

AVIS DE CONVOCATION

Réunion du comité consultatif de l'enfance en difficulté

Membres du Conseil

M. Benoit Fortin, conseiller scolaire, CSViamonde
M. Éric Lapointe, conseiller scolaire, CSViamonde
M. Guillaume Teasdale, conseiller scolaire, CSViamonde

Représentants d'organismes

M^{me} Manoushka Aimable, représentante du Centre francophone de Grand Toronto
M^{me} Marguerite Schabas, représentante d'Autism Ontario – Metro Toronto Chapter
M^{me} Stephanie Penton, représentante de l'Aide à l'enfance de Toronto
M^{me} Lara Pietrolungo, directrice, Boomerang Health
M^{me} Nathalie Pelletier, représentante de la Clé d'La Baie

Vous êtes par la présente convoqué-e à la

Réunion du : **Comité consultatif de l'enfance en difficulté**

Date : **Le 14 avril 2020**

Heure : **de 17 h 30 à 18 h 30**

Lieu : **Audioconférence seulement**

***Le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence ou
de retard le jour même de la réunion :***

+1 (647) 317-3974, 534688# (Siege social)	Français (Canada)
+1 (866) 772-2238, 534688# (Siege social)	Français (Canada)

**COMITÉ CONSULTATIF
DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ**

**Le 14 avril 2020, de 17 h 30 à 18 h 15
Par audioconférence**

ORDRE DU JOUR

Rencontre 8 – de 17 h 30 à 18 h 30

1. Appel des membres
2. Affaires courantes :
 - 2.1 Adoption de l'ordre du jour
 - 2.2 Déclaration de conflit d'intérêts
 - 2.3 Adoption du procès-verbal de la réunion du 11 février 2020
 - 2.4 Questions découlant du procès-verbal du 11 février 2020
 - 2.5 Adoption du procès-verbal de la réunion du 11 mars 2020
 - 2.6 Questions découlant du procès-verbal du 11 mars 2020
3. Retrait de la représentation du Toronto North Support Services (TNSS) au CCED
4. Planification coordonnée des services : Rapports annuels
 - 4.1 Contact Hamilton
 - 4.2 Région de Waterloo
5. COVID-19 (rapport verbal)
6. Dates des prochaines réunions à 17 h 30 :

- Le 12 mai 2020 - rencontre n° 9
- Le 9 juin 2020 - rencontre n° 10

7. Levée de la réunion

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

NON ADOPTÉ

PROCÈS-VERBAL DE LA RENCONTRE N°6 DU COMITÉ CONSULTATIF DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ DU CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE

Le 11 FÉVRIER 2020

Le comité tient la rencontre n° 6 de 18 h 30 à 19 h 30 au siège social de Toronto, 116 Cornelius Parkway, Toronto, sous la présidence de Conseiller Fortin

Membres du Conseil

M. Benoit Fortin, conseiller scolaire, CSViamonde (audio-Skype)
M. Éric Lapointe, conseiller scolaire, CSViamonde (audio-Skype)
M. Guillaume Teasdale, conseiller scolaire, CSViamonde (audio-Skype)

Représentants d'organismes :

M^{me} Marie Nyamabu, représentante du Centre francophone de Grand Toronto (audio-Skype)
M^{me} Stephanie Penton, représentante de l'Aide à l'enfance de Toronto
M^{me} Nathalie Pelletier, représentante de la Clé d'La Baie (audio-Skype)
M^{me} Lara Pietrolungo, directrice, Boomerang Health_(audio-Skype)
M^{me} Marguerite Schabas, représentante d'Autism Ontario – Metro Toronto Chapter (audio-Skype)

Représentantes d'organismes absentes :

M^{me} Manoushka Aimable, représentante du Centre francophone de Grand Toronto
M. Yakabue (Papy) Yangongo, représentant de Toronto North Support Services

Membres de l'administration présents :

M^{me} Michelle Dalcourt, directrice des services aux élèves
M. Roland Desloges, adjoint à la surintendance de l'éducation par intérim
M^{me} Renée Gauthier, directrice des services aux élèves
M. Michel Laverdière, surintendant de l'éducation
M^{me} Corine Céline, secrétaire de séances

3. AFFAIRES COURANTES :

3.1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Conseiller Lapointe appuyé par, M^{me} Pelletier propose :

QUE l'ordre du jour soit approuvé tel que présenté.

La motion est adoptée.

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

3.2. DÉCLARATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Conseiller Fortin, Conseiller Lapointe et M^{me} Schabas déclarent un conflit d'intérêts possible étant donné que leurs enfants fréquentent respectivement une école du CSViamonde et pour lesquels ils ont un PEI.

M^{me} Nathalie Pelletier, représentante de la Clé d'La Baie souligne que son organisme offre des services pour les enfants ayant un besoin.

3.3 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DES RENCONTRES N° 3 ET N° 4 DU 12 NOVEMBRE 2019.

Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Marguerite Schabas, propose :

QUE les procès-verbaux des rencontres n° 3 et n° 4 du 12 novembre 2019 soient approuvés.

La motion est adoptée.

4. RAPPORTS N° 5 DU 14 JANVIER 2020 -MISE À JOUR LA LISTE DES MEMBRES SUPPLÉANTS :

M. Laverdière informe les membres que la rencontre n° 5 n'a pas été atteinte par manque de quorum. Il demande aux membres des organismes de communiquer avec la secrétaire de séances afin d'effectuer une mise à jour de la liste des membres suppléants.

Le président, M. Fortin s'excuse auprès des membres de son absence lors de la rencontre n° 5 pour cause de maladie.

5. RAPPORTS FINANCIERS – CCED (M. Rodrigue participe seulement pour ce point.)

5.1 États financiers 2018-2018

Le surintendant des affaires fait une brève présentation portant sur les états financiers 2018-2019 pour l'enfance en difficulté au budget révisé, et ce pour la période de septembre 2018 à août 2019.

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

Lors de sa présentation, il apporte des précisions et des clarifications. À la suite des échanges de vues, Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Penton, propose :

QUE le rapport en date du 14 janvier 2020 sur les États financiers 2018-2019 pour l'enfance en difficulté soit reçu.

La motion est adoptée.

5.2 Budget révisé 2018-2019

Les membres du comité passent en revue le budget révisé 2019-2020 que leur présente le surintendant des affaires.

À la suite des échanges de vues, Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Pelletier, propose :

QUE le rapport en date du 14 janvier 2020 intitulé « Budget révisé 2019-2020 Enfance en difficulté » soit reçu

La motion est adoptée.

6. POLITIQUE UTILISATION D'UN ANIMAL D'ASSISTANCE PAR LES ÉLÈVES (RAPPORT VERBAL)

M. Laverdière présente la nouvelle politique - Utilisation d'un animal d'assistance par les élèves en vigueur conformément à la Note Politique Programme n° 163. Le Conseil reconnaît que le recours à un animal d'assistance peut être une mesure d'adaptation appropriée qui répond aux besoins d'une ou d'un élève en matière d'apprentissage.

Après une série de questions, Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Marguerite Schabas propose,

Que le rapport verbal sur l'Utilisation d'un animal d'assistance par les élèves soit reçu.

La motion est adoptée.

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

7. TRANSPORT SCOLAIRE POUR LES ÉLÈVES AVEC DES BESOINS PARTICULIERS

M. Laverdière informe le comité avec des données sur le « Transport scolaire pour les élèves avec des besoins particuliers ». Il saisit cette occasion à la veille de la révision de la Politique 2,02 Transport scolaire. Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Stéphanie Penton propose :

QUE le rapport en date du 11 février 2020 intitulé « Transport scolaire pour les élèves avec des besoins particuliers » soit reçu.

La motion est adoptée.

8. FAISONS LE POINT SUR L'IMPACT DES GRÈVES SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES EN EED (RAPPORT VERBAL)

M. Laverdière fait le point aux membres de la situation actuelle au niveau de l'impact des grèves du personnel de l'AEFO et de la FEESO sur les programmes et services en EED au sein de notre Conseil, par exemples, l'annulation des formations, l'arrêt de travail et autre moyen de pression. Deux projets pilotes sont mis en veilleuse pour l'instant en attendant une solution.

Lors des échanges de vues à ce sujet, M^{me} Penton, appuyée par M^{me} Schabas, propose :

Que le rapport verbal sur « Faisons le point sur l'impact des grèves sur les programmes et services en EED » soit reçu

La motion est adoptée.

9. MISE À JOUR DE L'AUTOMNE AU CCED DU MINISTÈRE ÉDUCATION

M. Laverdière donne un aperçu du programme sur la mise à jour de l'automne au CCED du Ministère de l'Éducation de l'enfance en difficulté. Lors des rencontres avec les responsables de l'enfance en difficulté des conseils scolaires qui ont lieu deux fois par an, le Ministère les informe du progrès des initiatives et des nouveautés. La discussion met l'emphase sur les ressources pratiques dans les conseils scolaires et les initiatives prometteuses pour venir en aide aux élèves.

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Schabas, propose :

QUE le rapport en date du 11 février 2020 intitulé « Mise à jour de l'automne provenant du Ministère de l'éducation » soit reçu.

La motion est adoptée.

10. PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES APRÈS L'ÉCOLE (PPCAE)

M. Laverdière annonce officiellement son départ à la retraite pour le 1^{er} juin 2020 et informe le comité que M. Desloges prendra la relève comme responsable du comité CCED.

Le président du Comité, M. Fortin profite pour remercier M. Laverdière de son dévouement durant toutes ces années au comité CCED et lui souhaite une bonne retraite.

M. Desloges présente au comité le programme de perfectionnement des compétences après l'école, en mettant l'accent sur les mesures de soutien améliorées en milieu scolaire. Il fait un résumé du projet PPCAE : les listes des habiletés à développer, les critères admissibles au programme, la mise en œuvre, la préparation de matériel et un sondage sera envoyé aux parents en fonction des besoins déterminés de l'élève.

Le programme sera lancé d'abord dans trois régions : Péninsule du Niagara, Penetanguishene et Toronto Centre.

Après cette brève présentation, Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Lara Pietrolungo, propose :

QUE la présentation en date du 11 février 2020 intitulé « Programmes de perfectionnement des compétences après l'école PPCAE » soit reçu.

La motion est adoptée.

11 CORRESPONDANCES

Après avoir pris connaissance de la correspondance suivante :

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

- Lettre du Durham DSB au ministre de l'Éducation, M. Lecce, à propos de l'inactivité perçue par le Conseil consultatif ministériel de l'éducation de l'enfance en difficulté (MASCE)
- Lettre du Windsor-Essex CDSB au ministre de l'Éducation, M. Lecce, faisant suite aux plaintes de Durham DSB et Greater Essex DSB sur la hausse la taille des classes et l'obligation de cours en ligne

M^{me} Pietrolungo, appuyée par M^{me} Penton, propose :

QUE la correspondance ci-dessus mentionnée soit reçue.

La motion est adoptée.

12. TOUR DE TABLE – ANNONCE DES ORGANISMES

M^{me} Marie Nyamabu, représentante du Centre francophone de Grand Toronto informe le comité qu'un programme de garderie est offert au Centre francophone du Grand Toronto pour les enfants de 0-5 ans, avec la collaboration du Ministère de la femme pour aider les enfants. Il a une prise de charge des jeunes qui ont des défis de développement ou à risque. Un autre programme est offert « Chaque enfant à sa place ». Ce programme est un service de soutien pour les éducateurs qui travaillent dans des garderies avec des enfants de 0-12 ans, qui ont aussi des défis émotionnels.

