



# PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES RÉGION DE WATERLOO

---

## RAPPORT ANNUEL PLANIFICATION COORDONNÉE DES SERVICES

---

Organisme de coordination : Sunbeam Developmental Resource Centre

Zone de prestation de services : Région de Waterloo

Exercice : 2020-2021

---

*Grâce au programme de planification coordonnée des services, nous recevons l'appui d'une personne qui se soucie réellement de notre famille et qui est prête à investir le temps nécessaire pour effectuer des tâches longues et complexes. La coordonnatrice nous présente les programmes et nous aide à nous y inscrire ou à choisir les volets qui nous conviennent le mieux. – Parent/responsable d'un enfant*

*Lorsque je suis épuisée et que mon mari et moi devons concentrer notre entière attention sur les besoins immédiats de notre fils, il est rassurant de pouvoir compter sur une personne prête à nous écouter et à nous ouvrir la porte des services et des ressources dont nous avons désespérément besoin. S'occuper d'un enfant aux besoins médicaux complexes est une tâche dont le poids ne pourrait être soupçonné par quelqu'un n'ayant jamais eu à le faire. Les moments de grande joie et de gratitude sont entrecoupés de journées éreintantes. Je ne peux m'imaginer l'état dans lequel notre famille se trouverait sans ce programme. Habiterions-nous encore tous sous le même toit? J'en doute fortement. Au cours de la dernière année, notre fils a subi des douleurs aiguës et persistantes qui se sont ajoutées à ses autres besoins médicaux intensifs. Mon mari a subi deux chirurgies. Le stress des tâches de tous les jours, exacerbé par la pandémie, m'a poussée à la limite. La coordonnatrice de la planification des services nous a offert un soutien remarquable. Elle nous a aidés à trouver un soutien financier pour obtenir des services de répit. Elle nous aide aussi à coordonner les rencontres et les rendez-vous, ce qui allège mon fardeau cognitif et me permet de demeurer fonctionnelle. Avant tout, ce programme m'offre le privilège de passer de bons moments en compagnie de mon fils et de ma fille plutôt que de me limiter à gérer les soins. Je suis reconnaissante que mon mari et moi puissions obtenir l'aide nécessaire pour naviguer les systèmes de soutien complexes. Ainsi, notre fils reçoit les soins dont il a besoin et nous obtenons le répit nécessaire pour veiller à notre bien-être et continuer à appuyer notre fils au quotidien. – Parent/responsable d'un enfant*

*La planification coordonnée des services est synonyme de sécurité pour les familles, qui autrement devraient essayer de jongler beaucoup trop de pièces mobiles. Le coordonnateur ou la coordonnatrice accompagne les familles, les aide à mettre de l'ordre dans les morceaux du casse-tête et retire un fardeau de leurs épaules fatiguées. – Partenaire communautaire, programme Polaris*

*Les familles et les organismes participants tirent des avantages évidents de la planification coordonnée des services. Ce programme garantit que les informations cruciales sont bel et bien acheminées aux professionnels concernés, comme les médecins, et que les enfants et les familles bénéficient d'évaluations et de plans de traitement bien adaptés. Je suis en mesure de me concentrer sur mon rôle auprès des enfants et des familles, ce qui fait gagner du temps à tous. De plus, il est rassurant de savoir que les familles qui passent de notre programme à d'autres services continuent de recevoir le soutien nécessaire, sans perte d'informations. – Partenaire communautaire, Programme de développement du nourrisson et de l'enfant*

## **La planification coordonnée des services au Sunbeam Developmental Resource Centre**

Cinq coordonnatrices de la planification des services travaillent à temps plein au Sunbeam Developmental Resource Centre (centre Sunbeam). La gestionnaire du programme coordonne également le programme de résolution des différends en matière de services dans la région de Waterloo, ce qui facilite une pleine intégration entre les deux programmes. Le centre Sunbeam continue à appuyer environ 60 % des enfants et des jeunes bénéficiant du programme de résolution des différends en matière de services. Les coordonnatrices appuient chacune de 20 à 30 enfants et jeunes. Au cours de l'exercice, l'équipe du centre Sunbeam s'est bonifiée d'une nouvelle gestionnaire de la planification coordonnée des services et de la résolution des différends en matière de services.

Au cours de l'année écoulée, les services en matière de troubles du spectre de l'alcoolisation foétale (TSAF) ont été fusionnés avec le programme de planification coordonnée des services. Deux travailleuses spécialisées en TSAF se sont jointes à l'équipe.

Les demandes d'aiguillage sont reçues directement par la gestionnaire. 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 gestionnaire juge que la planification coordonnée des services n'est pas appropriée, elle relaie la demande à un organisme mieux placé dans les circonstances et s'assure que le suivi est effectué.

#### Coordination des services en matière de TSAF

À l'automne 2020, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a mis des ressources supplémentaires à la disposition des programmes spécialisés en TSAF à l'échelle provinciale. Le centre Sunbeam a été en mesure d'embaucher une coordonnatrice additionnelle, qui est entrée en fonction en octobre 2020.

