

Réseau communautaire pour enfants Children's Community Network Binoojiinh Naadmaagewzowin

Rapport annuel 2011-2012



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012-2013

Dawn Chew, présidente

Rashmi Garg, administratrice

Mauro Di Cosmo, administrateur

Beverly Castonguay, vice-présidente

Stephanie Brazeau, administratrice

Charles Searle, administrateur

David Glasgow, secrétaire-trésorier

Rose Muscolino, administratrice

Lesley Cook, administratrice

PERSONNEL EN AOÛT 2012

Gestion et administration

Jane Bauer, directrice générale

Joanne Tramontini, superviseure

Sue St. Onge, administratrice des finances

Patricia Hearty, adjointe administrative

Jenny Labranche, (congé)

Coordonnatrices des services ruraux

Patricia Chapman, Manitoulin

Nancy West-Cranston, Manitoulin

Doriane Jones, Chapleau

Tammy MacGregor, Espanola

Dana McGuire, Espanola



Personnel de soutien

Tracy Roy, secrétaire-réceptionniste

Niilo Tuhkasaari, soutien en TI

Brenda Finnila, secrétaire – Manitoulin

Heather Phillips, (congé)

Andrea Lentir, secrétaire - Espanola

Irene Hughes-Yanta, secrétaire – Chapleau
(Horizon Santé Nord)

Coordonnateurs des services urbains

Armand Bellefeuille John Miller

Monia Hachez Kirk Tassé

Denise Perrin-Henrie Marisa Yanta

Cathy Petrosky Dana McGuire

Stéphanie Gilchrist, coordonnatrice des
ressources en matière de services de relève

RECONNAISSANCE DU PERSONNEL 2012

5 années de service - personnel

Dana McGuire

Jenny Labranche

Sue St. Onge



RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

En cette 10^e assemblée générale annuelle du RCE, il y a de quoi célébrer. En effet, en moins de 10 années d'existence, le RCE est passé de simple concept à organisme de services à l'enfance bien établi à Sudbury et Manitoulin. Il sert de point d'accès unique au système de services à l'enfance et fournit une aide à la navigation dans le système et des services de relève directement subventionnés aux familles qui ont des enfants ayant des besoins particuliers. Qui plus est, il assure la coordination des services pour les enfants ayant des besoins complexes et il joue un rôle de premier plan dans la résolution de cas et le règlement extrajudiciaire des différends pour la Société d'aide à l'enfance locale.

Tandis que nous soulignons notre 10^e anniversaire, cela vaut la peine de passer en revue la ligne de temps de l'évolution de notre organisme:

2003

- Le RCE est constitué en personne morale.
- L'équipe de transition engage la première directrice générale.
- Tenue de la 1^{re} assemblée générale annuelle.

2004

- Signature des ententes de transfert de personnel avec le Centre de l'enfant et de la famille, le Centre de santé mentale du Nord-Est, Northern Youth Services, Ressources sur la garde d'enfants et l'Hôpital régional de Sudbury pour créer le premier effectif du Réseau communautaire pour enfants (17 employés à temps plein et à temps partiel).
- Le RCE met en place les protocoles d'accueil avec les organismes partenaires du système de services à l'enfance des districts de Sudbury et Manitoulin et met en œuvre le modèle d'accès central.

2005

- Adoption du système de gestion de l'information sur les clients (SGIC) dirigé par le Ministère et du dossier de client unique pour le système de services.
- Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse publie le *Cadre de prestation des services pour les services à l'enfance et à la jeunesse - Région du Nord*, lequel établit le rôle et la fonction des fournisseurs d'accès central de la région.
- Le conseil d'administration du RCE achève le plan stratégique.

2006

- Le RCE coordonne le partage des bureaux de services à l'enfance à Chapleau.
- Rénovation et agrandissement du bureau de Sudbury.

2007

- Le RCE préside des comités clés du système de services à l'enfance ayant pour but de mettre au point les lignes directrices et les politiques visant les pratiques de coordination de l'accès central aux services et la résolution de cas.