M^{me} Nathalie Pelletier, représentante de la Clé d'La Baie nous informe du groupe de parent Le Triple P « Pratique Parentale Positive ». Ce groupe à débiter à Borden. Il est prévu que d'autres groupes seront ouverts dans d'autres municipalités de la région Simcoe.

Durant des journées de grève, le centre Clé d'La Baie offre des services temporaires de garde pour aider les parents, mais surtout ceux qui ont des enfants avec des besoins particuliers et s'assurer d'un service adéquat pour tous ses enfants.

Mme Pelletier invite aussi les membres à visiter leur nouveau site web www.lacle.ca, avec un nouveau look facile à naviguer. Il y a une page sur le Camp d'été, le camp accueille les enfants avec des besoins particuliers

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

avec des animateurs qualifiés pour assurer un accompagnement individuel, si nécessaire.

Le festival Winterrama se tiendra à Penetanguishene en fin de semaine du 14 février au siège social de la Clé ou il y aura un spectacle folklorique gratuit avec un repas traditionnel à un prix abordable.

M^{me} Marguerite Schabas, représentante d'Autisme Ontario – Metro Toronto Chapter informe le comité du soutien offert pour aider les familles à naviguer le nouveau programme Autisme de l'Ontario. Une nouvelle initiative « des petites bourses » sont offerte aux familles pour défrayer les frais supplémentaires pour avoir accès à un camp d'été.

La communauté Autisme en Ontario se bat toujours en faisant des manifestations pour avoir un programme avec des services appropriés selon des besoins des enfants.

M^{me} Lara Pietrolungo, directrice, Boomerang Health nous informe que la clinique Boomerang Health est toujours à la recherche des personnes francophones pour leurs services offerts entre autres, nutrition physiothérapie, sociologie afin d'ouvrir des groupes en français. Pour aider encore plus des familles, ils ont maintenant des pédiatres francophones.

M^{me} Stephanie Penton - représentante de l'Aide à l'enfance de Toronto
Les procédures SAE sont maintenant disponibles en français ainsi que les correspondances.

13. DATES DES PROCHAINES RÉUNIONS

Il est convenu que les prochaines réunions se tiendront comme suit :

- Le 11 mars 2020 - rencontre n° 7 (nouveau)
- Le 14 avril 2020 - rencontre n° 8
- Le 12 mai 2020 - rencontre n° 9
- Le 9 juin 2020 - rencontre n° 10

Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Pietrolungo, propose :

QUE le rapport n° 6 du CCED (2019-2020) soit reçu.

POINT NO 2.3 A L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 février 2020

Que la rencontre n° 7 soit déplacée au 11 mars 2020 afin de tenir une consultation conjointe avec le Comité de participation des parents dans le cadre du renouvellement du Plan stratégique du Conseil.

Les motions sont adoptées.

14. LEVÉE DE LA RÉUNION

L'ordre du jour de la réunion n° 6 étant épuisé, Conseiller Lapointe appuyé par M^{me} Marguerite Schabas propose :

QUE la réunion soit levée.

La motion est adoptée.

Le surintendant de l'éducation

Le président du comité,

M. Michel Laverdière

M. Benoit Fortin

POINT NO 2.5 DE L'ORDRE DU JOUR

NON ADOPTÉ

PROCÈS-VERBAL DE LA RENCONTRE N°7 DU COMITÉ CONSULTATIF DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ DU CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE

Le 11 MARS 2020

Le comité tient la rencontre n° 7 de 18 h 30 à 19 h 30 au siège social de Toronto, 116 Cornelius Parkway, Toronto, sous la présidence de Conseiller Fortin

Membres du Conseil :

M. Benoit Fortin, conseiller scolaire, CSViamonde
M. Éric Lapointe, conseiller scolaire, CSViamonde

Membre du Conseil absent :

M. Guillaume Teasdale, conseiller scolaire, CSViamonde

Représentants d'organismes :

M^{me} Manoushka Aimable, représentante du Centre francophone de Grand Toronto (audio-Skype)
M^{me} Marguerite Schabas, représentante d'Autism Ontario – Metro Toronto Chapter (audio-Skype)
M^{me} Winta Desta PT, The Hospital for Sick Children (audio-Skype)
M^{me} Stephanie Penton, représentante de l'Aide à l'enfance de Toronto

Représentants d'organismes absents :

M. Yakabue (Papy) Yangongo, représentant de Toronto North Support Services
M^{me} Lara Pietrolungo, Directrice, Boomerang Health
M^{me} Nathalie Pelletier, représentante de la Clé d'La Baie

Membres de l'administration présents :

M^{me} Michelle Dalcourt, directrice des services aux élèves
M. Roland Desloges, adjoint à la surintendance de l'éducation
M^{me} Renée Gauthier, directrice des services aux élèves
M. Michel Laverdière, surintendant de l'éducation (audio-Skype)
M^{me} Corine Céline, secrétaire de séances

2. AFFAIRES COURANTES :

2.1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Conseiller Lapointe appuyé par, M^{me} Penton propose :

POINT NO 2.5 DE L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 mars 2020

QUE l'ordre du jour soit approuvé tel que présenté.

La motion est adoptée.

2.2. DÉCLARATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Conseiller Fortin, Conseiller Lapointe et M^{me} Schabas déclarent un conflit d'intérêts possible étant donné que leurs enfants fréquentent respectivement une école du CSViamonde et pour lesquels ils ont un PEI.

3. CONSULTATION SUR LE RENOUELEMENT DU PLAN STRATÉGIQUE

M Sylvain Landriault, représentant de la firme PGF a fait une brève présentation aux membres sur la consultation du renouvellement du plan stratégique du Conseil. Les trois objectifs sont en autres comment procéder à ce plan, voir les appréciations ciblées et partager les inspirations pour l'avenir au sein Viamonde, tout en considérant la mission et la vision commune. Le plan sera rédigé et déposé au Conseil en novembre, car les données arrivent en fin d'automne.

Il explique aussi que ce plan vise à mettre en priorité la réussite de nos élèves et du personnel pour qu'ils évoluent dans un milieu sain avec comme priorité le bien-être, le respect des différences et l'équité

La firme PGF continue le travail avec les écoles et les directions pour aligner ses priorités à celle du Conseil, avec un engagement communautaire et une bonne gestion de ressources.

Le plan stratégique est disponible sur le site web et accessible à tous.

Ensuite, M. Landriault se retire et laisse les membres discutés.

4. DATES DES PROCHAINES RÉUNIONS

Il est convenu que les prochaines réunions se tiendront comme suit :

- Le 14 avril 2020 - rencontre n° 8
- Le 12 mai 2020 - rencontre n° 9
- Le 9 juin 2020 - rencontre n° 10

POINT NO 2.5 DE L'ORDRE DU JOUR

Réunion n° 6 du comité consultatif de l'enfance en difficulté – Le 11 mars 2020

Conseiller Lapointe, appuyé par M^{me} Penton, propose :

QUE le rapport n°7 du CCED (2019-2020) soit reçu.

La motion est adoptée.

14. LEVÉE DE LA RÉUNION

L'ordre du jour de la réunion n° 7 étant épuisé, Conseiller Lapointe appuyé par M^{me} Marguerite Schabas propose :

QUE la réunion soit levée.

La motion est adoptée.

**L'adjoint à la surintendance
de l'éducation**

M. Roland Desloges

Le président du comité,

M. Benoit Fortin

POINT NO 3 A L'ORDRE DU JOUR



Le 14 avril 2020

AUX MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF DE L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ

**Objet : Retrait de la représentation du Toronto North Support
Services (TNSS) au CCED**

Selon le Règlement 464/97 sur les comités consultatifs de l'enfance en difficulté, chaque conseil scolaire de district doit créer un comité consultatif de l'enfance en difficulté. Ce comité est formé, entre autres, d'un représentant de chacune des associations locales qui exerce ses activités sur le plan local dans le territoire de compétence du conseil, qui est mis en candidature par l'association locale et nommé par le conseil.

Ayant manqué trois réunions consécutives du comité, le représentant, M. Yakabue (Papy) Yangongo, du Toronto North Support Services, se voit retirer de son poste. Aucune autre candidature fut proposée pour le remplacer.

IL EST RECOMMANDÉ :

QUE le rapport en date du 14 avril 2020 intitulé « *Retrait de la représentation du Toronto North Support Services (TNSS) au CCED* » soit reçu.

Préparé par :

Le surintendant de l'éducation,

Michel Laverdière



Rapport annuel de la planification coordonnée des services à Hamilton

Pour la période se terminant le 31 mars 2020

Table des matières

Introduction	2
Vue d'ensemble.....	3
Statistiques : du 1 ^{er} avril 2019 au 28 février 2020.....	5
Observations clés cette année :	7
Planification de la transition.....	13
Mesure des processus de soins (MPOC-20)	14
Engagement des familles et des jeunes	15
Engagement communautaire.....	16
Coordination avec les partenaires pour les besoins complexes.....	18
Fournisseurs de planification coordonnée des services – Hausser la barre.....	19
Problèmes systémiques pour l'examen par l'équipe de leadership	20
Merci	21

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

Introduction

La prestation de la planification coordonnée des services à Hamilton est un travail concerté. Bien que Contact Hamilton soit l'organisme principal pour la planification coordonnée des services à Hamilton et qu'il fournisse une planification coordonnée intensive de services, il ne fait pas ce travail seul. Contact Hamilton travaille en étroite collaboration avec de nombreuses organisations, dont les partenaires principaux suivants :

- *Ron Joyce Children's Health Centre*, service de courtage
- *Lynwood Charlton Centre*, programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes (CCNP)
- Contact Hamilton, le programme des services à l'enfance et à la jeunesse (programme *Access* et *TSAF*)
- *Lynwood Charlton Centre*, équipe de mobilisation des jeunes et des familles
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, bureau de Hamilton-Niagara

Contact Hamilton ne pourrait pas faire son travail sans l'engagement et la passion des coordonnateurs de la planification des services dévoués et assidus, du superviseur des processus communautaires et du responsable des services à l'enfance et à la jeunesse. Par-dessus tout, les responsables de la planification coordonnée des services à Hamilton sont fiers et honorés de travailler avec les enfants, les jeunes et leur famille. Nous partageons un engagement commun à soutenir et à promouvoir l'amélioration de la vie des gens grâce à des soins et à une planification coordonnés. Nous sommes particulièrement reconnaissants aux familles et aux jeunes de nous faire confiance, d'être vulnérables avec nous et de nous permettre d'entrer dans leur foyer et leur vie. Ce sont de véritables champions et héros. Notre travail s'inspire quotidiennement de ce que nous apprennent les enfants, les jeunes et les familles.

Lea Pollard

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation

Vue d'ensemble

La communauté de Hamilton dispose de 3,9 coordonnateurs de la planification des services affectés par le biais de la Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers, 3,0 FTE affectés par le biais de Contact Hamilton et 0,9 FTE affecté par le biais du Ron Joyce Children's Health Centre. La ressource 0,9 FTE affectée par le biais du Ron Joyce est propre au service de courtage, qui gère les placements intensifs hors du domicile des enfants et des jeunes recevant un financement pour les besoins particuliers complexes des enfants (les coordonnateurs de la planification des services de Contact Hamilton assurent la gestion des cas communautaires et la planification coordonnée des services pour les enfants et les jeunes soutenus par le service de courtage). La majeure partie du présent rapport est donc consacrée aux trois coordonnateurs de la planification des services affectés par le biais de Contact Hamilton, bien que l'interface avec le service de courtage soit mise en évidence lorsque cela est approprié.