L'équipe de planification coordonnée des services compte désormais deux coordonnatrices qui se spécialisent en TSAF. Voici quelques-unes des activités qu'elles ont réalisées au cours de la dernière année :

- L'équipe a établi des liens avec le nouveau centre de la petite enfance autochtone dans la région de Waterloo.
- Une coordonnatrice a suivi une formation sur les compétences culturelles autochtones.
- Les coordonnatrices ont collaboré avec la travailleuse de liaison autochtone de Waterloo Region Community Legal Services.
- Une coordonnatrice a effectué une présentation sur les TSAF à l'occasion de la journée de sensibilisation aux TSAF de la Première Nation mohawk Wahta.
- L'équipe a tenu des discussions avec la responsable des services aux Autochtones du Waterloo Catholic District School Board dans le but d'utiliser des locaux du conseil pour la formation des aidants et aidantes. Cette responsable travaille en collaboration avec le centre de la petite enfance Anishnabeg, à Kitchener.
- Les coordonnatrices ont conçu une formation à l'intention des fournisseurs de services communautaires, en partenariat avec le groupe d'action sur les TSAF de la région de Waterloo.
- Le groupe d'action sur les TSAF de la région de Waterloo a tenu une rencontre d'une journée entière pour effectuer de la planification stratégique et déterminer les domaines prioritaires.
- Le RLSS a octroyé des fonds au comité directeur sur les diagnostics de TSAF de la région de Waterloo afin de renforcer les capacités en pédiatrie et en psychologie dans la région. À l'occasion d'un dîner-causerie réunissant plus de 40 professionnels, les présentatrices ont discuté des lignes directrices pour le diagnostic de TSAF et ont proposé de faire l'acquisition de formations en ligne et de logiciels de reconnaissance des caractéristiques faciales pour les pédiatres.
- Le comité directeur sur les diagnostics de TSAF a tenu des rencontres régulièrement pour discuter des possibilités de financement et des façons d'atteindre les cibles fixées par le Ministère en contexte de pandémie.
- Les coordonnatrices ont sensibilisé les fournisseurs de services au « principe de Joran » et aux manières d'accéder à l'information pertinente pour les enfants, les jeunes et les familles autochtones.
- Une coordonnatrice a été invitée à effectuer des présentations à des groupes autochtones au sujet des TSAF.

- Une coordonnatrice a été invitée à effectuer une présentation pour les rédacteurs et rédactrices de rapports Gladue chez Aboriginal Legal Services, à Toronto.
- Les coordonnatrices spécialisées en TSAF et les coordonnatrices de la planification des services ont poursuivi leur étroite concertation.
- Les coordonnatrices des deux programmes ont suivi de la formation approfondie sur les TSAF et les pratiques exemplaires. Ces acquis ont été diffusés au sein du centre Sunbeam, auprès d'autres organismes communautaires et parmi la communauté provinciale d'intervenants en matière de TSAF.
- Les aidants et aidantes ont suivi de la formation virtuelle. Une formation complémentaire a été offerte en janvier 2021.
- Les coordonnatrices appuient les familles touchées par les TSAF avant et après le diagnostic. Elles aident les familles à se retrouver parmi les services de soutien et s'assurent que les recommandations issues du diagnostic sont bel et bien appliquées.
- Les coordonnatrices accompagnent les familles au cours de la démarche de diagnostic. Cette démarche est prise en charge par des cliniciens et cliniciennes de la communauté. Ces services sont payants. Au cours de l'année, huit personnes ont reçu un diagnostic de TSAF selon cette approche.
- Une coordonnatrice a compilé un répertoire des intervenants et intervenantes en TSAF à l'échelle provinciale et établi une communauté de pratique pour les regrouper. Il s'agit d'un nouveau moyen de collaboration. Cette coordonnatrice de la région de Waterloo dirige la préparation du mandat de la nouvelle communauté de pratique.
- Une intervenante spécialisée en TSAF siège à un comité consultatif de l'Université Wilfrid Laurier dans le cadre d'un projet sur les lacunes et les options en matière de logement pour les jeunes qui arrivent à l'âge adulte.
- Une coordonnatrice offrira de la formation dans d'autres régions de la province à la demande des organismes qui s'y trouvent. Ce projet a été rendu possible grâce au financement supplémentaire déployé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires à l'automne 2020.
- Une coordonnatrice a présenté un atelier sur les TSAF à l'occasion du congrès annuel Meilleur départ.
- Des coordonnatrices de la planification des services ont suivi de la formation au sujet de la fonction de facilitation. L'équipe est ainsi mieux outillée pour appuyer les familles.
- Trois ressources externes rémunérées (RER) ont participé à une formation sur les mesures de soutien aux jeunes résidant sous leur garde.
- Depuis le début de la collecte de données le 28 octobre 2018, des formations ont été offertes à 1689 personnes; 198 heures de formation ont eu lieu.
- Une coordonnatrice siègera au comité consultatif sur la planification coordonnée des services. Ce comité élaborera notamment un programme provincial de formation des aidants et aidantes en matière de TSAF.
- Le programme de formation des aidants et aidantes est offert trois fois par an. Le programme de 10 heures s'adresse aux parents et aux autres personnes qui s'occupent d'une personne ayant un TSAF. Le programme est désormais présenté en mode virtuel.

