

[Mains Leresedaideauxfamilles.ca](https://www.mains.leresedaideauxfamilles.ca)

Rapport annuel

2022/23



Hands | Mains

[TheFamilyHelpNetwork.ca](https://www.TheFamilyHelpNetwork.ca)
[LeResedaideauxfamilles.ca](https://www.Leresedaideauxfamilles.ca)

Message de la présidente du conseil d'administration

Bienvenue au rapport annuel 2022/23 de Mains
LeReseaudaideauxfamilles.ca.

En repensant à l'année écoulée et à tout ce qui a été accompli à Mains, nous éprouvons un profond sentiment de fierté, ainsi qu'une grande excitation et une grande impatience pour la suite. Bien entendu, nous pouvons collectivement pousser un soupir de soulagement à mesure que la pandémie de COVID-19 s'éloigne. Il est clair que Mains a relevé les défis posés par la COVID-19, en assurant la sécurité de tous tout en trouvant des moyens nouveaux et innovants de répondre aux besoins des clients, des familles, des communautés et des employés. Cet esprit d'innovation est bénéfique à Mains, car l'Agence continue de reconstruire en mieux, en examinant comment et où le travail peut être accompli au mieux pour les communautés que nous servons.

L'Agence est en bonne voie de réussite continue. Cette année, Mains entrera dans la deuxième année du plan stratégique triennal, les objectifs précédemment établis ayant été atteints et les nouveaux ayant été classés par ordre de priorité. La direction a pris soin de comprendre le climat politique de nos secteurs, d'anticiper les changements et de prendre des mesures pour réussir. Les partenariats existants sont solides et de nouveaux partenariats se développent pour aider l'Agence à prospérer.

C'est aussi un moment de réflexion pour moi, car mon mandat de présidente et de membre du conseil d'administration touche à sa fin, même si je conserverai un rôle consultatif cette année. J'ai été témoin de l'évolution incroyable de Mains au cours de mes sept années au sein du conseil d'administration et je suis profondément honorée et reconnaissante d'avoir participé à la réussite de Mains au cours de cette période. Je suis éternellement reconnaissante aux personnes que j'ai rencontrées et avec lesquelles j'ai travaillé à Mains : les autres membres du conseil d'administration, les partenaires, les dirigeants et les employés. J'ai éprouvé un immense plaisir à travailler avec vous, à apprendre de vous et à témoigner de votre passion, de votre professionnalisme et de votre expertise, ainsi que de votre dévouement et de l'attention que vous portez à vos clients, aux familles et aux communautés. Merci pour tout ce que vous faites.

L'Agence fait le nécessaire pour s'assurer un avenir radieux et j'attends avec impatience de voir se poursuivre l'évolution de cette merveilleuse Agence.



Tonia Blenkarn

Présidente

Conseil d'administration

Faits saillants et réalisations

Services d'autisme et comportementaux





“ J’ai vraiment apprécié le soutien de Mains. Vous accomplissez de grandes choses ici.

Une maman de Timmins

“ Mon fils a énormément apprécié le programme! Il a utilisé les compétences acquises en clinique et s’est fait un ami à l’école! C’est vraiment formidable! Je l’ai dit à maintes reprises, mais les compétences qu’il a acquises à Mains au fil des ans lui ont donné la capacité de vivre une vie épanouie! Merci :)

Une bénéficiaire des Services familiaux de base des services en matière d’autisme

Services d’autisme et comportementaux

Améliorer l’accès : Des services là et quand on en a besoin

Les Services familiaux de base ont étendu les emplacements des groupes de discussion en personne à Pembroke, Mattawa et Kapuskasing, en s’appuyant sur les emplacements existants à North Bay, Parry Sound, Bracebridge et Timmins.

Les Journées de cliniques communautaires ont permis à Mains d’apporter son expertise dans 18 lieux uniques du nord de l’Ontario, offrant des formations, des consultations et des ressources aux communautés rurales et éloignées, et soutenant 176 soignants individuels et professionnels.