Les coordonnateurs de la planification des services assurent des fonctions **intensives de planification coordonnée des services pour les enfants et les jeunes ayant des besoins très complexes et multiples**, et leur famille, qui vivent à Hamilton. Les coordonnateurs de la planification des services s'impliquent généralement lorsque les fournisseurs de services concernés ne sont plus en mesure de fournir le niveau de soutien requis.

Les coordonnateurs de la planification des services fournissent des niveaux très intensifs de planification coordonnée des services aux enfants et aux jeunes ayant des besoins particuliers multiples et complexes. Il est important de noter que les principaux fournisseurs de soins et les membres de la famille élargie ne sont pas seulement touchés de manière significative par les besoins en matière de soins de leurs enfants ayant des besoins multiples et complexes. Les familles ont trop souvent d'autres particularités et complexités qui exacerbent leur capacité de gestion. Ces particularités et complexités comprennent souvent : une dynamique familiale

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

complexe; d'autres frères et sœurs à la maison ayant des handicaps ou des besoins complexes; des antécédents de traumatismes familiaux; le statut de nouvel arrivant au Canada et les barrières linguistiques, les différences culturelles et les besoins d'établissement qui y sont associés; l'insécurité en matière de logement, de nourriture et de revenu; d'autres demandes et pressions concurrentes comme la prestation de soins à des parents vieillissants.

Étant donné que les dossiers des coordonnateurs de la planification des services ne comprennent que des situations très intensives, les coordonnateurs de la planification des services de Contact Hamilton traitent environ 15 à 18 dossiers intensifs chacun. En plus de ce travail intensif, les coordonnateurs de la planification des services fournissent :

- ✓ des renseignements généraux et des consultations aux fournisseurs de services, y compris des consultations internes avec le personnel du programme *Access* de Contact Hamilton et de TSAF;
- ✓ des vérifications de routine des listes d'attente avec les familles pour mettre à jour les renseignements, fournir un soutien provisoire et redéfinir les priorités de leur situation;
- ✓ des activités continues de sensibilisation et d'engagement communautaire;
- ✓ des activités de consultation à toutes les réunions de résolution des différends (premier et deuxième niveau).

Les organismes de coordination de la province fournissent également un travailleur spécialisé en TSAF. À Hamilton, le travailleur en TSAF est membre de l'équipe des services à l'enfance et aux jeunes intégrés de Contact Hamilton et travaille en étroite collaboration avec les coordonnateurs de la planification des services et le personnel du programme *Access*. Les principales fonctions du travailleur spécialisé en TSAF sont les suivantes :

- ✓ la prestation de renseignements et de services de consultation aux fournisseurs de services, y compris des services de consultation internes au personnel de Contact Hamilton (*Access* et Planification coordonnée des services);

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

- ✓ la prestation de renseignements, un accès et des fonctions de coordination des services aux familles ayant besoin d'un soutien particulier ou intense en TSAF;
- ✓ le soutien à la coordination et à la facilitation de tous les aspects de *Hamilton FASD Collaborative*, y compris, mais sans s'y limiter :
 - les équipes d'activités et de ressources en TSAF de Hamilton et les comités et réseaux associés;
 - le site web et la gestion des médias sociaux;
 - l'inscription aux ateliers, aux cours et à la formation continue;
 - l'aiguillage vers des services de consultation en TSAF axés sur la famille et l'inscription à ceux-ci;
 - l'inscription aux cours de formation et la coordination de la formation pour les nouveaux membres et les membres existants de l'équipe de ressources;
 - en tant que membre actif de l'équipe de ressources de *Hamilton FASD Collaborative*, le travailleur en TSAF fournit :
 - la prestation des événements de formation continue et d'éducation;
 - l'organisation de réunions de consultation axées sur la famille.

Les coordonnateurs de la planification des services de Contact Hamilton et le travailleur en TSAF ont reçu la formation suivante au cours de l'année : formation sur la capacité culturelle autochtone, formation sur l'espace positif, formation sur la lutte contre le racisme et l'oppression, formation sur les soins sensibles au traumatisme et formation sur la saturation compassionnelle.

Statistiques : du 1^{er} avril 2019 au 28 février 2020

Les statistiques suivantes donnent un aperçu des activités dans le cadre du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton :

Activité	Nbre	Commentaires
Enfants et jeunes ayant un plan de services actif au	53	20 femmes 32 hommes

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

cours de l'exercice financier en cours		1 personne ne s'est pas enregistrée ¹
Nouveaux dossiers de PSC reçus pendant l'exercice financier en cours	43	<p>9 femmes 32 hommes 2 personnes ne se sont pas enregistrées</p> <p>Les principaux référents du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton sont les suivants : le RLISS (principale source d'aiguillage), le Ron Joyce Children's Health Centre, le programme Access de Contact Hamilton, la table de résolution des différends en matière de services de Hamilton et Premiers mots. Parmi les autres sources d'orientation, citons : l'auto-aiguillage et un organisme de coordination extérieur à la région.</p>
Enfants et jeunes ayant commencé à recevoir une PCS pendant l'exercice financier en cours	24	<p>9 femmes 14 hommes 1 personne ne s'est pas enregistrée</p>
Enfants dans des groupes d'âge précis ayant commencé à recevoir une PCS pendant l'exercice financier en cours	24	<p>3 enfants âgés de 0 à 3 ans (12,5 %) 1 enfant âgé de 4 à 6 ans (4 %) 3 enfants âgés de 7 à 9 ans (12,5 %) 7 enfants âgés de 10 à 12 ans (29 %) 7 jeunes âgés de 13 à 15 ans (29 %) 3 jeunes âgés de 16 à 18 ans (12,5 %) 0 jeune âgé de 19 à 21 ans (0 %)</p> <p>58 % des enfants qui ont commencé à recevoir une planification coordonnée des services pendant le présent exercice financier étaient âgés de 12 ans et moins.</p> <p>42 % des jeunes qui ont commencé à recevoir une planification coordonnée des services pendant le présent exercice financier étaient âgés de 13 à 21 ans, aucun d'entre eux n'ayant plus de 18 ans.</p> <p>58 % des enfants et des jeunes qui ont commencé à</p>

¹ L'absence d'enregistrement peut vouloir dire que l'enfant/le jeune a choisi de ne pas divulguer son identité sexuelle, ou que l'identité sexuelle n'a pas été enregistrée par erreur.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

		recevoir une planification coordonnée des services pendant le présent exercice financier étaient âgés de 10 à 15 ans.
Congés pendant l'exercice financier en cours	17	<p>7 femmes 10 hommes</p> <p>Les congés se produisent pour de nombreuses raisons, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les personnes qui s'installent ailleurs (ayant reçu un transfert chaleureux vers une autre communauté) - les enfants qui atteignent leur majorité (18 ou 21 ans); - aucun engagement de la famille/aucun intérêt envers le service - une planification coordonnée des services n'est plus nécessaire; la réouverture serait prioritaire si la famille se réengageait
Nombre de personnes en attente d'une PCS	25	<p>3 femmes 21 hommes 1 personne ne s'est pas enregistrée</p> <p>La durée de l'attente est fonction de la priorité du besoin, bien que, dans la mesure du possible, le principe du premier arrivé, premier servi soit maintenu.</p> <p>La durée moyenne de l'attente peut aller jusqu'à trois mois.</p>

Les enfants et les jeunes soutenus par des coordonnateurs de la planification des services ou en attente de leurs services ont tendance à être majoritairement de sexe masculin ou à s'identifier comme l'étant.

Observations clés cette année :

Les coordonnateurs de la planification des services de Contact Hamilton ont cerné les principales observations suivantes pour le présent exercice financier :

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

Tous les enfants et les jeunes ont au moins deux des besoins ou diagnostics suivants :
déficience intellectuelle, autisme, TSAF, besoins médicaux incluant les enfants/jeunes
médicalement fragiles et les enfants/jeunes ayant des troubles du comportement importants
et/ou des besoins en matière de santé mentale.

La complexité des besoins d'un enfant ou d'un jeune ne peut être envisagée séparément de sa
famille et de la complexité des nombreux systèmes dans lesquels ces enfants, jeunes et familles
doivent naviguer, par exemple, la santé, l'éducation, la santé mentale, le développement, le
logement, le revenu, etc.

- De nombreux fournisseurs de soins ont des problèmes de santé depuis un certain temps
(ce qui n'est pas nouveau), et l'intensité de leurs besoins en matière de santé a
augmenté au fil des ans, exacerbée par des réalités telles que le manque de sommeil, le
stress élevé, les conséquences financières de l'absence de travail, l'isolement, la fatigue,
la prise en charge de leurs propres parents âgés ou malades, etc.
- La capacité des familles à participer et à faciliter la prise en charge de leurs
enfants/jeunes témoigne de leur résilience.
- Il est à noter que la transition des jeunes vers l'âge de 18 ans représente un stress
énorme pour les familles, car il y a une incertitude quant à ce qui sera offert une fois
que leur enfant/jeune sera devenu adulte et qu'il aura quitté le système des services à
l'enfance.

Les enfants et les jeunes qui ont les plus grands besoins ne vont pas à l'école ou ne sont pas
scolarisés à plein temps. Les coordonnateurs de la planification des services passent beaucoup
de temps à planifier avec les familles et les écoles la participation à l'école à plein temps, mais
cela peut être difficile et très lent. Dans l'intervalle, ces enfants et ces jeunes restent à la
maison, nécessitant le soutien et la supervision de leurs principaux fournisseurs de soins, qui
sont déjà épuisés, certains au point de rupture. Le fait d'avoir besoin d'un soutien pendant la
journée d'école signifie également que certains principaux fournisseurs de soins ne peuvent pas

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

travailler en dehors de la maison, ce qui contribue aux problèmes de revenu, de logement et d'insécurité alimentaire.

Le programme de planification coordonnée des services a vu une augmentation du nombre de familles qui sont venues au Canada en tant que réfugiés. Actuellement, le programme de planification coordonnée des services soutient quatre familles, dont six enfants et jeunes ayant des besoins complexes multiples, qui sont venus au Canada en tant que réfugiés. Certaines familles sont récemment arrivées, tandis que d'autres sont au Canada depuis un certain temps.

- Les coordonnateurs de la planification des services exigent presque toujours le recours à un interprète pour soutenir ces familles. Cependant, tous les fournisseurs de services concernés n'ont pas recours à des interprètes, ce qui peut rendre l'engagement et la rétention difficiles.
- Dans certains cas, l'engagement des familles dans le programme de planification coordonnée des services a été difficile. Par conséquent, l'élaboration d'un plan de services coordonnés n'a pas lieu peu après la connexion – du temps et un soutien sont nécessaires pour établir la confiance et la relation. Les coordonnateurs de la planification des services gardent ces familles ouvertes et poursuivent leurs efforts de sensibilisation au fil du temps. Une fois que les familles sont, les principaux domaines d'intervention des coordonnateurs de la planification des services et des familles comprennent : le soutien au logement, l'obtention d'un financement, l'obtention d'un répit supplémentaire et le soutien à l'utilisation des services communautaires, généralement les services de santé. Cela semble être l'objectif principal, AVANT que le soutien à la planification coordonnée des services puisse commencer.

Le désengagement ou le suivi de la famille peut être un problème pour certaines familles, pour une multitude de raisons :

- Après avoir pris contact avec un coordonnateur de la planification des services, certaines familles se rendent compte que ce qu'elles veulent et ce dont elles ont

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

vraiment besoin, c'est un service d'intervention de la part d'autres fournisseurs de services, comme des services cliniques spécialisés, des services de répit et davantage de financement. Cependant, ces services d'intervention n'existent pas de la manière dont l'enfant ou le jeune en a besoin, l'enfant ou le jeune reçoit les services d'intervention offerts ou il y a une longue liste d'attente pour les services d'intervention. Bien qu'une planification coordonnée des services puisse être utile, elle ne remplace pas les besoins de l'enfant ou du jeune et de sa famille.