#### Exemples de coordination des demandes entre partenaires communautaires

- Une travailleuse sociale du Waterloo Catholic District School Board a aiguillé une famille vers le programme de coordination des services en matière de TSAF. L'enfant fréquente la maternelle et affiche

des problématiques de dysrégulation, de déficit d'attention et de résistance physique lorsqu'il se sent frustré. Les parents n'avaient pas envisagé un TSAF, mais la travailleuse sociale a soulevé des questionnements à ce sujet en se fiant à des indicateurs dans les antécédents de l'enfant. À la suite d'une rencontre, la famille a été admise au programme. L'objectif initial était d'aider l'école et la famille à mieux comprendre les TSAF, à leur offrir de la formation et à présenter les approches possibles, ainsi qu'à entreprendre la démarche de diagnostic. Compte tenu de l'âge de l'enfant, on prévoit offrir un encadrement à long terme à la famille. Les parents recevront l'appui nécessaire pour faciliter leur navigation du système, tant en ce qui concerne les besoins immédiats que le processus de diagnostic.

- Le centre Sunbeam a effectué un aiguillage interne pour soutenir une famille ayant des besoins dans les domaines du développement, de la santé mentale et des traumatismes. Au moment de la demande, la famille connaissait des difficultés d'adaptation. Elle avait besoin d'aide pour accéder aux services communautaires appropriés et pour tirer un meilleur parti des services qui lui étaient déjà offerts. L'intervention a touché plusieurs sphères : explorer les ressources en matière de santé mentale et de traumatismes (Carizon et Lutherwood); établir un plan pour les services de répit en accédant à du financement privé, en assurant une gestion efficace du financement déjà en place et en demandant un soutien financier supplémentaire; effectuer la liaison avec l'école, car l'enfant refusait de la fréquenter cette année; assurer une planification proactive avec l'équipe scolaire pluridisciplinaire pour inciter l'enfant à réintégrer l'école; obtenir des ressources et du financement en matière de TSAF; et offrir un soutien lors de rencontres avec d'autres fournisseurs de services et professionnels médicaux.

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 et vivant en établissement 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 les ateliers du centre Sunbeam.
- 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).

### Réseau provincial de la planification coordonnée des services (auparavant connu sous le nom de communauté de pratique)

La gestionnaire de la planification coordonnée des services participe aux rencontres mensuelles du Réseau provincial de la planification coordonnée des services et est membre de certains de ses groupes de travail. Voici certains des faits saillants de la dernière année :

- Préparation d'une proposition selon laquelle le Réseau dirigera la présentation d'ateliers de renforcement des capacités à l'échelle de la province pour les familles touchées par un TSAF
- Conception et présentation des ateliers de renforcement des capacités familiales
- Participation à des rencontres de rétroaction avec le ministère de l'Éducation au sujet de l'apprentissage virtuel en période de pandémie
- Offre de rétroaction du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires concernant la résolution des différends en matière de services
- Élaboration du mandat du Réseau

### Renforcement des capacités, formation et sensibilisation

Les coordonnatrices de la planification des services et les coordonnatrices spécialisées en TSAF siègent à de nombreux comités et groupes de travail du centre Sunbeam, ainsi qu'à l'échelle communautaire :

- Équipe de mobilisation de Cambridge et Kitchener
- Groupe d'action sur l'inclusion équitable du Waterloo Region District School Board
- Comités des soirées d'information et des conférenciers du centre Sunbeam
- Comité sur le financement direct des services d'autisme
- Comité du logiciel EMHware
- Comité du site Web du centre Sunbeam
- Comité de planification stratégique du centre Sunbeam
- Comité du personnel du centre Sunbeam
- Comité social et du mieux-être du centre Sunbeam
- Connectivité
- Table de planification des services pour enfants et jeunes

Les coordonnatrices de la planification des services et les coordonnatrices spécialisées en TSAF ont suivi les formations suivantes au cours de l'année écoulée :

- *The Brain Story*
- *Building Stronger Bridges: Successful Transitions from Child Mental Health Services* – Santé mentale pour enfants Ontario
- *Sailing the Storm: Taking Care of Ourselves and Others* – Santé mentale pour enfants Ontario
- Crisis Response Virtual Training - Caring for Others – premiers soins en santé mentale
- Mindful Living Summit – webinaires
- Atelier sur l'ergonomie du bureau à domicile

- Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle : formation et agrément sur l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-A) et le formulaire de demande de services et de soutiens
- *What you Need to Know about Human Trafficking* (Sexual Assault Support Centre)
- *Youth in Justice System* (Community Justice Initiatives, Lutherwood)
- Formation en trois volets sur les méthamphétamines (Wellington Guelph Drug Strategy)
- Formation sur les soins et les soutiens conscients
- *Ateliers Foundations in Infant and Early Childhood Mental Health Practice*
- Atelier de l'Institut des ressources pour les enfants et les parents sur le temps d'écran, les sextos et la sécurité en ligne
- Formation du programme ECHO Ontario, *Adult Intellectual & Developmental Disabilities: Mental Health in the Time of COVID-19*
- Formation sur les « F-Words » du centre CanChild
- Atelier professionnel sur la planification coordonnée des services et la coordination en matière de TSAF avec le personnel du Conseil scolaire catholique MonAvenir et du Conseil scolaire Viamonde

