travail pour les services en français de Contact Hamilton afin d'augmenter la capacité des SF, dans la mesure du possible

Technologies de l'information (TI)

- Mise en œuvre continue des stratégies et des outils qui améliorent la sécurité de l'infrastructure des TI de Contact Hamilton
- Sensibilisation et formation des employés à la cybersécurité
- Refonte du site Web de Contact Hamilton afin d'en améliorer la convivialité et l'accessibilité

Objectifs pour 2025-2026 :

- Vigilance en matière de surveillance de l'état des TI de Contact Hamilton
- Formation du personnel et évaluation des menaces à la cybersécurité
- Mise en œuvre des nouveaux sites Web de Contact Hamilton

Sécurité des employés

- Révision des politiques, procédures et protocoles de sécurité de Contact Hamilton, en vue d'améliorer la sécurité des employés dans l'exercice de leurs fonctions
- Élaboration d'un plan de travail visant à mettre en place un programme complet de protocoles de sécurité

Objectifs pour 2025-2026 :

- Mise en œuvre d'un programme complet de protocoles de sécurité des employés

Infrastructure

- Mise en œuvre du nouveau poste de directeur des services à la clientèle

Objectifs pour 2025-2026 :

- Poursuite de la mise en œuvre et de l'évolution du poste de directeur des services à la clientèle, et renforcement de la présence organisationnelle

Programme des services à l'enfance et à la jeunesse

- Prestation des services essentiels suivants :
 - Accès et coordination des services
 - Planification coordonnée des services
 - Service de consultation sur le TSAF
 - Service de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins particuliers complexes
 - Facilitation et leadership dans le cadre des processus communautaires essentiels
 - Résolution des cas
 - Besoins particuliers complexes
 - Jeunes en phase de transition
 - Comité consultatif sur les placements en établissement
- Coordination, soutien et gestion de Hamilton FASD Collaborative
- Activités d'assurance de la qualité, y compris la prise de contact avec les consommateurs au sujet de leur expérience en matière de services
- Mise en œuvre de la relance budgétaire 2024-2025 du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton afin de soutenir jusqu'à 30 enfants et jeunes (financé par Hamilton Health Sciences)

Statistiques pour 2024-2025 :

ACCÈS ET COORDINATION DES SERVICES

- ✓ Contact Hamilton a reçu 1 068 demandes provenant de jeunes, de familles et de fournisseurs de services de divers secteurs à la recherche de services pour

des enfants présentant des besoins en matière de déficience intellectuelle, d'autisme, de TSAF et des besoins complexes

- ✓ 840 demandes reçues ont été traitées pour déterminer les besoins en matière de services pour 793 enfants et jeunes uniques
- ✓ Environ 640 aiguillages ont été effectués vers des services aux enfants ayant une déficience intellectuelle financés par le MDESC
- ✓ 40 aiguillages ont été effectués vers le Lynwood Charlton Centre pour des enfants et des jeunes qui recherchaient également des services de santé mentale pour enfants
- ✓ 48 aiguillages ont été effectués vers Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) pour des jeunes âgés de 16 et 17 ans qui recherchaient des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES

- ✓ 64 nouveaux aiguillages vers le programme de planification coordonnée des services
- ✓ 23 nouveaux enfants et jeunes ont commencé à bénéficier de la planification coordonnée des services
- ✓ 69 enfants et jeunes attendaient de participer au programme de planification coordonnée des services au 31 mars 2025
- ✓ 86 enfants et jeunes avaient un plan coordonné des services actif (géré par Contact Hamilton ou le Lynwood Charlton Centre)

SERVICE DE CONSULTATION SUR LE TSAF

- ✓ 58 nouveaux aiguillages vers le service de consultation sur le TSAF de Contact Hamilton ont été effectués au nom de 37 enfants et jeunes
- ✓ 62 enfants / jeunes uniques servis; 82 services liés au TSAF fournis (certains enfants ont bénéficié de plusieurs services durant l'année)
- ✓ 29 enfants et jeunes attendaient de bénéficier du service de consultation sur le TSAF de Contact Hamilton au 31 mars 2025
- ✓ Soutien à Hamilton FASD Collaborative – coordination de ce qui suit :
 - ✓ 7 conférences de cas pour les enfants / jeunes
 - ✓ 18 séances de formation à l'intention des organismes
 - ✓ Formation intensive sur le TSAF fournie aux nouveaux membres de la communauté

Objectifs pour 2025-2025 :