- Certaines familles souhaitent recevoir un soutien pratique de la part des coordonnateurs de la planification des services, par exemple pour prendre des rendez-vous pour leurs enfants, rappeler aux parents leurs prochains rendez-vous, inscrire leurs enfants à des services, etc. – des activités que seules les familles peuvent faire et qui dépassent le champ d'action des coordonnateurs de la planification des services.
- De nombreuses familles sont trop dépassées pour s'engager dans un autre service, malgré ses avantages.
- Certains principaux fournisseurs de soins ont leurs propres besoins en matière de santé et de développement qui les empêchent d'utiliser le service, même avec un soutien.
- Lorsqu'ils nous adressent des familles, certains fournisseurs peuvent ne pas comprendre ou reconnaître que le programme de planification coordonnée des services est volontaire et que l'engagement et la participation active des familles sont nécessaires. Par conséquent, certaines familles qui sont aiguillées vers le programme de planification coordonnée des services, bien que cela soit approprié, ne sont pas encore « prêtes » pour ce niveau de participation.

De nombreuses familles présentent une insécurité financière et/ou une insécurité en matière de logement. Il s'agit souvent du besoin le plus urgent, lequel nécessite une attention particulière avant qu'une planification des services coordonnés en profondeur puisse commencer.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

De nombreuses familles considèrent l'isolement et le manque de soutien naturel/social comme des défis. Le fait que de nombreuses familles soient dirigées par des parents isolés aggrave encore la situation.

La gestion des cas du CCNP est au maximum de sa capacité, et il n'y a pas d'autres services de gestion de cas spécialisés à Hamilton.

De nombreuses familles soutenues par le biais de la planification coordonnée des services ont des enfants atteints d'autisme (bien que cela varie dans le temps, il n'est pas rare que plus de 60 % des enfants et des jeunes soient soutenus). Avec les modifications apportées au Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA) au début de 2019-2020, on s'attendait à une demande accrue de planification coordonnée des services. Contact Hamilton a travaillé en étroite collaboration avec le fournisseur régional de services en matière d'autisme, le *Ron Joyce Children's Health Centre*, pour planifier la transition des enfants et des jeunes de Ron Joyce vers d'autres services communautaires, y compris Contact Hamilton pour la planification coordonnée des services. Le programme de planification coordonnée des services n'a pas connu l'augmentation de la demande que nous avons prévue avec les changements apportés au POSA; cela peut être dû en grande partie à la capacité de Ron Joyce de continuer à soutenir certains enfants et jeunes ayant des besoins complexes tout au long de l'année 2019-2020. Nous continuons de suivre cette situation de près, d'autant plus que le POSA continue d'évoluer grâce au travail du groupe de travail provincial sur la mise en œuvre du Programme ontarien des services en matière d'autisme. Cependant, notre expérience a montré que, lorsque les familles sont portées à l'attention du programme de planification coordonnée des services, elles se trouvent généralement dans un état de crise et ont besoin d'une connexion et d'un soutien immédiats.

Les coordonnateurs de la planification des services cernent également les observations clés suivantes, qui concernent expressément les enfants et les jeunes soutenus dans le cadre de **placements intensifs hors du domicile familial grâce au financement des besoins spéciaux**

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

complexes (un coordonnateur de la planification des services soutient chaque enfant ou jeune) :

- 50 % des enfants et des jeunes bénéficiant d'un placement intensif hors du domicile familial ont connu des ruptures de placement multiples et, donc, des remplacements multiples.
- La rupture des placements est due à ce qui suit :
 - o la complexité des besoins de l'enfant ou du jeune et la capacité du fournisseur de soins à assurer la sécurité de l'enfant ou du jeune et d'autres personnes;
 - o la dynamique familiale complexe qui a un impact sur la prestation du traitement.
- Sur les dix enfants et jeunes bénéficiant d'un placement intensif hors du domicile familial en 2019-2020, tous avaient au moins deux diagnostics officiels : déficience intellectuelle (12), santé mentale (9), autisme (6), TSAF (5), handicap physique (2), et fragilité médicale (1). En outre, certains des enfants et des jeunes présentaient également des diagnostics médicaux supplémentaires qui n'étaient pas autrement pris en compte dans les catégories énumérées.
- Sur les dix enfants et jeunes, trois seulement ont été placés dans la région de Hamilton-Niagara; les sept autres ont été placés à Newmarket, Orangeville, Oakville, Kitchener et Peterborough. Pour certaines familles, les déplacements pour voir leur enfant et participer aux plans de prise en charge constituent un défi, ce qui complique encore la situation. En outre, les coordonnateurs de la planification des services se déplacent souvent en dehors de Hamilton-Niagara pour rencontrer les enfants, les jeunes, leur famille et les fournisseurs de services (internat, école, autres services).

Les fonds destinés aux besoins spéciaux complexes ne peuvent plus être utilisés pour soutenir les enfants et les jeunes pendant la journée scolaire (6 heures/jour), car on s'attend à ce que l'enfant ou le jeune soit à l'école. Certains enfants et jeunes ont eu besoin d'un soutien supplémentaire en personnel pendant leur scolarité afin d'assurer leur sécurité et celle des autres. Sans personnel supplémentaire disponible à l'école, ces enfants et ces jeunes ne

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

peuvent pas fréquenter l'école. Cela pourrait entraîner un placement en résidence ou la rupture du foyer pour certains des enfants et des jeunes. Il existe également des risques pour la sécurité de l'enfant ou du jeune et de la famille ou de la personne qui s'occupe de lui, si les soutiens en place sont insuffisants pour assurer la sécurité. En collaboration avec les principaux fournisseurs de services aux enfants ayant des besoins particuliers complexes, notamment la planification coordonnée des services de Contact Hamilton, des travaux sont en cours pour examiner cette question avec les partenaires de l'éducation.

Planification de la transition

Les coordonnateurs de la planification des services dirigent l'élaboration de plans de transition pour tous les enfants et les jeunes de plus de 14 ans ayant une déficience intellectuelle, conformément au protocole relatif aux jeunes qui sont d'âge transitionnel. Les plans de transition sont intégrés dans le plan de services coordonnés.

En outre, les responsables du programme de planification coordonnée des services rencontrent régulièrement les responsables des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, région de Hamilton-Niagara (SOPDI RHN) afin d'assurer des processus d'aiguillage sans faille. Les jeunes peuvent être aiguillés vers le bureau local de SOPDI dès l'âge de 16 ans pour la confirmation de leur admissibilité aux services destinés aux adultes ayant une déficience intellectuelle et, lorsqu'ils sont admissibles, pour la demande de services et de soutiens destinés aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Avec l'accord de l'intéressé, les coordonnateurs de la planification des services veillent à ce que l'aiguillage vers SOPDI soit effectué le plus près possible du 16^e anniversaire du jeune afin de favoriser une planification précoce.

Un défi commun est l'absence d'évaluation du fonctionnement cognitif et du fonctionnement adaptatif chez certains jeunes qui approchent de l'âge de 16 ans. Les coordonnateurs de la planification des services travaillent avec la famille, l'école, les services communautaires et SOPDI pour obtenir de l'information sur l'évaluation qui permet à SOPDI de confirmer l'admissibilité aux services et soutiens destinés aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

Le processus peut être long et stressant pour les familles, surtout si l'évaluation psychoéducative n'est pas encore terminée.

Mesure des processus de soins (MPOC-20)

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario (MSESSC) a confié à *CanChild* le soin d'évaluer la perspective familiale dans laquelle les services sont offerts dans le cadre du programme de planification coordonnée des services. En utilisant l'outil Mesure des processus de soins (MPOC-20), un outil en 20 points qui mesure les perceptions des parents sur la mesure dans laquelle les services sont centrés sur la famille, *CanChild* a reçu les réponses de 170 familles parmi les 565 familles de l'Ontario qui ont été invitées à participer entre le 15 novembre 2018 et le 29 mars 2019. Les familles sont invitées à participer à l'enquête d'évaluation après un examen de six mois de leur plan de services coordonnés. Les sondages peuvent être remplis en ligne ou sur papier et remis directement à *CanChild*. Les données sont anonymes et non identifiables.

L'outil MPOC-20 comporte cinq échelles, les notes allant de 1 à 7, 7 indiquant des niveaux plus élevés de soins centrés sur la famille. Résultats agrégés par province :

- Habilitation et partenariat = 6,41
- Prestation de renseignements généraux = 6,01
- Prestation de renseignements précis sur l'enfant = 6,44
- Prise en charge coordonnée et globale de l'enfant et de la famille = 6,52
- Soins respectifs et de soutien = 6,53

Au niveau provincial, le taux de réponse pour la période de novembre 2018 à mars 2019 a été de 30 %, ce qui est assez bon pour la première année de collecte des données. Seuls cinq organismes dans l'ensemble de la province ont répondu aux critères minimums pour l'analyse des données propres aux organismes (Contact Hamilton n'était pas un de ces organismes). En novembre 2019, le Ministère a fait savoir qu'il continuerait d'utiliser l'outil MPOC-20.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

En ce qui concerne Hamilton en particulier, les coordonnateurs de la planification des services signalent que de nombreuses familles refusent de remplir l'outil MPOC, ce qui se traduit par un faible taux de réponse. Les familles déclarent qu'elles sont trop dépassées et fatiguées pour prendre le temps de remplir l'outil en 20 points. En outre, l'outil n'est disponible qu'en anglais et qu'en français et dans aucune autre langue. Pour certaines familles dont l'anglais ou le français n'est pas la langue maternelle ou préférée, l'enquête peut être difficile à comprendre et à remplir (les coordonnateurs de la planification des services demandent l'aide d'interprètes). Les coordonnateurs de la planification des services parlent aux familles de l'importance de l'outil, mais, en fin de compte, ils respectent la décision prise par les familles.

De manière anecdotique, les coordonnateurs de la planification des services reçoivent régulièrement des commentaires très positifs directement des familles, verbalement et par courriel. En particulier, les familles souhaitent avoir une personne qui se consacre à leur famille et qui défend leurs intérêts. Les coordonnateurs de la planification des services ont réussi à aider les familles non seulement à coordonner leurs services, mais aussi à accéder à des services et à des soutiens auxquels elles n'auraient pas pu accéder autrement, par exemple des appareils d'assistance, un financement par le biais d'organisations caritatives ou de fondations, des services d'autres secteurs, etc.

Engagement des familles et des jeunes

Un des principaux objectifs des coordonnateurs de la planification des services a été d'en apprendre davantage sur l'engagement des familles et des jeunes. Pour ce faire, ils ont participé activement aux tables de planification et d'éducation sur l'engagement des familles et des jeunes, dirigées par le *Lynwood Charlton Centre*, en tant qu'organisme responsable de la santé mentale des enfants et des jeunes à Hamilton. Ces activités orientent les activités d'engagement de Contact Hamilton.