## **Évaluation**

Au cours de l'exercice 2020-2021, le programme de planification coordonnée des services est venu en aide à 160 enfants et jeunes. À la fin de l'exercice, 96 personnes recevaient encore activement des services. Les services avaient été fournis à 158 enfants et jeunes au cours de l'exercice précédent. Le dossier de 43 personnes est inactif, c'est-à-dire que les services ne leur sont plus offerts activement. 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. À la fin du troisième trimestre, le programme avait reçu un total de 50 demandes d'aiguillage.

L'équipe spécialisée en TSAF offre des services de coordination à 8 familles, ainsi que des services ressources à 36 familles. Au cours de l'exercice, ces services ont soutenu 69 familles/personnes et organismes.

En général, les demandes d'admission à la planification coordonnée des services proviennent d'organismes de services à l'enfance (26 demandes) ou directement des familles elles-mêmes (8 demandes). On note une augmentation du nombre d'aiguillages effectués par les fournisseurs de services de santé (6 demandes) au cours de l'exercice 2020-2021.

Dans le cadre de la planification coordonnée des services, les familles sont invitées à remplir le questionnaire MPOC (Measures of Processes of Care) du centre CanChild six mois après le début des services, puis annuellement par la suite si elles reçoivent encore activement des services.

Les résultats concernant le questionnaire MPOC pour la période d'avril 2019 à septembre 2020 ont été rendus publics à l'automne 2020. Ces résultats étaient disponibles à l'échelle provinciale et à l'échelle régionale. La pandémie a nui considérablement à la collecte de données en province. À peine 10 organismes de coordination ont recueilli un nombre suffisant de réponses pour être en mesure de fournir un sommaire des données. La région de Waterloo était du nombre, avec son taux de réponse de 24 %.

Dans l'ensemble, les familles répondantes de la région de Waterloo ont indiqué que le programme était centré sur leurs besoins. Les cotes les plus élevées concernaient l'offre de services respectueux, solidaires, coordonnés et approfondis, tandis que les cotes les moins élevées portaient sur la communication de renseignements généraux. Ces résultats sont comparables à ceux obtenus pour d'autres programmes. Les données indiquent que

les familles étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services dans l'ensemble. Aucune famille n'a indiqué être « insatisfaite » des services.

Le centre CanChild de l'Université McMaster travaille avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour adapter l'outil MPOC aux services en matière de TSAF. Le déploiement aura lieu sous peu. Les coordonnatrices spécialisées en TSAF feront passer ce questionnaire aux familles, enfants et jeunes concernés.

