



SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES

Rapport annuel 2023–2024

Inclusion



Logement



Amitié



Collectivité

SCS s'engage à construire une communauté plus inclusive en aidant ses clients à atteindre leurs objectifs personnels.



Table des matières

À propos de SCS	1
Lettre du président du Conseil d'administration	2
Lettre du directeur général	3
Performance des services	4
Services de soutien.....	4
Gestion des cas pour enfants (GCE).....	4
Gestion des cas pour adultes (GCA).....	4
Services résidentiels et communautaires (SRC).....	5
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE).....	5
respiteservices.com à Ottawa.....	6
Conformité des ressources externes rémunérées (RER).....	6
Projets et initiatives	7
Priorité 1 : Clients.....	7
Stratégie relative aux listes d'attente.....	7
Rétroaction des clients.....	7
Navigation en matière de logement.....	8
Mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (PDI) et besoins spéciaux complexes.....	8
Financement des services de répit pour les enfants autistes à SCS.....	8
Planification de la transition.....	9
Conformité de SOPDIRE.....	9
Priorité 2 : Employés.....	10
Travailler à SCS.....	10
Équité, diversité et inclusion.....	10
Priorité 3 : Financement personnalisé.....	10
Aperçu financier	11
Communiquez avec nous	12

À propos de SCS

Service Coordination Soutien (SCS) est le point de contact initial pour les personnes à Ottawa et dans la région de l'Est qui ont une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Nous aidons ces personnes à trouver les ressources disponibles dans la communauté dont elles ont besoin pour les aider dans leurs vies quotidiennes. L'un de nos objectifs importants est d'habiliter les familles et les personnes à faire des choix éclairés concernant le soutien qu'elles cherchent.

Mission

SCS aide les personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants autistes à trouver les ressources disponibles et à planifier leur avenir.

Vision

Les personnes que nous soutenons ont un fort sentiment d'appartenance et sont responsabilisées.

Valeurs

- **Défense des intérêts** – Nous croyons qu'il faut agir au nom des personnes à qui nous offrons des services dans le but de développer des services dans la communauté.
- **Autonomisation** – Nous croyons que chaque personne a le potentiel voulu pour atteindre ses objectifs et établir ses réseaux de soutien.
- **Partenariats** – Nous croyons à la collaboration avec les personnes, les familles et la communauté afin d'établir des relations qui nous permettront de réaliser notre vision.
- **Équité** – Nous croyons à un accès équitable aux soutiens et aux services offerts dans notre communauté.
- **Transparence** – Nous croyons qu'il faut agir de façon ouverte et transparente.
- **Diversité** – Nous croyons à la sensibilité et au respect des différences et des besoins culturels de notre communauté.

Nos Services

- **Gestion de cas pour enfants et adultes**
- **Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est**
- **Services résidentiels et communautaires**
- **respiteservices.com à Ottawa**

Pour en savoir plus sur nos services, veuillez consulter le site <https://scsonline.ca/services/>.

Lettre du président du Conseil d'administration

Alors que nous nous réunissons pour réfléchir aux réalisations et aux jalons de l'année écoulée, je suis très honoré de m'adresser à vous en tant que président du Conseil d'administration de SCS. Le présent rapport annuel témoigne non seulement de nos réalisations, mais aussi de nos progrès continus vers une société véritablement inclusive.

Notre engagement à soutenir les personnes ayant une déficience intellectuelle a toujours été ancré dans la conviction que chaque personne peut trouver les ressources disponibles et planifier l'avenir de son choix, afin qu'elle puisse avoir un sentiment d'appartenance et être responsabilisée. Nous croyons que la diversité est une force et qu'en adoptant des perspectives, des expériences et des identités différentes, nous pouvons enrichir notre organisation et les communautés que nous servons.

L'inclusion n'est pas seulement une destination à atteindre, mais un parcours continu de croissance, d'apprentissage et d'adaptation. Pour nous guider dans ce cheminement, nous avons élaboré notre Plan stratégique 2023-2026, qui appelle SCS à concentrer ses efforts au cours d'une période de trois ans sur les trois priorités clés suivantes : améliorer l'expérience client, favoriser un milieu de travail de choix et devenir un pionnier régional dans la voie du financement personnalisé. Continuez à lire notre rapport pour en savoir plus sur nos progrès.

