

Message de la Présidente

Au nom des membres du conseil d'administration de Contact Niagara, il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue à notre 18^e assemblée générale annuelle.

Contact Niagara continu d'être le phare qui accueille tous et toutes à bras ouverts avec un sourire et un grand cœur. C'est avec beaucoup de fierté que je dis que nous sommes demeurés fidèles à notre mission de faire une différence positive pour les individus, les familles et la communauté que nous desservons dans la région de Niagara.

J'ai toujours admiré le fait que Contact Niagara joue un rôle dans plusieurs secteurs et initiatives tels que le programme pour l'avancement de la santé mentale, les services en matière d'autisme, la planification des services à l'intention des enfants et des jeunes ayant des besoins particuliers complexes, la stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers et le fait que le ministère continu à nous faire confiance pour un travail de collaboration et d'une approche centrée sur la famille. Contact Niagara travaille quotidiennement en concertation avec plusieurs partenaires communautaires comme le Centre de Santé Communautaire Hamilton-Niagara, *Bethesda Children Services*, *Pathstone Mental Health*, le Système de santé de Niagara, les agences de *Community Living* des différentes municipalités de Niagara, les conseils scolaires, le service de police de Niagara, et ainsi de suite. C'est grâce à ces partenariats que Contact Niagara entretient et renforce ses liens avec divers groupes dans la communauté.

C'est un travail difficile et pénible pour

Contact Niagara de faire face à un monde qui se transforme constamment; de gérer quotidiennement de nouvelles initiatives, des restrictions au niveau des budgets et des ressources, les progrès technologiques en plus de répondre aux besoins des familles à la recherche de services pour leurs enfants. C'est grâce aux membres du personnel chez Contact Niagara que ce travail peut être accompli. Les membres de cette équipe sont toujours prêts à mettre les efforts nécessaires pour atteindre des résultats pour les familles dans nos communautés et faire face à toute éventualité. Votre professionnalisme constant, votre persévérance et votre engagement continu à offrir des services de qualités et des services adéquats dans un délai opportun est grandement estimé et grandement apprécié. Merci à vous tous. J'aimerais aussi rendre hommage à la Directrice générale Madame Nadine Wallace. Ce serait extrêmement difficile de joindre les deux bouts sans avoir un solide leadership et une vision précise et Nadine a ce qu'il faut pour accomplir cette tâche mieux que

quiconque. Sa passion et son désir sincère d'aider ou de servir les autres est authentique et contagieux. Son engagement, son dévouement et son zèle déteint sur le personnel, sur les membres du conseil d'administration, sur les agences communautaires et surtout sur les familles. Nous lui devons une fière chandelle car elle n'hésite pas à aller au-delà des exigences de son devoir. Cela dit, merci Nadine!

Aux membres du conseil d'administration, c'est grâce à votre dévouement à la vision et la mission de l'organisme, en fournissant une gouvernance rigoureuse faisant que Contact Niagara continue d'avancer dans la bonne voie. Je ne peux vous remercier assez pour votre engagement, votre appui, votre dur labeur et votre amitié durant cette dernière année. Je tiens aussi à remercier Madame Mary Isaac, membre sortante du conseil d'administration. Vous allez nous manquer. Merci de votre contribution au sein du Conseil d'administration et dans la communauté!

Il me fait également grand plaisir de souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres du conseil d'administration : Madame Louise Veres et Messieurs Kailash Manohar et James Symons. Je sais que vos connaissances et votre expérience seront un atout pour notre conseil.

En terminant, lorsque je réfléchis au beau travail de la dernière année, je garde la tête haute sachant que Contact Niagara continue d'apaiser des âmes et de donner de l'espoir pour un avenir plus radieux. C'est en écoutant les familles que nous pouvons les aider et c'est aussi avec ces mêmes familles que nous allons continuer de croître comme organisme. C'est un plaisir de siéger à titre de présidente de ce conseil d'administration.

Kelly Majka, Présidente

Commentaires-Satisfaction de la clientèle...
"très gentils et compréhensifs. Merci de votre écoute. Vous changez des vies!"

Mission:

Faire une différence positive pour les individus, les familles et la collectivité que nous desservons en fournissant des renseignements et des processus coordonnés, en collaborant à la planification communautaire et en facilitant l'accès aux services aux enfants.

Vision:

Une collectivité où chacun est apprécié, respecté et soutenu et aussi une collectivité où chaque enfant et jeunes sont en mesure d'atteindre leur plein potentiel.

Valeurs:

Pour nous guider dans nos décisions et nos actions nous nous appuyons sur certaines valeurs auxquelles nous sommes formellement engagés:

Soins et services centrés sur le client et la famille :

Notre organisation et la prestation de nos services sont axées sur les besoins des individus et sur les besoins des familles

Développement personnel

Nous croyons que les personnes sont différentes, chacune ayant des points forts, des besoins, des sentiments et des pensées qui lui sont propres. Par conséquent nous...