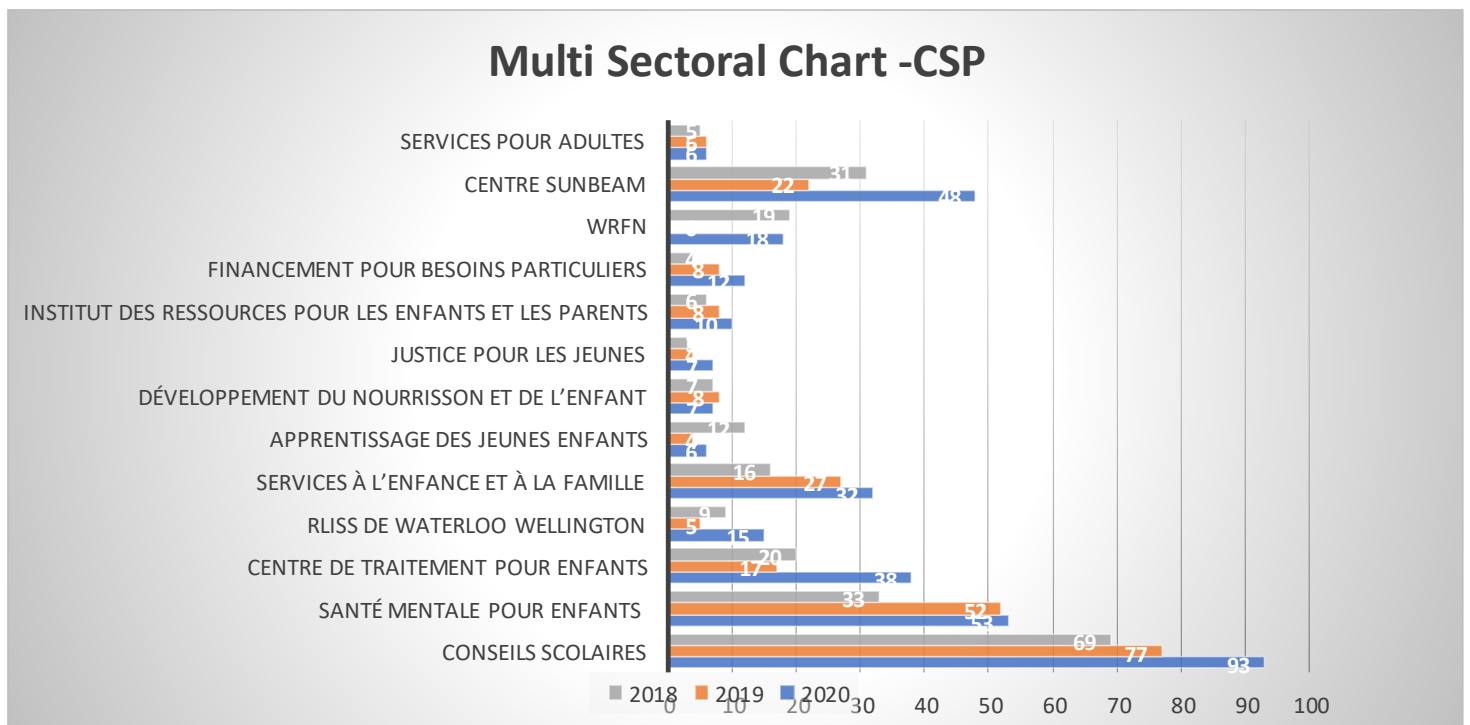
### Concertation communautaire

Le Comité de gouvernance du programme de planification coordonnée des services est 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.

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 centre Sunbeam. De plus, des familles ont soumis directement leur demande d'admission.

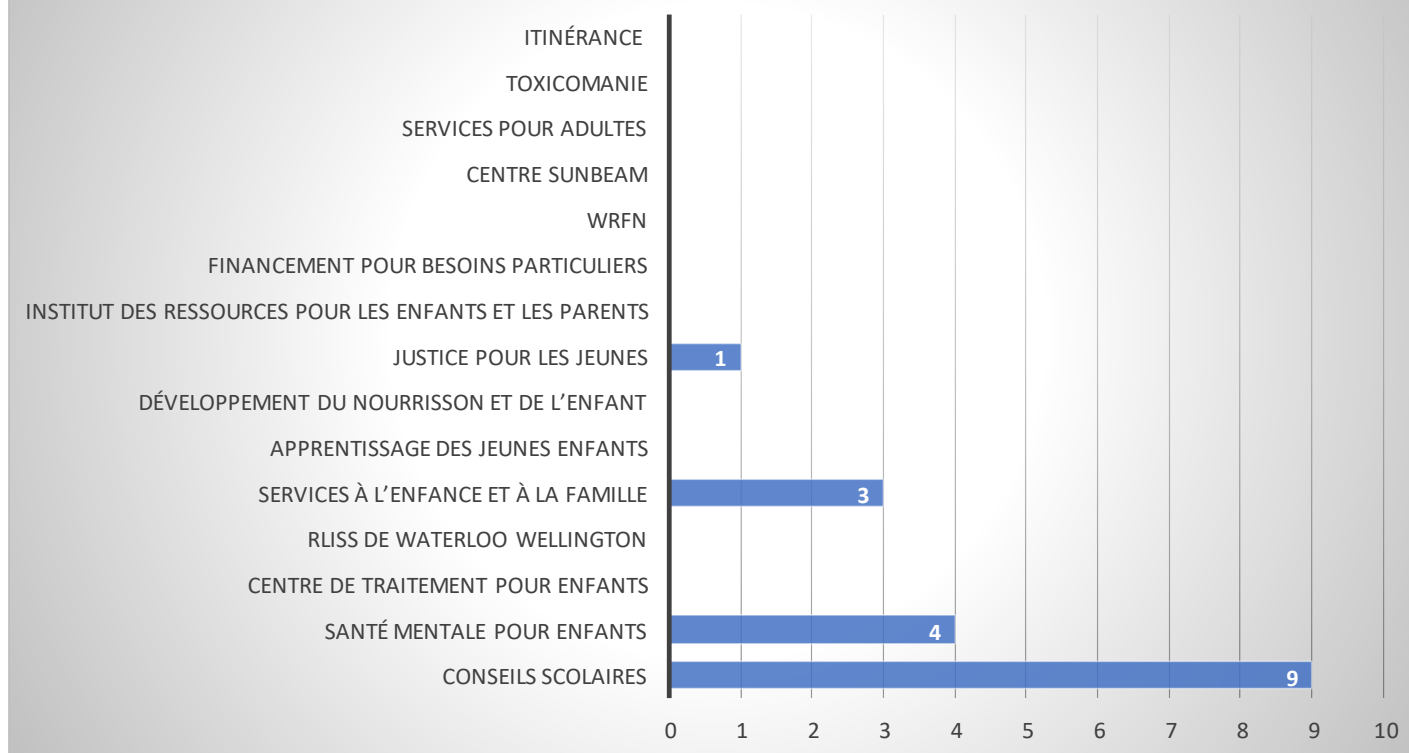
Une coordonnatrice bilingue est en mesure d'offrir un soutien aux familles francophones. Jusqu'à présent, les services en français n'ont pas été requis.

