



Table des matières

1. Niveaux de soutien et clients de la planification coordonnée des services	3
2. Coordonnateurs de services	3
3. Comités directeurs sur la planification coordonnée des services	4
4. Partenariats intersectoriels	4
5. Rapport d'étape sur la mise en œuvre et la prestation de services	5
6. Prochaines étapes pour les partenariats et pour l'amélioration du système de services	5

La planification coordonnée des services vise à améliorer les expériences de service et les résultats pour les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers multiples ou complexes et leur famille. Ainsi, un coordonnateur de la planification des services se charge d'aider les personnes et leurs fournisseurs de soins à avoir accès aux nombreux services intersectoriels le plus rapidement possible. Pour ce faire, il se sert d'un plan de services coordonnés qui lui permet de suivre de près l'évolution des besoins des personnes recevant des services et l'ensemble de leurs progrès vers l'atteinte des objectifs convenus d'un commun accord.

À Toronto, Surrey Place est l'organisme qui chapeaute la planification coordonnée des services en collaboration avec Family Service Toronto, Community Living Toronto, Youthlink et le RLISS du Centre-Toronto.



1. Niveaux de soutien et clients de la planification coordonnée des services

La planification coordonnée des services est offerte en trois niveaux de soutien.

Type de service	Avril 2019 – mars 2020
Niveau 1 : Renforcement des capacités <i>Une formation est donnée aux partenaires communautaires sur les principes de la planification coordonnée des services et sur les services de mieux-être offerts aux familles.</i>	395 personnes
Niveau 2 : Service de consultation <i>À ce niveau, le service propose des consultations professionnelles aux professionnels ou de brèves consultations aux familles, et coordonne les admissions.</i>	37 heures
Niveau 3 : Service direct <i>Le niveau du service direct comprend une évaluation d'admission complète et l'affectation d'un coordonnateur attitré pour la planification coordonnée des services.</i>	72 clients

2. Coordonneurs de services

La planification coordonnée des services repose sur un modèle de collaboration entre plusieurs organismes qu'offrent des membres du personnel, à savoir des coordonnateurs de services. Le tableau ci-dessous répartit les coordonnateurs de services selon l'organisme et le financement.

	Payés par la planification coordonnée des services	Financés par un autre programme
Surrey Place	6	6
Family Service Toronto	0.5	3
YouthLink		1.6
Community Living Toronto	0.7	1.3
Totaux	7.2	11.9
Total des coordonnateurs de services		19.1

Remarque : Les employés qui sont financés par un autre programme assument d'autres responsabilités au sein de leur organisme et n'offrent pas uniquement la planification coordonnée des services.

Admission à la planification coordonnée des services :

Au mois de mars 2020, la planification coordonnée des services offrait des services aux clients et aux familles depuis plus d'un an. Fidèles à notre engagement de continuer à revoir la prestation de services, nous avons procédé à une révision du formulaire d'admission pour nous assurer qu'il relate avec exactitude et efficacité les histoires de nos clients. Après cette révision, nous avons raccourci ce formulaire tout en préservant l'intégrité de l'histoire de la famille et le processus d'évaluation. Dans la version révisée du formulaire d'admission, nous continuons à nous servir des éléments de l'évaluation CANS (Child and Adolescent Needs and Strengths).

Il fallait prévoir jusqu'à trois heures pour remplir l'ancien formulaire et faire deux appels téléphoniques pour répartir les questions. Grâce à la nouvelle version révisée du formulaire, le processus d'admission consiste à un appel d'évaluation d'une heure, ce qui réduit considérablement le temps que le personnel consacre à la collecte de données pertinentes. Le processus d'admission est ainsi devenu moins fastidieux pour les personnes et leurs fournisseurs de soins.

3. Comités directeurs sur la planification coordonnée des services

COMMUNAUTÉ DE PRATICIENS : Le comité sur la communauté de praticiens est composé de membres du personnel de Family Service Toronto, de Community Living Toronto, de Youthlink et du RLISS du Centre-Toronto et se réunit tous les deux mois. La direction de la planification coordonnée des services rencontre régulièrement chaque organisme pour s'assurer que le programme est mis en œuvre uniformément dans toute la ville.