Cependant, notre parcours vers l'inclusion n'est pas sans défis. Nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire pour que les personnes que nous soutenons se sentent vues, entendues et valorisées. Cela nous oblige à remettre en question les préjugés, à éliminer les obstacles et à amplifier les voix, tout en travaillant en collaboration avec nos partenaires, y compris les organismes régionaux qui sont des bénéficiaires de paiements de transfert, pour répondre à la demande croissante de services et aux pressions financières qui touchent les personnes et les familles dans nos communautés, maintenant et à l'avenir.

J'exprime ma plus profonde gratitude à notre personnel dévoué, à nos partenaires, à nos partisans et, bien sûr, à mes collègues du Conseil d'administration, qui sont bénévoles, pour leur engagement indéfectible envers notre travail. Ensemble, nous pouvons faire la différence et créer un avenir plus radieux et plus inclusif pour les personnes qui ont besoin de notre soutien.

En conclusion, je tiens à souligner la contribution inestimable de certains membres du Conseil d'administration qui quittent SCS. Leur départ se fera sentir, mais je sais que le Conseil d'administration a hâte d'accueillir de nouveaux membres qui apporteront leur énergie, leur perspicacité et leurs conseils à SCS.

Andrei Nye

Président du Conseil d'administration,
Service Coordination Soutien (SCS) pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Lettre du directeur général

L'année écoulée a été une période de croissance passionnante pour SCS. Nous avons élargi nos services et nous avons réalisé des progrès importants pour nous permettre de mieux servir ceux qui dépendent de notre organisme.

Une réalisation importante de notre équipe au cours de la dernière année a été de réduire les délais d'attente pour les services de gestion de cas pour enfants et adultes. Faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes soient servies plus rapidement par nos gestionnaires de cas restera une priorité absolue pour SCS. La demande énorme pour nos services a créé des arriérés que nous n'avons pas jugés acceptables et nous avons mis en œuvre une variété de mesures pour réduire ces délais d'attente.

Nous sommes également très fiers du travail de notre équipe de navigation en matière de logement. En plus de communiquer avec un grand nombre de familles pour en apprendre davantage sur les options créatives et le financement des solutions de logement, notre équipe a travaillé en étroite collaboration avec Logement communautaire Ottawa (LCO) pour obtenir des appartements pour plusieurs de nos clients dans un nouvel ensemble résidentiel de LCO. Nous espérons tirer parti du succès de l'année écoulée réalisé par l'équipe de navigation en matière de logement.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) a demandé à SCS d'assumer la responsabilité du mécanisme de règlement des cas pour les enfants ayant des besoins spéciaux complexes. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le Bureau des services à la jeunesse (BSJ), l'ancien gestionnaire du mécanisme, pour assurer une transition sans heurts. Notre équipe s'engage à aider les familles vivant avec un enfant ayant des besoins spéciaux complexes à mieux s'y retrouver dans le système et à s'assurer qu'elles obtiennent les services dont elles ont besoin.

Notre priorité de créer un milieu de travail de choix comprend un engagement ferme envers le perfectionnement professionnel pour ce qui est des questions d'équité, de diversité et d'inclusion. Nous travaillons en étroite collaboration avec notre personnel pour nous assurer que notre équipe et nos services aux clients représentent nos valeurs d'inclusion et pour nous assurer que tout le monde est le bienvenu et a les mêmes chances de recevoir un excellent service.

SCS est fière de servir les gens de diverses manières qui répondent le mieux à leurs besoins. Une option consiste pour les clients à se présenter à notre salle de ressources et à rencontrer un membre de notre équipe s'ils trouvent qu'une réunion en personne est plus utile. Nous cherchons toujours des moyens de répondre aux besoins des personnes que nous servons.

Je suis reconnaissant envers les merveilleux membres de l'équipe de SCS qui consacrent leur temps à aider nos clients et leurs familles à atteindre leurs objectifs. J'espère que vous trouverez utiles et instructives les informations contenues dans le rapport annuel.

Mitchell Bellman

Directeur général

Service Coordination Soutien (SCS) pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Performance des services

Services de soutien

Gestion des cas pour enfants (GCE)



Cible des listes d'attente

L'objectif était de réduire de 15 % la taille de la liste d'attente pour des services de GCE. Cet objectif a été atteint, la liste ayant été réduite de 19 %.

Cible des services

Le service de GCE visait à servir 1 926 personnes. Cet objectif a été atteint, 1 966 personnes ayant reçu des services.

Gestion des cas pour adultes (GCA)



Cible des listes d'attente

L'objectif était de réduire de 15 % la taille de la liste d'attente pour des services de GCA. Cet objectif a été atteint, la liste ayant été réduite de 29 %.

