



Rapport de la directrice générale

Assemblée générale annuelle 2022-2023

28 septembre 2023

Table des matières

Message de la directrice générale	4
Engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI)	5
Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :	5
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	5
Télétravail	6
Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :	6
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	6
Réponse à la COVID-19 et aux maladies respiratoires	6
Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :	6
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	7
Services en français (SF)	7
Principales activités en 2022-2023 :	7
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	7
Sécurité des technologies de l'information (TI)	7
Principales activités en 2022-2023 :	7
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	7
Programme des services à l'enfance et à la jeunesse	8
Principales activités en 2022-2023 :	8
Statistiques rapides pour 2022-2023 :	9
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	10
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara (SOPDI RHN)	10
Principales activités en 2022-2023 :	10

Statistiques rapides pour 2022-2023 :	11
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	12
Passeport de la région de Hamilton-Niagara.....	13
Principales activités en 2022-2023 :	13
Statistiques pour 2022-2023 :	14
Principaux objectifs pour 2023-2024 :	14
Sondages sur la satisfaction de la clientèle pour 2022-2023.....	15
Programme de services à l'enfance et à la jeunesse.....	15
Programme de SOPDI RHN.....	16

Message de la directrice générale

Je suis heureuse de présenter le rapport de l'assemblée générale annuelle de la directrice générale pour l'exercice financier 2022-2023. Ce rapport contient des renseignements sur les principales activités entreprises tout au long de l'année dans le cadre de nos trois programmes :

- **Services à l'enfance et à la jeunesse**
- **Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara**
- **Programme Passeport de la région de Hamilton-Niagara**

Ce rapport n'est qu'un résumé des principales réalisations et ne reflète pas le travail important de nos employés et les résultats obtenus chaque jour par ceux-ci.

Contact Hamilton est soutenu par des employés dévoués et attentionnés. Contact Hamilton est également soutenu par un conseil d'administration bénévole qui assure la gouvernance du travail important de cet organisme.

Contact Hamilton a le privilège et l'honneur de travailler en étroite collaboration avec les enfants, les jeunes et les adultes ayant une déficience intellectuelle, leur famille et leurs réseaux de soutien. Nous accomplissons ce travail en collaboration avec nos partenaires fournisseurs de services de tous les secteurs.

Bien que nous nous efforcions de faire de notre mieux, nous savons que nous avons toujours plus à apprendre, et nous nous engageons à le faire.

Lea Pollard, directrice générale

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

Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :

- Par suite de l'analyse des recommandations découlant d'un audit externe sur la DEI réalisé par un tiers, le personnel de Contact Hamilton a créé **quatre priorités fondamentales à l'échelle de l'organisme** pour la mise en œuvre de tous les programmes de Contact Hamilton :
 - 1 – Améliorer l'aisance et les compétences du personnel pour soutenir les discussions relatives aux considérations culturelles et expliquer pourquoi il s'agit de renseignements importants
 - 2 – Normaliser les discussions et les conversations au sujet de la DEI et créer la sécurité nécessaire pour que les discussions aient lieu
 - 3 – Reconnaître et accepter que la prise de conscience peut être une source d'inconfort et que cela est nécessaire pour créer des occasions de changement
 - 4 – Reconnaître que le développement de la DEI est un processus et un parcours de toute une vie et que ce ne sera pas toujours facile
- Création d'un calendrier de formation principal qui comprend une formation continue obligatoire liée à la DEI pour tous les employés dans les domaines suivants : la capacité culturelle autochtone; les pratiques antiracistes et anti-oppressives; l'espace positif; la formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide
- Prestation d'une formation sur la capacité culturelle autochtone de SANYAS aux employés et au conseil
- Révision des principales politiques en matière d'emploi et de ressources humaines pour qu'elles reflètent les principes de la DEI

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Poursuite de la mise en œuvre des quatre priorités fondamentales avec des mécanismes de compte rendu pour mesurer les progrès

- Poursuite de la mise sur pied du comité sur la DEI de Contact Hamilton, et inclusion d'objectifs et de priorités supplémentaires en matière de DEI au fil du temps
- Poursuite de l'examen et de la révision des politiques et des pratiques en matière d'emploi et de ressources humaines pour s'assurer que les principes de la DEI sont pris en compte
- Prestation d'une formation de SANYAS auprès d'autres membres du personnel et du conseil d'administration

