



## **Rapport de la directrice générale**

**Assemblée générale annuelle 2023-2024 :**

**Le 26 septembre 2024**

***Available in English***

## Table des matières

<b>Reconnaissance .....</b>	4
<b>Message de la directrice générale.....</b>	5
<b>Engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) .....</b>	6
Principales activités organisationnelles en 2023-2024 : .....	6
Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	7
<b>Services en français (SF) .....</b>	8
Principales activités en 2023-2024 : .....	8
Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	9
<b>Sécurité des technologies de l'information (TI).....</b>	9
Principales activités en 2023-2024 : .....	9
Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	9
<b>Programme des services à l'enfance et à la jeunesse.....</b>	9
Principales activités en 2023-2024 : .....	9
Statistiques pour 2023-2024 : .....	12
Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	13
<b>Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara (SOPDI RHN) .....</b>	15
Principales activités en 2023-2024 : .....	15
Statistiques pour 2023-2024 : .....	16
Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	19
<b>Passeport de la région de Hamilton-Niagara.....</b>	20
Principales activités en 2023-2024 : .....	20
Statistiques pour 2023-2024 : .....	21

Principaux objectifs pour 2024-2025 : .....	21
<b>Sondages sur la satisfaction des consommateurs pour 2023-2024 .....</b>	<b>22</b>
Programme de services à l'enfance et à la jeunesse.....	22
Programme de SOPDI RHN.....	24
Passeport de Hamilton-Niagara.....	26

## Reconnaissance

Nous souhaitons reconnaître que Hamilton est située sur les territoires traditionnels des Premières Nations Erie, Neutral, Huron-Wyandot, Haudenosaunee et Mississaugas de Credit. Le territoire est mutuellement protégé par le Pacte de la ceinture wampum faisant référence au concept du « bol à une seule cuillère », un accord entre la Confédération iroquoise, les Ojibways et d'autres nations alliées qui partagent pacifiquement les ressources autour des Grands Lacs et en prennent soin. Ces terres sont protégées par l'Achat entre les lacs de 1792, conclu entre la Couronne et la Première Nation Mississaugas de Credit. Aujourd'hui, de nombreux peuples autochtones de toute l'Île de la Tortue y vivent, et nous sommes reconnaissants d'avoir l'occasion de travailler dans cette communauté, sur leur territoire.

Nous reconnaissons que nous devons faire davantage pour connaître la riche histoire de ce territoire. Je vous invite à prendre un moment de réflexion pour reconnaître les préjugices et les erreurs du passé, et pour réfléchir à la manière dont nous pouvons, individuellement et collectivement, aller de l'avant en faveur de la réconciliation, de la justice et d'une collaboration respectueuse.

## **Message de la directrice générale**

Contact Hamilton est soutenu par des employés dévoués et attentionnés et un conseil d'administration bénévole. Les employés et les bénévoles du conseil d'administration de Contact Hamilton sont guidés par nos valeurs et principes en matière de service :

- **Intégrité** – Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton sont dignes de confiance, honnêtes, responsables et traitent les gens avec dignité et respect
- **Diversité** – Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton seront inclusifs, justes, équitables, accueillants et offriront un lieu sûr où demander et recevoir des services
- **Empathie** – Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton agiront avec compassion et patience, et apporteront soutien et conseils
- **Responsabilisation** – Le conseil d'administration, le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton seront transparents, attentifs et viseront l'excellence

Contact Hamilton travaille en étroite collaboration avec les réseaux et organisations de fournisseurs de services locaux, régionaux et provinciaux pour soutenir les enfants, les jeunes et les adultes ayant une déficience intellectuelle, leur famille et leurs réseaux de soutien. C'est un honneur pour nous d'accomplir ce travail important.