Cible des services

Le service de GCA visait à servir 650 personnes. Cet objectif a été atteint, 890 personnes ayant reçu des services.

Remarques concernant la réduction des listes d'attente pour la gestion des cas et les services offerts :

- Nous sommes très satisfaits des progrès réalisés concernant les listes d'attente pour les services de gestion des cas au cours de l'exercice 2023-2024. Lors de l'analyse du volume des listes d'attente, il est important de prendre en compte les admissions (l'ajout de personnes aux listes d'attente) ainsi que le nombre de personnes retirées de chaque liste. Les admissions font partie intégrante de notre travail et contribuent grandement au volume global des listes d'attente. Au cours de l'exercice 2023-2024, malgré un nombre important d'admissions, SCS a réussi à atteindre ses objectifs de réduction du volume global des listes d'attente (taille) de 15 %. Au total, cette année, SCS a retiré 437 enfants et 390 adultes de ses listes d'attente respectives pour la gestion de cas.
- Personnes desservies : SCS a atteint et dépassé cet objectif pour les services de gestion de cas pour enfants et adultes. Cela peut être attribué à la solide stratégie de rappel de liste d'attente qui a été exécutée par la nouvelle équipe d'administration des listes d'attente.

Services de soutien (suite)

Services résidentiels et communautaires (SRC)

6
Nombre de nouveaux jeunes en phase de transition de la Société d'aide à l'enfance pris en charge dans le cadre des SRC 

43
Nombre de personnes ayant des besoins spéciaux complexes (BSC) pris en charge dans le cadre des SRC 

270
Nombre d'adultes pris en charge dans le cadre des SRC 

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)

Admissions effectuées par SOPDIRE au cours de l'exercice 2023-2024 **617** 

Évaluations réalisées par SOPDIRE au cours de l'exercice 2023-2024 **560** 



Cible d'évaluation

SOPDIRE visait à réaliser 620 évaluations. Cet objectif n'a pas été atteint, mais le nombre d'évaluations réalisées a augmenté de 8 % d'une année à l'autre.

Remarques concernant la cible d'évaluation de SOPDIRE :

Nous n'avons pas été en mesure d'atteindre notre objectif de 620 évaluations pour l'exercice 2023-2024 en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- Report et/ou annulation d'évaluation.
- Le nombre d'admissions effectuées annuellement par rapport à l'objectif initial, et le nombre décroissant de personnes dans la communauté nécessitant une évaluation au fil du temps depuis la création de SOPDI.
- Le taux variable auquel les personnes sont considérées comme admissibles ou non admissibles à l'évaluation de SOPDI.
- Problèmes liés au personnel (affectations, cycles de formation de SOPDI, roulement du personnel, etc.)

respiteservices.com à Ottawa

respiteservices.com	Nombre de nouveaux fournisseurs de soutien direct (FSD recrutés)	5
	Variation d'une année à l'autre des nouveaux FSD (augmentation ou diminution)	Diminution (-7)
	Nombre de FSD actifs après le T4	186

Conformité des ressources externes rémunérées (RER)

Examens de conformité	Nombre d'examens de conformité réalisés par SCS	76
	Examens de conformité en cours	6



Projets et initiatives

SCS mène des projets et des initiatives pour atteindre nos buts et objectifs stratégiques, que nous établissons en fonction des besoins émergents des personnes que nous soutenons dans notre communauté. Les employés de SCS dirigent nos projets et initiatives, en collaboration avec d'autres organisations, des experts dans des domaines spécifiques et des membres de la communauté.

Priorité 1 : Clients

Stratégie relative aux listes d'attente

L'année dernière, les Services de soutien se sont concentrés sur le traitement de nos longues listes d'attente. Dans le cadre de notre stratégie, nous avons embauché deux administrateurs de listes d'attente qui ont communiqué avec toutes les personnes figurant sur les listes d'attente pour les services de gestion de cas et ont examiné leurs besoins en matière de services. L'un des avantages de cette nouvelle stratégie est que nous avons été en mesure d'éviter que des situations d'urgence n'apparaissent en raison d'une nouvelle capacité d'établir l'ordre de priorité des dossiers.

SCS adopte l'approche fondée sur le choix et le partenariat, une pratique fondée sur des données probantes, dans le cadre de son travail des mois à venir visant à évaluer l'engagement et à s'assurer que les clients sont jumelés selon le principe de « concordance » optimale dans la gestion de cas.