- Travaillerons avec chaque personne et chaque famille individuellement pour qu'elles atteignent des objectifs individuels et collectifs;
- Travaillerons et agirons en partenariat avec les personnes et les familles ainsi que les collectivités;

L'intégrité, l'imputabilité, la confiance et la transparence

Notre engagement à l'égard de l'excellence du service et nos valeurs se manifesteront dans toutes nos interventions. Nous allons...

- Impliquer les enfants, les jeunes et les familles
- Être flexible, honnête, respectueux et objectif;
- Demander l'avis de d'autres personnes et être ouverts aux conseils;
- Rendre des décisions équitables et responsables
- Être guidé par ce que nous avons appris par le biais de l'innovation et de la créativité

Respect:

Reconnaissant l'importance des partenariats, des alliances et de la concertation, et tenant à cœur ces principes, nous :

- Assurerons de faire des interventions souples, appropriées et en temps et lieu opportuns;
- Tiendrons compte de la diversité des communautés et des personnes servies;
- Respecterons la vie privée et la dignité d'autrui;

Rapport de la directrice générale

Encore une fois, j'ai le privilège d'écrire ce rapport au nom de Contact Niagara.

Un grand nombre d'entre vous savez que notre travail chez Contact Niagara est d'appuyer l'accès aux services pour les enfants, les adolescents et les familles qui sont à la recherche d'intervention en autisme ou en santé mentale et d'en faire la coordination. Pour le personnel, c'est aussi de s'assurer que les gens qui nous contactent soient traités avec respect, compassion, compréhension et que nous tenions compte de leur diversité, leur culture, leur langue et leurs expériences de vie.

Alors, c'est le personnel chez Contact Niagara qui est le pivot de notre organisation et je leur dis merci. C'est votre dévouement, votre passion, votre

détermination et vos expériences qui soutiennent notre travail et c'est grâce à vous que nous pouvons continuer à faire une différence dans la vie des enfants des adolescents et des familles de la région de Niagara.

Nous voulons aussi remercier les enfants, les adolescents et les familles dont nous avons le privilège de rencontrer. Nous sommes honorés de jouer le rôle que nous occupons dans vos

vies et je suis incapable d'exprimer la gratitude que nous ressentons car vous acceptez de nous confier vos informations et de partager votre cheminement avec nous.

Le proverbe africain dit: "*si tu veux aller vite, marche seul mais, si tu veux aller loin, marchons ensemble.*" Contact Niagara est heureux de faire partie du travail qui se fait en concertation avec des partenaires communautaires dans le but de se rendre loin au lieu de s'y rendre vite. Notre mission serait impossible à atteindre sans l'appui de partenariats solides et de collaboration. Cela dit, nous sommes d'accord que nous pouvons toujours mieux faire les choses et que nous devons constamment être conscient de nos propres opinions et préjugés. Nous sommes engagés à continuer de tisser de nouveaux liens et de renforcer les partenariats existants. Nous sommes reconnaissants à tous nos partenaires y compris les agences, les conseils scolaires, les familles et les professionnels de la santé. On vous remercie de vos efforts assidus pour améliorer les services et de votre engagement constant.

Enfin à tous nos individus généreux de la région de Niagara et de partout en province qui donnent de leur temps bénévolement je vous dis merci. Merci aussi aux membres dévoués de notre conseil d'administration; c'est leur dévouement à notre organisme et à notre personnel qui nous permet de continuer à nous renforcer et à nous améliorer.

Nadine Wallace, Directrice générale

Faits marquants pour l'année 2016-17 comprenant le programme Pour l'avancement de la santé mentale, la Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers et le nouveau Programme ontarien des services en matière d'autisme

Au cours de cette dernière année nous avons continué notre parcours collectif de changement et d'évolution. Notre objectif ultime est de rendre les services plus harmonieux, accessibles et efficaces. Nous sommes véritablement chanceux d'agir à titre d'agence de liaison non seulement comme organisme de soutien et de planification communautaire mais, aussi dans le domaine de la coordination de services. On compte parmi

plusieurs occasions attrayantes que l'année 2016-17 nous a fourni, un engagement continu et significatif de la part des familles et des jeunes. Grâce à la générosité des bénévoles et des familles nous sommes passés du principe de la croyance et de la détermination à l'action. Je tiens à remercier

Mesdames Amber Meloche, Sarah Cannon et Anne Readhead de leur participation et de leurs idées pour faire avancer davantage l'appui et les services aux familles. Votre contribution fut inestimable. Les principaux pourvoyeurs de service en santé mentale de la région de Niagara, c'est-à-dire Santé Niagara, Pathstone Mental Health, le Centre de santé