Je suis heureuse de présenter le rapport de l'assemblée générale annuelle de la directrice générale pour l'exercice financier 2023-2024. Ce rapport résume les principales réalisations de 2023-2024 et les domaines d'intérêt pour 2024-2025 :

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

Avec reconnaissance,

Lea Pollard, directrice générale

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

Principales activités organisationnelles en 2023-2024 :

- Poursuite de la mise en œuvre des **priorités fondamentales en matière d'EDI** de Contact Hamilton :
  - Améliorer l'aisance et les compétences du personnel pour soutenir les discussions relatives aux considérations culturelles et expliquer pourquoi il s'agit de renseignements importants
  - Normaliser les discussions et les conversations au sujet de l'EDI et créer la sécurité nécessaire pour que les discussions aient lieu
  - Reconnaître et accepter que la prise de conscience peut être une source de malaise et que cela est nécessaire pour créer des occasions de changement
  - Reconnaître que le développement de l'EDI est un processus et un parcours de toute une vie et que ce ne sera pas toujours facile
- Temps protégé pour des **activités d'apprentissage propres à l'équipe en l'honneur de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation**, et engagement permanent de Contact Hamilton à en faire plus et à en apprendre davantage sur l'histoire autochtone
- **Formation continue obligatoire** sur l'**EDI** pour tous les employés dans les domaines suivants : la capacité culturelle autochtone, les pratiques antiracistes et anti-oppressives, l'espace positif et la formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide
- **Prestation d'une formation sur la capacité culturelle autochtone de SANYAS** aux employés et au conseil d'administration

- **Examen et révision** continus **des principales politiques en matière d'emploi et de ressources humaines** pour qu'elles reflètent les principes de l'EDI
- Inclusion de déclarations **dans toutes les offres d'emploi** promouvant l'importance de l'EDI

#### Principaux objectifs pour 2024-2025 :

- Poursuite de la mise en œuvre des **priorités fondamentales en matière d'EDI de Contact Hamilton** avec des mécanismes de compte rendu pour mesurer les progrès
- Poursuite de la mise en place du **comité sur l'EDI de Contact Hamilton** comme moyen de promouvoir les principes et les valeurs de l'EDI et l'élaboration continue des objectifs et des priorités en matière d'EDI au fil du temps
- Examen et révision continus **des politiques et des pratiques en matière d'emploi et de ressources humaines** de Contact Hamilton pour s'assurer que les principes de l'EDI sont pris en compte
- Examen et révision continus des politiques de Contact Hamilton concernant **l'accessibilité, les droits des consommateurs, les valeurs et principes en matière de service et l'incapacité**, afin de s'assurer que les principes de l'EDI sont pris en compte
- Création d'un **code de conduite pour les employés** et d'un **code de conduite pour les consommateurs et les intervenants**, afin de promouvoir, entre autres, un traitement respectueux et digne

- Création d'une **déclaration d'EDI pour les consommateurs et les intervenants**, à afficher sur le site Web de Contact Hamilton
- **Prestation de la formation de SANYAS** auprès d'autres membres du personnel et du conseil d'administration
- **Élaboration de bulletins mensuels** à l'intention du personnel de Contact Hamilton pour sensibiliser aux diverses observances, fêtes et cultures, et promouvoir l'intérêt à cet égard
- Accent mis sur l'élaboration de documents internes et accessibles au public qui sont rédigés selon les **principes de langage clair** afin d'améliorer l'accessibilité et la compréhension

## Services en français (SF)

Principales activités en 2023-2024 :

- **Évaluation continue de la capacité de Contact Hamilton à répondre aux attentes** liées aux services en français
- Poursuite de la **traduction des documents accessibles au public** en français
- Révision de la **politique en matière de services en français** de Contact Hamilton et des procédures à l'appui
- Inclusion d'une déclaration dans toutes les **offres d'emploi promouvant les compétences en français** et traduction de toutes les offres d'emploi en français

## Principaux objectifs pour 2024-2025 :

- Poursuite de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de travail pour les services en français de Contact Hamilton afin d'**augmenter la capacité des SF dans la mesure du possible**
- **Annonce des possibilités d'emplois dans les médias francophones**, dans la mesure du possible

## Sécurité des technologies de l'information (TI)

### Principales activités en 2023-2024 :

- Mise en œuvre continue des recommandations découlant des deux audits des TI réalisés par un tiers en 2020-2021 et 2023-2024 afin de continuer d'améliorer la **sécurité de l'infrastructure des TI de Contact Hamilton**
- **Formation** de tous les employés à la **cybersécurité**

