



# 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 : 2021-2022

---

« J'ai eu le privilège de travailler en étroite collaboration avec l'équipe de planification coordonnée des services, et j'ai constaté l'impact considérable qu'elle peut avoir sur les familles que nous servons. Depuis quelque temps, nous travaillons ensemble pour soutenir une famille dont les trois enfants ont des besoins particuliers identifiés. Ce parent se sentait complètement dépassé devant les différents fournisseurs de services, agences, options de financement et rendez-vous. La langue maternelle de cette famille n'étant pas l'anglais, il était encore plus difficile pour elle de se frayer un chemin dans ce système par ses propres moyens. Grâce au soutien et au leadership de l'équipe de planification coordonnée des services, nous avons pu collaborer de façon efficace pour mieux soutenir cette famille. Nous avons confirmé que les trois enfants recevaient les services et le financement appropriés, et nous avons aidé la famille à mieux comprendre les services et les rendez-vous, ainsi qu'à connaître les personnes-ressources. La coordonnatrice a fourni un soutien plus intensif. Ainsi, aucune prestation n'est tombée entre les mailles du filet. » – Partenaire communautaire

« La planification coordonnée des services signifie qu'une personne est prête à nous aider dans des dossiers longs et compliqués parce qu'elle se soucie de notre famille. Elle nous explique les programmes et nous aide à faire des choix et à nous inscrire. » – Parent

« Notre équipe travaille avec celle de la planification coordonnée des services pour soutenir les familles ayant des besoins très complexes. Ce partenariat est tout ce qu'il y a de plus naturel et respectueux. En tout temps, nous veillons aux désirs, aux besoins et aux intérêts des personnes que nous servons. Elles sont au cœur de notre travail. » – Partenaire communautaire

« Votre programme a grandement facilité ma tâche et celle de ma famille. Vous avez joué un rôle essentiel pour faire de notre vie au Canada un succès. » – Parent (interprétation à partir de l'arabe)

« La coordonnatrice spécialisée et son équipe nous ont été d'une aide précieuse en tant que parents d'un enfant atteint d'un trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale. Elles ont facilité l'évaluation et le diagnostic et coordonné les réunions de l'équipe d'évaluation, en plus de nous soutenir tout au long du processus. La coordonnatrice nous a fourni des renseignements utiles sur ces troubles et sur les ressources à notre disposition dans la communauté. Elle nous a aidés à nous orienter dans le contexte scolaire. Ses conseils ont toujours été accompagnés d'une oreille attentive. Nous sommes très reconnaissants à l'équipe pour son soutien, car nous serions bien dépourvus sans elle! » – Parents

« Les coordonnatrices sont des ressources inestimables pour les familles touchées par les troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale et pour leurs fournisseurs de services de soutien. Les coordonnatrices insistent sur l'importance d'une approche soucieuse des besoins particuliers, afin de mieux soutenir les personnes touchées par ce handicap permanent. De plus, elles planifient, mettent en œuvre et défendent collectivement les mesures de soutien et les recherches en la matière. Ces travaux approfondiront les connaissances sur ces troubles et amélioreront en retour le travail des autres fournisseurs de services et des professionnels, tant à l'échelle provinciale que nationale. » – Partenaire communautaire

### **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 appuie désormais environ 90 % des enfants et des jeunes bénéficiant du programme de résolution des différends en matière de services, comparativement à 60 % d'entre eux au cours de l'exercice précédent. Les coordonnatrices appuient chacune de 20 à 30 enfants et jeunes.

Les demandes de services 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 troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF)**

Ce programme offre des services axés sur les besoins et les forces des enfants, des jeunes et des familles. Il s'adresse aux enfants et aux jeunes, de la naissance à 18 ans (ou jusqu'à 21 ans s'ils fréquentent encore un établissement d'enseignement) qui sont atteints d'un TSAF ou chez qui on soupçonne la présence d'un TSAF. Les deux coordonnatrices dirigent l'élaboration d'un plan de soutien approprié. Les coordonnatrices font partie de l'équipe de planification coordonnée des services. La gestionnaire du programme coordonne également le programme de résolution des différends en matière de services dans la région de Waterloo. Les coordonnatrices travaillent avec les familles, les fournisseurs de services et le milieu de l'éducation. L'objectif est de renforcer le réseau de soutien et de cerner des stratégies pour répondre aux besoins précis de l'enfant ou du jeune, ainsi qu'à ceux de sa famille. Les services se fondent sur les connaissances les plus probantes au sujet des TSAF. Voici quelques-unes des activités réalisées par les coordonnatrices au cours de la dernière année :

