



SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES
SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Plan stratégique de SCS 2023-2028

*Approuvé à nouveau par le Conseil d'administration
28 janvier 2025*



SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES
SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers intervenants de Service Coordination Soutien,

Tout au long de notre parcours, Service Coordination Soutien (SCS) a été inébranlable dans son engagement à aider les personnes et les familles vivant avec une déficience intellectuelle à se prendre en charge, en les guidant vers leurs aspirations et en fournissant des conseils et des orientations ainsi qu'un accès aux services et soutiens essentiels. Alors que nous sommes sur le point de la mise en œuvre de réformes transformatrices par le gouvernement de l'Ontario, ce plan stratégique positionne SCS comme un pionnier, défendant la réalisation du potentiel individuel dans la vision du gouvernement de l'Ontario d'un cadre fondé sur un financement personnalisé.

Chez SCS, notre ambition est de répondre aux besoins actuels et imminents des personnes à qui nous offrons des services, tout en élargissant notre portée, en veillant à ce que davantage de personnes accèdent aux services qu'elles méritent à juste titre. En harmonisant nos efforts avec le rythme du changement, nous avons l'intention de tracer la voie vers un avenir plus inclusif.

Vos voix, vos idées et vos points de vue nous guideront dans notre parcours. Vos précieux commentaires façonnent notre parcours et alimentent notre détermination à nous améliorer continuellement. J'adresse une invitation sincère à chacun d'entre vous à collaborer avec nous, à partager vos idées et à collaborer alors que nous entreprenons ensemble ce parcours transformateur.

Avec gratitude et anticipation,

Mitchell Bellman
Directeur général

MESSAGE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En tant que membres du Conseil d'administration, nous sommes ravis de vous faire part de notre plan stratégique quinquennal récemment mis à jour et approuvé. Ce plan s'appuie sur une analyse approfondie du paysage changeant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Notre plan définit les possibilités de favoriser l'inclusivité et d'exploiter l'innovation pour mieux répondre aux besoins des clients, des familles et des aidants tout en travaillant en collaboration avec nos partenaires et les bénéficiaires de paiements de transfert régionaux qui répondent également aux besoins de la communauté que nous servons tous.

En tant que membres du Conseil d'administration, nous nous engageons à créer un avenir où les personnes ayant une déficience intellectuelle sont pleinement valorisées et habilitées à vivre une vie satisfaisante dans leurs communautés. Notre plan stratégique est harmonisé avec l'initiative « En quête d'appartenance » du ministère des Services sociaux et communautaires, donnant la priorité aux soutiens axés sur la personne, à la participation active de la famille et à un effectif qualifié axé sur la prestation de services personnalisés de haute qualité. Nous sommes déterminés à poursuivre la collaboration avec les clients, les familles, les partenaires et tous les intervenants afin de nous assurer que toutes les personnes que nous servons ont accès aux choix et aux possibilités dont elles ont besoin pour s'épanouir.

Nous sommes convaincus qu'en travaillant ensemble, nous atteindrons nos objectifs. Chaque membre de notre équipe joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre de ce plan, et le personnel continuera à apporter activement son expertise et son dévouement à la réalisation de notre vision commune. En tant que membres du Conseil d'administration, nous surveillerons régulièrement les progrès et nous nous tiendrons responsables de la production de résultats. Nous encourageons la communication ouverte et la collaboration avec tous les clients, les familles et les intervenants alors que nous entreprenons ce voyage passionnant vers notre avenir collectif.

Sincères salutations,

Michele Brenning

Présidente, Conseil d'administration



SERVICE COORDINATION SUPPORT
FOR PEOPLE WITH DEVELOPMENTAL DISABILITIES
SERVICE COORDINATION SOUTIEN
POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

LE PROCESSUS DE PLANIFICATION

À compter de l'automne 2022, Service Coordination Soutien (SCS), appuyé par People Minded Business (PMB), un cabinet d'experts-conseils ayant une vaste expérience de travail dans les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, a entrepris un processus de planification stratégique pour nous aider à hiérarchiser nos priorités pour l'avenir. PMB a étudié l'environnement dans lequel SCS exerce ses activités, y compris les tendances locales, régionales et provinciales. Grâce à un processus inclusif de consultation, de collaboration et de cocréation, SCS a appris de première main ce qui compte le plus pour plus de 150 personnes représentant tous les principaux groupes d'intervenants.



En décembre 2024, le Conseil d'administration et les cadres supérieurs de SCS ont tenu une séance de réflexion pour se renseigner au sujet de l'évolution de l'environnement externe. Ce qui suit est un résumé de ce que nous avons appris en 2022 et qui demeure valable aujourd'hui. Ces connaissances ont éclairé nos priorités pour l'avenir.

POINTS DE VUE DES PERSONNES QUE NOUS AIDONS

Au cœur de la mission de SCS se trouve l'aide aux personnes ayant une déficience intellectuelle et les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) à se prendre en charge pour leur permettre d'accéder aux ressources et aux services qui les aident à façonner l'avenir de leur choix.