L’équipe de Mains chargée des questions liées à l’autisme a repris les visites en personne dans le Grand Nord, visites qui avaient été interrompues pendant la pandémie de COVID-19, avec de multiples visites sur la côte de la baie James et beaucoup d’autres prévues pour l’année à venir.

Renforcement des capacités

Mains a créé une communauté de pratique nordique pour les analyses comportementales appliquées, composée de 32 membres individuels issus de 19 organisations distinctes dans les domaines des soins de santé, de l'éducation et des services sociaux.

Le programme de préparation aux débuts scolaires a été lancé avec succès en 2022 et de nombreux partenaires scolaires ont apprécié la préparation et les compétences démontrées par les enfants, ainsi que la documentation d'accompagnement décrivant les soutiens clés pour que ces enfants réussissent leur intégration à l'école.


Mains a amélioré ses espaces avec l'ajout de trois salles Snoezelen à Parry Sound, Bracebridge et North Bay. L'Agence a également acheté des chariots sensoriels mobiles pour trois de ses plus petits sites : Sundridge, Sturgeon Falls et Timmins. Ces salles offrent un environnement multisensoriel contrôlé pour aider les personnes atteintes d'autisme et d'autres troubles du développement en créant un environnement apaisant et stimulant, avec des possibilités d'apprentissage, d'interaction et d'amusement.

“ Je pense que vous faites un très bon travail et que je suis sur la bonne voie pour aider mon enfant. J'ai hâte de faire appel à vos services. J'ai vraiment l'impression que votre équipe dispose d'un grand nombre de soutiens importants.

**Un membre d'une famille
de Pembroke**

Services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle – Enfants

Au cours de l'année écoulée, le programme SOPDI pour enfants a collaboré étroitement avec des partenaires communautaires pour gérer avec succès un certain nombre de groupes consacrés à l'autorégulation et à la puberté, et il continue de rechercher des possibilités d'élargir les services afin de mieux répondre aux besoins des clients, des familles et des partenaires communautaires. L'équipe est passée à des niveaux plus élevés de services en personne à mesure que la pandémie commençait à s'estomper. Le programme SOPDI pour enfants continue d'évaluer son modèle de prestation de services et est en train d'intégrer un modèle actualisé axé sur des interventions brèves, des domaines ciblés pour le développement des compétences et des interventions en groupe.



“ Le personnel de Mains a été extraordinaire en aidant notre famille à trouver des ressources pour notre fille, atteinte d'un trouble du spectre autistique. On nous a aidés à apprendre de nouvelles stratégies pour mieux soutenir notre fille et lui permettre d'atteindre ses objectifs.

Une famille de Bracebridge



Programme de développement du nourrisson et de l'enfant

Le programme de développement du nourrisson et de l'enfant a fait des progrès au cours de l'année écoulée lorsque la pandémie s'est calmée, avec un retour aux visites à domicile en personne et aux visites communautaires chez des partenaires tels que Un Bon Départ et ON y va. L'équipe a adopté une nouvelle approche hybride de la prestation de services, reconnaissant que la prestation hybride peut conduire à de meilleurs résultats pour les clients et les familles. En 2022, l'équipe a commencé à collaborer avec l'organisme partenaire La place des enfants pour mettre en œuvre le carrefour régional SmartStart, un nouveau point d'accès aux services pour enfants ayant des besoins particuliers, dirigé par les centres de traitement pour enfants de toute la province.



Faits saillants et réalisations

Services en santé mentale des enfants et des jeunes

Création d'un meilleur service de traitement en résidence

Afin d'atteindre l'objectif de fournir un continuum de soins intégrés de qualité favorisant les meilleurs résultats pour la santé mentale des enfants, des adolescents et des aidants, le modèle clinique des services de traitement en résidence de Mains a été remanié. Le nouveau modèle clinique a été fortement influencé par l'écoute des besoins des clients, des employés et des partenaires communautaires. Le résultat est un programme durable, fondé sur des données probantes, imprégné des meilleures pratiques, qui répond directement aux besoins identifiés de la communauté. L'équipe chargée de la refonte a défini huit facteurs de réussite essentiels, qui ont été intégrés dans le nouveau modèle :

- Critères d'éligibilité et d'aptitude clairement définis
- Soins axés sur la famille
- Compétence culturelle et linguistique
- Programmes individualisés et appropriés pour répondre aux besoins des jeunes
- Équipe interprofessionnelle solide et soudée
- Liaison entre les STR et les partenaires communautaires en matière de soins
- Transition en douceur et postcure intégrée
- Mesure des performances

“ Merci d'avoir inclus notre voix dans la refonte et d'avoir fait de la place à la table pour la collaboration, une vision partagée et un plan permettant de travailler ensemble à la construction d'un système réactif qui donne la priorité au bien-être des enfants et des jeunes de notre communauté.