Contact Hamilton a eu du mal à maintenir ses groupes consultatifs pour les jeunes et les familles. Actuellement, nous n'avons pas de groupes consultatifs pour les jeunes et les familles. De nombreuses familles n'ont ni le temps ni l'énergie de participer à des groupes consultatifs.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

Beaucoup de jeunes recherchent des activités sociales ou récréatives, et non un travail consultatif en soi. Dans l'intervalle, alors que nous consolidons nos acquis en matière d'engagement des familles et des jeunes, les coordonnateurs de la planification des services se sont attachés à fournir des services centrés et orientés sur la famille et les jeunes au niveau des jeunes et des familles. Exemple : les commentaires et les expériences concernant les formulaires, comme le modèle du plan de services coordonnés, ont entraîné de multiples modifications du modèle au fil du temps afin de refléter ce qui est le plus important pour les jeunes et les familles. Autre exemple : les familles en attente d'un plan de services coordonnés reçoivent régulièrement des appels des coordonnateurs de la planification des services pour mettre à jour les renseignements, recevoir des recommandations de services provisoires et voir leur situation redéfinie. C'est un autre exemple d'engagement propre aux jeunes et aux familles qui a un impact direct sur les jeunes et les familles et qui les maintient au centre de notre travail.

Le travail d'engagement des jeunes et des familles peut prendre un certain temps, car il y a souvent de nombreux besoins primaires auxquels il faut répondre en premier lieu. En outre, de nombreuses familles se sont senties mal soutenues par les différents systèmes au fil des ans, et il n'est pas facile de faire confiance à un nouveau fournisseur. Les coordonnateurs de la planification des services consacrent un temps considérable à la phase d'engagement, établissant la confiance et satisfaisant les besoins primaires avant de pouvoir commencer à élaborer un plan de services coordonnés. Bien que ce travail puisse prendre du temps, les avantages sont énormes, et les familles se sentent incroyablement bien soutenues.

Engagement communautaire

Les responsables du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton participent à un certain nombre d'activités d'engagement continu de la communauté et des fournisseurs de services aux niveaux local, régional et provincial :

- Au niveau de l'enfant, du jeune et de la famille, les coordonnateurs de la planification des services travaillent avec une multitude de secteurs différents. Les secteurs clés sont,

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

notamment, l'éducation, la santé (santé mentale, médicale), les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, le secteur privé/la rémunération à l'acte (agences de recrutement, ressources extérieures rémunérées), le logement, les revenus (p. ex. POSPH, Ontario au travail) et toute une série d'autres services et soutiens.

- L'équipe de direction s'est réunie trois fois en 2019-2020.
- Les coordonnateurs de la planification des services ont assuré la liaison et les présentations en service au Ron Joyce Children's Health Centre (principalement les services en matière d'autisme et de pédiatrie développementale), le réseau local d'intégration des services de santé et le conseil scolaire du district de Hamilton-Wentworth.
- Réunions de liaison formelles et périodiques avec SOPDI de la RHN en mettant l'accent sur la planification et le processus de transition.
- Réunions de liaison, de planification et de coordination permanentes avec les fournisseurs de services aux enfants ayant des besoins particuliers complexes : Service de courtage du Ron Joyce Children's Health Centre, Lynwood Charlton Centre, le programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes et Contact Hamilton, Niagara, Brant et Haldimand-Norfolk (division de Haldimand-Norfolk REACH).
- Interface avec les organismes de contact, notamment en ce qui concerne le partage des outils et le soutien aux transferts chaleureux.
- Adhésion et participation au réseau de planification coordonnée des services de la région Ouest.
- Adhésion et participation au réseau d'accès et des besoins particuliers complexes de la région Ouest.
- Adhésion et participation à la communauté de pratique pour la planification coordonnée des services à l'échelle provinciale; deux activités principales de ce tableau incluaient ce qui suit :

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

- l'évaluation en cours d'un outil de sélection provincial qui soutient la prise de décision concernant la pertinence de la planification coordonnée des services et l'établissement des priorités;
- l'élaboration d'un protocole de transfert chaleureux entre les organismes responsables de la planification coordonnée des services afin de permettre un transfert sans heurts des familles qui passent d'une communauté à l'autre.

Coordination avec les partenaires pour les besoins complexes

Là encore, en 2019-2020, les responsables du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton ont passé beaucoup de temps à travailler en collaboration avec des fournisseurs de services aux enfants ayant des besoins particuliers complexes, notamment, le service de courtage du Ron Joyce Children's Health Centre, Lynwood Charlton Centre, le programme pour les enfants ayant des besoins complexe et Contact Hamilton, Niagara, Brant, et Haldimand-Norfolk (division de Haldimand-Norfolk REACH). Voici les activités clés qui ont été menées à cet égard :

- documentation officielle des principaux rôles, responsabilités et domaines d'interface;
- élaboration et mise en place d'un protocole d'entente commun à utiliser auprès de toutes les familles recevant un financement pour les besoins particuliers complexes, décrivant les attentes et les responsabilités communes de toutes les parties clés;
- élaboration de normes de documentation pour tous les formulaires et modèles relatifs aux besoins particuliers complexes, en faveur des enfants et des jeunes recevant un financement pour les besoins particuliers complexes;
- coordination du processus d'examen annuel pour tous les enfants et les jeunes recevant un financement pour les besoins particuliers complexes.

En outre, les coordonnateurs de la planification des services et le travailleur en TSAF fournissent des services de consultation à **chaque** réunion de résolution des différends en matière de services (premier et deuxième niveaux) et, le cas échéant, prennent en charge les aiguillages découlant de ce processus.

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

Les coordonnateurs de la planification des services fournissent une planification coordonnée des services aux enfants, aux jeunes et aux familles recevant un financement pour les besoins particuliers complexes qui font l'objet d'un placement intensif hors du domicile familial. Le service de courtage assure la gestion des placements, et les coordonnateurs de la planification des services assurent la gestion intensive communautaire des cas de planification coordonnée des services. En outre, dans certains cas, l'enfant ou le jeune n'est plus en mesure de bénéficier d'un placement intensif hors du domicile familial, et son plan de soutien passe à un soutien intensif à domicile. Dans ces cas, les coordonnateurs de la planification des services restent impliqués et prennent en charge des soutiens de coordination supplémentaires pour la famille, y compris des responsabilités de supervision du financement selon les exigences du Ministère.

Le nombre d'enfants et de jeunes ayant besoin de services de répit intensifs financés par le programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes augmente. Dans ces circonstances, et compte tenu des longues listes d'attente pour le programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes (CCNP), les coordonnateurs de la planification des services doivent s'impliquer et assurer la planification coordonnée des services et la gestion de cas.

Sur demande, les coordonnateurs de la planification des services fournissent un soutien accru à la planification coordonnée des services aux enfants, aux jeunes et aux familles participant au programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes du Lynwood Charlton Centre.

Fournisseurs de planification coordonnée des services – Hausser la barre

En 2018-2019, un engagement a été pris pour examiner qui d'autre à Hamilton pourrait ou devrait être désigné pour assurer la planification coordonnée des services. Cette question a constitué l'essentiel des discussions lors des réunions de l'équipe de leadership en 2019-2020. En janvier 2020, Contact Hamilton a rencontré les responsables des programmes suivants pour explorer les possibilités : Ron Joyce Children's Health Centre – service spécialisé aux personnes ayant une déficience intellectuelle et des troubles du comportement et programme pour les parents d'enfants en bas âge; Lynwood Charlton Centre – programme destiné aux enfants ayant des besoins complexes. Les premières réunions ont permis de déceler l'intérêt des deux

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

organismes, malgré l'impact sur les ressources toujours présent. Par conséquent, les prochaines étapes pour faire bouger les choses ont été cernées en ce qui concerne les attentes à être désigné comme un organisme de planification coordonnée des services. Des discussions de suivi sont en cours de négociation, et une fois qu'un accord aura été conclu, une mise à jour officielle sera fournie à la table de leadership.

Nous remercions le Ron Joyce Children's Health Centre et le Lynwood Charlton Centre pour leur soutien et leur collaboration dans ce processus.

Problèmes systémiques pour l'examen par l'équipe de leadership

Les problèmes systémiques suivants sont respectueusement soumis à l'équipe de leadership aux fins d'examen. Le rôle de l'équipe de leadership est de déterminer les problèmes et les obstacles systémiques auxquels font face les enfants, les jeunes et les familles aux prises avec de multiples besoins particuliers complexes et, lorsque cela est possible, de travailler en collaboration avec ceux-ci.

1. Permettre aux enfants ayant des besoins complexes et multiples de fréquenter l'école à plein temps, y compris les programmes d'éducation alternative.
2. Fournir un soutien supplémentaire lorsque les enfants et les jeunes ne peuvent pas fréquenter l'école à plein temps ou pas du tout, afin d'assurer la sécurité de l'enfant ou du jeune et de sa famille pendant la journée scolaire ou les heures non couvertes par l'école.
3. Veiller à ce que les enfants et les jeunes soient soumis à des évaluations du fonctionnement cognitif et du fonctionnement adaptatif par SOPDI avant l'âge de 16 ans, afin de soutenir le processus de confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle.
4. Veiller à ce que des services d'interprétation soient disponibles dans les organisations qui travaillent avec des familles pour lesquelles l'anglais n'est pas la langue préférée.
5. Voir au manque de soutien à la gestion des cas pour les enfants et les jeunes en général, en particulier les enfants et les jeunes ayant des besoins multiples et complexes (la

POINT NO 4.1 DE L'ORDRE DU JOUR

gestion des cas peut empêcher la nécessité d'une planification coordonnée des services intensive ou réduire son intensité et sa durée).

6. Établir une liaison officielle avec les services d'aide aux nouveaux immigrants et aux réfugiés, afin de soutenir les familles qui viennent d'arriver au Canada.
7. Offrir une formation sur la planification coordonnée des services et les critères des programmes à Contact Hamilton, en mettant l'accent sur la nature volontaire du service et la nécessité d'un engagement continu – comment pouvons-nous aider les familles à être « prêtes » à recevoir le service?
8. Répondre à la nécessité d'offrir des services de traitement et des soutiens précis aux enfants et aux jeunes ayant des besoins intensifs en matière de comportement et de santé mentale.
9. Assurer un soutien suffisant aux principaux fournisseurs de soins, c'est-à-dire des services de répit et un soutien pour réduire l'isolement, afin de renforcer leur capacité à continuer à s'occuper de leurs enfants et à répondre à d'autres demandes.
10. Continuer d'assurer un soutien et une assistance à l'échelle de la communauté afin d'offrir aux jeunes et aux familles d'importantes occasions de participer.
11. À 18 ans, passer des services conçus pour les jeunes à ceux destinés aux adultes; aucune garantie que les services et soutiens conçus pour les adultes seront disponibles ou qu'ils suffiront pour répondre aux besoins.
12. Nous ne voyons pas de familles francophones - pourquoi est-ce le cas ? Remarque : certains enfants et jeunes peuvent fréquenter une école francophone à Hamilton, mais résider en dehors de la ville et, donc, être sous la responsabilité d'une autre communauté.

Merci

Nous terminons ce rapport en reconnaissant le travail important entrepris cette année et la poursuite de la mise en œuvre de la planification coordonnée des services à Hamilton.

Merci à tous.



POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES RÉGION DE WATERLOO

RAPPORT ANNUEL PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES

Organisme de coordination : Centre Sunbeam/Developmental Services Resource Centre

Zone de prestation de services : Région de Waterloo

Exercice : 2019-2020

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

« Notre famille est tellement chanceuse de compter sur la coordonnatrice de la planification des services. Elle nous aide à gérer le grand nombre d'intervenants que nous consultons pour les besoins particuliers de notre enfant : médecins, thérapeutes, organismes, et ainsi de suite. Son appui nous permet de maintenir notre résilience. » - Parent

« La coordonnatrice nous aide à naviguer parmi les ressources les mieux adaptées aux besoins de la famille, à trouver les ressources appropriées et à communiquer avec l'école et d'autres organismes de soutien. Ma famille compte des enfants ayant des besoins spéciaux, et la coordonnatrice facilite l'atteinte des buts, la qualité de vie de la famille et l'adaptation. Je suis très reconnaissante de son aide précieuse. Elle nous facilite grandement la vie.