2008

- Le RCE assume la responsabilité du programme de services de relève du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.
- Les services pour les enfants ayant une déficience intellectuelle à Sudbury et à Manitoulin auparavant parrainés par les organismes de services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle relèvent dorénavant du secteur des services à l'enfance.
- Le RCE lance un projet de recherche visant l'élaboration d'un outil d'évaluation de l'admissibilité aux services de relève.

2009

- Le RCE évalue la mesure dans laquelle la communauté est prête à adopter le Programme Triple P dans le cadre de l'Initiative de leadership en matière de soutien aux élèves.
- Le RCE obtient le statut d'organisme de bienfaisance de l'ARC.
- À Little Current, le partage des bureaux des services à l'enfance passe d'un milieu hospitalier à un immeuble municipal.

2010

- Le RCE reçoit des fonds du Secrétariat au bien-être de l'enfance du MSEJ à l'appui de l'initiative Supprimer les obstacles et consolider le succès. Le RCE forme trois facilitateurs de conférences familiales en groupe et cinq médiateurs à la protection de l'enfance.
- Le RCE entraîne 3 membres de conférences familiales en groupe et 5 membres de médiation en protection de l'enfance.
- Le RCE participe au projet pilote Partenaires pour la santé mentale des enfants et des jeunes.
- Le RCE organise le premier pique-nique pour les enfants ayant des besoins particuliers.
- Achèvement de l'étude sur l'assurance de la qualité des services du RCE.

2011

- Le RCE est nommé sous-traitant du Centre de counseling de Thunder Bay relativement à la prestation des services de règlement extrajudiciaire des différends à la Société d'aide à l'enfance dans les districts de Sudbury et Manitoulin.
- Le RCE participe au projet de recherche « Strengthening Families ».

2012

- Le RCE recherche d'autres locaux en vue de partager des bureaux à Chapleau et Espanola.
- Le RCE planifie le pique-nique 2012 pour les enfants ayant des besoins particuliers.
- La coordonnatrice des ressources en matière de services de relèvement est choisie pour donner un exposé à la conférence de l'International Short Break (Respite) Association.
- Le RCE amorce une étude de suivi sur l'assurance de la qualité.
- La Conseil d'administration du RCE et la Société d'aide à l'enfance des districts de Sudbury et de Manitoulin ont participé au conseil mixte de formation.

Les 10 dernières années ont été marquées par la diversification des programmes du RCE ainsi que par la création de partenariats clés avec d'autres organismes de services à l'enfance et des conseils scolaires. Nous jouons des rôles de premier plan au sein des réseaux émergents et des tables de planification de même que dans le cadre d'initiatives communautaires, comme le Programme d'entraînement parental positif (Triple P) et l'initiative Partenaires pour la santé mentale des enfants et des jeunes. Notre évolution en tant qu'organisme a été parsemée d'embûches, notamment la nature statique du financement gouvernemental et les compressions budgétaires. Néanmoins, nous avons agi de manière responsable en tant qu'organisme pour assurer notre viabilité et avons trouvé d'autres moyens de renforcer notre stabilité financière.

Plus précisément, le cadre provincial visant les jeunes en phase de transition établit des attentes et des fonctions précises pour les organismes offrant un point d'accès central à l'égard des jeunes ayant une déficience intellectuelle qui approchent l'âge adulte. Tandis que nous nous tournons vers l'avenir, nous envisageons les nouvelles orientations et les nouvelles possibilités que notre situation nous permettra de poursuivre. Le programme provincial de transformation des services de bien-être de l'enfance fera en sorte qu'on continuera à demander les services de règlement extrajudiciaire des différends que nous fournissons actuellement. La prise en charge par le RCE de la prestation de ces services à valeur ajoutée renforce la position de l'organisme au sein du système de services à l'enfance à l'échelle locale. La prochaine décennie présentera sans doute de nouveaux défis et de nouvelles possibilités au RCE et, grâce aux atouts fondamentaux de notre effectif des plus compétents, nous sommes convaincus que nous connaissons du succès.

La présente assemblée générale annuelle marque la fin du mandat de la présidente du conseil, Dawn Chew. Cette dernière siège au conseil depuis huit ans. Le conseil, l'équipe de direction et le personnel du RCE tiennent à souligner son dévouement et son leadership. Nous la remercions sincèrement de l'apport qu'elle a fait au RCE.