- Une coordonnatrice approfondit sa compréhension des terres et des cultures autochtones en siégeant à un sous-comité de relations avec les groupes autochtones. Ces nouvelles connaissances sont un acquis précieux pour l'ensemble de l'équipe.
- Les coordonnatrices ont suivi une formation sur les principes de collaboration et d'inclusion chers aux collectivités autochtones.
- Les coordonnatrices ont assisté à une formation sur les mères autochtones, la toxicomanie, le bien-être des enfants et les enseignements sacrés.
- Les coordonnatrices ont participé à la conférence annuelle sur les TSAF Anichinabé G7. L'une des coordonnatrices y a effectué une présentation sur le caractère permanent des TSAF, intitulée *FASD Doesn't End at 18 : Results of a Scoping Review*.
- Les coordonnatrices ont assisté à une séance sur la promotion de la santé des femmes autochtones, organisée par le Southwest Ontario Aboriginal Health Access Centre.
- L'équipe collabore avec les Six Nations dans un esprit d'apprentissage réciproque et d'échange d'information. Des formations sont offertes notamment au personnel scolaire et de la santé dans les collectivités autochtones.
- Les coordonnatrices ont fait plusieurs présentations devant les représentants de programmes d'été et de services axés sur l'inclusion.
- Le nombre de demandes de services a fléchi comparativement à l'année dernière. Les coordonnatrices communiquent avec les partenaires pour leur rappeler cette offre de services. Il faut souligner que la demande d'activités de formation se maintient, tant chez les aidants que chez les fournisseurs de services.
- La formation pour les aidants demeure virtuelle. On lui a donné un nouveau nom afin de mettre l'accent sur son objectif d'introduction aux TSAF (*FASD Fundamentals for Caregivers*). La plage horaire a été revue pour faciliter la participation. Le programme de pensée sociale SuperFlex s'est aussi ajouté à l'offre de services. Il est offert virtuellement.
- Une coordonnatrice a participé à l'élaboration d'un programme provincial de formation des aidants et aidantes en matière de TSAF, par l'entremise du Réseau de planification coordonnée des services.
- Un système d'admission centralisé multisectoriel et multiagence est en cours de développement. Les coordonnatrices spécialisées en TSAF et le centre Sunbeam dirigent ce projet. La nouvelle fonction d'admission centralisée permettra également aux organismes multisectoriels de partager les dossiers entre eux. Des discussions préliminaires sont en cours sur l'utilisation du logiciel EMHware pour le partage de l'information et les aiguillages entre les organismes. Grâce à un formulaire d'admission centralisé, les clients n'auront plus à répéter leur histoire à plusieurs reprises. Les services deviendront

également plus accessibles. Des discussions sont amorcées avec plusieurs organismes pour créer ce système centralisé qui reposera sur un guichet unique pour tous les services régionaux en matière de TSAF. Lors d'une réunion en avril 2021, les dirigeants des organismes partenaires ont donné le feu vert à ce projet. La prochaine étape consistera à définir un processus et à élaborer un protocole d'entente. Ce système centralisé a également obtenu l'aval du groupe d'action sur les TSAF de la région de Waterloo, qui compte des membres soignants.

- Les coordonnatrices faciliteront le processus centralisé de la clinique de diagnostic des TSAF, et assureront un suivi au besoin.
- Le centre Sunbeam effectuera 12 évaluations en orthophonie pour la clinique locale de diagnostic des TSAF, dans le but de renforcer les capacités d'évaluation de cette dernière.
- Des discussions sont en cours au sujet du financement d'une nouvelle clinique et de la mise en place de nouveaux cheminements et d'un guichet unique.
- Une coordonnatrice est membre du Réseau d'expertise de l'Ontario sur l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale. Ce réseau prépare des formations pour les nouvelles cliniques de dépistage des TSAF mises sur pied par le ministère de la Santé.
- Une coordonnatrice suivra la formation de CanFASD sur l'approche d'équipe multidisciplinaire de diagnostic de TSAF.
- L'équipe travaille en partenariat avec l'Université Wilfrid Laurier et d'autres organismes locaux pour proposer à l'hôpital Sick Kids de mener une évaluation des cliniques de diagnostic des TSAF.
- La communauté de pratique sur les TSAF dans la région de Waterloo revoit ses approches pour favoriser le partage d'information virtuellement et en ligne.
- Une coordonnatrice a convoqué une réunion des responsables des services de santé mentale et des services pour personnes ayant une déficience intellectuelle. Cette rencontre a permis d'aborder la coordination des activités qui encadrent le passage à l'âge adulte. Parmi les participants, notons Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, Family & Children's Services of the Waterloo Region, Lutherwood, KW Habilitation, Carizon, Thresholds, l'Association canadienne pour la santé mentale de Waterloo Wellington et le Waterloo Region Family Network. Il s'agit d'un appel à l'action pour améliorer la prestation de services et mieux utiliser les ressources.
- Depuis le début de la collecte de données le 28 octobre 2018, de la formation a été offerte à 1 768 personnes au cours des 210 heures de formation.
- Une coordonnatrice siègera au comité consultatif provincial sur la planification coordonnée des services. Ce comité appuie la mise au point de formations pour les proches des personnes atteintes d'un TSAF.
- Une coordonnatrice conseille Nexus Santé au sujet du nouveau programme de formation sur les TSAF à l'intention des fournisseurs de services.
- Une coordonnatrice préside la communauté de pratique provinciale des spécialistes en matière de TSAF.
- Une coordonnatrice préside le comité consultatif REACH for It!
- Une coordonnatrice est membre du comité intégré de lutte antidrogue de la région de Waterloo. Son travail est axé sur les enjeux de prévention. Cette coordonnatrice siège également au groupe de travail sur la grossesse, l'allaitement et les questions de toxicomanie.
- L'équipe appuie le groupe de travail Histoire du cerveau de la Table de planification des services pour enfants et jeunes de la région de Waterloo.
- Une coordonnatrice siège au conseil consultatif de Nexus Santé et participe à des projets liés au site Web et au soutien des aidants.
- Une coordonnatrice préside le groupe d'action sur les TSAF de la région de Waterloo. La planification stratégique est en cours pour 2022, avec un accent particulier sur la prévention et sur les transitions chez les adultes. Ce groupe participe au lancement d'un carrefour de services, le Hub.