Nancy Lafrance Rich, MTS, TSA
Directrice du service
Société d'aide à l'enfance du district de
Nipissing et Parry Sound



Parlons maintenant

En tant que chef de file pour la santé mentale des enfants et des adolescents en Ontario, Mains a été choisie comme l'une des six agences de la province pour piloter le lancement de Parlons maintenant, un nouveau programme de conseil virtuel pour les enfants, les adolescents et les familles qui cherchent un accès facilité aux soins de santé mentale. Ce programme collaboratif vise à atténuer les problèmes systémiques du secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents, en facilitant l'accès aux services de santé mentale pour les enfants et les adolescents de toute la province. Parlons maintenant est désormais disponible pour les jeunes de notre communauté, sans rendez-vous. Une fois lancé, Parlons maintenant fournira un accès immédiat à des thérapeutes agréés offrant des services brefs axés sur la recherche de solutions aux enfants, aux adolescents et aux familles, partout en Ontario. Il aidera également les clients et les familles à s'orienter vers l'agence et le modèle de service les plus appropriés, le cas échéant.




Soutenir les besoins et les voix des populations autochtones

Afin de mieux soutenir notre communauté autochtone, Mains collabore avec le Pôle autochtone de North Bay pour financer un travailleur/une travailleuse autochtone auprès des enfants et des jeunes (TEJ). Le/la TEJ travaille directement avec les jeunes autochtones, en fournissant un soutien dans les écoles secondaires de la région, en abordant les questions de méfiance dans le système de santé, en aidant à la navigation dans les services et en assistant aux rendez-vous importants avec les jeunes pour un soutien supplémentaire.

En outre, le/la TEJ autochtone propose des programmes axés sur les compétences au Pôle autochtones et soutient un projet passionnant dans le cadre duquel les jeunes utilisent des photographies pour faire entendre leur voix au sein de la communauté. Ce projet est également en cours de réalisation sous la forme d'un film documentaire, qui sera présenté en avant-première au Capitol Centre, afin de poursuivre la mobilisation des connaissances.

Programme de visites supervisées

Le programme de visites supervisées de Mains offre un havre de sécurité aux enfants et aux familles en visite pour qu'ils se retrouvent. Le programme offre des environnements neutres, axés sur l'enfant, dans les communautés de Sundridge et de Parry Sound, où les familles peuvent continuer à établir des relations lorsque les tribunaux ont jugé nécessaire de superviser le temps qu'elles passent ensemble. Le programme a continué à se développer au cours de l'année écoulée, avec une augmentation des aiguillages et des effectifs en personnel, ce qui permet d'offrir des services cohérents et ininterrompus.



« J'apprécie vraiment de pouvoir voir mes enfants sans être jugé(e), » et « je suis reconnaissant(e) d'avoir un endroit où je peux amener mes enfants pour des visites et où je sais qu'ils seront en sécurité et que ce sera une expérience plaisante pour eux.

