

### **Message du président**

Il est difficile de croire qu'il y a six mois, le 11 mars 2020, l'organisation mondiale de la santé déclarait que la COVID-19 était une pandémie, ce qui a finalement entraîné la fermeture physique du bureau de Contact Niagara, sans toutefois jamais provoquer d'interruption de service. La pandémie a nécessité de nouveaux processus et de nouvelles procédures pour la prestation des services et la gouvernance. En accord avec les nombreux changements physiques apportés au bureau, une vaste

#### **Commentaires sur la satisfaction...**

« Un excellent service à bien des égards. Mon appel était plein de respect, de compassion et d'écoute réelle. ».

politique visant à atténuer le risque de la COVID-19 a été mise en œuvre. Notre personnel est en sécurité et bien que les nouvelles procédures soient parfois plus fastidieuses et plus longues, le service de haute qualité démontré par les commentaires continus de nos clients se poursuit sans relâche.

Notre conseil d'administration est très conscient et célèbre les accomplissements de notre personnel et de notre directrice générale. Voici quelques-uns de ces accomplissements

- Diriger la mise en œuvre de nouveaux programmes de collaboration dans la région de Niagara, notamment le programme des travailleurs dans le domaine du spectre de l'alcoolisation foetale et la planification coordonnée des services;
- Poursuite de notre participation et de l'élaboration du Carrefour bien-être des jeunes du Niagara, notamment en

appuyant un comité consultatif très actif des jeunes;

- Mise en œuvre d'une nouvelle entente de partage de données avec nos partenaires en santé mentale des enfants;
- Offrir des possibilités de formation sur la sécurité culturelle autochtone à notre personnel;
- Participer et s'associer à la demande de financement de l'Équipe santé Ontario de Niagara, qui a été acceptée;

Bien que nous participions à de nouveaux programmes, notre communauté a également perdu du financement pour certains programmes en autisme. En tant que conseil d'administration, nous continuons d'appuyer notre directrice générale et nos partenaires de services dans leurs efforts pour rétablir le financement et le soutien perdus pour les familles aux prises avec le trouble du spectre de l'autisme.

L'année dernière, le conseil d'administration et le personnel de Contact Niagara, avec l'aide de nos partenaires, ont entamé un processus de planification stratégique afin d'établir l'orientation de notre organisation pour les trois prochaines années. Les données recueillies à ce jour auprès de la communauté ont révélé un appui écrasant à Contact Niagara et à son personnel et une reconnaissance comme étant un leader compétent en matière de collaboration communautaire. Nous n'avons pas pu achever notre processus de planification en raison des défis posés par la COVID-19. La planification se poursuivra au cours de l'an prochain. Notre objectif principal pour l'année qui vient sera de finaliser, de mettre œuvre et de surveiller l'actualisation de notre plan.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier Madame Zainab Awad pour sa participation à notre conseil, et je lui souhaite

bonne chance alors qu'elle continue à soutenir les enfants, les jeunes et les familles de la région de Niagara par son travail et ses autres activités.

**George Kurzawa,  
Président du Conseil d'administration**

### **Rapport de la Directrice générale**

Bien que ce rapport se concentre sur notre travail au cours de la période 2019-2020, il m'est impossible de ne pas reconnaître à quel point nos vies ont changé au cours des six derniers mois, alors que nous avons entamé notre nouvel exercice financier le 1<sup>er</sup> avril 2020, ce qui semble à la fois être hier et en même temps une éternité.

#### **Vision:**

Une collectivité où tout le monde se sent respecté, valorisé et appuyé et où chaque enfant et chaque jeune est en mesure de réaliser son plein potentiel.

#### **Mission:**

Faire une différence positive pour les personnes, les familles et les collectivités que nous servons, en fournissant de l'information et des processus coordonnés, en participant à la planification communautaire concertée et en facilitant l'accès aux services.