Grand merci! » - Parent

« L'équipe de planification coordonnée des services de Kitchener-Waterloo joue un rôle transformateur dans la vie des enfants les plus à risque. Vous assemblez les pièces complexes des services de santé, des services communautaires et du milieu de l'éducation pour assurer leur bon fonctionnement. Vous trouvez les solutions dont les familles ont besoin. Vous vous assurez que le système demeure au service des personnes vulnérables. L'Équipe de la qualité de vie et des soins avancés constate les bienfaits clairs de la planification coordonnée des services dans la communauté. L'expérience nous enseigne que l'entrée en jeu d'une coordonnatrice constitue un immense soulagement pour les parents et les fournisseurs. Merci d'améliorer concrètement les choses pour les enfants. L'équipe de coordination allège grandement le fardeau de la navigation des soins et des systèmes de soutien. Nous savons que les coordonnatrices analysent des situations complexes et permettent à des familles surmenées de bien s'intégrer au système. » - Équipe de la qualité de vie et des soins avancés, Hôpital pour enfants McMaster

« Les réunions auxquelles participe une coordonnatrice de la planification des services se déroulent dans un esprit d'organisation et de soutien. Ainsi, les familles et les membres de l'équipe-école conjuguent mieux leurs efforts. Les familles en ont déjà plein les bras. Elles peuvent compter sur une personne pour défendre leurs intérêts et parfois pour parler en leur nom. Les coordonnatrices revendiquent des services et des résultats pour des familles qui subissent du stress et ne disposent pas nécessairement des ressources nécessaires pour agir elles-mêmes. L'équipe de coordination travaille pour assurer des suivis et une approche cohérente. Il s'agit d'un plaisir de collaborer avec ces personnes très organisées et hautement professionnelles. » - Conseil scolaire partenaire

« La planification coordonnée des services comble une lacune que notre organisme ne pourrait corriger seul. Nous travaillons auprès de jeunes enfants. Il est difficile de voir des adolescents qui connaissent des difficultés, puisque nous ne sommes pas en mesure d'intervenir auprès de ce groupe d'âge. Il est très rassurant de savoir que le service touche l'ensemble de la famille, sur tous les plans, et permet de répondre à des besoins d'une importance fondamentale. L'équipe s'y connaît vraiment et ses membres n'hésitent pas à se rouler les manches et à travailler fort au service de familles vulnérables. » - Partenaire communautaire en santé mentale

« La planification coordonnée des services est une ressource précieuse pour plusieurs des familles que je soutiens comme travailleuse sociale en milieu scolaire. Les familles dont un enfant a des besoins complexes travaillent souvent avec plusieurs fournisseurs de services, et il est difficile ou même accablant d'assurer le suivi de tous ces rendez-vous, de maintenir la communication ou de retenir le rôle précis de chaque personne. L'équipe de coordination parvient de façon remarquable à atténuer ce stress pour les familles, en encadrant le rôle des fournisseurs de services, et en assurant une communication soutenue et la continuité des soins. Ce sont des personnes hautement compétentes qui ont une superbe capacité de nouer des liens avec les familles et de les mettre à l'aise. Les services sont souples et adaptés aux besoins des familles. Je n'ai entendu que des choses positives au sujet de ce programme. Les familles sont privilégiées de bénéficier d'un tel soutien. Le programme

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

comble un besoin important dans l'offre de services. Il facilite l'organisation et la gestion d'une multitude de services dans plusieurs secteurs. Merci de tout le travail que vous accomplissez! » - Conseil scolaire partenaire

La planification coordonnée des services au Developmental Services Resource Centre

Cinq coordonnatrices de la planification des services travaillent à temps plein au Developmental Services Resource Centre (DSRC). La superviseure du programme coordonne également le programme de résolution des différends en matière de services dans la région de Waterloo, ce qui facilite une interaction sans faille entre les deux programmes. Cela dit, il n'est pas obligatoire de participer à la planification coordonnée des services pour avoir accès à la résolution des différends en matière de services. L'objectif est d'accueillir la plupart des enfants recevant des fonds pour les besoins particuliers complexes dans le cadre du programme de planification coordonnée des services. La proportion s'établit actuellement à environ 60 %. Les coordonnatrices appuient chacune de 20 à 30 enfants et jeunes.

Les demandes d'aiguillage sont reçues directement par la superviseure du programme de planification coordonnée des services. En général, le suivi est effectué dans les 48 heures. Une coordonnatrice est affectée au dossier et communique avec la famille au cours de la semaine suivante. Lorsque la superviseure juge que la planification coordonnée des services n'est pas appropriée, elle relaie la demande à un organisme mieux placé dans les circonstances. Dans certains cas, la superviseure rencontre les représentants d'organismes communautaires pour déterminer qui se chargera du dossier. Les partenaires communautaires dans la région de Waterloo se sont dotés d'un protocole de coordination de cas interorganismes. Les partenaires s'engagent à demeurer impliqués jusqu'à ce qu'un partenaire responsable ait été désigné pour prendre les devants auprès de la famille. Au besoin, le programme de planification coordonnée des services appuie la famille jusqu'à ce qu'un autre partenaire puisse prendre la relève.

Exemples de coordination des demandes entre partenaires communautaires

- Service de travail social d'un conseil scolaire : La gestionnaire de l'équipe de travail social examine les demandes d'admission à la planification coordonnée des services. Elle s'assure que les autres options de gestion de cas et de coordination ont été explorées et que le dossier atteint le seuil requis pour la planification coordonnée des services.
- Organismes de santé mentale pour enfants et jeunes : Un comité interne sur la santé mentale examine les demandes d'admission à la planification coordonnée des services. Avant de faire suivre une demande, le comité confirme qu'aucune autre fonction de gestion de cas n'est en mesure de fournir le niveau de service requis. Les coordonnatrices ont aussi la possibilité d'aiguiller les familles directement au système de santé mentale.

Ces deux stratégies ont permis d'éliminer des aiguillages inappropriés et de rehausser la capacité du système de services.

À compter du moment où le programme de planification coordonnée des services accepte une demande d'admission, la coordonnatrice affectée au dossier devient la personne-ressource principale pour la famille et l'équipe communautaire. Il serait très inhabituel qu'une coordonnatrice soit impliquée sans être la personne-ressource principale. Lorsqu'une coordonnatrice entre en fonction, le dossier de coordination est fermé au sein de l'organisme qui s'en chargeait auparavant.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Dans le cas où la coordonnatrice détermine que la planification coordonnée des services est appropriée pour le frère ou la sœur d'un enfant qui y est inscrit, elle est en mesure d'ouvrir le dossier immédiatement et de commencer à lui offrir un accompagnement sur-le-champ.

Les coordonnatrices exercent une grande variété de fonctions, dont les suivantes :

- Établir un plan de services coordonné avec la famille. Ce plan est communiqué à l'équipe communautaire au besoin. Le plan est passé en revue et révisé au besoin tous les six mois. De plus, la famille est invitée à remplir le questionnaire Measures of Processes of Care (MPOC) à la même occasion.
- Participer à des réunions avec d'autres professionnels, notamment le personnel scolaire; les spécialistes médicaux; les membres des comités d'identification, de placement et de révision (CIPR); et les partenaires communautaires (programmes de répit, programmes de jour, organismes de counselling ou de santé mentale, centres de réadaptation pour enfants, etc.) Les coordonnatrices effectuent également des aiguillages aux CIPR.
- Participer aux examens du programme de résolution des différends en matière de services pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes.
- Collaborer aux suivis mensuels des dossiers des enfants et des jeunes ayant des besoins particuliers complexes en contexte résidentiel.
- Effectuer un suivi de la mise en œuvre des plans pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes
- Effectuer des aiguillages au programme de résolution des différends en matière de services.
- Exercer la fonction de gestion de cas communautaire pour les enfants et les jeunes recevant un traitement en contexte résidentiel (par exemple, CIPR).
- Organiser et animer des ateliers du DSRC.
- Travailler de concert avec les partenaires communautaires pour établir des plans de services.
- Coordonner les plans de répit.
- Prendre des rendez-vous et fournir des rappels aux parents. Assurer la préparation des parents et le suivi.
- Coordonner la tenue des conférences de cas et des réunions d'équipe.
- Communiquer régulièrement avec les enfants, les jeunes et les familles.
- Faciliter l'accès aux services et aux mesures de soutien dans la communauté.
- Aider les parents à accéder aux services et aux mesures de soutien à leur intention (par exemple, soutien à la santé mentale, appui au logement, soutien devant les tribunaux, aide financière).

Durée des services et obtention du congé

La durée des services n'est pas fixée à l'avance. Elle varie plutôt en fonction des buts à atteindre. Par exemple, il est possible qu'après six mois, les buts clés d'un client soient atteints et que le dossier puisse être transféré à un échelon de services à plus faible intensité. Dans d'autres cas, les services au client et à sa famille sont maintenus plusieurs années. Le programme comporte deux niveaux de services : les dossiers actifs et les dossiers inactifs. Même lorsqu'un dossier devient inactif (par exemple, parce que le client a atteint ses buts ou que le dossier relève désormais d'un échelon inférieur de coordination), le client peut communiquer de nouveau avec sa coordonnatrice pour obtenir un appui ponctuel. On donne suite à ces demandes dans les 24 à 48 heures, dans la mesure du possible.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Dans le cadre de la mise en place de la Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers et du programme de planification coordonnée des services dans la région de Waterloo, on a noté que plusieurs partenaires communautaires effectuaient de la gestion de cas, et ce, à divers niveaux. Dans le cas d'un client qui n'a plus besoin de la planification coordonnée des services, on vise un transfert sans interruption à un niveau inférieur de gestion de cas, si nécessaire. À l'inverse, les partenaires communautaires peuvent aiguiller les clients vers la planification coordonnée des services si un tel degré de soutien est requis.

Communauté de pratique

La superviseure du programme de planification coordonnée des services participe aux téléconférences mensuelles de la Communauté de pratique. Ce regroupement a conçu un outil de dépistage utilisé pour déterminer si l'aiguillage est approprié et pour établir les priorités en cas d'établissement d'une liste d'attente. Étant donné qu'il n'y a pas de liste d'attente pour la planification coordonnée des services dans la région de Waterloo, l'outil de dépistage n'est pas utilisé à ces fins. Toutefois, il pourrait être utilisé à intervalles réguliers pour mesurer l'atteinte des buts des familles ainsi que l'efficacité du soutien offert par la planification coordonnée des services.

Renforcement des capacités, formation et sensibilisation

Formations internes et externes et participation à des comités

- Séance d'information pour des pédiatres locaux au sujet de la planification coordonnée des services
- Formation du centre Carizon sur l'attachement, l'autorégulation et les compétences
- Formation sur l'intervention spécialisée avec Central West Specialized Developmental Services
- Séance d'information sur la transition à l'école des enfants ayant des besoins particuliers
- Congrès du Early Childhood Resource Teacher Network of Ontario
- Formation sur le site Family Compass offerte par E-Solutions
- Formation sur Google Analytics offerte par E-Solutions
- Atelier de sensibilisation au suicide
- Protocole de coordination de cas interorganismes
- Atelier interne d'Autisme Ontario sur le Programme ontarien des services en matière d'autisme

Les coordonnatrices de la planification des services sont membres de l'équipe de mobilisation de Cambridge et Kitchener, qui se réunit mensuellement. Il s'agit d'un regroupement de partenaires qui conjuguent leurs efforts et renforcent leur collaboration dans le but de favoriser la pleine participation communautaire des enfants, des jeunes et des familles.