- L'équipe a travaillé en partenariat avec l'Université Wilfrid Laurier pour évaluer l'expérience des proches aidants le long du parcours de diagnostic dans la région de Waterloo. Les conclusions de l'étude ont été présentées à l'occasion du congrès sur les TSAF de London.
- Un nouveau compte Instagram a servi à publier de l'information sur le Mois de sensibilisation aux TSAF. Les publications ont fait le point sur la communauté de pratique, le groupe d'action, le diagnostic et les aiguillages aux services dans la région de Waterloo. Les demandes peuvent être soumises par les personnes elles-mêmes ou par les organismes communautaires.

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

- Le premier exemple est celui d'un aiguillage interne effectué par l'équipe de planification coordonnée des services du centre Sunbeam. Il s'agit d'une famille biparentale avec trois enfants de moins de 16 ans ayant tous des besoins complexes : trouble du spectre autistique, mutisme sélectif, trouble obsessionnel-compulsif, anxiété, trouble de coordination, difficultés d'apprentissage, déficience auditive et fente palatine. Les trois enfants ont manifesté une anxiété importante au sujet de la pandémie, et ont cessé de fréquenter l'école. L'un des enfants, extrêmement anxieux, a abandonné son hygiène personnelle et a passé des mois sans se laver. Deux des enfants ont subi des interventions chirurgicales en raison de leurs problèmes de santé. D'autres interventions sont à prévoir. Les parents avaient de la difficulté à gérer les nombreux rendez-vous et interventions, et avaient leurs propres problèmes de santé mentale liés à la prise en charge d'enfants aux besoins complexes. La famille a été prise en charge par une coordonnatrice de la planification des services. Cette dernière a aidé la famille à coordonner ses rendez-vous, a assuré la liaison avec l'école afin d'établir un plan d'engagement scolaire, et a effectué des aiguillages vers les services appropriés.
- En deuxième lieu, une famille monoparentale a reçu une orientation vers le programme de la part de la travailleuse sociale du conseil scolaire. Le parent a des antécédents de troubles de santé mentale, de toxicomanie et d'instabilité du logement, et subit de nombreux facteurs de stress sociaux et liés à la santé. Malgré son diagnostic de trouble du spectre autistique, l'aîné des deux enfants n'avait pas encore été mis en relation avec des services de soutien. Une évaluation psychologique récente avait fait ressortir des problèmes de santé mentale et émotionnelle graves et inquiétants chez l'enfant le plus jeune, notamment des idées suicidaires et une possible psychose. Les deux enfants s'absentaient fréquemment de l'école et le parent ne s'engageait pas de manière cohérente auprès de l'école. Le parent était dépassé par le nombre de services impliqués et avait du mal à s'y retrouver, ce qui l'amenait à manquer plusieurs rendez-vous. La coordonnatrice travaille désormais en collaboration avec le parent et assure la liaison avec la travailleuse sociale de l'école. La coordonnatrice a préparé des calendriers de rendez-vous, a effectué les références appropriées et a appuyé la préparation des demandes de financement. Les difficultés de cette famille ont été exacerbées par la pandémie. Le parent a fait une rechute dans la toxicomanie. Les partenaires communautaires ont noté des problèmes de santé mentale. La coordonnatrice a augmenté sa fréquence de communication avec la famille et les partenaires communautaires pendant cette période pour s'assurer que la famille recevait le soutien nécessaire.

## **Réseau provincial de la planification coordonnée des services**

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 les faits saillants de la dernière année :

- Examen du mandat du Réseau
- Examen du mandat de la communauté de pratique provinciale des spécialistes en TSAF
- Atelier sur les habiletés de facilitation à l'intention des coordonnatrices de la planification des services
- Soumission d'une proposition au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires visant la création d'un site Web pour la planification coordonnée des services et d'un programme d'apprentissage virtuel en matière de TSAF
- Soumission au Ministère du rapport final sur le renforcement des capacités des familles participant au programme de TSAF
- Invitation du Ministère aux organismes de coordination en vue de la soumission d'une proposition visant les services d'intervention d'urgence du Programme ontarien des services en matière d'autisme
- Convocation du groupe de travail conjoint du ministère de la Santé et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires sur les enfants ayant des problèmes complexes de santé mentale
- Réponse à l'enquête sur la planification coordonnée des services et le Programme ontarien des services en matière d'autisme
- Atelier sur la prévention de l'épuisement professionnel à l'intention des coordonnatrices de la planification des services

## **Programme ontarien des services en matière d'autisme : services d'intervention d'urgence**

Les services d'intervention d'urgence sont l'un des quatre piliers du Programme ontarien des services en matière d'autisme. Ces piliers sont déjà établis ou en voie de l'être. Les trois autres piliers sont les services de soutien de la petite enfance et de préparation aux débuts scolaires; les services de soutien de base à la famille; et les services cliniques de base.