#### **Valeurs:**

Pour guider nos décisions et nos actions, nous croyons et nous nous engageons à respecter les valeurs fondamentales suivantes :

- Axé sur le client et la famille
- Développement personnel
- Intégrité, responsabilité, confiance et transparence
- Respect

Les mots ne peuvent rendre justice à l'immense respect et à l'admiration que j'ai et que nous avons chez Contact Niagara pour les enfants, les jeunes et les familles avec lesquels nous avons le privilège d'entrer en contact. Votre perspicacité, votre force, votre détermination, votre courage et votre résilience sont une source d'inspiration, et cela n'a jamais été aussi vrai que durant ces derniers mois. Nous reconnaissons et apprécions le privilège que nous avons d'entendre vos histoires et de soutenir vos objectifs. En tant

qu'organisme, nous nous sommes engagés à « voir » la diversité de la culture, de la langue et des expériences individuelles dans notre communauté. À reconnaître et comprendre que les membres de la communauté francophone, ceux qui s'identifient comme autochtones ou ceux qui sont autrement marginalisés font face à des obstacles uniques pour accéder aux services, et que nous devons comprendre afin de pouvoir les éliminer. Encore une fois, comme nous le rappellent les événements qui se déroulent partout dans le monde, les expériences des gens sont multiples, la confiance est souvent brisée et les petites choses ne sont petites que si elles sont perçues de cette façon par la personne qui les vit. La façon dont nous fournissons des services, dont nous soutenons les personnes qui cherchent à obtenir des services se fait à travers un prisme de sexe, de culture, de langue, de race et de tant d'autres choses, ce qui rend chaque expérience unique. Plus nous pouvons nous éduquer et nous entraider, plus nous pouvons nous remettre en question, plus nous avons de chances de faire en sorte que nos services soient éclairés, sûrs et accessibles à tous. Pour 2020-2021, nous nous engageons à mettre en œuvre des pratiques qui sont élaborées de façon significative en collaboration avec ceux qui ont vécu l'expérience, et à continuer à nous renseigner sur les communautés que nous servons. Pour reprendre les mots de Madame Kalani Tonga : « *Soyez attentif aux voix qui manquent autour de la table. Cherchez et amplifiez ces voix.* »

Il est aussi difficile de transmettre l'honneur que je ressens personnellement à travailler avec les autres membres du personnel chez Contact Niagara. Des mots comme engagement, dévouement, créativité, flexibilité ne suffisent pas pour vous rendre justice. C'est votre esprit, à la fois individuellement et collectivement, qui est la pierre angulaire de l'accomplissement des responsabilités qui nous sommes confiées. Nous ne pourrions pas en demander davantage les uns des autres, et pourtant, dans les moments où nous le faisons, vous êtes tous là prêts et disposés à relever un défi de plus. C'est grâce à vous que nous avons pu continuer à fournir des services sans interruption pendant cette pandémie. Vous êtes une source d'inspiration en

soi et je suis privilégiée de travailler avec chacun d'entre vous.

En réfléchissant à notre collaboration dans la région de Niagara, je me rappelle constamment de l'engagement de notre communauté en faveur des partenariats. C'est grâce à des dialogues honnêtes et respectueux que nous essayons toujours de faire mieux. En tant qu'agence, nous avons la chance de pouvoir à la fois fournir un service direct et participer à de nouvelles initiatives. La période 2019-2020 n'a pas été différente. Alors que nos services continuent à évoluer, nous nous engageons à toujours être « *le bon appel à faire* ». Nous savons que nous n'avons pas toutes les réponses mais, notre rôle de point unique d'accès et d'agence de coordination de services signifie que nous sommes bien placés pour appuyer les personnes dans leur cheminement, ainsi que dans l'accès et la planification des services communautaires. Nous avons souligné ci-dessous certains de nos travaux au cours de la dernière année.

En terminant, je tiens à remercier tous ceux qui donnent généreusement de leur temps et de leur expertise, à nos partenaires de services et aux nombreux partenaires avec lesquels nous travaillons dans la collectivité, merci pour votre dévouement et votre énergie sans limite pour soutenir les citoyens de la région de Niagara. Aux membres de notre conseil d'administration, merci. C'est votre engagement envers nous tous, même en période difficile qui nous permet de continuer à foncer et à nous améliorer. C'est aussi vrai aujourd'hui que par le passé, chaque jour, on doit se rappeler du pouvoir que nous avons individuellement et collectivement pour faire changer les choses.