... d'autres commentaires de clients

« J'ai été réellement satisfait de l'entretien téléphonique. » « J'ai beaucoup appris au sujet de la situation que vit mon enfant et des ressources qui sont disponibles. » « À date, je suis très satisfaite. »

"Très chaleureux et précis. La personne à qui j'ai parlé se souciait de répéter ce qu'elle disait afin de s'assurer que j'ai tout compris. »

communautaire, Contact Niagara et *N-TEC* travaillent avec les jeunes, les familles et d'autres fournisseurs de services pour améliorer l'accès auxdits services et ce dans le cadre du programme Pour l'avancement de la santé mentale. Cet automne est la deuxième année de notre barbecue familial avec *Pathstone*, un partenaire communautaire. Je veux remercier les membres du personnel, les membres du Conseil d'administration ainsi que Monsieur Shaun Baylis, directeur général chez *Pathstone* pour leur dévouement dans le développement et la planification de cette fête et nous espérons en faire un événement annuel.

Un barbecue divertissant



Bien que les enfants, les adolescents et les familles sont au cœur de notre travail, notre rôle principal est de les orienter vers les services dont ils ont besoin dans les domaines de l'autisme, des troubles du développement et de la santé mentale. Nous avons constaté que nous pouvons aussi élargir notre partenariat avec les familles et les adolescents au-delà des traitements thérapeutiques en les impliquant à tous les niveaux de la prestation de services. De plus, nous maintenons notre engagement de partenariat avec *Parents for Children's Mental Health (PCMH)* et le Centre d'excellence de l'Ontario dans le but de faire des familles et des adolescents de la région de Niagara notre priorité. La Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers est une initiative multisectorielle et Contact Niagara est fier d'en faire partie. La prestation des services de réadaptation est entamée et ceux de la coordination de la planification des services continue à évoluer. Contact Niagara travaille en concertation avec ses partenaires pourvoyeurs de services afin de veiller à ce que tous les enfants, les adolescents et toutes les familles se sentent appuyés. Cette année, nous avons été témoin de l'intégration graduelle du nouveau Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA). Le rôle de Contact Niagara à titre de coordonnateur du Mécanisme d'examen indépendant a changé suite à l'annonce du nouveau programme et c'est avec plaisir que nous anticipons collaborer avec tous nos partenaires y compris les familles, les pourvoyeurs de services POSA, le ministère et tous les autres impliqués dans le processus de la mise en œuvre et de la prestation des services. Contact Niagara continue à collaborer en partenariat avec l'Université Brock sur des projets de possibilité de recherche, y compris le processus du Programme de la planification de la transition intégrée. Ledit programme vise les adolescents en voie de transition à l'âge adulte qui veulent avoir accès aux services pour personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous sommes conscients que c'est un privilège d'être impliqué dans de telles initiatives et de travailler avec des personnes dévouées qui s'assurent que les enfants, les adolescents et les familles sont pleinement impliqués dans toutes les sphères de notre travail.

Afin de mieux répondre aux besoins de nos clients, des changements de la façon de faire sont parfois inévitables et nous en sommes conscients. Pour certains des changements peuvent parfois susciter de l'incertitude et de la peur mais, il nous revient de garder les familles bien informées. C'est le personnel chez Contact Niagara qui rend cette partie du travail possible et nous attendons avec impatience les nouvelles expériences de l'année 2017-18.

Statistiques sur les demandes:

Contact Niagara a complété 4,054 demandes au nom de 3 450 enfants et adolescents, ce qui représente le nombre d'enfants et d'adolescents qui nous ont été référés:

Année	Nombre de demandes complétées et les références à nos services	Nombre de service unique enfants/adolescents	Notes aux dossiers complétés
2016/17	4,054	3,450	19,021
2015/16	3,471	2,947	17,553
2014/15	2,671	2,307	12,274
2013/14	2,414	2,185	8,069

* Veuillez noter: Afin de mieux représenter nos services nous avons changé notre méthode pour rapporter nos données. Le calcul des données de l'année précédente a aussi été recalculé pour des fins de comparaison réelle.

Nombre d'enfants/adolescents (services non-unique)	Pour les périodes des:
3,839	2016/17
3,451	2015/16
2,860	2014/15
2,755	2013/14

* Veuillez noter: les chiffres des deux tableaux ci-dessus ne comprennent pas les clients reportés de l'année 2015-16 dont nous continuons à desservir.