Télétravail

Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :

- Mise en œuvre intégrale de la politique en matière de télétravail et des pratiques connexes pour assurer le respect des normes relatives à la qualité, à la vie privée et aux services aux consommateurs
- Mise en œuvre intégrale d'un horaire de quart rotatif sur place afin d'assurer la présence de membres du personnel pouvant répondre aux personnes qui viennent au bureau pour obtenir des renseignements ou des services
- Reprise des activités en personne

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Poursuite de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique en matière de télétravail de Contact Hamilton et des procédures correspondantes

Réponse à la COVID-19 et aux maladies respiratoires

Principales activités organisationnelles en 2022-2023 :

- Élargissement du plan concernant la COVID-19 de Contact Hamilton pour inclure les maladies respiratoires en général
- Maintien de l'accent sur les activités de prévention
- Reprise des services en personne (au bureau et à domicile)
- Levée des restrictions et maintien de l'accent sur les activités de prévention

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Poursuite de la mise à jour et de la révision du plan concernant la COVID-19 et les maladies respiratoires de Contact Hamilton
- Maintien de l'accent sur les activités de prévention

Services en français (SF)

Principales activités en 2022-2023 :

- Évaluation continue de la capacité de Contact Hamilton à répondre aux attentes liées aux services en français, y compris l'examen des modifications apportées à la *Loi sur les services en français*

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Poursuite de l'élaboration et de l'évaluation du plan de travail pour les services en français
- Examen et révision de la politique en matière de services en français de Contact Hamilton

Sécurité des technologies de l'information (TI)

Principales activités en 2022-2023 :

- Poursuite de la mise en œuvre des recommandations découlant de l'audit des TI réalisé par un tiers en 2020-2021
- Compte tenu des menaces permanentes et accrues en matière de TI et de cybersécurité, réalisation d'un audit de suivi des TI réalisé par un tiers
- Formation de tous les employés à la cybersécurité

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Poursuite de la mise en œuvre des recommandations de l'audit des TI
- Formation continue du personnel de soutien et suivi des menaces à la cybersécurité

Programme des services à l'enfance et à la jeunesse

Principales activités en 2022-2023 :

- Prestation des services essentiels suivants :
 - Accès et coordination des services
 - Planification coordonnée des services
 - Services de consultation sur l'ETCAF
 - Service de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes **nouveau programme depuis le 1^{er} octobre 2022
 - Facilitation et leadership dans le cadre des processus communautaires essentiels, c.-à-d., la résolution de cas / les besoins particuliers complexes, les jeunes en phase de transition, le Comité consultatif sur les placements en établissement, l'évaluation du risque de menace de violence
- Poursuite des interventions rapides auprès des enfants/jeunes ayant un besoin très urgent de services, y compris des protocoles de consultation d'urgence avec divers partenaires fournisseurs de services
- Réponse initiale à tous les aiguillages entrants dans un délai d'un à cinq jours afin de confirmer aux personnes que leur aiguillage a été reçu, de leur indiquer les délais approximatifs avant l'obtention d'une réponse et de leur faire connaître les services qui peuvent être utilisés immédiatement pendant la période d'attente
- Poursuite de la participation à diverses initiatives de l'organisme responsable du soutien en santé mentale chez les enfants et les jeunes
- Poursuite de la coordination et de la gestion de Hamilton FASD Collaborative, ainsi que du soutien offert, y compris la gestion de la présence dans les médias sociaux et le leadership en ce qui concerne l'élaboration de ressources et d'événements liés à l'ETCAF
- Poursuite des activités d'assurance de la qualité, y compris la sensibilisation des clients à leur expérience en matière de services
- Poursuite de la participation active à toutes les tables pertinentes à l'échelle locale, régionale et provinciale

Statistiques rapides pour 2022-2023 :