Jane Bauer, directrice générale

Dawn Chew, présidente du conseil



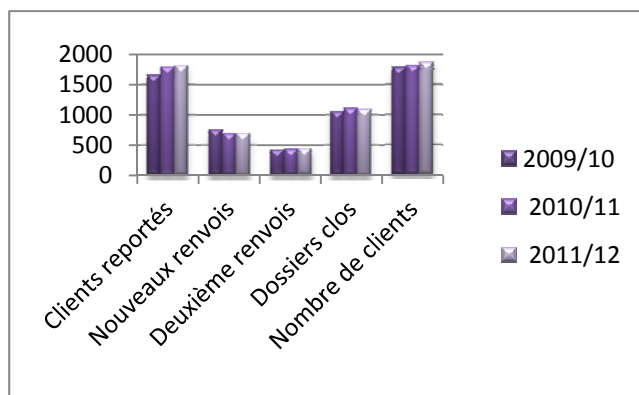
RAPPORTS SUR LES SERVICES

Le nombre de renvois initiaux et de deuxièmes renvois vers les services offerts dans le cadre des programmes ruraux et urbains a augmenté pendant l'exercice 2011-2012 par rapport à l'exercice précédent. Bien que la hausse du côté urbain ait été modeste, le volume pour le volet rural affiche, lui, une augmentation de 11 % par rapport à 2010-2011.

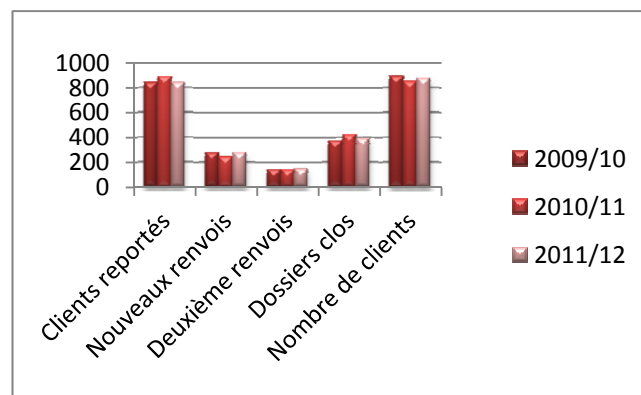
De même, le nombre d'appels au site d'accès central du RCE pour recevoir des renseignements ou naviguer dans le système a sensiblement augmenté au cours de l'exercice. Cette hausse est largement attribuable à la mise en œuvre du Programme d'entraînement parental positif (Triple P) ainsi qu'au rôle du RCE, soit de permettre l'accès aux programmes Triple P offerts dans les districts de Sudbury et Manitoulin.

En plus d'assurer la prestation de services directs, le personnel du RCE a donné 37 exposés dans la communauté afin de promouvoir les services de l'organisme et de recruter des travailleurs de services de relève pour la base de données respiteservices.com.

Volet urbain



Volet rural



Règlement extrajudiciaire des différends (RED)

Le RCE, de concert avec le responsable du RED de la Société d'aide à l'enfance (SAE), a tenu 12 séances d'information sur le processus des conférences familiales en groupe (CFG) et celui de la médiation en protection de l'enfance. Il y a aussi eu des consultations individuelles avec des membres du personnel relativement à des dossiers particuliers. Des membres du personnel du RCE et de la SAE ont participé à un dîner-rencontre à l'occasion duquel on leur a présenté les facilitateurs des CFG et les médiateurs à la protection de l'enfance.

Conférences familiales en groupe : Pendant la première année complète durant laquelle nous avons offert ce service, le RCE a reçu 22 nouveaux renvois. Au cours de l'exercice, huit dossiers ont été traités avec succès. En fin d'exercice, sept autres dossiers étaient en voie de traitement.

Médiation en protection de l'enfance : En novembre 2011, le RCE a conclu un contrat avec trois médiateurs à la protection de l'enfance chargés de fournir ce service aux familles adressées par la Société d'aide à l'enfance. Nous avons reçu quatre renvois. Ces dossiers ont été confiés aux médiateurs.

