



Rapport de la directrice générale

Assemblée générale annuelle : 2025-2026

Le 24 septembre 2026

Available in English

Table des matières

Reconnaissance territoriale	3
Message de la directrice générale	4
Programme des services à l'enfance et à la jeunesse	6
Nos services :	6
Comment nous avons aidé	7
Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027	8
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara (SOPDI RHN)	9
Nos services :	9
Comment nous avons aidé	11
Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027	11
Passeport de Hamilton-Niagara	11
Nos services	11
Comment nous avons aidé	12
Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027	12

Reconnaissance territoriale

Nous reconnaissons respectueusement que la ville de Hamilton est située sur les terres traditionnelles des Premières Nations des Mississaugas de Credit, des Haudenosaunee, des Ériés, des Neutres et des Hurons-Wendat.

Cette terre est protégée par le Pacte de la ceinture wampum faisant référence au concept du « bol à une seule cuillère », un accord conclu entre les Anishinaabe et les Haudenosaunee.

« Le Pacificateur a déclaré que les dirigeants des nations devaient manger dans ce bol commun, partager une même cuillère et ne prendre que ce dont chacun avait besoin. Aucun couteau ne devait être utilisé, puisqu'il ne devait y avoir ni conflit ni violence. Chacun a le même droit de manger dans le bol ou de profiter des richesses de la terre. Il faut toujours en laisser pour les autres et pour les générations futures, et veiller à ce que le bol demeure propre. »

Nous reconnaissons également que ces terres sont visées par le Traité n° 3, aussi appelé l'Achat entre les lacs, négocié à l'origine en 1784 et révisé en 1792. Ce traité, conclu entre les Mississaugas de Credit et la Couronne britannique, couvre environ trois millions d'acres de terres entre les lacs Érié, Huron et Ontario. Aujourd'hui, plusieurs municipalités, dont la ville de Hamilton, se trouvent sur ce territoire visé par le traité. Les réserves actuelles des Mississaugas de Credit et des Six Nations sont situées dans les limites du territoire visé par le Haldimand Tract original.

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 davantage sur les cultures autochtones et les terres sur lesquelles nous sommes situés.

Message de la directrice générale

Je suis heureuse de présenter le rapport de l'assemblée générale annuelle de la directrice générale pour l'exercice 2025-2026. Ce rapport présente un aperçu des principales réalisations de 2025-2026 ainsi que des secteurs d'intervention privilégiés pour 2026-2027.

Contact Hamilton s'appuie sur ses valeurs de service et sur ses principes d'intégrité, de diversité, d'empathie et de responsabilité. Nous sommes profondément engagés auprès des personnes que nous soutenons, de leurs familles et des réseaux formels et informels qui les entourent. Nous sommes privilégiés de pouvoir travailler en étroite collaboration avec nos réseaux de fournisseurs de services et nos bailleurs de fonds afin de soutenir les enfants, les jeunes, les adultes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et leurs réseaux de soutien.

Le travail de Contact Hamilton est rendu possible grâce au dévouement et à l'engagement de nos équipes professionnelles et attentionnées. Nous reconnaissons et célébrons leur contribution, et nous les remercions sincèrement pour tout ce qu'elles accomplissent. Notre personnel accomplit un travail essentiel, et sa sécurité et son bien-être demeurent une priorité. En 2025-2026, Contact Hamilton a procédé à un examen approfondi des politiques, des procédures et des pratiques liées à la sécurité du personnel dans l'exercice de ses fonctions. Les équipes ont joué un rôle important dans la révision des politiques et procédures existantes ainsi que dans l'élaboration de nouvelles mesures visant à favoriser des pratiques de travail saines et sécuritaires et à soutenir la sécurité psychologique.

Je tiens également à souligner le dévouement des membres bénévoles de notre conseil d'administration envers la vision et la mission de Contact Hamilton.