CONSEIL CONSULTATIF DES FAMILLES : Le Conseil consultatif des familles compte huit parents qui donnent leur avis sur la programmation de Surrey Place en plus de s'assurer que nous répondons aux besoins des familles auxquelles nous venons en aide. Durant l'année, le Conseil consultatif a prodigué des conseils sur plusieurs formulaires de la planification coordonnée des services. Tous les mois, ce groupe se rencontre pour discuter des façons de mieux soutenir les familles qui sont isolées et fait connaître les perspectives du milieu afin de guider nos pratiques.

COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE PROVINCIALE : Surrey Place participe mensuellement à la communauté de pratique provinciale. Par l'entremise de ce groupe, nous nous assurons que la mise en œuvre de la planification coordonnée des services se fait de façon uniforme dans l'ensemble de la province, tout en veillant à ce que le service soit adapté à sa clientèle. Ce comité a rencontré des représentants ministériels pour discuter des tendances observées dans le programme et des moyens de les corriger.

4. Partenariats intersectoriels

Une grande partie du travail a consisté à élaborer un processus en vue de venir en aide aux enfants ayant des besoins complexes et à leur famille dans les situations urgentes. À la planification coordonnée des services, un groupe de travail a été mis sur un pied lors de la dernière année et est composé de représentants des organismes suivants : Skylark, Griffin Centre, East, East Metro Youth Services, la

Société d'aide à l'enfance de Toronto, la Société catholique d'aide à l'enfance, les Services aux enfants autochtones, Jewish Children's Aid Society et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. À l'heure actuelle, il n'existe aucun mécanisme pour les situations urgentes à l'intention des enfants de moins de 18 ans. Le groupe de travail avait comme tâche principale d'élaborer, de manière concertée et dans un délai raisonnable, un processus pour venir en aide aux enfants et aux jeunes qui ont des besoins urgents. La première étape consistait à déterminer les partenariats pouvant être établis pour combler cette lacune. Nous avons ensuite eu à décider si nous pouvions répondre aux besoins urgents des enfants en ayant recours aux ressources communautaires qui existent déjà. Pour ce faire, plusieurs rencontres ont eu lieu afin d'explorer de nouvelles façons novatrices de régler les problèmes relevés. Au cours de l'année qui vient, nous espérons que les efforts du groupe de travail aboutiront à une stratégie pour combler les lacunes dans notre capacité à répondre de façon plus satisfaisante aux besoins urgents des enfants et de leur famille à Toronto.

À la planification coordonnée des services de Toronto, nous nous sommes également employés à former un autre partenariat avec deux des organismes de bien-être de l'enfance, à savoir les Services d'aide à l'enfance de Toronto et la Société catholique d'aide à l'enfance. Un coordonnateur de services a été désigné pour collaborer régulièrement avec les bureaux des organismes de bien-être de l'enfance afin de tisser des liens et d'accroître la capacité de ces organismes alors que nous travaillons ensemble à venir en aide aux enfants ayant des besoins complexes. Grâce à la collaboration entre les organismes, les familles pourront bénéficier d'un service de soutien pour les aider durant les périodes stressantes.

5. Rapport d'étape sur la mise en œuvre et la prestation de services

Pour faire le suivi du rendement, la mesure des processus de soins constitue le principal instrument pour recueillir les commentaires des familles. Il s'agit d'un questionnaire d'autoévaluation à l'intention des parents sur leur expérience de la planification coordonnée des services. Ce questionnaire est envoyé aux familles dès qu'elles ont franchi le cap des six mois de service. En raison de la pandémie de COVID-19, en septembre 2020, nous n'avons pas encore reçu les statistiques des commentaires du MPOC.

6. Prochaines étapes pour les partenariats et pour l'amélioration du système de services

À la planification coordonnée des services, nous continuerons d'élaborer un système à Toronto où toutes les demandes de service seront gérées à partir d'un seul numéro de téléphone et seront triées correctement et rapidement. De plus, la planification coordonnée des services poursuivra son mandat d'aider activement les familles pour qu'elles n'aient pas à répéter leur histoire lorsqu'elles reçoivent des services de plusieurs fournisseurs.