Services de relève

Pendant l'exercice 2011-2012, le personnel des services de relève subventionnés directement du RCE a servi 297 clients à qui il a versé 395 570,05 \$ (par rapport à 316 976 \$ en 2010-2011). Au début de l'exercice, 263 clients ont reçu des fonds. Ceux qui ont demandé des fonds après le 1^{er} avril ont reçu des services en fonction de la priorité et de la disponibilité des fonds.

Pour déterminer le niveau des besoins au cours de l'exercice 2011-2012, nous avons utilisé l'Outil d'évaluation de l'admissibilité aux services de relève, lequel venait d'être révisé. Les résultats indiquent que les changements apportés semblent avoir donné les résultats escomptés et réduit le degré de partialité qu'on avait observée relativement à l'ancien outil. Le RCE collabore actuellement avec Carol Kauppi à la publication d'un rapport sur la mise au point et l'utilisation de cet outil. Par ailleurs, la coordonnatrice des ressources en matière de services de relève a soumis une proposition, laquelle a été approuvée aux fins de présentation à la conférence de l'International Short Break Association, qui se déroulera à Toronto en octobre 2012.

Tout au long de l'exercice 2011-2012, les clients ont continué à avoir le choix de transférer leurs heures de services de relève hors domicile des Ressources sur la garde d'enfants (RGE) au RCE, et vice versa. En tout, 21 clients ont fait le transfert des RGE au RCE, moyennant 50 247,90 \$, et cinq clients sont passés du RCE aux RGE, moyennant 11 957,13 \$. Pendant le présent exercice, on approuve les transferts dans les situations où il y a d'importants obstacles aux services ainsi que dans le cas des clients en milieu rural qui souhaitent faire le transfert des RGE au RCE étant donné que les services de relève ne sont pas offerts dans leur région.

Enfin, le 28 juillet 2012, le RCE a tenu une autre activité pour les familles qui reçoivent des services de relève afin de souligner les expériences des familles qui ont des enfants ayant des besoins particuliers. Il a fallu beaucoup de planification au cours de l'été pour faire de cette activité une réussite.

Assurance de la qualité



respiteservices.com

Afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité de nos services, nous avons réalisé le même sondage sur l'assurance de la qualité qu'en 2010. Les sondages ont été envoyés à tous les clients qui ont reçu de nos services pendant la période allant d'avril 2011 à mars 2012. Le personnel et la direction du RCE de même que nos organismes partenaires du système de services à l'enfance ont aussi reçu le sondage. Dans ses conclusions, l'experte-conseil qui a mené à bien le sondage fait la constatation suivante : « Tous les groupes de répondants ont accordé une bonne cote à toutes les dimensions de la prestation des services. Il importe aussi de noter que les partenaires communautaires ont accordé, à chacune des dimensions, une meilleure cote qu'en 2010 ».

Toutes les dimensions des services fournis par le RCE ont été qualifiées de « très importantes » par les clients, la cote moyenne s'élevant à 4,9 sur 5,0. Le score global de la satisfaction des clients pour l'ensemble des dimensions des services est de 4,5 sur 5,0, tout comme en 2010.

Bien que les évaluations globales soient favorables et satisfaisantes, nous reconnaissons qu'il y a toujours des aspects à améliorer. Nous avons pris connaissance des domaines qui ont reçu une cote moins élevée et des commentaires visant les enjeux particuliers qui nécessitent notre attention.

Figurent parmi ces commentaires des préoccupations concernant le temps d'attente relativement aux services offerts par les partenaires et la continuité des services ainsi que les pratiques de communication actuelles. On a soulevé certaines préoccupations à Sudbury et à Manitoulin en ce qui a trait aux obstacles physiques (accès au stationnement et au deuxième étage). Le RCE inclura ces aspects à améliorer dans son plan stratégique global pour 2012-2015.