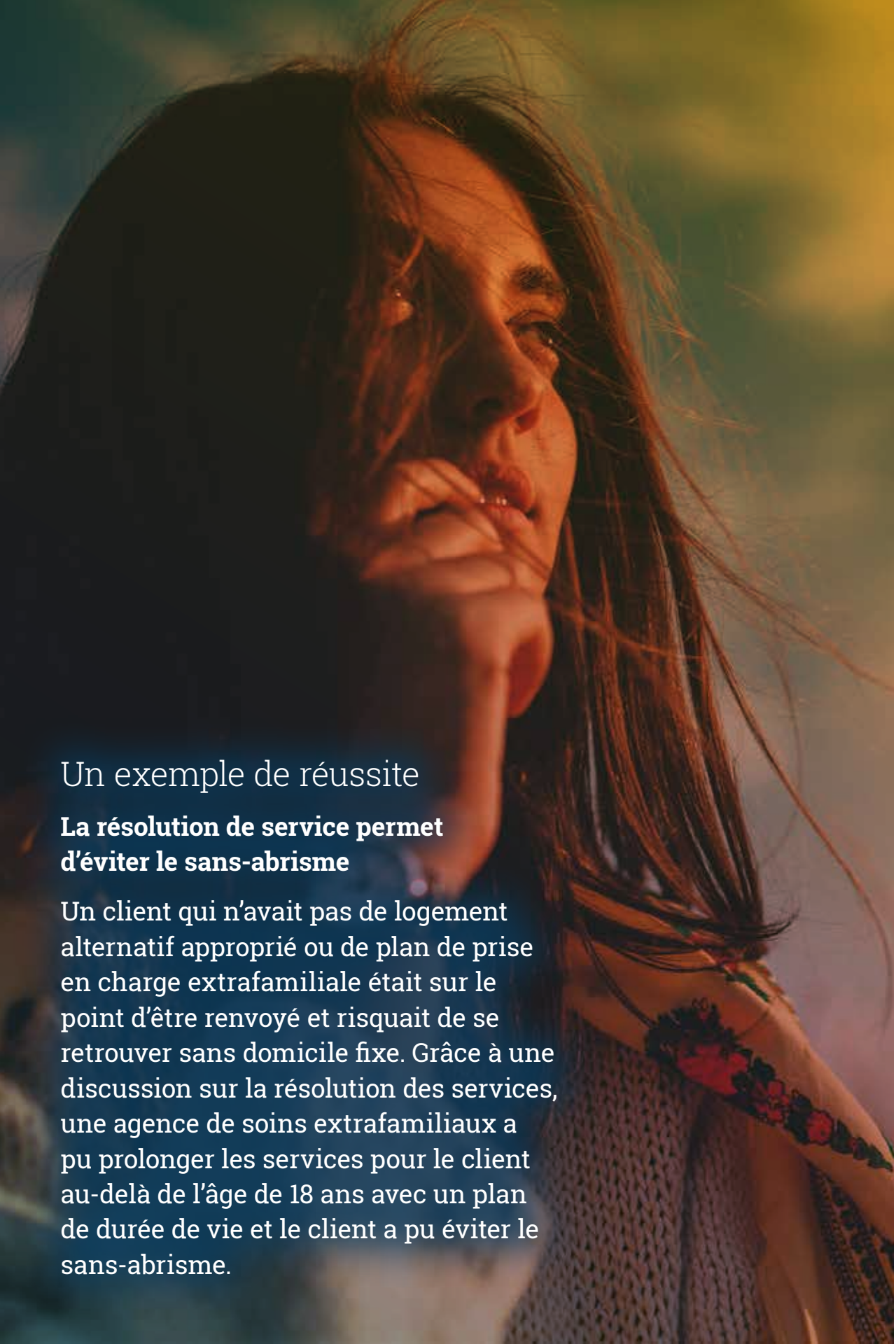
Famille du Programme de visites supervisées

Programme de responsabilité

En soutenant un(e) client(e) dont la langue maternelle était l'espagnol, Mains a ouvert la voie en établissant des ressources externes, en favorisant de nouvelles relations avec les agences partenaires, en recherchant des solutions budgétaires et en éliminant efficacement les barrières linguistiques existantes. Le/la client(e) a obtenu de bons résultats dans le cadre du programme de responsabilisation directe et a vu ses accusations retirées. Ce succès a permis d'augmenter le nombre de clients hispanophones à la recherche de services.

“ Je suis très reconnaissant(e) d'avoir eu l'occasion de travailler avec un agent aussi compatissant et compétent dans le cadre du programme de responsabilité directe. Le programme que vous dirigez change des vies. Je pense que c'est très important et que vous devriez être fiers d'aider les gens dans ce domaine du système judiciaire. Merci.