Rapport financier:		
Fin d'exercice au 31 mars	2017	2016
Revenus		
MSCS / MSEJ	1 598 981	1 511 278
Revenus transitoires	1 349 049	1 345 268
Location et autres revenus	49 253	120 212
TOTAL:	2 997 283\$	2 976 758\$
Dépenses		
MSCS / MSEJ	379 553	478 119
Revenus transitoires	1 349 049	1 345 268
Autres dépenses	49 253	120 212
Salaires et avantages sociaux	1 139 549	1 008 923
TOTAL:	2 917 404\$	2 952 522\$
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses		
Les services à l'enfance	17	24 085
Le mécanisme d'examen indépendant (MEI)	79 862	151
TOTAL:	79 879\$	24 236\$

Stats: Qui a appelé et qui a suggéré d'appeler:

2016/17	Demandeurs		Référés par	
Parents	1 599	34,11%	483	10,30%
Médecins	1 729	36,88%	1 658	35,37%
Autres professionnels	732	15,61%	358	7,64%
Écoles	135	2,88%	467	9,96%
Police	56	1,2%	23	0,49%
Famille/amis	212	4,52%	114	2,43%
Les services à famille et à l'enfance	176	3,76%	151	3,22%
Anonymes/autres	49	1,04%	1 434	30,59%
Total	4 688	100%	4 688	100%

*Ce tableau représente toutes les demandes pour 2015-2016, incluant les nouvelles demandes ci-dessus.



L'année 2016-17 fut une année de transition pour les services d'autisme et, de ce fait, une année de transition pour le MEI. Suite aux changements de politique intérimaire relatif à l'âge de l'enfant et aux services ICI du MSCS, l'ensemble des données pour l'année 2016-17 est particulière. Seulement les parents des enfants âgés de cinq ans ou moins pouvaient faire appel d'une décision de non admissibilité ou du retrait du programme alors que le critère d'âge précédent était de dix-huit ans. Les révisions de dossiers en cours pour les enfants âgés de cinq ans et plus ont été stoppé conformément aux directives du MSCS, peu importe le stade de la révision. Trente-et-une demandes de révision ont été arrêtées à mi-chemin durant cette année fiscale.

En 2016-17, il y a eu 40 nouvelles demandes initiées avec le MEI. De ces demandes, 40 (10 %) concernaient une décision rendue par un fournisseur de services du programme PIA suite à la décision de retrait de l'enfant du programme, et 36 (90 %) étaient reliées à la décision de non-admissibilité. De plus, 31 demandes ont été initiées en 2015-16 et sont reportées et complétées en 2016-17. Il y a eu 32 demandes résolues par des examinateurs indépendants.

Nombres relatifs aux conditions d'éligibilité – comparé à la décision initiale du PIA		Nombres relatifs aux cas de retrait du programme – comparé à la décision initiale du PIA	
2016/17	26 (81,3%)	2016/17	6 (18,7%)
Nombre de décisions incohérentes	6 (23,1 %)	Nombre de décisions incohérentes	2 (33,3%)
Nombre de décisions cohérentes	20 (76,9 %)	Nombre de décisions cohérentes	4 (66,7%)

*Les décisions rendues par le Mécanisme d'examen indépendant sont basées sur un examen approfondi des preuves contenues au dossier et fourni au MEI. L'étude du dossier établit si les preuves démontrent un appui suffisant à la décision originale du fournisseur de services selon les directives du PIA, et l'évaluation clinique des réviseurs informés par la recherche courante et les normes des meilleurs pratiques.

Conseil d'administration

(2016-2017)

Présidente : Kelly Majka

Vice-président : Marc Blouin

Trésorier : Conrad Scala

Administrateurs:

Mary Isaac

Justin Creamer

Joyce Engel

George Kurzawa

Jordan Clark

Secrétaire: Nadine Wallace

Personnel de Contact Niagara

(2016-2017)

Directrice Générale : Nadine Wallace

Chef de bureau : Carol Lukasik

Soutien administrative :

Anita Engelage (réceptionniste/soutien administratif)

Jackie Frans (réceptionniste/soutien administratif)

Liliane Guertin (soutien administratif bilingue)

Janet Pfeifer (commis comptable)

Elaine Hutchison (bénévole administrative)

Coordonnateurs de services:

Eva Berswick

Joanne Bovine (bilingue)

Liana Danyliuk

Beth Foster

Heather Fowler

Cathy Gales

Margaret Griffiths

Kristen Hendry

Susan Kowalski

Katie McKay

Julie Nichols

Fred Steinhaus

MEI:

Ashley Hardman (responsable)

Angela Lynch (Responsable par intérim et coordonnatrice des dossiers)



905-684-3407

1-800-933-3617



289-273-4627

1-866-416-1023

23, rue Hannover, bureau 8 St. Catharines, ON L2W 1A3

www.contactniagara.org