Ce que nous disent nos clients sur la qualité des services et du personnel du RCE

« La préposée à l'accueil est bienveillante et très chaleureuse; elle fait le suivi auprès de nous et de notre enfant. Elle aide à répondre aux besoins de notre enfant; nous n'aurions jamais réussi sans elle. »

« Le personnel a été très informatif, patient et serviable. »

Au sujet de la communication et du partage de renseignements

« À notre évaluation initiale, nous avons abordé la protection de la vie privée, la sécurité et les services; excellente communication avec le membre du personnel. »

« Le travailleur a aidé à fournir des choix à nos enfants. »

Au sujet des connaissances et du savoir-faire des membres du personnel

« Le personnel est bien informé sur les programmes, les services et les ressources et considère l'enfant dans toute sa personne. »

Au sujet de l'efficacité des services

« Les services que je reçois sont exceptionnelles ».

« Le RCE a permis à mon enfant de consulter un pédiatre plus rapidement que j'aurais pu le faire, car je n'ai pas de médecin de famille. »

« Nous avons tous été reconnaissants de l'aide que nous avons reçue. On nous a donné des idées et du soutien, en tant que parents, et on en a aussi donné à notre enfant. Nous avons aussi reçu de l'aide rapidement. Merci! Nous vous en sommes très reconnaissants. »



Programme d'entraînement parental positif Triple P



Le RCE continue à jouer un rôle intégral pour ce qui est de soutenir la mise en œuvre du programme Triple P et du « modèle de pratique communautaire » sur lequel il est fondé. En effet, le personnel est représenté au comité directeur ainsi qu'à plusieurs des comités opérationnels. Le personnel du RCE met en valeur le programme auprès des familles et oriente les parents vers les niveaux des programmes qui répondront le mieux à leurs besoins. Au cours du dernier exercice, le RCE a présenté une demande de subvention, au nom des partenaires communautaires, dans le cadre du Fonds pour les communautés en santé par l'entremise du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Nous attendons toujours des nouvelles sur le statut de notre demande, laquelle fait l'objet d'une évaluation.

STATISTIQUES SUR LES SERVICES

Statistiques sur les services tirées du système de gestion de l'information sur les clients (SGIC) et visant la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

	Volet urbain	Volet rural
Clients reports du 31 mars 2011	1808	838
Nouveaux renvois	690	278
Deuxièmes renvois	440	149
Dossiers clos	1079	389
Nombre de clients recevant des services	1859	873

Source de renvoi - Chiffres réels	Primaire	Secondaire
Parent ou tuteur	702	35
École	121	127
Santé mental pour enfants	11	48
Société d'aide à l'enfance	84	85
Spécialisation en santé (PDE, BSES, CSMNE)	69	14
Pédiatre	119	20
Jeux de mots	44	4
Autre source (services aux Autochtones, police et d'autres professionnels)	31	67
Médecin	45	18
Garderie ou garderie éducative	5	16
Soi-même	22	23
Membre de la famille	2	3
Santé publique	3	2
Hôpital	36	4

Langue (à la maison)	Volet urbain	Volet rural
Anglais	63	355
Anglais / français	218	37
Français	41	6
Autochtones / anglais	2	3
Autre	0	2

Appels faits au RCE

La moyenne mensuelle pour la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 se chiffrait à 171 appels.
(* augmenté de 30/mois)

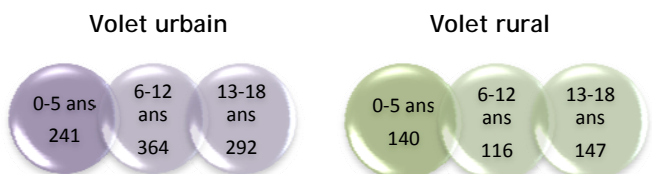
DEMANDES DE SERVICES faites par le RCE

Pendant la période allant du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, le RCE a fait 1 743 demandes de services au nom d'enfants et de familles.