- Participation aux changements à apporter au programme de planification coordonnée des services et au Programme provincial des services en cas de besoins particuliers complexes et mise en œuvre de ceux-ci
- Harmonisation du Programme de planification coordonnée des services entre les différents fournisseurs
- Mise en œuvre de la relance budgétaire du programme de planification coordonnée des services 2025-2026 pour soutenir jusqu'à 30 enfants et jeunes (financée par Hamilton Health Sciences Extensive Needs Service)

- Amélioration des activités d'assurance de la qualité, y compris la prise de contact avec les consommateurs au sujet de leur expérience en matière de services pour les programmes sur le TSAF et de planification coordonnée des services

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara

- Prestation des services essentiels suivants : processus de confirmation de l'admissibilité normalisé à l'échelle provinciale; processus de demande provinciale normalisé à l'échelle provinciale (y compris une nouvelle demande si nécessaire); navigation des services, y compris les mises à jour des demandes, les aiguillages et les inscriptions; coordination des renseignements locaux/régionaux sur le logement; lien avec le processus d'intervention d'urgence et le processus de solutions en matière de services, et soutien de ces processus
- Augmentation du nombre de demandes traitées au cours de l'année
- Début de l'examen des processus de jumelage et de liaison des services
- Présence sur place à Community Living Six Nations un jour par mois

Statistiques pour 2024-2025 :

DEMANDES REÇUES

- ✓ 811 demandes reçues ont été traitées pour le compte de personnes souhaitant obtenir des renseignements sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et/ou sur les modalités d'accès à ces services

CONFIRMATION DE L'ADMISSIBILITÉ

- ✓ SOPDI RHN a rendu 718 décisions de confirmation de l'admissibilité

- ✓ 63 % des personnes ont reçu une confirmation de leur **admissibilité** à des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

DEMANDES TRAITÉES

- ✓ SOPDI a traité 601 demandes de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle
- ✓ 73 % des demandes étaient au nom de nouvelles personnes
- ✓ 6 % des demandes étaient au nom de nouvelles personnes recevant déjà des services (c.-à-d. qu'elles ont commencé à recevoir des services avant 2011)
- ✓ 20 % des demandes étaient au nom de personnes qui avaient besoin de faire une nouvelle demande, car leurs besoins avaient changé considérablement depuis leur dernière demande

INTERVENTION EN LOGEMENT

- ✓ Offre de ressources à 2 017 personnes et familles par le biais de réunions en personne, de courriels, d'appels téléphoniques, de webinaires et de forums
- ✓ Rencontre avec 100 familles
- ✓ Rencontre avec 59 organismes
- ✓ Organisation de 28 webinaires
- ✓ Organisation du Forum annuel sur le logement de SOPDI

- ✓ Soutien de la mise en place d'un processus permettant au système des refuges de Hamilton de communiquer avec SOPDI RHN toutes les deux semaines

Objectifs pour 2025-2026 :

- Planification de la préparation du document « En quête d'appartenance » (transformation du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de MDESC)
- Augmentation du nombre de rendez-vous pour remplir les demandes et réduire les annulations

Passeport de la région de Hamilton-Niagara

- Prestation des services essentiels suivants : approbations de financement et intégration; offre de renseignements et d'enseignement virtuels; examen et résolution des demandes de remboursement; processus de transfert pour les personnes qui emménagent dans la région ou qui déménagent et quittent la région; gestion des changements concernant les options d'administration du financement d'un bénéficiaire du programme Passeport
- Sensibilisation, formation et intégration des fournisseurs de services au programme Passeport
- Amélioration des possibilités de formation pour les bénéficiaires du programme Passeport grâce à des webinaires périodiques

- Mise en œuvre d'un nouveau sondage sur l'expérience des consommateurs propre au processus d'approbation et d'inscription

Statistiques pour 2024-2025 :

- ✓ 7 536 bénéficiaires du financement au titre du programme Passeport à Hamilton-Niagara au 31 mars 2025 (89,9 millions de \$).
- ✓ Taux d'utilisation provincial du financement au titre du programme Passeport : 70 %. Taux d'utilisation du programme Passeport de Hamilton-Niagara : 72 %

Objectifs pour 2025-2026 :

- Élargissement des activités de liaison auprès des consommateurs et des fournisseurs de services par l'entremise d'ateliers d'éducation améliorés
- Planification de la préparation du document « En quête d'appartenance » (transformation du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de MSESC)