En mai 2021, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a lancé un processus de propositions à l'échelle régionale dans le cadre des services d'intervention d'urgence. Ce volet comprend des services et des soutiens d'une durée limitée pour répondre rapidement à un besoin particulier déterminé afin de prévenir une escalade ou un risque de tort causé à un enfant, à un jeune ou à d'autres personnes ou de dommages matériels. Le programme s'adresse aux enfants et aux jeunes inscrits auprès du Programme ontarien des services en matière d'autisme. Les services d'intervention d'urgence comprennent ce qui suit :

- Consultation interdisciplinaire à court terme avec une équipe d'intervention auprès d'un enfant/jeune et/ou avec sa famille ou son ou ses éducateurs ou éducatrices
- Services de relève (jusqu'à concurrence d'un nombre maximum d'heures et pour une durée limitée)
- Soutien direct à la famille et/ou aux professionnels concernés pour mettre en œuvre des techniques d'intervention comportementale et/ou de thérapie avec l'enfant ou le jeune (par exemple, intervention selon le modèle de médiateur)
- Orientation vers les services existants à l'intérieur et à l'extérieur du Programme ontarien des services en matière d'autisme

Le Ministère a demandé au Réseau provincial de la planification coordonnée des services d'adopter un modèle régional de prestation des services qui se substituera aux processus concurrentiels.

Dans le Centre-Ouest, le centre ErinoakKids est responsable de la coordination de cette démarche. ErinoakKids a conclu une entente de sous-traitance avec le centre Sunbeam pour la prestation des services dans la région de Waterloo. L'équipe de planification coordonnée des services du centre Sunbeam s'en chargera. Le centre Sunbeam entend pourvoir un poste à temps plein et un poste à demi-temps pour la coordination des services d'intervention d'urgence. La première embauche a eu lieu en février 2022.

### **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 en matière 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
- Comité sur les services soucieux des traumatismes
- Comité « Mes mots préférés » (*F-Words*)
- Groupe de travail Histoire du cerveau
- Soins et soutien conscients
- Comité directeur sur le diagnostic des TSAF
- Réseau d'expertise de l'Ontario sur l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale
- Comité consultatif sur l'éducation de l'enfance en difficulté

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

- Atelier sur les habiletés de facilitation – Réseau de planification coordonnée des services
- Atelier sur la prévention de l'épuisement professionnel – Réseau de planification coordonnée des services
- Formation sur les TSAF pour le secteur des services à la jeunesse – MESSC
- Formation au sujet du protocole de gestion de cas interorganismes
- Simulation sur la connectivité – K4H Connectivity
- Atelier sur l'épuisement des aidants – centre Sunbeam
- TSAF : une perspective soucieuse des traumatismes – Dufferin Wellington FASD
- Formation sur la prévention de la traite des personnes – Sexual Assault Support Centre
- Introduction aux tests de dépistage rapide de la COVID-19 – centre Sunbeam
- Formation Prepare – centre Sunbeam
- Formation sur les mères autochtones, la toxicomanie, le bien-être des enfants et les enseignements sacrés
- Conférence sur les TSAF des régions de Simcoe et York

- 12<sup>e</sup> conférence annuelle sur les TSAF Anichinabé G7
- TSAF et traitement des dépendances – Centres de santé communautaire Norwest (Thunder Bay)

### **Formation au sujet du protocole de gestion de cas interorganismes**

Le protocole de gestion de cas interorganismes est un mécanisme d'intégration et de coordination. Il est appliqué tout particulièrement pour encadrer le protocole établi par le Conseil de planification des services pour enfants de la région de Waterloo et la coordination interorganismes pour la planification coordonnée des services, dans le cadre de la Stratégie ontarienne pour les services en matière de besoins particuliers. Une formation interactive de deux heures est offerte pour officialiser ce que de nombreux fournisseurs et professionnels font déjà lorsqu'ils travaillent de concert en appui à une famille. Cette formation donne un aperçu du protocole de gestion de cas interorganismes dans la région de Waterloo, y compris les rôles et les responsabilités des divers fournisseurs de services. La formation est animée par la directrice et la gestionnaire de la planification coordonnée des services au centre Sunbeam. Jusqu'à présent, deux séances de facilitation ont été offertes aux partenaires communautaires. Ce modèle de « formation des formateurs » permet aux organismes d'adapter la formation à leur personnel et à leurs besoins et de se doter d'un cadre d'action.

### **Évaluation**

Au cours de l'exercice 2021-2022, le programme de planification coordonnée des services est venu en aide à 148 enfants et jeunes. À la fin de l'exercice, 95 personnes recevaient encore activement des services. En guise de comparaison, les services avaient été fournis à 160 enfants et jeunes au cours de l'exercice précédent. Le dossier de 38 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. En tout, le programme a reçu 50 demandes d'aiguillage pendant l'exercice.