Témoignage d'un(e) client(e)



Planification coordonnée des services - Le Comité de résolution des cas d'enfants et d'adolescents du Nord-Est : Une collaboration créative

Un exemple de réussite

La résolution de service permet d'éviter le sans-abrisme

Un client qui n'avait pas de logement alternatif approprié ou de plan de prise en charge extrafamiliale était sur le point d'être renvoyé et risquait de se retrouver sans domicile fixe. Grâce à une discussion sur la résolution des services, une agence de soins extrafamiliaux a pu prolonger les services pour le client au-delà de l'âge de 18 ans avec un plan de durée de vie et le client a pu éviter le sans-abrisme.

Au cours de l'année écoulée, le Comité de résolution des cas d'enfants et d'adolescents du Nord-Est (NCYCRC), présidé par Mains, a lancé avec succès un processus amélioré de discussion sur la résolution des services (SRD). Ce processus a permis d'engager des discussions dans les cas où les enfants/jeunes ayant des besoins spéciaux complexes n'ont pas été satisfaits au niveau local et où les agences concernées ont épuisé toutes les options. Les dirigeants de la communauté se réunissent pour écouter les défis posés par les services et proposer des solutions créatives, ce qui constitue une incroyable démonstration de collaboration locale. Avec la mise en place de la nouvelle procédure SRD, la commission a constaté une baisse remarquable de 67 % des demandes de financement pour les besoins spéciaux complexes par rapport à l'année précédente.

Faits saillants et réalisations

Services pour les adultes



Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle – Région du Nord-Est

Pour faciliter la transition entre les services aux enfants et les services aux adultes, les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) de la Région du Nord-Est ont réalisé plus de 67 évaluations auprès de clients âgés de moins de 18 ans. Pour s'assurer que les clients reçoivent le bon service au bon moment, les SOPDI de la région du Nord-Est ont appelé 46 jeunes adultes le jour de leur 18e anniversaire pour s'assurer que les bons registres de services sont attribués afin de réduire tout écart potentiel entre les services pour enfants et les services pour adultes et d'éliminer les temps d'attente. Sur les 47 appels passés, les 47 personnes ont été connectées rapidement et avec succès au programme Passeport, 20 aux services de gestion de cas et 27 aux services cliniques.

“ Je vous écris pour vous exprimer ma gratitude pour le dévouement constant, la mobilisation sans relâche et les services fournis par Mains. J'ai plusieurs clients très vulnérables et difficiles à servir que Mains a soutenus avec enthousiasme au fil des ans. J'ai le plus grand respect et la plus grande confiance dans l'équipe et les soins proposés.

Malheureusement, c'est dans les moments les plus sombres de la vie que mes clients se retrouvent dans les dossiers de Mains, et je peux confirmer que tous ont bénéficié d'une aide pour redresser la situation.

Je salue l'approche professionnelle et la volonté inébranlable de faire avancer les choses, dans une situation qui peut sembler désespérée. Nous avons besoin de plus de professionnels comme l'équipe de Mains au service de notre population vulnérable. Merci infiniment pour tout le travail et le soutien que vous nous avez apportés au fil des ans.

**Melody Hawdon C.O., B.A.,
SPÉCIALISTE FASD (HONS), R.P. NADD-CC**

Travailleuse en santé mentale et en bien-être

Services de santé communautaire de la rive nord de Maamwesying

Programme Passeport de la région du Nord-Est

Cette année, le programme Passeport de la région du Nord-Est a apporté d'importantes améliorations à l'accueil des clients afin de réduire considérablement les temps d'attente et de veiller à ce que les clients aient accès aux bons services au bon moment. Le programme se développe, avec un taux de croissance moyen de près de 7 % par an. Il dessert désormais plus de 2 500 clients chaque année et s'engage à continuer à fournir un service et un soutien rapides et opportuns aux clients dans leur parcours vers les services de développement pour adultes.





Responsables de la gestion de l'information

L'équipe des responsables de la gestion de l'information a collaboré avec le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour diriger un projet provincial visant à améliorer le Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DSCIS).