Voici les faits saillants de l'année écoulée :

- Une diminution importante du temps d'attente pour la gestion de cas
- Une augmentation du nombre de personnes que nous servons
- Une augmentation des contacts avec les clients

Bien que le travail se poursuive, à SCS, nous sommes fiers des progrès réalisés et de l'amélioration des services offerts.

Rétroaction des clients

Cette année, SCS a remarqué une diminution importante de la rétroaction des clients auxquels nous offrons des services. Une évaluation a montré une diminution de la rétroaction globale. Cela est particulièrement vrai pour les services de navigation et les services d'admission des enfants. Ces constatations nous ont incités à revoir notre approche. Nous avons lancé cet examen dans le but d'augmenter la rétroaction globale. Nous voulons également nous assurer de recueillir des renseignements pertinents en temps opportun. Cela permettra à SCS d'être plus réactif dans la prestation de services et permettra également l'analyse des données pour évaluer les résultats des clients et la performance organisationnelle. La communication avec les parties prenantes fait également partie de ce processus. Pendant que cet examen est en cours, les commentaires peuvent être envoyés par l'intermédiaire du formulaire de rétroaction générale sur notre site Web ou envoyés directement par courriel à feedback@scsonline.ca.

Navigation en matière de logement

Au cours de la dernière année de l'expansion de la navigation en matière de logement, plus de 300 personnes ont reçu des renseignements directement d'un navigateur en matière de logement concernant les initiatives, les ressources et les soutiens pour les aider à planifier leurs objectifs de logement. Cela comprend, mais sans s'y limiter, la trousse sur le logement à Ottawa qui se trouve sur le site Web de SCS.

De plus, les navigateurs en matière de logement de SOPDI ont aidé 51 personnes à obtenir l'Allocation Canada-Ontario pour le logement (ACOL) afin de les aider à payer les frais de logement. De ces 51, dix étaient des personnes qui ont emménagé dans les logements prioritaires du nouvel immeuble Mikinàk de Logement communautaire Ottawa. Les navigateurs ont organisé un événement réussi qui a donné à ces nouveaux locataires l'occasion de se rencontrer et de mieux se connaître.

Tout au long de l'année, plusieurs webinaires ont été créés et animés par les navigateurs en matière de logement de SOPDI. Des dîners-conférences ont été organisés tous les deux mois et portaient sur divers sujets liés au logement. Ces sujets allaient des micromaisons, à la technologie pour appuyer l'autonomie, en passant par les options de location abordables, dont certains étaient également proposés en français. Pour en savoir plus sur les activités à venir, consultez le site DSOntario.ca/.

Mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (PDI) et besoins spéciaux complexes

En date du 1er avril 2024, les rôles et responsabilités liés au mécanisme de règlement des cas des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (PDI) ont été attribués à SCS. L'équipe du mécanisme travaille avec des partenaires communautaires pour fournir des recommandations et des références aux enfants et aux jeunes ayant des besoins complexes. L'objectif est de soutenir et de favoriser la préservation de la cellule familiale. Les partenaires communautaires sont invités à participer aux services et à en établir l'ordre de priorité pour soutenir les solutions et les services pour les personnes ayant des besoins complexes. Le processus est disponible en anglais et en français, y compris les réunions et la documentation.

Financement des services de répit pour les enfants autistes à SCS

SCS reçoit un financement du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin de permettre aux familles d'avoir accès à des services de répit et/ou à des soutiens personnalisés pour les aider à répondre aux besoins de leur famille. Dans le cadre de nos efforts visant à améliorer le service, SCS a apporté des modifications aux allocations pour l'exercice 2024-2025. Les améliorations visent à mettre en œuvre une approche d'intervention précoce, en mettant l'accent sur l'accès à la planification du soutien pour les enfants et les familles qui reçoivent nos services. Les données ont montré que le financement est plus efficace lorsqu'il est alloué à ceux qui reçoivent activement des services de gestion de cas pour appuyer la planification des objectifs. Les enfants dont l'admissibilité aux services de gestion de cas a été confirmée

et qui ont été inscrits à la liste d'attente seront automatiquement inscrits à une loterie de financement.

Pour 2024-2025, le financement a été alloué à :

- 90 personnes inscrites à la liste d'attente
- 135 familles recevant des services de gestion de cas

Du financement a également été mis en réserve pour répondre aux besoins émergents.