### Participation des partenaires communautaires dans une perspective intersectorielle





## FASD Coordination 2020-2021



### Site Web Family Compass

En 2020-2021, le site Family Compass a été bonifié pour fournir plus de détails et couvrir un plus grand nombre de ressources communautaires. Après le début de la pandémie de COVID-19, une fenêtre a été ajoutée au site pour mener les visiteurs vers le site Web de la Table de planification des services pour enfants et jeunes de la région de Waterloo, qui comprend de l'information sur la réponse régionale à la COVID-19. L'ajout de cet hyperlien a entraîné une augmentation du nombre de visites sur le site Family Compass ainsi que de l'utilisation de l'outil *I Have A Concern* (« *J'ai une préoccupation* »).

Jusqu'à présent, l'outil *I Have A Concern* a été utilisé 433 fois, ce qui a mené à 48 demandes acheminées au centre Sunbeam ainsi qu'à 8 demandes directes de la part de familles. L'équipe de planification coordonnée des services a fait suivre les huit demandes directes au Waterloo Region Family Network, car elles ne correspondaient pas aux critères d'admissibilité du centre Sunbeam.

De plus, l'équipe de planification coordonnée des services appuie la gestion du site Family Compass en effectuant des mises à jour au contenu et aux renseignements organisationnels, ainsi qu'en s'occupant de la fenêtre menant au site de la Table de planification. L'équipe fournit aussi à la Table de planification des statistiques trimestrielles au sujet du site Family Compass, y compris sur l'outil *I Have A Concern*. Le nombre de visiteurs provenant de l'Ontario a augmenté de 19 % comparativement à l'année précédente, ce qui représente 797 visiteurs uniques de plus en 2020-2021. Le nombre de visiteurs provenant de Kitchener a augmenté de 22,66 %, tandis que le nombre de visiteurs de Waterloo est demeuré stable. Le nombre de visiteurs provenant de Cambridge a augmenté de 54,29 %. Il s'agit d'une tendance positive, puisqu'elle reflète une plus grande utilisation de ce service dans la région et dans chacune des trois villes.

Les responsables du site Family Compass étudient également d'autres possibilités de partenariat pour rendre le site et l'outil *I Have A Concern* encore plus efficaces et pertinents.

## **Défis**

La pandémie de COVID-19 est directement à l'origine de plusieurs défis qui ont touché la planification coordonnée des services et les services en matière de TSAF :

- Il est difficile de trouver des services de répit fiables (à domicile et à l'extérieur du domicile). La plupart de ces services sont fermés à cause de la pandémie et la pénurie de personnel est persistante.
- Les services à distance ne fonctionnent pas pour toutes les familles. C'est le cas de celles dont l'anglais est la langue seconde, qui n'ont pas accès aux outils technologiques, ou qui ne savent pas comment les utiliser correctement. Il n'est pas toujours évident d'aider les parents à remplir des formulaires ou à gérer la correspondance lors d'une rencontre virtuelle. Certaines familles n'ont pas les moyens de se procurer les outils technologiques, tandis que d'autres comprennent mal leur fonctionnement, ont une mauvaise connexion Internet, ne se sentent pas à l'aise de communiquer par vidéoconférence, ou ont d'autres difficultés liées à l'utilisation d'un ordinateur ou d'un téléphone.
- Les services virtuels sont pratiques et accessibles, et les familles ont plus facilement accès à plusieurs fournisseurs de services, mais cela signifie aussi qu'elles ont plus de réunions. Les parents doivent prévoir ces rencontres à leur horaire, ce qui est problématique pour ceux ayant des capacités intellectuelles limitées ou dont les journées sont déjà très chargées à cause de l'enseignement à la maison.
- Les délais d'attente se sont allongés, par exemple pour les services résidentiels de l'Institut des ressources pour les enfants et les parents.
- Les listes d'attente de plusieurs fournisseurs de services communautaires sont plus longues qu'avant la pandémie.
- La COVID-19 a exacerbé des problèmes de santé mentale et suscité de nouveaux problèmes, dont ceux liés à l'isolement social.
- Le répit demeure une priorité pour la majorité des familles. Certaines ont pu continuer à obtenir des services de répit à l'extérieur de leur domicile, mais avec des restrictions majeures (exigences de nettoyage et de port d'équipement de protection individuelle). Sous de telles conditions, les services de répit ne valent pratiquement plus la peine pour nombre de familles. Les familles qui ont obtenu des fonds à consacrer aux services de répit ont énormément de difficulté à trouver des fournisseurs compétents et en mesure de répondre aux besoins de leur enfant. Même dans les cas où ces familles trouvent un fournisseur adéquat, les déplacements à l'extérieur du foyer et les activités offertes sont fortement restreints à cause de la pandémie. Les parents sont limités à des activités essentielles, comme faire l'épicerie ou aller marcher dans le quartier.
- Les deux périodes de confinement décrétées lors de la pandémie ont donné lieu à des fermetures d'écoles et grandement limité le temps personnel à la disposition des parents. Plusieurs parents ont indiqué qu'ils approchaient de la limite de leur patience ou qu'ils l'avaient même dépassée. Une famille a décidé de confier les soins de son enfant à une tierce partie. Une autre famille fait l'objet d'un suivi étroit, car le parent a indiqué à plusieurs reprises avoir envisagé de délaisser la garde de l'enfant. Dans la plupart des cas, les parents ont mentionné avoir de grandes difficultés à répondre à leurs besoins personnels et à ceux de leurs enfants.
- Les fournisseurs de services qui travaillent par l'entremise du centre Sunbeam ont consacré beaucoup de temps à se familiariser avec les pratiques de sécurité liées à la COVID-19 et avec les mesures recommandées par la Santé publique.