ACCÈS ET COORDINATION DES SERVICES

- ✓ 23 015 contacts ont été établis au nom de 3 352 enfants et jeunes uniques dans le cadre du **programme de services à l'enfance et à la jeunesse** :
 - ✓ 3 174 enfants et jeunes présentant des besoins particuliers en matière de santé mentale
 - ✓ 117 enfants et jeunes présentant une déficience développementale
 - ✓ 61 enfants et jeunes présentant des besoins particuliers en matière de santé mentale et de développement
- ✓ 2 381 enfants ont participé au **programme d'accès et de coordination des services** :
 - ✓ 2 244 enfants et jeunes présentant des besoins particuliers en matière de santé mentale
 - ✓ 92 enfants et jeunes présentant des besoins particuliers en matière de développement
 - ✓ 45 enfants et jeunes présentant des besoins particuliers en matière de santé mentale et de développement
- ✓ Les aiguillages suivants ont été effectués dans le cadre du **programme d'accès et de coordination des services** :
 - ✓ 1 668 aiguillages vers des programmes de soutien en santé mentale chez les enfants et les jeunes financés par le ministère, au nom de 996 enfants et jeunes
 - ✓ 110 aiguillages vers des programmes de développement des enfants et des jeunes financés par le ministère, au nom de 94 enfants et jeunes

PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES

- ✓ Les **responsables de la planification coordonnée des services** ont établi 3 831 contacts au nom des enfants, des jeunes et des familles :
 - ✓ 1 420 de ces contacts ont été établis directement avec le parent/tuteur ou le jeune
 - ✓ Les autres contacts ont été établis avec les fournisseurs concernés aux fins de coordination et d'accès
- ✓ 65 enfants et jeunes ont participé à la **planification coordonnée des services** et ont reçu des plans des services coordonnés

SERVICE DE CONSULTATION SUR L'ETCAF

- ✓ 41 nouveaux clients aiguillés vers le service de consultation sur l'ETCAF
- ✓ 59 enfants/jeunes uniques desservis; 72 services liés à l'ETCAF fournis (certains enfants ont reçu plusieurs services tout au long de l'année)
- ✓ Soutien à Hamilton FASD Collaborative – coordination de ce qui suit :
 - 13 conférences de cas propres aux enfants/jeunes
 - 4 séances de formation à l'intention des organismes
 - Journée internationale de sensibilisation à l'ETCAF

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Mise en œuvre intégrale du Service de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes
- Transfert des fonctions d'accès à la santé mentale des enfants/jeunes à l'organisme responsable du soutien en santé mentale chez les enfants et les jeunes à compter du 1^{er} janvier 2024
- Examen interne et planification du Programme d'accès et de coordination des services de Contact Hamilton pour les enfants et les jeunes présentant des besoins liés au développement, à l'ETCAF et au TSA, et/ou des besoins complexes
- Poursuite de la collaboration avec les partenaires fournisseurs de services
- Poursuite des activités d'assurance de la qualité, y compris la sensibilisation des clients à leur expérience en matière de services
- Poursuite de la participation active aux tables à l'échelle locale, régionale et provinciale

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

Principales activités en 2022-2023 :

- Prestation des services essentiels suivants : processus normalisé de confirmation de l'admissibilité; processus normalisé de demande 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
- Maintien de l'accent sur l'augmentation du nombre de demandes traitées au cours de l'année, y compris la réduction du nombre d'annulations de rendez-vous

- Achèvement de la révision interne du processus de confirmation de l'admissibilité à SOPDI RHN (assurance de la qualité)
- Lancement de l'examen interne des processus de navigation des services et d'intervention d'urgence à SOPDI RHN (assurance de la qualité)
- Poursuite du travail et de la coordination avec le MSESC et le réseau provincial de SOPDI (et ses comités) pour donner suite aux recommandations de l'audit du vérificateur général et aborder les priorités provinciales
- Poursuite de la mise en œuvre de l'initiative fiscale d'intervention en logement (se terminant en mars 2024) pour des cohortes précises de personnes identifiées par le MSESC, et élaboration et lancement d'outils d'information et d'ateliers locaux
- Poursuite de la collaboration avec les hôpitaux dans la région de Hamilton-Niagara en ce qui concerne les activités d'aiguillage et de planification simplifiées et coordonnées
- Poursuite des activités de sensibilisation de la communauté, telles que la prestation de séances d'information auprès de divers intervenants (au sein et en dehors des partenaires financés par le MSESC) et aux familles
- Direction de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan stratégique du réseau provincial de SOPDI axé sur l'établissement de partenariats utiles et l'exploitation des données pour prendre des décisions éclairées et alimenter la planification systémique, et participation à ces étapes
- Poursuite des activités d'assurance de la qualité, y compris la sensibilisation des clients à leur expérience en matière de services
- Poursuite de la participation aux tables à l'échelle locale, régionale et provinciale

Statistiques rapides pour 2022-2023 :