Les coordonnatrices participent également aux activités du groupe d'action sur l'inclusion équitable du Waterloo Region District School Board.

De plus, les coordonnatrices appuient le comité des séances d'information et le comité des conférences du DSRC.

Les coordonnatrices participent aux activités du groupe spécialisé en troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale. Le DSRC est chargé de la coordination. Le groupe comprend également des coordonnateurs du Intensive Supports and Resource Coordination Program (ISRCP) de Carizon/Lutherwood, ainsi que la travailleuse de soutien aux familles affectée aux classes Fort et Temenos de Carizon.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Enfin, l'équipe de planification coordonnée des services du DSRC tiendra en avril 2020 une formation sur les notions « F-Words » du centre CanChild de l'Université McMaster. Les organismes partenaires ont été invités à y participer.

Évaluation

À l'heure actuelle, le programme de planification coordonnée des services appuie 130 enfants et jeunes.

Au cours du dernier exercice, les services ont été fournis à 162 enfants et jeunes. Le dossier de ceux et celles qui ne reçoivent plus activement des services est classé comme inactif. Nous nous engageons à donner suite dans les 24 à 48 heures aux demandes de familles dont le dossier est inactif. Cela peut se traduire par une réactivation du dossier, une intervention brève ou un aiguillage vers les services appropriés.

En général, les demandes d'admission proviennent d'organismes de services à l'enfance ou directement des familles elles-mêmes. On note une augmentation du nombre d'aiguillages effectués par les conseils scolaires publics et les conseils scolaires catholiques.

Les familles sont invitées à remplir le questionnaire MPOC tous les six mois. Lors de la plus récente diffusion du questionnaire, le taux de réponse s'est établi à 37 % dans la région, comparativement à la moyenne provinciale de 25 % et au taux de réponse de 23 % dans la région du Centre. Le taux de réponse s'établissait à 34 % précédemment. Les parents ayant répondu au questionnaire dans l'ensemble de la province ont indiqué à 88,9 % un taux de satisfaction très élevé à l'égard de la planification coordonnée des services.

L'équipe de planification coordonnée des services du DSRC accompagnera les familles dans le but d'accroître le taux de réponse au questionnaire MPOC. Au besoin, les familles peuvent obtenir de l'aide individuelle ou se servir d'outils informatiques pour répondre aux questions.

Concertation communautaire

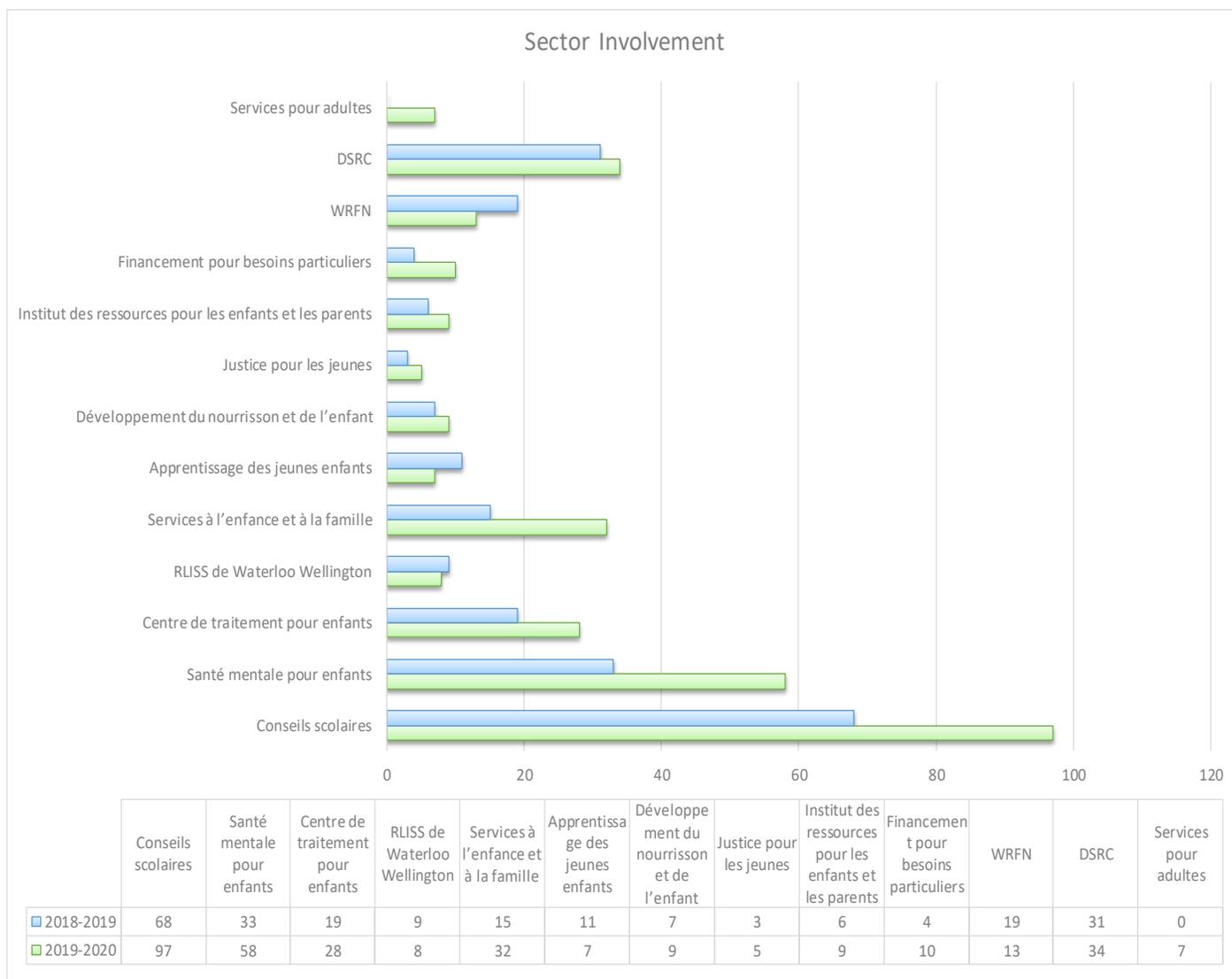
Le Comité directeur du programme de planification coordonnée des services a été remplacé par le Comité de gouvernance, composé de représentants de partenaires communautaires : Lutherwood, Carizon, Front Door, KidsAbility, Waterloo Region District School Board, Waterloo Catholic District School Board, Conseil scolaire catholique MonAvenir, Conseil scolaire Viamonde, Région de Waterloo, KW Habilitation, programme scolaire KidsAbility, RLISS, Family & Children's Services of the Waterloo Region, Waterloo Region Family Network et centre Sunbeam/Developmental Services Resource Centre.

Les demandes d'admission au programme proviennent des conseils scolaires catholiques et publics, de KidsAbility, du réseau de services de santé mentale (Front Door/Carizon/Lutherwood), de pédiatres, de l'Hôpital pour enfants McMaster, du Waterloo Region Family Network, des Services à l'enfance de la Région de Waterloo, ainsi qu'à l'interne au sein du Developmental Services Resource Centre. De plus, des familles ont soumis directement leur demande d'admission.

Une coordonnatrice bilingue est en mesure d'offrir un soutien aux familles francophones. Jusqu'à présent, les services en français n'ont pas été requis.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Participation des partenaires communautaires dans une perspective intersectorielle



Comme indiqué précédemment, les partenaires communautaires ont élaboré un protocole de coordination de cas interorganismes. « *Ce processus est utilisé pour désigner clairement une **personne-ressource principale (coordonnateur ou coordonnatrice interorganismes)**; pour encadrer la collaboration soutenue entre les partenaires et rehausser l'expérience vécue par les enfants, les jeunes et les familles recevant des services de plus d'un organisme; ainsi que pour améliorer leurs résultats. Dans plusieurs cas, les familles bénéficient d'un grand éventail de services offerts par des membres d'une multitude de secteurs (par exemple, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires). Nous croyons que les fournisseurs de services ont la responsabilité collective de fournir des services pleinement intégrés, sans égard à leur niveau de financement ou à leurs exigences de reddition de comptes.* » (Traduction)

Les organismes suivants ont adopté le protocole :

- Services à la famille et à l'enfance, Région de Waterloo
- Lutherwood
- Hôpital Grand River

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

- Developmental Services Resource Centre
- Carizon Family and Community Services
- Hôpital Memorial de Cambridge
- Ray of Hope
- KidsAbility
- Services de santé pour enfants et familles, Région de Waterloo
- RLISS
- KW Habilitation

Site Web Family Compass

L'équipe de planification coordonnée des services continue d'offrir un soutien au site Web Family Compass. Le site comprend trois sections : un outil de recherche de services, un outil pour signaler une préoccupation ainsi que des ressources pour les parents. Le site Web a été conçu dans le cadre de la Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers.

L'outil *I Have A Concern* (« *J'ai une préoccupation* »), qui est géré par l'équipe de planification coordonnée des services, invite les familles à répondre à une série de questions, puis fournit une liste correspondante de services et de mesures de soutien.

Une vidéo ajoutée récemment sur le site présente les témoignages d'utilisateurs qui ont bénéficié de cette ressource. La vidéo a également été présentée lors d'une réunion de la table de planification des services pour enfants et jeunes de la région de Waterloo.

Quinze demandes de services ont été acheminées par l'entremise du site. L'équipe de planification donne suite à ces demandes en communiquant avec la famille pour discuter de ses préoccupations et proposer une marche à suivre. Dans plusieurs cas, le Waterloo Region Family Network entre en jeu pour assurer la liaison avec d'autres programmes communautaires.

Le développeur Web, E-Solutions, n'a pas toujours donné suite rapidement aux questions et aux demandes de modifications au site. Nous prenons des mesures pour apporter des correctifs.

Changements systémiques

Les changements systémiques suivants ont été abordés aux pages précédentes :

- Le nouveau mécanisme d'aiguillage avec les partenaires communautaires en santé mentale permet un accès transparent pour les familles, les enfants et les jeunes.
- La collaboration accrue avec des membres d'une variété de secteurs renforce l'offre de services aux familles, aux enfants et aux jeunes. Par exemple, on définit clairement quelles fonctions de gestion de cas s'appliquent à quels membres de la famille. Dans l'ensemble, les équipes communautaires ont ainsi renforcé leur capacité d'action.
- Le partenariat avec l'équipe QoLA Care de l'Université McMaster rehausse les services à la clientèle ayant des besoins médicaux complexes. Cette équipe fournit des références à la planification coordonnée des services pour le volet communautaire, tout en se chargeant du volet médical. Ainsi, la famille bénéficie d'un appui pour l'ensemble de ses besoins.

Défis

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Le programme de planification coordonnée des services dans la région de Waterloo se distingue par son approche centrée sur l'ensemble de la famille plutôt que sur l'enfant uniquement. Les besoins des parents font donc partie de l'équation. Comme il n'existe pratiquement aucun programme équivalent, certaines familles reçoivent un appui à long terme. Ces familles ne seraient pas en mesure d'atteindre leurs buts si elles recevaient une gestion de cas moins intensive, offerte par un autre organisme.