« Notre vision : Des enfants et des jeunes qui s'épanouissent, des adultes autonomes, des familles fortes et des communautés inclusives. »

« Notre mission : Améliorer la qualité de vie en facilitant l'accès à l'information ainsi qu'aux services et aux mesures de soutien disponibles. »

À la fin de l'exercice 2025-2026, notre conseil d'administration a approuvé la version définitive du plan stratégique de Contact Hamilton, qui guidera l'organisme au cours des cinq prochaines années. Nos objectifs stratégiques sont les suivants : assurer le financement de notre avenir (diversification de nos sources de financement); mettre les données au service de la planification du système (création d'une solide culture des données axée sur l'équité et mobilisation des données); et renforcer la préparation organisationnelle afin de répondre à la demande croissante et aux besoins du système, tout en favorisant un milieu de travail positif et le bien-être du personnel.

Nos objectifs sont ambitieux et notre détermination est à la hauteur. Nous avons beaucoup à accomplir et nous sommes impatients de poursuivre nos efforts pour atteindre nos objectifs et concrétiser nos priorités, tout en plaçant les personnes que nous soutenons au cœur de notre travail.

Avec toute ma gratitude,

Lea Pollard, directrice générale

Programme des services à l'enfance et à la jeunesse

Nos services :

Accès et coordination des services

- Contact Hamilton aide les enfants, les jeunes et les familles à accéder aux mesures de soutien et aux ressources disponibles. Nous fournissons de l'information et des services de consultation, d'accueil et d'aiguillage pour les enfants et les jeunes ayant des besoins liés au développement, au TSAF, à l'autisme ou à des besoins complexes.

Planification coordonnée des services

- Notre programme de planification coordonnée des services aide les enfants et les jeunes ayant des besoins multiples et complexes, ainsi que leurs familles, à s'orienter dans les différents services et à en assurer la coordination.

Service de consultation sur le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF)

- Contact Hamilton offre des services de consultation sur le TSAF en mettant à disposition de l'information et des pratiques exemplaires fondées sur des données probantes. Nous offrons également de la formation sur le TSAF aux familles et aux professionnels de la communauté.

Coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes

- Contact Hamilton trouve des solutions de placement temporaire hors du foyer pour les enfants et les jeunes dont le financement pour besoins spéciaux complexes a été approuvé, et assure la supervision de ces placements pendant toute la durée de leur séjour.

Facilitation et leadership dans le cadre des processus communautaires essentiels

- Service et résolution de cas;
- Besoins spéciaux complexes;
- Jeunes en phase de transition;
- Comité consultatif sur les placements en établissement.

« Votre équipe est incroyable! J'ai eu d'excellentes collaborations avec plusieurs de ses membres. Je tiens particulièrement à souligner [noms du personnel], qui m'ont tous transmis d'excellents aiguillages et avec qui il a été très agréable de travailler tout au long de notre collaboration. » – Agence communautaire

« Je vous en suis reconnaissant(e) chaque jour. » – Agence communautaire

« Je suis ravi(e) d'avoir pu entrer en contact avec vous en tant que parent. Je sais que vous accomplissez un travail formidable. Je suis ravi(e) de pouvoir l'inscrire dès son jeune âge afin qu'elle puisse avoir accès aux services dont elle aura besoin lorsqu'elle sera plus âgée. Je vous suis très reconnaissant(e) pour votre aide. [Nom du membre du personnel] a été absolument formidable. » – Parent

Comment nous avons aidé

- 1 161 aiguillages ont été reçus pour des personnes souhaitant accéder à des services destinés aux enfants et aux jeunes.
- En ce qui concerne notre programme de planification coordonnée des services
 - 29 nouveaux aiguillages ont été reçus par le programme;
 - 87 enfants et jeunes avaient un plan coordonné des services;
 - 74 enfants et jeunes attendaient de participer au programme de planification coordonnée des services au 31 mars 2026.
- En ce qui concerne notre programme de consultation sur le TSAF
 - 57 nouveaux aiguillages ont été reçus au nom de 32 enfants et jeunes (certains enfants et jeunes ont eu besoin de services multiples à différents moments);
 - 54 enfants et jeunes ont reçu des services de consultation sur le TSAF;
 - 9 enfants et jeunes attendaient de participer au programme de consultation sur le TSAF au 31 mars 2026;