CONFIRMATION DE L'ADMISSIBILITÉ

- ✓ Les organismes SOPDI RHN ont pris 463 décisions de confirmation de l'admissibilité :
 - ✓ 59 % des personnes ont reçu une confirmation de leur admissibilité à des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle
 - ✓ 41% des personnes n'ont pas reçu de confirmation de leur admissibilité aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

- ✓ 292 autres personnes attendaient une confirmation de leur admissibilité (c.-à-d., renseignements sur l'admissibilité en suspens)

DEMANDES TRAITÉES

- ✓ Au total, 529 **demandes** pour des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle ont été traitées :
 - ✓ 77 % des demandes étaient au nom de NOUVELLES personnes (ne recevant pas déjà de services)
 - ✓ 13 % des demandes étaient au nom de personnes recevant actuellement certains services et ayant besoin de services différents ou supplémentaires
 - ✓ 10 % 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

LIEN VERS LE PROCESSUS D'INTERVENTION D'URGENCE

- ✓ Les organismes SOPDI RHN ont orienté 41 personnes uniques vers le **processus d'intervention d'urgence** dans leur communauté et les ont soutenues tout au long du processus
- ✓ Il y a eu 73 réunions d'intervention d'urgence

LIEN VERS LE PROCESSUS DE SOLUTIONS EN MATIÈRE DE SERVICES

- ✓ 4 personnes ont fait l'objet d'une planification des solutions en matière de services
- ✓ 40 personnes attendaient d'être aiguillées lorsqu'il y a une capacité de planification

INTERVENTION EN LOGEMENT

- ✓ Les intervenants en logement sont entrés en contact avec 346 personnes pour partager de l'information et des ressources au sujet des options de logement abordable dans la région de Hamilton-Niagara
- ✓ Les intervenants en logement ont aidé 25 personnes à élaborer des plans en matière de logement pour accéder à des logements abordables
- ✓ Les intervenants en logement ont joint plus de 1 535 personnes par l'entremise d'ateliers, de conférences et de réunions avec des partenaires intersectoriels

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen interne du processus de confirmation de l'admissibilité
- Achèvement de l'examen interne des processus de navigation des services et d'intervention d'urgence, et mise en œuvre des recommandations
- Poursuite de la communication avec les hôpitaux pour assurer l'aiguillage en douceur des personnes hospitalisées devant obtenir leur congé

- Poursuite de la collaboration avec le MDESC et le réseau provincial de SOPDI afin d'améliorer et de coordonner les activités, ainsi que d'assurer la cohérence là où c'est nécessaire
- Sensibilisation ciblée auprès des communautés autochtones
- Sensibilisation ciblée auprès des intervenants et des groupes clés pour faire connaître les services de SOPDI RHN et pour savoir comment et quand entrer en contact avec SOPDI RHN
- Mise en œuvre de l'outil provincial de satisfaction des clients de SOPDI (prévu en mai 2023)
- Poursuite de l'élaboration d'initiatives relatives à l'engagement des clients et des familles qui orienteront SOPDI RHN
- Poursuite de la participation aux tables à l'échelle locale, régionale et provinciale
- En collaboration avec le MDESC, contribution aux processus liés à la réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (« [En quête d'appartenance : Choix et inclusion](#) »), et poursuite de la réponse à l'audit du vérificateur général de l'Ontario sur les organismes de SOPDI

Passeport de la région de Hamilton-Niagara

Principales activités en 2022-2023 :

- 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 quittant la région; gestion des changements concernant les options d'administration du financement d'un bénéficiaire du programme
- Planification du déploiement et de la mise en œuvre des lignes directrices révisées du programme Passeport du MDESC
- Début de l'examen interne des services du programme Passeport (assurance de la qualité) pour assurer l'alignement sur le modèle de programme Passeport provincial (nouveau ou en cours d'élaboration)

- Direction de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de travail du réseau d'organismes du programme Passeport de l'Ontario pour 2022-2023 axé sur les communications et l'éducation, des procédures uniformes à l'échelle provinciale et l'élaboration d'un modèle de programme provincial, et participation à ces étapes
- Direction de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan stratégique du réseau d'organismes du programme Passeport de l'Ontario axé sur l'établissement de partenariats utiles et l'exploitation des données pour prendre des décisions éclairées et alimenter la planification systémique, et participation à ces étapes
- Poursuite de la participation à diverses tables à l'échelle régionale et provinciale