**Nadine Wallace,**  
**Directrice Générale**

*... Tout le monde chez Contact Niagara a été formidable, tant avec moi qu'avec mon enfant. Je suis reconnaissante d'avoir ces professionnels à ma disposition pour m'aider et subvenir à mes besoins et ceux de mon enfant.*

## **Points saillants 2019-2020**

Comme nos partenaires, nous sommes toujours à la recherche d'occasions pour améliorer les services et les processus. Puisque que les systèmes de services dans leur ensemble cherchent toujours à raffiner les services et les programmes offerts, nous comprenons que le changement fait partie de notre existence, et c'est la raison pour laquelle nous croyons qu'il est essentiel de mobiliser des personnes avec une expérience vécue pour mieux naviguer l'évolution constante des services. En 2019-2020, nous avons commencé à élaborer une vision commune pour la transformation des services de soins de santé de la région de Niagara. Ce travail n'en est qu'à ses débuts et Contact Niagara est fier de participer à ce processus. Sous la direction de *Pathstone Mental Health*, l'organisme responsable de la santé mentale des enfants et des adolescents, nous continuons d'aller de l'avant dans le cadre de la stratégie provinciale de transformation du système de santé mentale des enfants et des jeunes. Ce travail est maintenant lié à la transformation du système de santé mentale et de toxicomanie pour adultes et la possibilité de collaborer est très intéressante. De plus, nous continuons à appuyer le programme pour les jeunes en phase de transition qui pourraient être admissibles aux services de développement pour adultes. Le but ultime de tout changement est toujours de rendre les services plus adaptés aux besoins individuels, et nous devons continuer de veiller à ce que les enfants, les jeunes et les familles soient inclus dans ces processus si nous voulons garantir de meilleurs services plus adaptés. Voici d'autres points forts :

- ✚ Travailler avec nos partenaires provenant du domaine de la santé mentale des enfants et des adolescents sur une charte d'engagement familial;
- ✚ Intégrer des possibilités de formation en sécurité culturelle pour le personnel;
- ✚ Travailler avec nos partenaires communautaires sur la mise en œuvre de

la planification coordonnée des services et l'augmentation du soutien à l'ETCAF

- ✚ Poursuivre notre collaboration avec le Carrefour des jeunes de Niagara; (voir ci-dessous)
- ✚ Répondre aux besoins changeants créés par la pandémie;
- ✚ Continuer notre participation à divers projets de recherche;
- ✚ Élaborer notre prochain plan stratégique;

### Statistiques sur les demandes:

4,721 demandes au nom de 4,107 enfants et adolescents:

# de demandes générées	# de services uniques enfants/adolescents	Notes au dossier complétés
2019/20	4,721	27,363
2018/19	4,949	28,729
2017/18	5,011	27,699
2016/17	4,054	19,021
2015/16	3,471	17,553
2014/15	2,671	12,274

### Stats: Qui a appelé:

2019/20	Demandeur / Référé par	
Parents/famille/amis	1,459	32%
Médecins	2,253	50%
Autres professionnels	311	7%
École	107	2%
Police	67	1%
Service à la famille et à l'enfance	103	2%
Autres/Anonymes	231	5%
<b>Total</b>	<b>4,531</b>	<b>~100%</b>

*Le soutien et la compréhension ont été formidables. L'empathie et la compassion envers mon enfant et sa situation étaient rassurantes.*