L'équipe spécialisée en TSAF a offert des services de coordination à 7 familles, ainsi que des services ressources à 97 familles. Au cours de l'exercice, ces services ont soutenu 104 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 2021-2022.

Le programme de planification coordonnée des services continue de fournir les questionnaires MPOC (Measures of Processes of Care) aux familles. Depuis le 12 juillet 2021, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires se charge de l'administration du questionnaire MPOC-20 et de l'analyse des résultats en appui à la planification coordonnée des services. Auparavant, la coordination était assurée par le centre CanChild de l'Université McMaster. Les familles sont invitées à remplir le questionnaire six mois après le début des services, puis annuellement par la suite si elles reçoivent encore activement des services. Les coordonnatrices spécialisées en TSAF utilisent désormais le questionnaire MPOC-20 auprès des enfants, des jeunes et des familles.



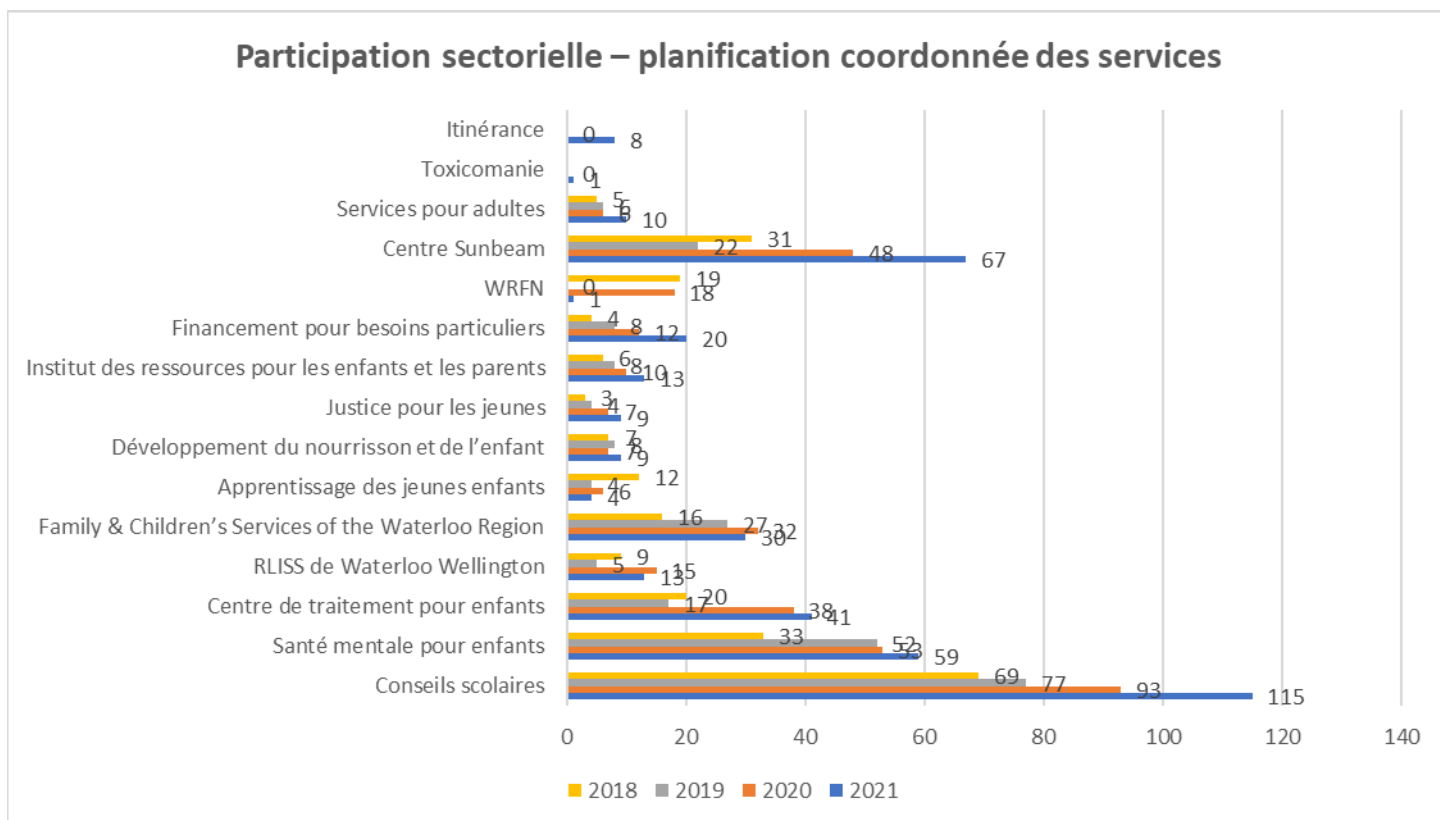
## Concertation communautaire

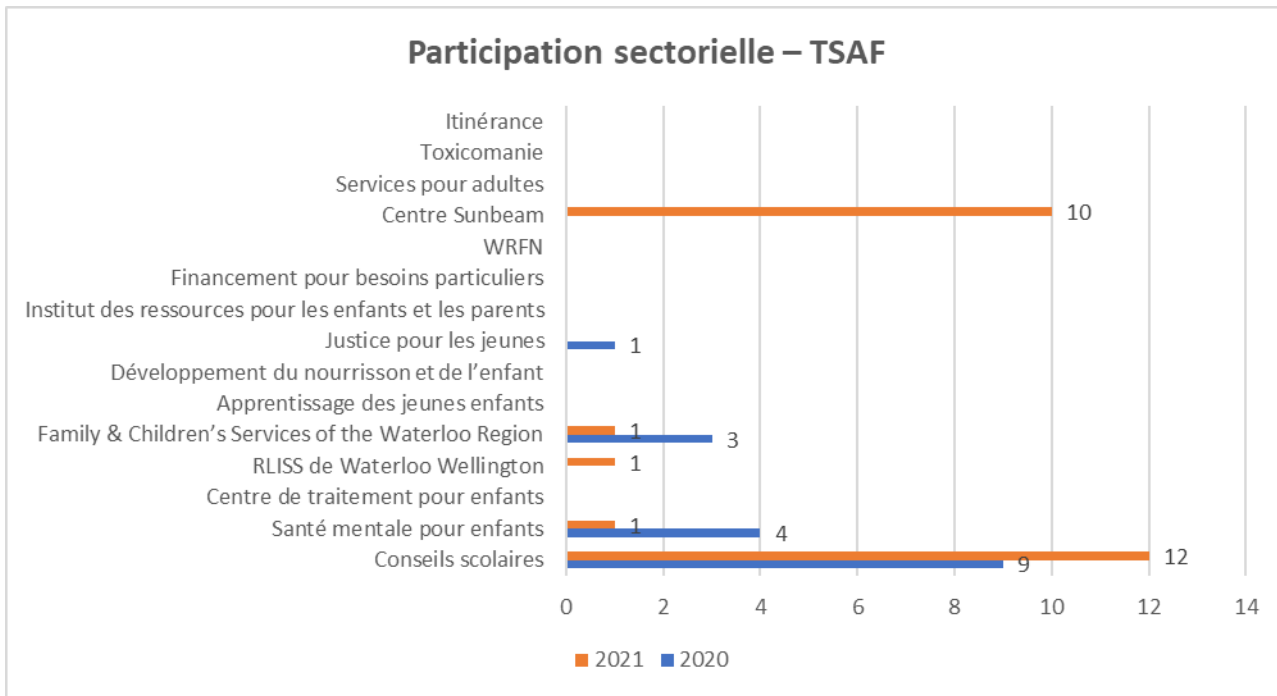
Le Comité de gouvernance du programme de planification coordonnée des services est composé de représentants de partenaires communautaires : Lutherwood, Carizon, Front Door, KidsAbility, Waterloo Region District School Board, Waterloo Catholic District School Board, Conseil scolaire catholique MonAvenir, Conseil scolaire Viamonde, Région de Waterloo, KW Habilitation, programme scolaire KidsAbility, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Waterloo-Wellington, 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





### Site Web Family Compass

Jusqu'à présent, l'outil *I Have A Concern* a été utilisé 222 fois, ce qui a mené à 42 demandes acheminées au centre Sunbeam ainsi qu'à 6 demandes directes de la part de familles. L'équipe de planification coordonnée des services a fait suivre les 6 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. Rappelons que cette fenêtre a été ajoutée pour faciliter la navigation dans le contexte de la COVID-19. 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*. Les statistiques d'utilisation du site font état d'une augmentation de 9,97 % du nombre de pages consultées par visite au cours de l'exercice, en hausse de 14,24 % par rapport à l'année précédente. Ainsi, les visiteurs explorent le site plus en profondeur qu'auparavant. Au cours de l'année écoulée, le site a connu une diminution de 28,25 % du nombre d'utilisateurs uniques provenant des trois villes. Cela représente une diminution moyenne de 40 % par rapport à l'année précédente, avec une diminution de 1 200 utilisateurs uniques.

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 au cours de la dernière année :