### Principaux objectifs pour 2024-2025 :

- **Surveillance** continue de l'état des TI de Contact Hamilton
- **Formation** continue du personnel et évaluation des menaces à la cybersécurité

## Programme des services à l'enfance et à la jeunesse

### Principales activités en 2023-2024 :

- Prestation des services essentiels suivants :

- **Accès et coordination des services**
  - Accès aux services de santé mentale aux enfants et aux jeunes (jusqu'au 31 décembre 2023)
  - Accès aux services aux enfants et aux jeunes présentant des besoins liés à une déficience intellectuelle, à l'autisme, au TSAF et/ou des besoins complexes
- **Planification coordonnée des services**
- **Service de consultation sur le TSAF**
- **Service de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes**
- **Facilitation et leadership dans le cadre des processus communautaires essentiels**
  - Résolution des cas / besoins particuliers complexes
  - Jeunes en phase de transition
  - Comité consultatif sur les placements en établissement
  - Évaluation du risque de menace de violence (jusqu'au 31 décembre 2023)
- Poursuite des **interventions rapides auprès des enfants/jeunes ayant un besoin très urgent de services de santé mentale**, y compris des protocoles de consultation d'urgence avec divers partenaires fournisseurs de services (jusqu'au 31 décembre 2023)
- **Réponse initiale à tous les aiguillages entrants dans un délai d'un à cinq jours** afin de confirmer aux personnes que leur aiguillage a été reçu, de leur indiquer les délais approximatifs avant l'obtention d'une réponse et de leur faire connaître les services qui peuvent être utilisés immédiatement pendant la période d'attente (jusqu'au 31 décembre 2023)

- Poursuite de la **participation à diverses initiatives de l'organisme responsable du soutien en santé mentale chez les enfants et les jeunes** (jusqu'au 31 décembre 2023)
- Poursuite de la coordination, du soutien et de la gestion de **Hamilton FASD Collaborative**, y compris la gestion de la présence dans les médias sociaux et le leadership en ce qui concerne l'élaboration de ressources et d'événements liés au TSAF
- Poursuite des **activités d'assurance de la qualité**, y compris la prise de contact avec les consommateurs au sujet de leur expérience en matière de services
- Poursuite de la participation active et du leadership aux **tables pertinentes à l'échelle locale, régionale et provinciale**
- **Planification avec Hamilton Health Sciences** concernant la relance budgétaire du programme de planification coordonnée des services de Contact Hamilton en 2024-2025 afin de soutenir une intervention plus précoce pour les enfants et les jeunes en attente d'une planification coordonnée des services
- **Fermeture du programme d'accès aux services de santé mentale aux enfants et aux jeunes de Contact Hamilton** et transfert de cette fonction au Lynwood Charlton Centre d'ici le 31 décembre 2023
- **Examen et restructuration de l'ensemble de l'équipe des services à l'enfance et à la jeunesse**, en mettant l'accent sur la réorganisation et l'intégration de tous les programmes pour l'enfance et la jeunesse de Contact Hamilton à la suite de la fermeture du programme d'accès aux services de santé mentale aux enfants et aux jeunes

Statistiques pour 2023-2024 :

## ACCÈS ET COORDINATION DES SERVICES

- ✓ 20 924 contacts ont été établis au nom de 2 730 enfants et jeunes uniques dans le cadre du **programme de services à l'enfance et à la jeunesse** :
  - ✓ 2 470 enfants et jeunes ayant des besoins en santé mentale
  - ✓ 193 enfants et jeunes ayant une déficience intellectuelle
  - ✓ 67 enfants et jeunes ayant des besoins en santé mentale et une déficience intellectuelle
- ✓ 7 004 enfants et jeunes ont participé au **programme d'accès et de coordination des services** :
  - ✓ 6 356 enfants et jeunes ayant des besoins en santé mentale
  - ✓ 421 enfants et jeunes ayant une déficience intellectuelle
  - ✓ 227 enfants et jeunes ayant des besoins en santé mentale et une déficience intellectuelle
- ✓ Les aiguillages suivants ont été effectués dans le cadre du **programme d'accès et de coordination des services** :
  - ✓ 1 124 aiguillages vers des programmes de santé mentale pour les enfants et les jeunes financés par le ministère, au nom de 1 013 enfants et jeunes
  - ✓ 202 aiguillages vers des programmes pour les enfants et les jeunes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, au nom de 150 enfants et jeunes

## PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES

- ✓ 61 nouveaux aiguillages vers le programme de planification coordonnée des services

- ✓ 14 nouveaux enfants et jeunes ont commencé à bénéficier de la planification coordonnée des services
- ✓ 35 enfants et jeunes attendaient de participer au programme de planification coordonnée des services au 31 mars 2024
- ✓ 61 enfants et jeunes avaient un plan coordonné des services

## **SERVICE DE CONSULTATION SUR LE TSAF**

- ✓ 21 nouveaux aiguillages vers le service de consultation sur le TSAF de Contact Hamilton
- ✓ 61 enfants / jeunes uniques servis; 71 services liés au TSAF fournis (certains enfants ont bénéficié de plusieurs services durant l'année)
- ✓ 13 enfants et jeunes attendaient de bénéficier du service de consultation sur le TSAF de Contact Hamilton au 31 mars 2024
- ✓ Soutien à Hamilton FASD Collaborative – coordination de ce qui suit :
  - ✓ 6 conférences de cas pour les enfants / jeunes
  - ✓ 12 séances de formation à l'intention des organismes
  - ✓ Journée internationale de sensibilisation au TSAF (parc Gage le 9 septembre 2023)
  - ✓ Formation intensive sur le TSAF fournie à 7 nouveaux membres de la communauté

**Principaux objectifs pour 2024-2025 :**

- Mise en œuvre du **nouveau programme d'accès et de coordination des services** de Contact Hamilton pour les enfants et les jeunes présentant des besoins liés à une déficience intellectuelle, au TSAF, à l'autisme et/ou des besoins complexes
- Mise en œuvre de la **relance budgétaire du programme de planification coordonnée des services** (financée par Hamilton Health Sciences Extensive Needs Service)
- Contribution aux **changements à apporter prochainement au Programme provincial des services en cas de besoins particuliers complexes** et mise en œuvre de ceux-ci
- **Examen interne des programmes sur le TSAF, de planification coordonnée des services et de coordination des placements pour les personnes ayant des besoins complexes de Contact Hamilton** pour assurer l'harmonisation entre les programmes et simplifier les processus
- **Élargissement de la collaboration avec les partenaires fournisseurs de services**, notamment en mettant l'accent sur la création d'un comité de répit pour les enfants
- **Amélioration des activités d'assurance de la qualité**, y compris la prise de contact avec les consommateurs au sujet de leur expérience en matière de services en créant des sondages sur l'expérience des consommateurs pour les programmes sur le TSAF et de planification coordonnée des services
- Poursuite de la participation et du leadership aux **tables à l'échelle locale, régionale et provinciale**

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

Principales activités en 2023-2024 :

- **Prestation des services essentiels suivants** : processus de confirmation de l'admissibilité normalisé à l'échelle provinciale; processus de demande provinciale normalisé à l'échelle provinciale (y compris une nouvelle demande si nécessaire); navigation des services, y compris les mises à jour des demandes, les aiguillages et les inscriptions; coordination des renseignements locaux/régionaux sur le logement; lien avec le processus d'intervention d'urgence et le processus de solutions en matière de services, et soutien de ces processus
- Achèvement couronné de succès de **l'examen de la conformité du MSESC pour SOPDI RHN**
- Maintien de l'accent sur **l'augmentation du nombre de demandes** traitées au cours de l'année, y compris la réduction du nombre d'annulations de rendez-vous
- Achèvement de **l'examen interne des processus d'orientation, d'intervention d'urgence et Connexion pour l'accès aux services** de SOPDI RHN pour assurer l'intégration, la clarté des rôles et des communications avec les partenaires internes et externes, et la rationalisation des procédures
- Poursuite de la mise en œuvre de **l'initiative fiscale d'intervention en logement** (se terminant en mars 2024)
- Poursuite de la collaboration avec les hôpitaux dans la région de Hamilton-Niagara en ce qui concerne les activités d'aiguillage et de planification simplifiées et

coordonnées, y compris la **mise en œuvre d'un protocole avec l'Hôpital St-Joseph**