### Sites de services intégrés pour les jeunes - (aussi appelés: CBJO)

L'année fiscale 2019/2020 était la deuxième de trois années du projet pilote entre le gouvernement provincial, le Centre d'excellence pour la santé mentale des enfants et des jeunes et le Centre de toxicomanie et de santé mentale, en partenariat avec dix communautés à travers la province qui hébergent des sites de services intégrés pour les jeunes : Carrefours bien-être pour les jeunes de l'Ontario (CBEJO). Le Carrefour bien-être des jeunes du Niagara (CBEJN) a été officiellement lancé le 24 juin 2019 et compte trois sites principaux. Il est composé de partenariats entre le Centre de santé communautaire, la Société John Howard situés à Welland et le *Fort Erie Native Friendship Center*. Une grande partie de l'année 2019-2020 a été consacrée à établir la marque du CBEJN, à la création collaborative du logo et à établir des relations avec des fournisseurs de services communautaires pour élargir l'éventail des services bilingues en matière de la santé mentale, de toxicomanie et des soins primaires. Pour sensibiliser l'ensemble de la région de Niagara de l'existence du CBEJN les efforts ont été concentrés sur la sensibilisation communautaire et à accroître notre présence sur les réseaux sociaux puisqu'un plus grand nombre de jeunes âgés 12 à 25 de la partie sud de la région de Niagara se sont prévalus des services sans rendez-vous du CBEJN. L'achèvement des rénovations du nouvel espace d'accueil du CBEJN situé dans l'édifice de la Société John Howard au 225, rue Main à Welland a peut-être été le plus excitant!

Travail d'équipe – les membres du CBEJN créent des vêtements pour le personnel

En mars 2020, lorsque l'Ontario a commencé à fermer ses portes en raison de la COVID-19, le CBEJN a interrompu ses services en personne et a rapidement fait la transition vers l'offre virtuelle de services et d'activités. En collaboration





avec les trois sites principaux, de nouvelles voies de services ont rapidement été établies pour mettre les jeunes en contact avec des soutiens cliniques et non-cliniques, et les navigatrices de services du CBEJN ont mis sur pied des activités virtuelles de loisirs, notamment des cours de yoga et de cuisine par le biais de

*Zoom et d'Instagram Live.* Le CBEJN a fourni un soutien supplémentaire aux jeunes de la région de Niagara qui ont été particulièrement touchés par la pandémie. Par exemple, Bell Canada et Rogers Communications ont fait don de 30 téléphones mobiles prépayés au CBEJN qui ont été distribués à des jeunes de la région qui n'ont pas de téléphone afin qu'ils puissent accéder aux soutiens virtuels. Le CBEJN va continuer à miser sur les services de soins virtuels et va continuer à sensibiliser la région de Niagara de la disponibilité des services, y compris les services virtuels offerts au CBEJN.

La mobilisation des jeunes est un élément clé du modèle du CBJEN. Dans le Niagara, un groupe d'environ dix jeunes âgés de 12 à 25 ans, s'est réuni pour créer le Comité consultatif de la jeunesse local (CCJ). Le CCJ se réunit régulièrement depuis 2019, et a contribué à la création conjointe du CBJEN. Le comité s'assure que les centres sont adaptés aux jeunes et répondent à leurs besoins qui sont en constante évolution. Ils ont contribué dans l'établissement des heures d'ouverture, l'identification du personnel, l'élaboration des politiques, de la publicité et de la promotion, la conception du logo, le contenu du site web, la planification des événements, etc. Lors de l'embauche du personnel, le CCJ a siégé sur les comités d'entrevues, il a représenté la région de Niagara à l'échelle provinciale par l'entremise du comité consultatif provincial des jeunes et du comité consultatif provincial des Autochtones, et a participé à des conférences comme la nouvelle conférence *FRAYME* sur la programmation aux côtés du personnel du CBJEN en février 2020. Depuis la pandémie, le CCJ se réunit virtuellement toutes les deux semaines. Les membres du comité ont concentré leurs efforts sur le développement de contenu pour les médias sociaux, sur la sensibilisation et la compréhension

des services virtuels offerts et ils ont aussi organisé une soirée *Trivia* qui s'est avéré un grand succès. Le CCJ est heureux de continuer à soutenir le CBJEN afin de s'assurer que son nouveau modèle de services soit en mesure de répondre aux besoins des jeunes dans la cadre de la COVID-19 et au-delà.