- L'équipe de coordination constate que les cas sont de plus en plus complexes. Les parents et les aidants sont épuisés par la pandémie, la suspension des services de soutien en personne, la pénurie de personnel, l'absence de services de relève à l'extérieur du domicile et les fermetures répétées des écoles. Les partenaires communautaires se tournent vers le programme de planification coordonnée des services, car le niveau de coordination requis dépasse leur capacité. Cela s'explique notamment parce que plusieurs membres d'une même famille ont désormais besoin de services, et parce que le degré de soutien nécessaire est plus important qu'auparavant. Les parents et les aidants sont incapables d'accéder à leurs propres services de santé mentale en raison du manque de services de relève, des longs délais et des besoins accrus de leur enfant. Davantage de parents et d'aidants demandent un traitement ou un placement résidentiel pour leur enfant, car ils n'ont plus la capacité de s'en occuper. Les services de relève à l'extérieur du domicile ne sont pas encore rétablis. La région connaît une pénurie généralisée de travailleurs de relève compétents pour fournir des services à domicile. Certains parents sont obligés de prendre un congé sans solde, laissant la famille dans une situation financière précaire. En outre, le statut vaccinal est maintenant un facteur pour la disponibilité du personnel de services de relève. Certaines familles sont prêtes à recevoir des travailleurs non vaccinés à la maison, ce qui aggrave la pénurie de travailleurs de relève qualifiés.
- 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 doivent assister à 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.
- La COVID-19 et les changements apportés au système de services en conséquence ont exacerbé des problèmes de santé mentale et suscité de nouveaux problèmes, dont ceux liés à l'isolement social et à la toxicomanie.
- La relève demeure une priorité pour la majorité des familles. Certaines familles 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 relève ne valent pratiquement plus la peine pour nombre de familles. Les familles qui ont obtenu des fonds à consacrer à ces services 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 trois 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 et aidants ont indiqué qu'ils approchaient du point de rupture ou qu'ils l'avaient même dépassé. 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 fondamentaux et à ceux de leurs enfants.
- Enfin, dans certaines familles, les parents ou tuteurs ne maîtrisent pas les technologies ou ont des difficultés en lecture et en écriture. Dans certains cas, les enfants d'âge scolaire n'ont effectué aucun

travail ou devoir au cours des périodes de confinement et de fermeture des écoles. On constate une régression marquée des habiletés scolaires chez ces enfants à leur retour en classe.

### **Solutions à envisager**

Le portail client du programme de planification coordonnée des services est pleinement fonctionnel et est utilisé avec succès par les familles. 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.

Les coordonnatrices spécialisées en TSAF mettront en place, au début de l'exercice 2022-2023, 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.

### **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 et formations 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 créatives. Par exemple, le personnel a offert un encadrement étape par étape au téléphone 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.
- À titre d'exemple, 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.
- Un autre cas est celui d'un jeune de 17 ans et demi ayant plusieurs diagnostics : déficience intellectuelle légère, TDAH, syndrome post-traumatique, trouble d'attachement, syndrome de la Tourette et trouble du traitement sensoriel. Cette personne reçoit un soutien depuis sa petite enfance, mais les services dans sa communauté ne sont pas en mesure de répondre à ses besoins hautement complexes. Résultat de comportements d'agression physique et verbale, le jeune a connu plusieurs démêlés avec le système de justice pour les jeunes. En raison de ses besoins complexes, ce jeune avait droit à des fonds du programme de services en matière de besoins particuliers, utilisés pour embaucher un travailleur de soutien à domicile. Le jeune habitait au domicile familial, mais les conflits y survenaient régulièrement, entraînant parfois des blessures ou l'intervention de la police. Un incident en particulier a conduit à une ordonnance de non-communication. Le jeune a dû passer plusieurs mois dans un refuge. Dans ce dossier, la coordonnatrice de la planification des services a obtenu un transfert des fonds des services de soutien à domicile vers les services résidentiels. Le jeune était très réticent à l'idée d'emménager dans un foyer de groupe, mais avec le soutien nécessaire, il a accepté le placement et s'est installé dans son nouveau logement au début du mois de janvier 2022. Jusqu'à présent, ce changement est très positif pour le jeune et sa famille. Ce placement permettra au jeune de développer son autonomie et de se préparer à la vie d'adulte.

- Le troisième exemple est celui d'une adolescente de 13 ans qui vivait avec ses deux parents. L'adolescente a reçu un diagnostic de syndrome de Down, de trouble du spectre autistique (niveau 3), de déficience intellectuelle modérée, de TDAH, d'hypothyroïdie et de trouble du sommeil dysfonctionnel. Elle a besoin d'un soutien intensif au quotidien. Il faut lui fournir de la supervision, de la réorientation et des incitations constantes, ainsi qu'un soutien complet pour toutes les activités de la vie quotidienne (l'hygiène, le bain, la toilette, etc.). Cette adolescente présente également des comportements obsessionnels et ritualistes graves, ainsi que des comportements d'agression physique. Elle est régulièrement en proie à des crises émotionnelles. Les parents ont eu recours à de nombreux services et soutiens au sein de la communauté, mais ils ont continué à éprouver d'immenses difficultés en raison des besoins multiples de leur enfant. Complètement épuisés, les parents ont conclu que des services résidentiels s'imposaient. Grâce à un financement des services en matière de besoins particuliers, l'adolescente a pu déménager dans un environnement de vie de groupe qu'elle connaissait déjà grâce aux services de relève. Les parents sont soulagés que leur fille soit prise en charge dans un environnement familial et bien encadré, car cela leur permettra de continuer de jouer un rôle actif et positif dans sa vie. Les parents ont offert le témoignage suivant :