- **Élargissement des activités de liaison communautaire**, telles que la prestation de séances d'information auprès de divers intervenants (au sein et en dehors des partenaires financés par le MSESC) et des familles
- Leadership et participation au **Réseau provincial de SOPDI** et ses comités
- Poursuite des activités d'assurance de la qualité, y compris la **mise en œuvre de l'enquête provinciale sur l'expérience des consommateurs de SOPDI**
- Poursuite de la participation et du leadership aux **tables à l'échelle locale, régionale et provinciale**

Statistiques pour 2023-2024 :

#### **DEMANDES REÇUES**

Par demandes reçues, on entend le nombre de personnes qui ont appelé SOPDI RHN pour obtenir de l'information sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et/ou pour accéder à des services. Les demandes reçues ne se concrétisent pas toutes en demandes de confirmation de l'admissibilité.

- ✓ 751 demandes ont été reçues

#### **CONFIRMATION DE L'ADMISSIBILITÉ**

La confirmation de l'admissibilité concerne les personnes qui ont demandé des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle et qui ont entamé le processus de fournir à SOPDI RHN des renseignements justifiant leur admissibilité aux services. Dès réception de tous les renseignements requis, SOPDI RHN est chargé de confirmer

**l'admissibilité d'une personne aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le MSESC.**

- ✓ SOPDI RHN a participé au processus de confirmation de l'admissibilité au nom de 924 personnes.
- ✓ SOPDI RHN a confirmé l'admissibilité au nom de 584 personnes
  - ✓ 59 % des personnes ont reçu une confirmation de leur **admissibilité** à des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle
  - ✓ 41 % des personnes ont reçu une confirmation de leur **non-admissibilité** à des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle
  - ✓ 340 personnes étaient encore dans le processus de confirmation de l'admissibilité au 31 mars 2024 (c'est-à-dire que SOPDI RHN attendait des renseignements sur l'admissibilité en suspens)

## **DEMANDES TRAITÉES**

Pour être inscrite aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle du MSESC ou y être aiguillée, la personne doit remplir la trousse de demande de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

- ✓ Au total, 528 **demandes** pour des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle ont été traitées :
  - ✓ 69 % des demandes étaient au nom de nouvelles personnes (ne recevant pas déjà de services)
  - ✓ 8 % des demandes étaient au nom de nouvelles personnes recevant déjà des services (c.-à-d. qu'elles ont commencé à recevoir des services avant 2011)
  - ✓ 23 % des demandes étaient au nom de personnes qui avaient besoin de faire une nouvelle demande, car leurs besoins avaient changé considérablement depuis leur dernière demande

## LIEN VERS LE PROCESSUS D'INTERVENTION D'URGENCE

SOPDI RHN aiguille les personnes vers le processus d'intervention d'urgence lorsque les critères sont respectés.

- ✓ SOPDI RHN a aiguillé 40 personnes uniques vers le **processus d'intervention d'urgence** dans leur communauté et les a soutenues tout au long du processus

## LIEN VERS LE PROCESSUS DE SOLUTIONS EN MATIÈRE DE SERVICES

SOPDI RHN aiguille les personnes vers le processus de solutions en matière de services lorsque les critères sont respectés.

- ✓ 7 personnes ont bénéficié de la planification des solutions en matière de services

## INTERVENTION EN LOGEMENT

- ✓ Les intervenants en logement sont entrés en contact avec 254 personnes pour partager de l'information et des ressources au sujet des options de logement abordable dans la région de Hamilton-Niagara
- ✓ Les intervenants en logement ont aidé 29 personnes à élaborer des plans matière de logement pour accéder à des logements abordables
- ✓ Les intervenants en logement ont appuyé
  - 1 165 personnes par l'entremise de webinaires sur le logement
  - 468 personnes par l'entremise du Forum sur le logement
  - 4 réunions avec des groupes du réseau familial
  - 12 réunions avec des fournisseurs de logements
  - 150 personnes à divers événements