Le projet s'est concentré sur l'établissement et le maintien de partenariats de qualité à travers le secteur et la province dans leur utilisation du DSCIS et les responsables de la gestion de l'information ont joué un rôle de premier plan dans de nombreux résultats clés. L'équipe a remporté un succès remarquable dans le cadre du projet, en atteignant chacun des 18 indicateurs clés de performance et 90 % des 30 principaux produits livrables.

Les responsables de la gestion de l'information ont réussi la mise en œuvre d'un examen conjoint de SOPDI et de Passeport de toutes les fonctions de DSCIS, des documents de processus et des stratégies d'engagement, ce qui a abouti à la création d'un document FAQ à l'échelle de la province qui se traduira par une plus grande cohérence et une plus grande fiabilité dans la communication des données.

Équipes cliniques des services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle

Les équipes cliniques des services pour adultes ayant une déficience mentale ont continué à développer et à affiner de nouvelles offres de services de groupe en mettant l'accent sur la satisfaction et l'évaluation des clients. Les équipes ont fourni 121 services de groupe par le biais de 16 groupes différents à 80 clients uniques. L'équipe clinique régionale du Nord a commencé à offrir de nouveaux groupes sans rendez-vous aux clients du Nord de l'Ontario. Les évaluations des clients et des aidants sont très positives, 100 % d'entre eux indiquant que les objectifs d'apprentissage du groupe ont été atteints et qu'ils recommanderaient le groupe à d'autres personnes.

Pour évaluer les services cliniques, une nouvelle enquête de satisfaction a été lancée en janvier 2023 auprès des clients. Les résultats indiquent que 100 % des personnes qui ont répondu se sont senties respectées, ont eu le choix de leurs services, ont trouvé qu'il était facile de travailler avec les équipes de Mains, ont été satisfaites du service, recommanderaient le service à d'autres personnes, et que les services qui leur ont été proposés leur ont apporté l'aide dont ils avaient besoin.

« Le Coffee Club, c'est amusant et on fait la connaissance de nouvelles personnes..

Un(e) client(e) du Communication Coffee Club

« Nous avons besoin de droiture, de sincérité, de compréhension... ils sont vraiment là pour les personnes avec lesquelles ils travaillent, et ils nous aident et nous guident dans une direction positive en matière de santé. Ils nous soutiennent à 100 %. Ils ne renoncent pas à qui nous sommes.

Un(e) client(e), dans notre enquête de satisfaction sur les services cliniques pour les adultes

« J'utiliserai ce que j'ai appris pour prendre de meilleures décisions dans la vie.

Un(e) client(e) de The Skills System (Le système de compétences)

« C'était un excellent moyen de se réunir et de discuter des traumatismes. Cela permet de comprendre et de se mettre à la place du client qui en fait l'expérience avec beaucoup plus de facilité.

Un(e) professionnel(le) de soutien direct, Soins fondés sur les traumatismes à l'attention des aidants

Rapport annuel 2022/23 de Mains

Synthèse des services et du soutien



Enfants et jeunes

Services en matière d'autisme	21/22	22/23
Évaluations diagnostiques	39	39
Familles desservies	574	850
Clients desservis avec de la thérapie directe	243	203
Demandes de pause	173	165
% de clients demandant la coordination de soutien complexe	22 %	20 %
Services de développement de l'enfant	21/22	22/23
Services de soutien au développement pour enfants – <i>Personnes desservies</i>	74	52
Bon départ – <i>Personnes desservies</i>	162	201
Développement du nourrisson et de l'enfant – <i>Personnes desservies</i>	117	115





Enfants et jeunes

Santé mentale des enfants et des jeunes – Services essentiels 21/22 22/23

Brefs (counselling à court terme), counselling et thérapie et soutiens en temps de crise – *Services fournis* 1861 1960

Services de traitements intensifs (à domicile, classes de traitement de jour, et Centre de traitement de la santé mentale des enfants et des jeunes) – *Services fournis* 89 44

Consultations spécialisées et évaluations (psychologie, psychiatrie) – *Services fournis* 136 123

Santé mentale des enfants et des jeunes – Services responsables 21/22 22/23

Enfants et jeunes desservis par trois fournisseurs de services essentiels dans la zone de services de Muskoka, Nipissing, Parry Sound – *Services fournis* 2889 3042



Enfants et jeunes

Services juridiques	21/22	22/23
Programme de visites supervisées – <i>Personnes desservies</i>	26	27
Comité de justice pour la jeunesse – <i>Personnes desservies</i>	17	32
Travailleur social judiciaire auprès des jeunes ayant des troubles de santé mentale – <i>Personnes desservies</i>	33	42
Supports de navigation	21/22	22/23
Planification coordonnée des services – <i>Personnes desservies</i> <i>Lancement d'un nouveau modèle de prestation de services avec des agences partenaires</i>	45	58
Coordination de la santé mentale à distance – <i>Orientations</i>	1043	1065

Adultes



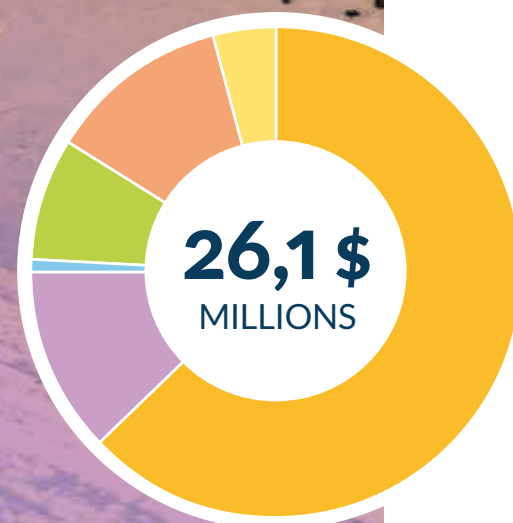
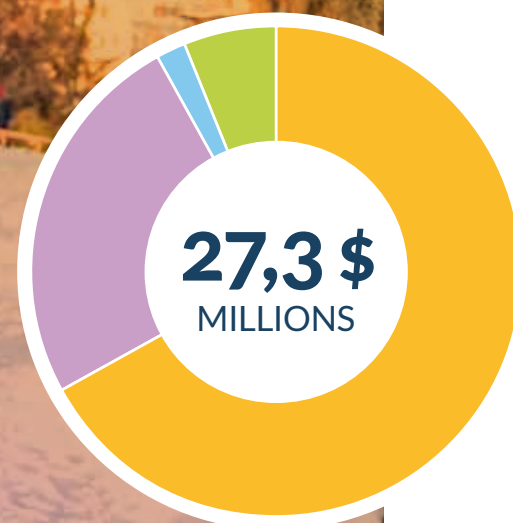
Services cliniques et communautaires	21/22	22/23
Services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle et réseau communautaire de soins spécialisés <i>région Nord</i> – Services fournis	676	508
SOPDI <i>Région du Nord-Est</i> – Dossiers de candidature complétés	275	250
SOPDI <i>Région du Nord-Est</i> – Correspondance et mise en relation avec les services appropriés	85	89
Programme Passeport – Personnes desservies	2427	2538
Services juridiques	21/22	22/23
Programme de responsabilité directe – Personnes desservies	229	138



Personnel

Personnel	21/22	22/23
Nombre d'employés	228	240
<i>Ponctuel/Relève</i>	24	25
<i>Temps partiel</i>	27	27
<i>Temps plein</i>	177	188
<i>Nombre d'employés bilingues</i>	58	62

Finances



Revenus	21/22	22/23
Total	25,7 M \$	27,3 M \$
MSESC	68 %	67 %
Ministère de la santé	26 %	25 %
MAG, Santé Canada, Justice Canada	2.6 %	2 %
Autre	3.4 %	6 %

Dépenses	21/22	22/23
Total	25,2 M \$	26,1 M \$
Salaires et avantages sociaux	62 %	63 %
Paiements de transfert	12 %	12 %
Pandémie	5 %	1 %
Services professionnels contractuels	9 %	12 %
Occupation	4 %	4 %
Autres dépenses	8 %	8 %