Statistiques pour 2022-2023 :

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ 6 604 personnes uniques recevaient déjà un financement au titre du programme Passeport au 31 mars 2021 ou venaient d'être approuvées pour un tel financement (65,1 millions de dollars par année) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 4 413 personnes géraient elles-mêmes leur financement ✓ 1 993 personnes étaient soutenues par l'entremise de services d'organismes ✓ 198 personnes ont combiné l'autogestion de leur financement et le recours aux services d'un organisme ✓ 633 financements au titre du programme Passeport ont été approuvés en 2021-2022 : <ul style="list-style-type: none"> ✓ 442 approbations (70 %) pour de nouvelles personnes, et 191 approbations (30 %) pour des personnes qui recevaient déjà un certain financement au titre du programme Passeport |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Principaux objectifs pour 2023-2024 :

- Mise en œuvre des lignes directrices révisées du programme Passeport du MDESC (avril 2023)
- Sensibilisation accrue auprès des clients et des fournisseurs de services
- Amélioration de la mise en œuvre de technologies de communication de masse pour joindre les bénéficiaires du programme Passeport en temps opportun
- Activités d'assurance de la qualité
- Mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen interne du programme Passeport

- Direction de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de travail du réseau d'organismes du programme Passeport de l'Ontario pour 2023-2024, et participation à ces étapes
- En collaboration avec le MDESC, contribution aux processus liés à la réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (« [En quête d'appartenance : Choix et inclusion](#) »), et poursuite de la réponse à l'audit du vérificateur général de l'Ontario sur les organismes de SOPDI
- Poursuite d'une participation accrue aux tables de planification du programme Passeport à l'échelle locale, régionale et provinciale

Sondages sur la satisfaction de la clientèle pour 2022-2023

Programme de services à l'enfance et à la jeunesse

Nombre de répondants : 95

Domaine mesuré	D'accord / Fortement d'accord %	Neutre %	En désaccord / Fortement en désaccord %
Je n'ai pas eu de difficulté à me renseigner au sujet de Contact Hamilton	77	16	7
Je comprends mieux les services de Contact Hamilton	93	5	2
J'ai senti que le personnel de Contact Hamilton m'écoutait	95	4	1
J'ai l'impression que le personnel de Contact Hamilton a bien compris ce qui était important pour moi	95	4	1
J'ai maintenant une meilleure connaissance des services communautaires à ma disposition	79	18	3
Je pense que le personnel de Contact Hamilton m'a fourni des renseignements clairs et utiles sur ma situation	90	10	1
Je ferais de nouveau appel à Contact Hamilton	94	4	2
Je pense que les prochaines étapes pour obtenir des services sont claires pour moi	90	8	2

Domaine mesuré	D'accord / Fortement d'accord %	Neutre %	En désaccord / Fortement en désaccord %
J'ai eu l'impression que le personnel de Contact Hamilton était flexible quant à l'heure de mon rendez-vous	85	11	4
En général, je suis satisfait de l'aide fournie par Contact Hamilton	91	9	0
Moyenne en %	89	9	2

Programme de SOPDI RHN

Nombre de répondants : 66

Domaine mesuré	D'accord / Fortement d'accord %	Neutre %	En désaccord / Fortement en désaccord %
Je n'ai pas eu de difficulté à me renseigner au sujet de SOPDI RHN	77	9	14
Maintenant que j'ai parlé à un membre du personnel de SOPDI RHN, je comprends mieux les services offerts par SOPDI RHN	91	3	6
J'ai senti que le personnel de SOPDI RHN m'écoutait	94	5	2
J'ai l'impression que le personnel de SOPDI RHN a bien compris ce qui était important pour moi	91	3	6
J'ai maintenant une meilleure connaissance des services communautaires à ma disposition	86	11	3
Je pense que le personnel de SOPDI RHN m'a fourni des renseignements clairs et utiles sur ma situation	83	11	6
Je ferais de nouveau appel à SOPDI RHN	91	6	3
Je pense que les prochaines étapes pour obtenir des services sont claires pour moi	85	3	12
J'ai eu l'impression que le personnel de SOPDI RHN était flexible quant à l'heure de mon rendez-vous	94	3	3
En général, je suis satisfait de l'aide fournie par SOPDI RHN	92	5	3
Moyenne en %	88	6	6