## Principaux objectifs pour 2024-2025 :

- Mise en œuvre des recommandations découlant de l'**examen interne des processus d'orientation, d'intervention d'urgence et Connexion pour l'accès aux services**
- **Élargissement de la communication avec les hôpitaux** dans la région de Hamilton-Niagara pour assurer l'aiguillage en douceur des personnes hospitalisées devant obtenir leur congé
- **Passage de 3 intervenants en logement à 1 intervenant en logement** en date du 1<sup>er</sup> avril 2024 (fin du financement par l'impôt) et besoin en découlant de revoir la portée du rôle
- Poursuite de la **collaboration avec le MSESC et le réseau provincial de SOPDI** afin d'améliorer et de coordonner les activités, ainsi que d'assurer la cohérence là où c'est nécessaire
- Poursuite de la **liaison ciblée auprès des communautés autochtones**, y compris assurer une présence sur place mensuelle à Community Living Six Nations
- Poursuite de la **liaison ciblée auprès des intervenants et des groupes clés** pour faire connaître les services de SOPDI RHN et pour savoir comment et quand entrer en contact avec SOPDI RHN
- Poursuite de l'**élaboration d'initiatives relatives à l'engagement des consommateurs et des familles** qui éclaireront SOPDI RHN

- Poursuite de la participation et du leadership aux **tables à l'échelle locale, régionale et provinciale**
- En collaboration avec le MESC, contribution aux processus liés à la **réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle** (« En quête d'appartenance : Choix et inclusion <https://www.ontario.ca/fr/page/en-quete-dappartenance-choix-et-inclusion>») et poursuite de la réponse à l'audit du vérificateur général de l'Ontario sur les organismes SOPDI

## Passeport de la région de Hamilton-Niagara

Principales activités en 2023-2024 :

- **Prestation des services essentiels suivants** : approbations de financement et intégration; offre de renseignements et d'enseignement virtuels; examen et résolution des demandes de remboursement; processus de transfert pour les personnes qui emménagent dans la région ou qui déménagent; gestion des changements concernant les options d'administration du financement d'un bénéficiaire du programme Passeport
- Déploiement et mise en œuvre des **lignes directrices révisées du programme Passeport du MESC**
- Achèvement de l'examen interne du programme Passeport pour assurer l'alignement sur le modèle du programme Passeport provincial (nouveau ou en cours d'élaboration), ce qui a donné lieu à la **restructuration du programme Passeport de Hamilton-Niagara**

- Création d'un nouveau **sondage sur l'expérience des consommateurs** propre au processus d'approbation et d'inscription
- Poursuite de la **participation provinciale** au Réseau ontarien des organismes offrant le programme Passeport (ROOPP) aux niveaux stratégique et opérationnel, y compris la participation / le leadership au secrétariat du ROOPP
- Poursuite de la participation à diverses **tables à l'échelle régionale et provinciale**

#### Statistiques pour 2023-2024 :

- ✓ 701 demandes de financement au titre du programme Passeport ont été approuvées en 2023–2024
- ✓ 7 059 personnes uniques recevaient déjà du financement au titre du programme Passeport au 31 mars 2023 ou venaient d'être approuvées pour un tel financement (81,61 millions de \$ par année)
- ✓ Taux d'utilisation provincial du financement au titre du programme Passeport : 67 %. Taux d'utilisation du programme Passeport de Hamilton-Niagara : 70 %

#### Principaux objectifs pour 2024-2025 :

- **Élargissement des activités de liaison auprès des consommateurs et des fournisseurs de services** par l'entremise d'ateliers d'éducation améliorés
- Mise en œuvre du nouveau **sondage sur l'expérience des consommateurs** propre au processus d'approbation et d'inscription

- Poursuite de la mise en œuvre de **technologies de communication de masse** pour joindre les bénéficiaires du programme Passeport en temps opportun
- **Activités d'assurance de la qualité**
- Poursuite du leadership et de la participation aux **tables du ROOPP**
- En collaboration avec le MESC, contribution aux processus liés à la **réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle** (« En quête d'appartenance : Choix et inclusion <https://www.ontario.ca/fr/page/en-quete-dappartenance-choix-et-inclusion>»)
- Poursuite de la participation et du leadership aux **tables de planification du programme Passeport à l'échelle locale, régionale et provinciale**

## Sondages sur la satisfaction des consommateurs pour 2023-2024

Programme de services à l'enfance et à la jeunesse

Nombre de répondants : 63

Le faible taux de réponse est attribuable à la fermeture du programme d'accès aux services de santé mentale aux enfants et aux jeunes le 31 décembre 2023.