- Certaines familles ont un réseau de soutien naturel limité et peu de compétences technologiques. Au cours des périodes de confinement, le personnel du centre Sunbeam a offert un appui supplémentaire à des familles en quarantaine en leur livrant des aliments et des fournitures essentielles à domicile.
- Enfin, dans certaines familles, les parents ne maîtrisent pas les technologies ou ont des difficultés en lecture et en écriture. Leurs enfants d'âge scolaire ont donc accusé un retard au cours des périodes de confinement et de fermeture des écoles. On constate une régression des habiletés scolaires chez ces enfants à leur retour en classe.

### **Solutions à envisager**

Au cours de la dernière année, le portail client du programme de planification coordonnée des services est devenu pleinement fonctionnel. Le portail permet aux familles d'accéder en ligne au plan de services de leur enfant et de le signer. Ainsi, les consentements sont inscrits directement dans le dossier de l'enfant à même la base de données.

Le centre Sunbeam a commencé à ouvrir sa base de données à certains partenaires communautaires dans le cadre d'un autre de ses programmes. À long terme, l'objectif est d'instaurer un dossier électronique commun pour la planification coordonnée des services et d'y donner accès aux partenaires communautaires.

Les coordonnatrices spécialisées et TSAF mettront en place, au début de l'exercice 2021-2022, un système remanié pour les demandes de services téléphoniques, par courriel et sur le site Web. Ainsi, les familles et les partenaires communautaires auront un meilleur accès aux services de consultation, aux ressources et aux outils de navigation du système.

Le centre Sunbeam prévoit modifier son site Web au cours du prochain exercice afin de permettre aux partenaires communautaires et aux familles de soumettre directement une demande au programme de planification coordonnée des services.

L'équipe de planification coordonnée des services participe également à un projet de services virtuels financé par Centraide. Grâce à une subvention de Centraide, des tablettes/iPad ont été achetées au cours du dernier trimestre de l'exercice 2020-2021. Ces appareils seront prêtés aux familles pour faciliter leur accès aux services et aux mesures de soutien en format électronique.

### **Histoires de réussite**

- Les services virtuels ont facilité l'accès pour certaines familles. Ces dernières ont réalisé des gains de temps et réduit leurs déplacements, en plus de pouvoir accéder à des services à l'extérieur de la région (par exemple, les services virtuels d'hôpitaux).
- Les ressources en ligne ont été bonifiées et il est désormais plus facile d'y accéder.
- Dans l'ensemble, les familles et les partenaires communautaires ont réussi à s'adapter et à faire preuve de résilience et de créativité. Les familles comme les partenaires ont constaté qu'il y avait certains obstacles et ont trouvé des solutions de rechange. Par exemple, le personnel a offert un encadrement étape par étape à des familles qui avaient de la difficulté à se servir de Zoom ou de Teams, puis réalisé des essais. Ce soutien a ouvert les portes des services virtuels ou informels à des familles qui n'y auraient pas autrement eu accès.

- Une grande équipe de soutien a été mise en place en appui à une famille dont un enfant n’habitait plus à la maison depuis au-delà de quatre ans. Ce soutien a permis à l’enfant de réintégrer le foyer familial avec succès et sans grandes préoccupations.
- Le confinement a été une période de répit et de guérison pour certains enfants à la santé fragile. Le confinement a mis ces enfants à l’abri de maladies communes comme le rhume qui nuisent grandement à leur santé et entraînent des hospitalisations. La pandémie a été la plus longue période sans admission à l’hôpital pour plusieurs enfants.

### **Exemples de familles et de personnes qui reçoivent notre soutien**

Le centre Sunbeam a reçu une demande de services pour une personne adolescente qui s’établissait dans la région de Waterloo. Cette personne avait vécu en centre de traitement résidentiel plusieurs années et avait récemment emménagé avec l’un de ses parents dans la région. Il était nécessaire de lui offrir plusieurs mesures de soutien, car cette personne était récemment arrivée dans la région et n’avait pas reçu de services communautaires depuis plusieurs années. L’équipe du centre Sunbeam a assuré une communication continue avec la famille, le centre de traitement résidentiel et la coordonnatrice de la planification des services dans la région où la personne habitait précédemment. À partir de l’information recueillie, les buts et les besoins individuels et familiaux ont été établis. Les buts suivants ont été fixés initialement : établir un programme complexe de répit à domicile; obtenir des fonds pour besoins particuliers complexes et en assurer la gestion; obtenir un placement dans une école locale; transférer le dossier scolaire à la nouvelle école; obtenir un médecin de famille; obtenir un soutien en psychiatrie; transférer les demandes des Services de l’Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, et ainsi de suite. Étant donné que la personne avait eu des démêlés avec le système de justice pour les jeunes, les services devaient également être coordonnés avec son agent de probation. Après la mise en place initiale de cet ensemble de services, il faudra en assurer la coordination soutenue.