Le moment où un membre de la famille reçoit un diagnostic de déficience intellectuelle ou développementale ou d'autisme est chargé émotionnellement, déclenchant souvent plus de questions que de réponses. Un sentiment récurrent parmi les membres de la famille est leur profonde appréciation de la disposition compatissante du personnel de SCS, reconnaissant leur dévouement indéfectible au soutien des familles. La disponibilité du personnel de SCS, armé de sa richesse d'informations et de ressources, apparaît comme un guide, répondant aux questions et aux incertitudes des familles. L'habileté du personnel de SCS à aider les clients à obtenir une aide financière, à s'y retrouver dans des systèmes de services complexes et à défendre leurs intérêts est constamment saluée comme un service inestimable.

Alors que le soutien de SCS résonne positivement, les familles expriment souvent des défis. Le long temps d'attente pour les services, le sentiment d'être submergé par l'information plutôt que par des directives, les cas d'informations non pertinentes et le manque de services disponibles, en particulier les soins de répit, constituent des sources de difficultés continues pour les familles. Les familles ont exprimé le désir ardent d'un soutien accru qui s'harmonise plus étroitement avec l'évolution de leurs besoins. Dans l'ensemble, cependant, les familles expriment continuellement leur gratitude pour l'aide et le soutien que SCS leur offre.

FORCES ET ATOUTS DE L'ORGANISATION

Au sein de l'organisation, un ensemble diversifié de ressources et de forces est entrelacé dans toutes les dimensions englobant des domaines comme le personnel, les finances, la technologie, les opérations et les services. Ces attributs soutiennent collectivement la capacité organisationnelle de SCS et sa capacité à faire face aux défis existants tout en adoptant les perspectives et les possibilités. Cette solide base organisationnelle converge pour renforcer notre évolution continue et la résilience de SCS.

Le fondement de notre organisation réside dans l'engagement et la compassion inébranlables de notre personnel. Dans le paysage des consultations, les familles et les intervenants communautaires reconnaissent sans équivoque le profond dévouement de notre équipe. Cet engagement est amplifié par la compassion, l'empathie et le professionnalisme innés qu'elle apporte, servant de pierre angulaire de notre expertise accumulée. Cet éthos commun de collaboration et de soutien mutuel cimenter davantage notre puissance organisationnelle.

Au service de nos clients, notre environnement de travail incarne l'adaptabilité, favorisant un équilibre délicat entre les devoirs professionnels et le bien-être personnel. L'adoption de modèles de travail

hybrides, englobant les arrangements de travail à distance, est devenue un facteur essentiel qui sous-tend cet équilibre et favorise la satisfaction des employés. Le renforcement de nos ressources humaines est essentiel pour assurer une grande attention à nos clients.

L'essence de l'innovation et le désir de résoudre les problèmes de manière novatrice constituent l'esprit collectif qui anime à la fois notre personnel et notre direction. Ancrés dans la capacité d'adaptation, nous abordons le changement avec détermination, en concevant constamment des solutions novatrices pour surmonter les obstacles qui se présentent.

Dans le rôle d'une passerelle intégrale, SCS se présente comme le pilier d'un soutien indéfectible dans le paysage communautaire plus large. Notre présence offre un phare qui guide les familles dans le paysage complexe de l'assistance, des connexions et des décisions complexes. Notre « guichet unique » complet répond aux aspirations exprimées par les familles, renforçant ainsi notre capacité à servir et à défendre.

Grâce à nos solides réseaux, internes et externes, SCS joue un rôle clé dans le secteur des services d'Ottawa. Notre connectivité aux services de soutien disponibles nous permet de travailler avec des partenaires pour façonner un cadre solide. Notre rôle de coordinateur sectoriel revêt une importance renouvelée alors que nous travaillons à relancer cette fonction avec une vigueur renouvelée.

Notre perspective distincte, qui chevauche les deux rôles d'un bureau régional de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) et d'un fournisseur de services de coordination, offre un point de vue stratégique. Cet aperçu panoramique de la dynamique régionale nous permet de jouer un rôle de leadership alors que nous explorons les courants de transformation de la réforme du secteur avec nos partenaires, les organismes régionaux de paiements de transfert, qui appuient également les besoins de la collectivité que nous servons tous.

SAISIR LES OCCASIONS AU MILIEU DES DÉFIS

Notre plan stratégique reconnaît le paysage dynamique et les possibilités inhérentes aux défis auxquels nous sommes confrontés. Guidés par le cadre « En quête d'appartenance » de l'Ontario, nous envisageons un avenir inclusif pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, en mettant l'accent sur un soutien axé sur la personne, équitable et durable pour favoriser des collectivités dynamiques. Les modèles de financement personnalisés offrent l'autodétermination et l'autonomie, améliorant ainsi la qualité de vie globale. Les efforts de collaboration dans le cadre des améliorations gouvernementales visent à remédier aux disparités de revenus, reflétant notre engagement à bâtir un avenir équitable.