Il se peut que les pourcentages n'égalent pas toujours 100 % en raison des arrondis.

<b>Domaine mesuré</b>	<b>D'accord / Fortement d'accord %</b>	<b>Neutre %</b>	<b>En désaccord / Fortement en désaccord %</b>
Je n'ai pas eu de difficulté à me renseigner au sujet de Contact Hamilton	62	22	16
Je comprends mieux les services de Contact Hamilton	81	11	8
J'ai senti que le personnel de Contact Hamilton m'écoutait	92	5	3
J'ai l'impression que le personnel de Contact Hamilton a bien compris ce qui était important pour moi	87	11	2
J'ai maintenant une meilleure connaissance des services communautaires à ma disposition	81	14	5
Je pense que le personnel de Contact Hamilton m'a fourni des renseignements clairs et utiles sur ma situation	89	10	2
Je ferais de nouveau appel à Contact Hamilton	92	5	3
Je pense que les prochaines étapes pour obtenir des services sont claires pour moi	76	19	2
J'ai eu l'impression que le personnel de Contact Hamilton était flexible quant à l'heure de mon rendez-vous	84	15	2
En général, je suis satisfait(e) de l'aide fournie par Contact Hamilton	94	5	2

<b>Domaine mesuré</b>	<b>D'accord / Fortement d'accord %</b>	<b>Neutre %</b>	<b>En désaccord / Fortement en désaccord %</b>
<b>Moyenne</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>5</b>

### Programme de SOPDI RHN

SOPDI RHN a reçu 213 réponses au sondage provincial sur l'expérience des consommateurs jusqu'au T4 2023-2024.

La province a reçu un total de 1 625 réponses pour la même période au nom de tous les organismes SOPDI. SOPDI RHN représente 13 % de toutes les réponses provinciales reçues.

Pour toutes les catégories sauf une, les expériences positives à l'égard de SOPDI RHN étaient plus élevées que la moyenne provinciale.

<b>Domaine mesuré</b>	<b>Résultats de Hamilton-Niagara</b>
Avez-vous senti qu'on vous écoutait?	Oui 61 % Quelque peu 15 % <i>Oui + quelque peu</i> 76 % Non 19 % Je ne sais pas 5 %
Avez-vous obtenu l'information dont vous aviez besoin?	Oui 55 % Quelque peu 18 % <i>Oui + quelque peu</i> 73 %

<b>Domaine mesuré</b>	<b>Résultats de Hamilton-Niagara</b>
	Non 22 %  Je ne sais pas 5 %
Êtes-vous satisfait(e) du temps qu'il vous a fallu pour obtenir les réponses à vos questions?	Oui 55 %  Quelque peu 16 %  <i>Oui + quelque peu</i> 71 %  Non 25 %  Je ne sais pas 5 %
Avez-vous appris quelles sont les ressources communautaires à votre disposition?	Oui 44 %  Quelque peu 26 %  <i>Oui + quelque peu</i> 70 %  Non 21 %  Je ne sais pas 9 %
Les prochaines étapes pour obtenir des renseignements et/ou des services sont-elles claires?	Oui 43 %  Quelque peu 27 %  <i>Oui + quelque peu</i> 70 %  Non 25 %  Je ne sais pas 6 %
En général, êtes-vous satisfait(e) de l'aide ou du soutien que vous avez reçu?	Oui 57 %  Quelque peu 20 %

<b>Domaine mesuré</b>	<b>Résultats de Hamilton-Niagara</b>
	<p><i>Oui + quelque peu</i> 77 %</p> <p>Non 24 %</p> <p>Je ne sais pas 0 %</p>

### Passeport de Hamilton-Niagara

Le sondage provincial sur l'expérience des consommateurs est en voie d'élaboration par l'entremise du ROOPP.