Enquêtes Programme d'entraînement parental positif Triple P a été 158*.
(*13 mois)

Structure familiale	Volet urbain	Volet rural
Parent adoptif	10	8
Famille reconstituée	174	49
Deux parents biologiques	374	173
Famille élargie	4	6
Parent d'accueil	60	32
Grand-parent	38	17
Soi-même	5	0
Famille monoparentale	417	136
Foyer de groupe	12	1
Garde partagée	14	5
Autre	2	7
Deux parents	4	2
S.O.	56	4

Sexe	Volet urbain	Volet rural
Féminin	375	175
Masculin	522	228
Âge moyen	9.36	9.46



ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2012 comparativement à l'exercice 2011

	Fonds de fonctionnement	Fonds de capital et d'emprunt	2012 Total	2011 Total
Actif				
Actif à court terme				
Encaisse	199 665		199 665	88 051
Comptes débiteurs	31 779		31 779	223 961
Charges payées d'avance	14 964		14 964	16 915
	246 408	-	246 408	328 927
Immobilisations (note 2)		135 030	135 030	158 207
	246 408	135 030	381 438	487 134
Passif et soldes des fonds				
Passif à court terme				
Comptes créditeurs et c charges à payer	181 920		181 920	215 652
À verser au ministère des Services sociaux et communautaires	61 415		61 415	161 499
En raison du Centre de conseils de Thunder Bay	44 350		44 350	
Contributions différées (note 3)	6 685		6 685	4 538
	294 370	-	294 370	381 689
Soldes des fonds	(47 962)	135 030	87 068	105 445
	249 408	135 030	381 438	487 134
Engagements (note 4)				
	249 408	135 030	381 438	487 134

" Apprendre du passé, vivre
aujourd'hui, espérer pour demain." -
Albert Einstein



ÉTAT DES RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES SOLDES DE FONDS

Exercice se terminant le 31 mars 2012 comparativement à l'exercice 2011

	Fonds de fonctionnement		Fonds de capital et d'emprunt	2012	2011
	Réseau	Programmes		Total	Total
Recettes					
Ministère des Services sociaux et communautaires					
- Fonctionnement		2 174 101	-	2 174 101	2 174 101
- Subvention unique		54 403	-	54 403	105 634
- Supprimer les obstacles et consolider le succès			-		330726
- Dons			-		1800
- Centre de conseils de Thunder Bay		135 000		135 000	19 388
Divers	4 800	53 051	-	57 851	30 142
	4 800	2 416 555		2 421 355	2 661 791
Dépenses					
Salaires et avantages sociaux		1 560 080	-	1 588 860	1 543 021
Usage du bâtiment		99 906	-	91 468	87 960
Bureau et administration		34 234	-	60 623	56 583
Déplacements et véhicules		40 582	-	74 913	48 181
Services professionnels - non liés aux clients		50 610	-	79 587	48 481
Recrutement et formation du personnel et congrès		20 631	-	147 189	18 908
Divers		20 066	-	19 576	7 200
Assurances		16 200	-	16 195	16 293
Achat de services - liés aux clients		447 142	-	378 959	310 231
Instrument normalisé d'accueil et d'évaluation		3 122	-	3 145	
Projet Partenaires pour la santé			-	17 461	-
Événement pour les services de relève			-	1 885	-
		2 292 573		2 292 573	2 479 859
Excédent des recettes sur les dépenses	4 800	123 982	-	128 782	181 932
Autres					
Amortissement des immobilisations			(40 635)	(40 635)	(42 837)
Perte sur disposition d'immobilisations			(759)	(759)	(1853)
À verser au ministère des Services sociaux et communautaires		(61 415)		(61 415)	(161 499)
En raison du Centre de conseils de Thunder Bay		(44 350)		(44 350)	
Augmentation (réduction) des soldes des fonds	4 800	18 217	(41 394)	(18 377)	(24 257)
Soldes des fonds, début d'exercice	31 078	(83 840)	158 207	105 445	110 609
Redressement des fonds de l'exercice précédent					19 093
Virements pour les ajouts d'immobilisations		(18 217)	18 217	-	-
Soldes des fonds, fin d'exercice	35 878	(83 840)	135 030	87 068	105 445

Une porte, un guide vers les services à l'enfance offerts dans les districts de Sudbury et de Manitoulin
Bureau principal : 319, boul. Lasalle, unité 2, Sudbury (Ontario) P3A 1W7 (Tél.) 705 566-3416 (Télec.) 705 521-7376