L’équipe responsable de la qualité de vie de l’Hôpital pour enfants McMaster a soumis une demande de services au nom de grands-parents qui s’occupent de leurs enfants et de leurs petits-enfants. La famille connaît plusieurs difficultés : problèmes de santé mentale (diagnostic de stress post-traumatique et dépression); conditions médicales non diagnostiquées auparavant et ayant donné lieu à plusieurs admissions à l’hôpital; hospitalisations à la suite d’idées suicidaires chez un adolescent; mutation génétique rare chez un enfant, dont l’état de santé s’est détérioré au cours de la dernière année et est devenu palliatif; absence totale de services pour la famille pendant l’année à cause du risque d’exposition à la COVID-19. De plus, les grands-parents ont la garde de leur petit-fils de 18 mois, qui a subi une forte exposition prénatale à l’alcool et à la drogue et dont la mère n’avait pas obtenu de soins prénataux. Ce tout-petit a des troubles de sommeil et ne dort pas la nuit complète. Il a des problèmes digestifs, des comportements autodestructeurs (se heurtant la tête contre le plancher ou les murs), et est agressif à l’endroit d’autres personnes et d’animaux, tant physiquement que verbalement. Selon les indications, cet enfant pourrait avoir des retards dans plusieurs domaines du développement, et il commence à recevoir un soutien à ces égards. Une coordonnatrice de la planification des services aide la famille à gérer ses nombreux rendez-vous médicaux ainsi que les services d’ergothérapie, de physiothérapie et d’orthophonie. La famille reçoit l’appui nécessaire pour accéder aux ressources et aux services. La coordonnatrice assiste aux rendez-vous et organise des conférences de cas pour faciliter l’atteinte des buts de la famille et déterminer les étapes suivantes.

Un conseil scolaire partenaire a soumis une demande de services pour un élève ayant des besoins complexes exigeant un soutien à la maison, à l’école et dans la communauté. L’élève a des comportements agressifs de nature verbale et physique ainsi que des problèmes de santé mentale et de bien-être. Le processus de diagnostic d’un TSAF est en cours. Les adultes de la famille ont également des besoins particuliers, notamment en ce qui concerne la dynamique familiale et la santé. Plusieurs professionnels du conseil scolaire et du domaine de la santé mentale sont impliqués. Le programme de planification coordonnée des services facilite la concertation

dans le souci de répondre le mieux possible aux besoins de la famille. La coordonnatrice aide aussi la famille à accéder à des services complémentaires.

Dans ce dossier, la coordonnatrice offre le soutien suivant :

- Faciliter la communication entre la famille et les services de soutien en milieu scolaire, notamment pour clarifier les besoins et pour examiner les mesures de soutien les mieux adaptées.
- Coordonner les rendez-vous médicaux et appuyer la communication lors de ces rendez-vous afin d'assurer que les besoins et les buts sont bien compris et communiqués. De plus, la coordonnatrice fait en sorte que la prise de médicaments est encadrée le mieux possible par des professionnels de la santé. La coordonnatrice rencontre fréquemment la famille avant ses rendez-vous pour préciser ce que la famille souhaite communiquer, et elle effectue des suivis avec la famille après les rendez-vous.
- Appuyer la famille au cours de la démarche de diagnostic d'un TSAF. La coordonnatrice consulte la famille, l'école, les professionnels médicaux et les autres services de soutien pour clarifier les responsabilités respectives. De plus, elle travaille de concert avec une coordonnatrice spécialisée en TSAF.
- Soumettre une demande de services à l'organisme Front Door et aider la famille à présenter ses besoins et ses buts. Front Door donne accès à des services de santé mentale (counselling, soutien à domicile, planification des interventions en cas de crise).
- Aider la famille à se familiariser avec les outils technologiques pour les services virtuels en période de pandémie.
- Trouver des activités de loisirs correspondant aux intérêts de l'élève et obtenir un soutien financier pour s'y inscrire.

## **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

Gerald Foran – Waterloo Catholic District School Board

Tammy Webster – Waterloo Catholic District School Board

John Martin – KW Habilitation

Scott Miller – Waterloo Region District School Board

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

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

Anik Gagnon – Conseil scolaire catholique MonAvenir

Roland Desloges – Conseil scolaire Viamonde

Kelly Lantick – Directrice, programme scolaire KidsAbility

Jennifer Kaytar – RLISS de Waterloo Wellington

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

Sue Simpson – Waterloo Region Family Network

Laura Thies – Sunbeam Developmental Resource Centre

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