Planification de la transition

SCS et SOPDIRE fournissent un soutien pour réduire l'écart de service entre les services pour enfants et les services pour adultes. Pour ce faire, nous encourageons les personnes et leurs familles à commencer le processus tôt et présenter une demande de SOPDI à l'âge de 16 ans. Les personnes qui reçoivent des services de gestion de cas de l'équipe de gestion de cas pour enfants de SCS seront soutenues dans leur transition vers les services pour adultes. Les soutiens peuvent inclure des conseils sur la demande de SOPDI, le POSPH, les ressources communautaires et l'établissement concerté de nouveaux objectifs axés sur les forces, les capacités et les besoins de soutien.

En tant que premier point de contact pour de nombreuses personnes et familles, les navigateurs de services de SOPDIRE suivent le processus d'admission et de demande avec des centaines de personnes chaque année. Ils fournissent un soutien pour s'y retrouver dans le système et sont extrêmement bien informés en ce qui concerne les programmes et les ressources disponibles dans la communauté.

Pour en savoir plus sur les autres transitions de vie qui peuvent nécessiter un soutien, consultez le site Web de SCS pour obtenir les *fiches de conseils sur la planification de la transition* <https://scsonline.ca/fr/transition-planning-tips-sheets/>

Conformité de SOPDIRE

L'inspection de conformité du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) de SOPDIRE a eu lieu la semaine du 18 mars 2024. Dans le cadre du processus d'examen, les politiques et procédures internes, les dossiers du personnel, les dossiers des clients et d'autres documents ont été inspectés par les conseillers de programme du MSESSC. SOPDIRE a été jugé conforme dans 98 % des indicateurs du MSESSC. Les conseillers de programme ont été particulièrement impressionnés par la rigueur et le dévouement de l'équipe de SOPDIRE. La lettre de conformité délivrée par le MSESSC est maintenant fièrement affichée à l'entrée principale de notre bureau.

Priorité 2 : Employés

Travailler à SCS

L'année écoulée a été marquante, car SCS a mis en œuvre plusieurs initiatives visant à maintenir en poste nos employés talentueux et à faire de SCS un excellent lieu de travail. Après avoir émergé des restrictions salariales du projet de loi 124, une structure de rémunération modernisée pour la gestion du rendement a été mise en œuvre, parallèlement à des prestations de santé améliorées, à des offres de perfectionnement professionnel accrues et à des activités d'engagement du personnel. De grands efforts ont été déployés par la direction pour encourager une culture de rétroaction continue et nous sommes heureux d'annoncer que nos efforts ont eu un impact positif sur SCS, comme en témoigne notre remarquable score net de 82 dans notre sondage annuel sur l'engagement du personnel! Bravo SCS!

Équité, diversité et inclusion

SCS s'efforce de créer un environnement progressiste et inclusif qui reconnaît et célèbre continuellement la communauté diversifiée que nous avons le privilège de servir. Nous nous efforçons de créer un environnement sans obstacle pour nos clients et notre personnel où tous sont les bienvenus, acceptés et habilités à reconnaître et à utiliser leurs forces et à vivre leur meilleure vie. Une fois de plus, nous remercions notre Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) pour les activités qu'il coordonne afin de sensibiliser à ces principes importants, d'en discuter et de les appliquer concrètement.

Priorité 3 : Financement personnalisé

SCS soutient un grand nombre de personnes au moyen de budgets de financement personnalisés. Au cours de la dernière année, nous avons commencé à planifier la mise à niveau importante de nos systèmes financiers, de nos outils en ligne et de nos mécanismes de production de rapports afin de mieux tenir compte du modèle de financement personnalisé considéré comme faisant partie du cadre *En quête d'appartenance*. Nous prévoyons de conclure notre planification au cours du prochain exercice et de mettre en œuvre les mises à niveau de notre système l'année suivante.

Aperçu financier

Notre résumé des renseignements financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2024 est disponible sur notre site Web à ce lien <https://scsonline.ca/fr/about-us/annual-reports/>.



Communiquez avec nous

Service Coordination Soutien (SCS)

Pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

507, 1400, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1K 4H4

Courriel : admin@scsonline.ca Téléphone : 613-748-1788 Télécopieur : 613-748-1018

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est

507, 1400, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1K 4H4

Courriel : admin@dsoer.ca Téléphone : 1-855-376-3737 Télécopieur : 1-855-858-3737

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 16 h, du lundi au vendredi

Suivez-nous

Facebook : facebook.com/Service.Coordination.Support

X: x.com/SCS_Online_

scsonline.ca