- Nous avons animé les activités suivantes du Hamilton FASD Collaborative :
 - 5 conférences de cas particuliers pour les enfants / jeunes;
 - 5 séances d'information / de formation à l'intention des organismes;
 - Soutien / animation de 3 réunions du Hamilton FASD Network;
 - Animation de 9 séances pour le groupe Hamilton Parent and Caregiver Support;
 - Attribution de 5 000 \$ en subventions de NEXUS Santé pour soutenir les rencontres en personne destinées aux familles et aux aidants naturels et promouvoir la Journée internationale de sensibilisation au TSAF.
- Notre programme de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes a supervisé le placement hors du foyer de 21 enfants.
- Dans le cadre d'un partenariat financé avec Extensive Needs Services (ENS) (Hôpital McMaster pour enfants), 30 autres enfants et jeunes ont bénéficié de services de planification coordonnée des services.

Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027

- Examen du programme de planification coordonnée des services (secteurs d'intervention privilégiés : portée du programme et gestion de la liste d'attente);
- Examen et refonte du modèle de services financé par l'ENS afin de permettre à un plus grand nombre d'enfants et de jeunes ayant des besoins très complexes d'accéder aux services et aux mesures de soutien communautaires dont ils ont besoin;
- Améliorer les mécanismes de rétroaction des usagers;
- Commencer à examiner les données et les rapports disponibles.

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

Nos services :

- [Confirmation de l'admissibilité](#) aux services de développement pour adultes financés par le MESSC;
- [Demande](#) de services de développement pour adultes financés par le MESSC;
- [Soutien à la navigation dans les services](#) pour les personnes ayant présenté une demande et étant en attente de services de développement pour adultes financés par le MESSC. Ce soutien comprend notamment la transmission de renseignements sur les services et les mesures de soutien disponibles dans la communauté, la mise à jour des demandes, les aiguillages et inscriptions à de nouveaux services ou à des services mis à jour, ainsi que l'orientation vers les processus communautaires pertinents;
- [Soutien à la navigation dans les services de logement](#), y compris la transmission de renseignements sur les options de logement et la mise en relation avec les gestionnaires et les fournisseurs de logements municipaux.

« Cher [membre du personnel], merci pour tout le temps que vous avez consacré à l'évaluation de [client]. Votre approche était tellement sincère et authentique qu'elle a dissipé toutes nos craintes. J'ai l'impression de redécouvrir [client] en tant que personne.... Je crois que [client] vient de vivre son meilleur automne depuis plusieurs années. Votre travail a changé nos vies, et je tiens à vous remercier du fond du cœur. » – Parent

« Merci beaucoup pour notre échange d'hier. Vous avez été tellement serviable, gentil, patient et compréhensif. Nous vous en sommes vraiment reconnaissants. » – Famille

« [Fournisseur de services] a souligné que vous aviez été extrêmement serviable, compétent et ingénieux tout au long de ce projet, et que vous aviez représenté les SOPDI comme une importante source de soutien pour les organismes de services pendant cette période. » –

Agence communautaire

Comment nous avons aidé

- 871 appels de prise en charge ont été reçus pour des personnes souhaitant accéder aux services de développement pour adultes financés par le MESSC (soit une augmentation de 7,4 % par rapport à l'année précédente);
- 575 demandes ont été présentées pour obtenir des services et des mesures de soutien en matière de développement pour adultes financés par le MESSC;
- En ce qui concerne le soutien à la navigation dans les services de logement :
 - 1 073 personnes et familles ont bénéficié de ressources en matière de logement;
 - 83 consultations ont été offertes à des organismes communautaires;
 - Des rencontres ont eu lieu avec 51 fournisseurs de logements, organismes et programmes de logement social;
 - 8 nouveaux fournisseurs de logements privés ont été consultés afin de recueillir de l'information;
 - 24 présentations et webinaires ont été offerts à 774 personnes et familles.
- 42 présentations sur les services des SOPDI ont été offertes à divers intervenants (organismes, groupes familiaux, écoles, autres partenaires du secteur);
- Présence mensuelle sur place à Community Living Six Nations pour offrir des services d'accueil et de l'information.

Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027

- Établir des relations avec les groupes sous-représentés, notamment en élargissant les services d'accueil sur place à d'autres communautés autochtones et en développant les partenariats avec des fournisseurs de services aux nouveaux arrivants;
- Mieux faire connaître les services offerts par les SOPDI à la communauté;
- Explorer des stratégies visant à améliorer l'efficacité afin de répondre à la demande croissante;
- Partager les données avec les tables de planification communautaire;
- Mettre en œuvre le portail MyDS (permettant aux personnes d'accéder à leurs renseignements en tout temps).

Passeport de Hamilton-Niagara

Nos services

- Informer les personnes de leurs [allocations](#) de financement du programme Passeport;
- Aider les personnes à [intégrer](#) le programme de financement Passeport et à en comprendre le fonctionnement;
- Fournir de façon continue [de la formation, de l'information et des ressources](#) sur le programme de financement Passeport;
- [Aider les personnes à utiliser](#) leur financement du programme Passeport en répondant à leurs questions et en éliminant les obstacles à la recherche de services ou à la gestion de leur financement;
- [Assurer le suivi des demandes de remboursement soumises](#) lorsqu'il y a des questions;
- Aider les bénéficiaires et les familles du programme Passeport à [accéder aux ressources communautaires](#);
- Collaborer avec les fournisseurs de services pour [approfondir leur compréhension du programme Passeport](#) et leur permettre de mieux servir les bénéficiaires de ce programme.

« Bonjour, une dame nommée [membre du personnel] m'a appelé au sujet de mon fils et de son financement du programme Passeport. Tout cela est très nouveau pour nous et le processus peut être intimidant, d'autant plus qu'il vient tout juste d'avoir 18 ans. Elle a été extrêmement serviable, bien informée et rassurante face à tous les inconnus. Le fait de parler avec [membre du personnel], son attitude et les renseignements qu'elle nous a fournis nous ont vraiment aidés à franchir cette nouvelle étape, mon fils et moi. Merci d'avoir rendu ce processus un peu plus facile. » – Parent

« [Membre du personnel] a fait preuve de beaucoup de professionnalisme et a communiqué de façon très claire. » – Famille

« [Membre du personnel] a vraiment dépassé mes attentes en offrant un service exceptionnel. Je lui en suis très reconnaissant(e). » – Famille

Comment nous avons aidé

- 8 049 personnes ont reçu du soutien grâce au financement du programme Passeport (allocation de 97,5 M\$);
- Taux d'utilisation de 73 % du financement du programme Passeport (contre 71 % à l'échelle de la province);
- 955 approbations de financement du programme Passeport ont été accordées;
- 47 séances d'information virtuelle ont été offertes à 171 participants;
- 8 foires de ressources / présentations communautaires ont rejoint environ 270 participants.

Secteurs d'intervention privilégiés pour 2026 – 2027

- Accroître les efforts de rayonnement et les communications avec les bénéficiaires du programme Passeport et leurs familles grâce aux technologies;
- Élargir l'accès aux possibilités de formation et de participation liées au programme Passeport pour les bénéficiaires et leurs familles;
- Améliorer les mécanismes de rétroaction des usagers;
- Renforcer les partenariats avec les fournisseurs qui offrent des services dans le cadre du programme Passeport;
- Explorer des moyens d'accroître l'efficacité et de favoriser l'amélioration continue.