EN 2019-2020, la structure et la prestation des services en matière d'autisme en Ontario ont continué de subir d'importants changements. Le Ministère a reçu énormément de commentaires d'enfants, de jeunes et de familles, ainsi que d'autres personnes qui soutiennent les enfants et jeunes autistes et s'est engagé à continuer à affiner et à mettre en œuvre des programmes en fonction de ces commentaires. Les détails de la nouvelle programmation ont continué à être finalisés au cours du 4<sup>ième</sup> trimestre de l'exercice financier. Tout au long de ces changements, Contact Niagara a continué à assurer que le processus d'Examen clinique indépendant (ECI) du POSA demeure accessible pour les jeunes et les familles qui en faisaient demande. Tout au long de l'année 2019-2020, l'ECI a offert aux familles la possibilité de demander un examen de certains éléments du plan comportemental de leur enfant qui avait été proposé par le POSA. L'équipe ECI a fait appel à des psychologues, à des analystes du comportement agréé (BCBA) et à des membres de la famille d'enfants autistes en tant que représentants des familles pour assurer que le point de vue de la famille était pris en compte tout au long du processus.

Bien que le Ministère ait fait savoir que le processus de l'ECI ne fera pas partie des nouveaux programmes, Contact Niagara reste disponible pour fournir un soutien à ceux qui cherchent des informations sur les services en autisme.

<b>Rapport financier:</b>		
Fin d'exercice au 31 mars	2020	2019
<b>Revenu</b>		
MSESC/MSAN	1 476 080	1 364 065
Revenus transitoires	281 779	271 938
Vérification de systèmes	104,856	109 924
Location et autres revenus	29 190	46 435
<b>TOTAL:</b>	<b>1 891 905</b>	<b>1 792 362</b>
<b>Dépenses</b>		
Salaires et avantages sociaux	1 257 983	1 202 784
Dépenses transitoires	281 779	250 933
Autres dépenses	352 503	224 688
<b>TOTAL:</b>	<b>1 892 265</b>	<b>1 678 405</b>
<b>Subventions ministérielles à verser</b>		
Les services à l'enfance	0	0
Transitoire	0	21 005
Processus ECI	0	92 952
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>113 957</b>
<b>Carrefour bien-être des jeunes</b>		
Revenu	281 779	213 021
Dépenses	(281 779)	(213 021)
<b>TOTAL:</b>	<b>0\$</b>	<b>0\$</b>
<b>Autres revenus (dépenses)</b>	<b>(360)</b>	<b>(330)</b>
<b>Excédent (déficit) revenus sur les dépenses</b>	<b>(360)\$</b>	<b>(330)\$</b>

\*NB : Veuillez noter que les revenus(dépenses) ci-dessus ont été attribués à des actifs non ministériels.

### **Conseil d'administration (2019- 2020)**

**Président:** George Kurzawa

**Trésorier:** Kristy Andersen

**Secrétaire:** Todd Bright

#### **Administrateurs:**

Zainab Awad

Nick Baxter

Jordan Clark

Justin Creamer

Marcel Jacques

JoAnn Theobald

### **Personnel de Contact Niagara (2019 - 2020)**

#### **Soutien administratif:**

Anita Engelage (réceptionniste/soutien administratif)

Jackie Frans (réceptionniste/soutien administratif/informatique)

Liliane Guertin ((soutien administratif bilingue)

Zibya MacLeod (comptable)

#### **Coordonnateurs de services:**

Eva Berswick

Joanne Bovine (bilingue)

Liana Danyliuk

Jenna Fiello

Beth Foster

Heather Fowler

Cathy Gales

Margaret Griffiths

Kristen Hendry

Susan Kowalski

Julie Nichols

Fred Steinhaus

#### **CBEJ**

Thomas Coyne (Gestionnaire de projet)

Deane McGean (Navigatrice de services)

Shanen Smith (Navigatrice de services)

#### **Processus ECI:**

Ashley Hardman (Gestionnaire de projet)

Angela Lynch (coordonnatrice de dossiers)

Katie McKay (soutien aux Coordonnateurs de services)

**Directrice générale:** Nadine Wallace



905-684-3407  
1-800-933-3617

23, chemin Hannover, Unité 8  
St. Catharines,  
ON L2W 1A3

[www.contactniagara.org](http://www.contactniagara.org)