Alors que nous abordons l'impact de l'inflation sur les salaires avec des stratégies innovantes, la résilience de notre secteur pendant les changements économiques souligne notre engagement à maintenir en poste du personnel qualifié. En adoptant des modalités de travail flexibles et une rémunération concurrentielle, nous attirons et nous maintenons en poste des professionnels dévoués essentiels à notre mission. Dans un contexte de dynamique sociétale changeante, nous défendons l'inclusion, en honorant la diversité culturelle en tant que pierre angulaire.

Nos stratégies s'harmonisent avec les tendances sociétales, garantissant que nos services trouvent écho auprès de populations diverses. Au fur et à mesure que notre population augmente, nous demeurons adaptables et tournés vers l'avenir, prêts à accueillir plus de personnes dans nos services et à prendre en compte les défis et les possibilités que cette croissance apporte. La pertinence durable des modèles de services hybrides tire parti de la technologie pour améliorer l'engagement et le bien-être, et l'inclusion numérique demeure une priorité. En raison de l'évolution de la composition de l'incapacité, y compris les complexités de la santé mentale et les maladies liées au vieillissement, nos investissements dans la formation, les ressources et les soins complets répondent parfaitement aux besoins complexes.

Déterminés à simplifier les processus et à accroître les ressources, nous chercherons à traiter efficacement les listes d'attente, en assurant un accès rapide aux services essentiels. En abordant ces thèmes clés, nous ouvrons la voie à un système de Service Coordination Soutien plus fort, inclusif et efficace, en saisissant les occasions qui découlent des défis auxquels nous faisons face.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU PLAN STRATÉGIQUE DE SCS

En mars 2023, le Conseil d'administration et la haute direction ont évalué l'environnement opérationnel et les possibilités et ont examiné attentivement les commentaires recueillis lors de la consultation des intervenants. Ces délibérations ont permis de définir les priorités stratégiques de SCS pour la période 2023-2026 :

En décembre 2024, le Conseil d'administration et la haute direction ont examiné de façon nouvelle le paysage des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et les progrès réalisés par le gouvernement de l'Ontario concernant la transformation de l'initiative « En quête d'appartenance ». Ces délibérations ont mené à la décision de prolonger le plan stratégique actuel jusqu'en 2028.

1. AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Au cœur de notre vision se trouve la création d'un parcours exceptionnel, axé sur le client, tant pour les individus que pour les familles. Grâce à des efforts concertés, nous visons à :

- améliorer les capacités de nos plateformes en ligne pour mieux servir nos clients;
- exploiter les données pour améliorer la qualité de service et l'expérience client tout en respectant la vie privée;
- réduire les listes d'attente des services tout en instaurant des mécanismes de soutien provisoires;
- optimiser les processus dans tous les domaines de service (avec l'aide de la technologie, le cas échéant et dans la mesure du possible);
- établir une synergie avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) et les partenaires communautaires pour assurer un placement efficace des bénéficiaires de services;
- renforcer l'engagement des clients grâce à des canaux de rétroaction efficaces;
- mettre à jour nos méthodes pour mieux comprendre les objectifs des personnes et des familles que nous soutenons.

2. FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL DE CHOIX

Reconnaissant nos employés comme le fondement de SCS, notre objectif est de créer un environnement qui permet au personnel de fournir un soutien exemplaire aux personnes et aux familles. Il s'agit notamment de :

- élaborer un plan de relève complet pour les rôles clés;
- favoriser une éthique organisationnelle propice à une prestation de services de qualité supérieure;
- diffuser une proposition de valeur partagée au sein de SCS;
- intégrer profondément la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance comme éléments intrinsèques à notre identité et à notre culture;
- définir des attentes claires et des voies de croissance pour les postes de direction;

- maintenir une rémunération concurrentielle grâce à un solide cadre de gestion du rendement;
- promouvoir une culture d'excellence opérationnelle et faire participer l'ensemble du personnel à la création d'un milieu de travail hautement efficace.

3. DEVENIR UN LEADER RÉGIONAL DANS LA QUÊTE D'APPARTENANCE

En prévision du potentiel de transformation du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle mis en évidence par le cadre « En quête d'appartenance » du gouvernement de l'Ontario, SCS aspire à être un pionnier régional. Nous nous engageons à :

- affiner notre compréhension des besoins, des désirs et des capacités uniques des personnes et des familles que nous soutenons;
- nous positionner en tant que leaders stratégiques pour catalyser l'amélioration de la disponibilité des services dans l'ensemble de la région d'Ottawa;
- étudier des modèles de gestion de cas dans d'autres régions pour améliorer nos propres services;
- faciliter la collaboration qui permet aux autres de saisir les occasions présentées par le paysage en évolution et d'expliquer le paysage changeant à nos clients;
- renforcer la sensibilisation de nos clients et gagner leur confiance;
- positionner SCS comme leader stratégique de l'innovation en appuyant une plus grande disponibilité des services dans la grande région d'Ottawa.