*« Le centre Sunbeam et son personnel sont notre bouée de sauvetage et nos champions. À un certain moment, il devenait de plus en plus évident que nous ne pouvions plus gérer notre fille seuls. Nous avons besoin d'aide pour elle et pour nous-mêmes. Le centre Sunbeam était le seul endroit vers lequel nous tourner pour obtenir de l'aide, des renseignements et des conseils. Notre fille est maintenant placée dans un foyer résidentiel où elle est heureuse. Ce parcours n'a pas été facile. Sans le travail diligent et inlassable de nos coordonnatrices et de leurs superviseuses, nous n'y serions jamais parvenus. Merci infiniment au personnel du centre Sunbeam de son aide et de ses précieux conseils. » – Parents d'une adolescente de 13 ans*

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

- Le premier exemple est celui de deux parents qui s'occupent de leurs trois enfants, tous âgés de moins de 4 ans et ayant tous des besoins importants. Les parents, des allophones, avaient du mal à comprendre le diagnostic de leurs enfants, ainsi que ses incidences permanentes et les étapes à suivre. Les parents connaissaient également des difficultés financières et une instabilité alimentaire et de logement. Ils n'avaient pas de moyen de transport. La famille avait déjà recours aux services de KidsAbility (travail social, ergothérapie, orthophonie, physiothérapie et programme scolaire). Toutefois, les parents éprouvaient de la difficulté à gérer les nombreux rendez-vous de leurs enfants. La famille était également appuyée par le Programme de développement du nourrisson, ainsi que par KW Habilitation et Head to Toe (services de garde d'enfants). Les parents avaient besoin de services de traduction pour naviguer dans le système et connaissaient de grandes difficultés à s'y retrouver. Les parents n'étaient pas conscients des mesures d'aide financière à leur disposition et avaient besoin d'aide pour remplir les formulaires de demande. Désormais, une coordonnatrice de la planification des services s'assure d'obtenir des services de traduction lors des rencontres et des rendez-vous et 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, y compris ceux de transport. 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.

- Dans un autre cas, un adolescent et son parent souffrent tous deux d'anxiété débilante et ont été marqués par des traumatismes. Le jeune a subi un traumatisme important pendant son enfance, ce qui a entraîné l'intervention des services de protection de l'enfance, ainsi qu'un déménagement pour sa sécurité. Le jeune a une dysphorie de genre : il était de sexe féminin à la naissance, mais s'identifie maintenant comme de sexe masculin et souhaite explorer des soutiens plus permanents liés à la transition. Le jeune souffre de constipation extrême, ce qui l'empêche de manger à l'école et d'utiliser les toilettes et a suscité des complications médicales. De son côté, le parent connaît d'importants problèmes de santé mentale dus à des traumatismes subis à l'enfance et à de la violence familiale, ce qui réduit son niveau d'engagement. Le parent est également très méfiant à l'égard des fournisseurs de services et refuse que les professionnels entrent dans son domicile. Il accepte de les rencontrer dans un bureau, par téléphone ou par vidéo uniquement. Le parent a de la difficulté à collaborer régulièrement avec les fournisseurs et a besoin d'un encadrement constant pour ne pas manquer de rendez-vous. La coordonnatrice s'efforce de bâtir un lien de confiance avec l'adolescent et le parent. Ces derniers participent bien aux rencontres de suivi hebdomadaires. La coordonnatrice entend orienter le jeune vers les services de soutien à la communauté LGBTQ (OK2BeMe), en plus de lui fournir, ainsi qu'à son parent, un aiguillage vers des services de counselling adaptés pour les personnes ayant vécu des traumatismes.
- Le dernier exemple est celui d'une famille biparentale avec quatre enfants. La famille présente un risque élevé, car tous ses membres ont des problèmes de santé mentale, résultat de traumatismes intergénérationnels importants. L'un des parents subira prochainement une intervention chirurgicale, ce qui constitue une source de stress additionnel. À cause de cette chirurgie, les enfants seront séparés pendant un mois, puisque l'autre parent n'est pas en mesure de s'occuper seul des quatre enfants. Les services d'aide à l'enfance sont intervenus au fil des ans. À un certain moment, trois des quatre enfants ont été appréhendés et ont été pris en charge pendant plus de deux ans. Un adolescent a été hospitalisé en raison d'automutilation et d'idées suicidaires. Le cadet de la famille suscite de graves inquiétudes : il a allumé un incendie qui a détruit la maison et a obligé la famille à vivre dans des motels pendant plusieurs mois. Cette famille est soutenue par l'organisme Front Door depuis plusieurs années (Zero-6/intervention mobile en situation de crise). Elle est également encadrée par Safe Haven Youth Services, les services de santé mentale communautaires, le programme de traitement de jour de Lutherwood, une infirmière spécialisée en santé mentale et en toxicomanie, ainsi que des conseillers privés. La coordonnatrice de la planification des services va continuer d'aider la famille à gérer ses nombreux rendez-vous. Au cours de la période d'hospitalisation à venir, la famille aura sans doute un besoin accru de soutien et de coordination pour tous les enfants.

## **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 Region Catholic School Board

Tammy Webster – Waterloo Catholic District School Board

John Martin – KW Habilitation

Scott Miller – Waterloo Region District Public 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

Michel Laverdière – Conseil scolaire Viamonde

Kelly Lantick – Directrice, programme scolaire KidsAbility

Jennifer Kaytar – Services de soutien à domicile et en milieu communautaire 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