Au cours de la dernière année, le Programme ontarien des services en matière d'autisme a subi de nombreuses modifications. Certaines familles ont été touchées par ces changements, mais ils n'ont pas eu de conséquence négative pour la planification coordonnée des services. Il n'y a pas eu une augmentation particulière du nombre d'aiguillages à ce sujet. En général, les familles concernées reçoivent un soutien du DSRC à plusieurs chapitres : travailleuse de soutien aux familles du Programme ontarien des services en matière d'autisme, travailleuse ressource ou coordonnatrice des services. À l'heure actuelle, environ 20 % de la clientèle du programme de planification coordonnée des services a reçu un diagnostic de trouble du spectre autistique. La planification coordonnée des services entre en jeu lorsque les besoins individuels ou familiaux sont hautement complexes.

Solutions à envisager

Il serait envisageable d'instaurer, au sein du système, des fonctions de gestion de cas moins intensives que la planification coordonnée des services. Ainsi, les familles, les enfants et les jeunes n'ayant plus besoin de mesures de soutien et de services intensifs pourraient continuer à bénéficier d'un encadrement familial.

Prochaines étapes

Au cours des derniers mois, les travaux se sont poursuivis afin de permettre aux familles et à la clientèle d'accéder directement à leur plan de services dans la base de données (EMHware) utilisée par l'équipe de planification coordonnée des services. Le travail se poursuit, et nous collaborons avec le fournisseur pour corriger certains problèmes imprévus. On prévoit ouvrir la base de données aux familles au printemps 2020. L'étape suivante du projet pilote sera l'ouverture de la base de données aux partenaires communautaires. Ces derniers pourront ainsi consulter les buts indiqués dans les plans des clients, ainsi que les sections pertinentes de ces plans. Le travail administratif est en cours pour y arriver.

Histoires de réussite

Une coordonnatrice accompagne une famille monoparentale, composée d'une jeune mère et de trois enfants. L'un des enfants a un TDAH et risque de subir une dépression clinique, tandis qu'un autre enfant a un trouble convulsif. L'enfance de la mère a été marquée par de graves traumatismes. Family & Children Services of the Waterloo Region l'avait retirée à plusieurs reprises du foyer familial, et elle avait passé la majeure partie de son enfance d'un foyer d'accueil à un autre. La mère a acquis une « haine » pour le système et une méfiance à l'endroit des fournisseurs. Une amie de la famille avait recommandé le programme de planification coordonnée des services à la mère. Cette amie a assisté aux rendez-vous jusqu'à ce que la coordonnatrice parvienne à bâtir la relation de confiance. Au début, la mère hésitait à parler à d'autres fournisseurs et refusait d'inscrire ses enfants à des programmes ou services. La coordonnatrice a commencé à travailler avec la famille à la fin janvier 2019. Depuis, la mère a commencé à établir sa confiance à l'endroit du système. Elle a obtenu de l'aide concernant ses propres traumatismes, et elle a accédé à plusieurs services pour ses enfants : KidsAbility, psychiatrie, programme Zero2Six et interventions en matière de traumatismes de l'organisme Front Door. À la suite de ces changements et de l'offre de services à domicile, la vie de la famille s'est améliorée. Un enfant qui fréquentait l'école une demi-journée seulement pendant huit mois l'an dernier est en mesure d'y aller à temps plein cette année.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Les buts énoncés dans le plan de services sont une excellente ressource pour les fournisseurs communautaires et la famille. Ils constituent des points de référence et servent à évaluer les progrès. En mai 2018, le programme de planification coordonnée des services est intervenu auprès d'une famille dont le premier enfant avait récemment reçu un diagnostic de TDAH et de trouble du spectre autistique et le second enfant avait déjà un diagnostic d'épilepsie. La famille était en voie d'obtenir son congé des services de santé mentale du programme Zero2Six. Les défis et problèmes étaient toutefois encore nombreux : logement, protection de l'enfance, assiduité scolaire, présence aux rendez-vous et comportements agressifs à la maison et dans la communauté. La famille est biparentale, mais l'implication des parents était problématique. Un seul parent participait aux rencontres et collaborait avec les programmes, tout en étant aux prises avec ses propres problèmes de santé physique et de santé mentale. En février 2019, Family & Children Services of the Waterloo Region a informé les parents que les enfants seraient placés en famille d'accueil s'il n'y avait pas d'améliorations en matière d'implication, de propreté, de fréquentation scolaire et de sécurité des enfants. À ce moment, le plan de soutien à la famille comprenait plusieurs pages. Le parent qui se chargeait principalement des soins et des services a connu de sérieux ennuis de santé. Le deuxième parent a donc commencé à participer aux rendez-vous avec l'école, à accompagner les enfants à l'école matin et soir, et à assister à ses rendez-vous de counselling individuel. Après six mois, le plan a été réduit à deux pages. Il comprenait des buts simples pour assurer l'encadrement des comportements et l'intégration scolaire. Désormais, l'intervention de Family & Children Services n'est plus nécessaire. La famille reçoit l'appui du programme Encompass Learning, du Waterloo Region District School Board, des services externes de santé mentale de l'Hôpital Grand River, du programme Front Door, ainsi que des services de counselling interconfessionnel et de services de développement. Le plan était fort utile pour la famille, car il indiquait les progrès sous une forme visuelle.

Exemples de familles et de personnes qui reçoivent notre soutien

Premier exemple

La famille est composée de sept personnes, soit un parent et six enfants et jeunes de 4 à 19 ans. La famille s'est établie dans la région de Waterloo en avril 2018.

Cinq enfants sont inscrits à l'école. Ces enfants fréquentent trois écoles différentes, et quatre des cinq enfants ont des difficultés en milieu scolaire. L'enfant 1 est âgé de 4 ans et son développement suit son cours normal, sans difficulté apparente. L'enfant 2 a 6 ans. L'équipe de soutien comportemental est intervenue à deux reprises à la demande de l'école. Depuis son entrée à l'école, cet enfant a presque toujours eu une journée scolaire modifiée. Depuis novembre 2019, l'enfant 2 fréquente l'école toute la journée, mais reçoit néanmoins le soutien constant d'une assistante en éducation pour favoriser sa réussite. La coordonnatrice de la planification des services a effectué un aiguillage au service de diagnostic préscolaire et appuie le parent dans cette démarche. L'enfant 3, âgé de 10 ans, a déjà fait des déclarations suicidaires et eu des comportements de pyromanie. Toutefois, cet enfant s'entend bien avec la plupart de ses pairs et est vu comme un leader à l'école. En milieu scolaire, il connaît toutefois certains ennuis, dont des épisodes d'agressivité verbale et physique à l'égard de ses pairs et du personnel. L'enfant 3 montre très peu d'intérêt envers les interactions avec les adultes et les services de soutien. L'enfant 4 est un jeune dynamique de 12 ans qui participe au programme de réintégration Choices for Youth du Waterloo Region District School Board. Le conseil scolaire l'a expulsé à la suite d'un incident à l'école concernant un couteau. Cet enfant accepte de collaborer avec les fournisseurs de services, mais a de la difficulté à modifier ses comportements. Les enfants 3 et 4 font fréquemment preuve d'agression physique l'un envers l'autre à la maison en se servant de divers objets comme armes : couteaux, ameublement, autres objets. L'enfant 5, qui a 15 ans, refuse de fréquenter l'école, et a des démêlés avec la justice à la suite de deux incidents survenus pendant l'été. Les enfants 3, 4 et 5 consomment de la marijuana à la maison et dans la communauté. L'enfant 6 aide le parent à s'occuper des enfants plus jeunes, et a comme projet de retourner aux études.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Le parent participe à un groupe de thérapie hebdomadaire pour personnes ayant subi des traumatismes. Le parent connaît des ennuis de santé, dont des convulsions et des pertes de mémoire. La famille participe à Polaris, un programme intensif d'intervention en matière de traumatismes mené par le centre Carizon. Le personnel de ce programme effectue l'évaluation des enfants au domicile et fournit des traitements liés aux traumatismes subis. La coordonnatrice de la planification des services soutient la participation de la famille aux multiples rendez-vous et effectue des suivis. Elle envoie au parent des rappels pour chacun des rendez-vous et coordonne la tenue d'une conférence de cas trimestrielle pour assurer une cohésion entre toutes les parties. Family & Children Services of the Waterloo Region intervient également auprès de la famille en vertu d'une ordonnance de supervision. La coordonnatrice appuie le parent dans toutes les démarches juridiques et effectue les suivis nécessaires.

Deuxième exemple

Cette famille compte quatre membres, soit un parent seul et trois enfants de 6 à 16 ans. La famille reçoit un soutien en matière de développement, car l'aîné a reçu un diagnostic de trouble du spectre autistique. L'appui comprend une coordination des services, des programmes d'habiletés sociales et un soutien comportemental. Un organisme partenaire fournit également des services de santé mentale à l'égard de l'aîné. Le programme de planification coordonnée des services soutient la famille dans sa navigation du système de justice pour les jeunes, et offre un appui en milieu scolaire à tous les enfants. Le deuxième enfant participe au programme des Grands Frères et obtient du counselling par l'entremise de Carizon. Le dernier enfant fait l'objet d'une évaluation du service de diagnostic préscolaire, car il connaît des difficultés d'attachement, sensorielles et comportementales à la maison et à l'école. Family & Children Services of the Waterloo Region soutient la famille à la demande du parent, qui est aux prises avec les comportements difficiles des enfants à la maison. Plusieurs pédiatres et psychiatres sont impliqués, à cause de l'écart d'âge entre les enfants et de la nature de leurs difficultés. Le parent fait preuve d'enthousiasme en ce qui concerne la planification coordonnée des services et les autres services, et reconnaît les avantages du concept de guichet unique et du soutien à la coordination des rendez-vous.

Troisième exemple

Un jeune de 16 ans a été aiguillé vers la planification coordonnée des services après avoir été retiré du foyer familial par Family & Children Services of the Waterloo Region et placé chez un ami. Le jeune a des antécédents complexes de traumatismes et des problèmes de santé mentale, qui le poussent à avoir des comportements autodestructeurs et à risque élevé. La coordonnatrice de la planification des services facilite la navigation dans plusieurs domaines : éducation, emploi, logement, transport, santé mentale et santé physique (RLISS de Waterloo Wellington, psychiatrie, programme de santé mentale CAIP de l'Hôpital Grand River), ainsi que pour les soins médicaux, dentaires et de physiothérapie. Étant donné que le jeune approche de l'âge de la majorité, la coordonnatrice planifie la transition aux services pour adultes.

POINT NO 4.2 DE L'ORDRE DU JOUR

Signatures

Le Comité de gouvernance du programme de planification coordonnée des services a examiné et avalisé le présent rapport annuel en vue de son dépôt au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Les personnes suivantes siègent au Comité de gouvernance :

Heather Fedy – Lutherwood

Tracy Elop – Carizon

Linda Kenny – KidsAbility

Laura Shoemaker/Gerald Foran – Waterloo Catholic District School Board

Tammy Webster – Waterloo Catholic District School Board

Scott Miller – Waterloo Region District School Board

Alison Pearson – Table de planification des services pour enfants de la région de Waterloo

Andrea Reist – Service de développement du nourrisson, Région de Waterloo

Anik Gagnon – Conseil scolaire catholique MonAvenir

Michel Laverdière – Conseil scolaire Viamonde

Kelly Lantrick – Directrice, école KidsAbility

Rhonda Wideman – RLISS de Waterloo Wellington

Paul Reimer – Family & Children's Services of the Waterloo Region

Sue Simpson – Waterloo Region Family Network

Laura Thies – Centre Sunbeam/Developmental Services Resource Centre

Eva Bak Hebert – Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires