

# Rapport ABRÉGÉ des Consultations 2021

## Service de soutien à la participation communautaire



## INTRODUCTION

### Historique

Fondée en 1991, l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO) a pour mission d'offrir aux personnes d'Ottawa ayant une déficience intellectuelle des services en français favorisant leur épanouissement et leur inclusion au sein de la communauté.

Le Service de soutien à la participation communautaire de l'AISO a vu le jour en 2001 suite à la fermeture du programme PAIC de la Cité collégiale et au transfert des services de jour de son partenaire, l'Arche d'Ottawa. Depuis, son but est d'offrir un service de qualité aux personnes en plus de leur permettre de participer à des activités visant leur épanouissement.

En 2015-2016, le Service de soutien à la participation communautaire de l'AISO procédait à une vaste consultation auprès des personnes recevant des services, leurs familles, leurs proches, ses partenaires et collaborateurs ainsi qu'auprès des membres du personnel. C'est alors 144 personnes qui ont émis leurs opinions et leurs orientations dont ont émané quatre (4) axes de recommandations mises en œuvre au cours des années 2016 à 2020 ayant des résultats appréciables.

### Mise en contexte

En mars 2020, la pandémie liée à la COVID-19 est venue contrarier les actions amorcées freinant ainsi notre élan et obligeant la fermeture du Service de soutien à la participation communautaire. La majeure partie des employés du Service a été réaffectée dans les milieux résidentiels afin de rencontrer les besoins en matière de ressources humaines et répondre aux normes de Santé publique d'Ottawa (SPO) au niveau d'un fonctionnement par bulle.

Un plan de reprise des activités rencontrant les exigences et normes attendues et comportant trois phases distinctes, élaboré au cours de l'été 2020 a été soumis à notre superviseure de programme du Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) avec l'espoir d'amorcer la reprise progressive des activités, dès l'automne 2020. Malgré une deuxième vague liée à la COVID-19 qui a contrecarré nos intentions, la première phase du plan a été activée et les personnes jugées en urgence se sont vues offrir des services, ainsi que celles vivant des défis liés aux phases de confinement répétées. Au total, ce sont neuf (9) personnes qui ont reçu et qui reçoivent encore à ce jour des services directs en présentiel. Des activités virtuelles via l'application Zoom ont aussi été offertes afin de répondre aux besoins que certaines familles et personnes ont exprimés.

## MANDAT, OBJECTIFS ET PROCESSUS DE CONSULTATION 2021-2022

### **Mandat**

Saisir l'occasion d'une reprise éventuelle des activités pour rêver et nous amener plus loin et ainsi joindre notre vision ultime d'une pleine inclusion sociale en fonction des besoins et des intérêts des personnes. Rejoindre le plus grand nombre de personnes afin de dessiner le service qui nous rassemble et qui nous ressemble. Bref, un service sur mesure à notre image !

La directrice du Service par intérim, Josée Beauregard, appuyée de Gisèle Parisien et de Patricia M. Gauthier se sont vues confiées le mandat de réaliser cette démarche dans un esprit d'ouverture afin de recevoir tous les commentaires pouvant contribuer à l'enrichissement et au développement de l'offre de services. Elles ont aussi été assistées par les intervenantes et intervenants des résidences et du Service de soutien à la participation communautaire.

### **Objectif de la consultation 2021-2022**

Assurer la reprise des activités du Service de soutien à la participation communautaire vers une formule repensée et renouvelée pour une expérience sécuritaire, stimulante et divertissante, dans le respect des directives émises dans un contexte de pandémie COVID-19.

### **Des consultations ciblées**

Afin de rejoindre le plus grand nombre de personnes pouvant présenter une diversité de points de vue, nous avons procédé à des consultations par groupes cibles. Ainsi, nous avons rejoint des personnes qui reçoivent les services, leurs parents ou personnes ressources et autres proches, les partenaires du Service, les membres du personnel de l'AISO ainsi que les membres de l'équipe de gestion de l'AISO. Les invitations ont été acheminées par courriel et par la poste à celles et ceux pour qui nous n'avions pas d'adresse électronique. Des rappels téléphoniques ont été effectués avant chacune des séances.

Lors des consultations, une présentation de la mise en contexte, des résultats de la dernière consultation de 2015-2016, de l'objectif de la présente consultation et des trois questions adressées aux participants. Les séances par Zoom ont été enregistrées pour faciliter et compléter la prise de notes et le compte rendu de chacune des séances.

## Stratégies de consultation

Dans un contexte de pandémie et de restrictions, afin de favoriser la participation du plus grand nombre possible, nous avons opté pour une diversité de stratégies évitant le déplacement et le rassemblement de participantes et de participants : séances électroniques via Zoom, animation de groupes en résidence, consultations individuelles des personnes actives au Service de soutien à la participation communautaire, entrevues téléphoniques, lettres et questionnaires par courrier, rappels téléphoniques et électroniques.

## Dates des consultations

### Auprès des personnes

- **Date** : le 11 novembre et du 2 au 13 décembre
- **Heure** : variée
- **Lieux** : par Zoom (communauté), PC et résidences
- **Nombre total de participants** : 31

### Auprès des parents, personnes-ressources et milieux de vie

- **Date** : 18 novembre 2021
- **Heures** : à 13h30– 15 participants ; à 18 h – 4 participants
- **Lieux** : Plateforme Zoom (20), entrevues téléphoniques (3), réponses papier (1)
- **Total des participants** : 24

### Après des Partenaires

- **Date** : le jeudi 25 novembre 2021
- **Heure** : de 3 h 30 à 15 h 30
- **Lieu** : Plateforme Zoom
- **Nombre de participants** : 5

### Auprès des intervenants et intervenantes

- **Date** : du 2 au 10 décembre 2021
- **Lieu** : par courriel
- **Nombre de questionnaires envoyés** : 105 (l'ensemble des employés intervenants)
- **Nombre de questionnaires reçus** : 2

### Auprès du Comité de gestion

- **Date** : le 14 décembre 2021
- **Heure** : de 10 h 30 à 12 h 30
- **Lieu** : Plateforme Zoom
- **Nombre de participants** : 20

## RAPPORT ABRÉGÉ DES CONSULTATIONS

L'objectif principal du rapport des consultations est de rendre compte de manière objective des principaux points de vue exprimés durant cet exercice. Les commentaires recueillis permettront au Service de soutien à la participation communautaire de bonifier son offre de service en fonction des besoins exprimés et d'identifier les avenues de développement qui lui permettront de se distinguer à titre de service francophone de choix. C'est au total **82** participants qui ont partagé leurs idées pour une vision renouvelée de nos Services de soutien à la participation communautaire en répondant aux trois questions posées. Le rapport abrégé est disponible sur notre site Internet et le rapport complet peut être consulté au siège social.

## GÉNÉRALITÉS ET PRINCIPALES CONSTATATIONS

À la lumière des réponses et des commentaires exprimés tout au long de la démarche de consultation, nous sommes en mesure de tirer les principales conclusions suivantes :

- Les personnes, leur famille et leur milieu de vie ont besoin que le Service de soutien à la participation communautaire puisse reprendre ses activités le plus rapidement possible après près de deux ans de pandémie.
- Le site et les nouveaux locaux du Service de soutien à la participation communautaire sont des plus appréciés et peuvent davantage adaptés aux besoins et exploités soit de jour, de soir et de fin de semaine tout en le mettant aussi à la disponibilité de la communauté.
- Les activités sont variées et appréciées mais doivent encore plus se diversifier et inclure des activités de travail, d'apprentissage pratique et de développement de l'autonomie.
- L'accès au service de jour, de soir et de fin de semaine est souhaité.
- Tous voudraient voir le développement de partenariats pour réaliser des activités d'inclusion sociale, dans les deux sens : participer à la communauté et inviter la communauté à participer à nos services.
- La visibilité du Service doit être accrue.

## RECOMMANDATIONS

### Axe Service

- Revoir l'offre de service en proposant des opportunités de jour, de soir et de fin de semaine.
- Offrir une gamme d'activités à la carte sous différents thèmes d'activités : physiques, travail ou bénévolat, apprentissage, créativité, loisirs, communautaires, thérapeutiques et artistiques (incluant chant, danse et musique).
- Revoir l'horaire des activités ainsi que l'utilisation des locaux.
- Maintenir dans une certaine mesure, des groupes de personnes (cohortes) composés au maximum de 8 à 10 personnes, selon le groupe d'âge et les intérêts, avec flexibilité.
- Prévoir des activités individuelles régulières et en plus petits groupes.
- Assurer des festivités régulières et selon les thèmes du calendrier et des saisons.
- Proposer des sorties touristiques et de saison dans la région d'Ottawa.
- Assurer des activités extérieures et maximiser l'utilisation de la cour arrière.
- Accroître l'utilisation des nouvelles technologies (tableau interactif et autres).
- Accueillir des étudiants et des stagiaires de différentes sphères de formation pour le développement d'activités ou de projets spécifiques.

### Axe ressources humaines

- Revoir les descriptions de tâches des conseillers du Service de soutien à la participation communautaire pour se conformer aux nouvelles exigences du Service.
- Identifier et partager les talents et les intérêts des intervenants.
- Ouvrir la gamme de formations reconnues par l'AISO pour inclure les loisirs, la récréologie, les approches thérapeutiques et autres.
- Sensibiliser des étudiants et des stagiaires de différentes sphères de formation pour le recrutement de personnel apportant une diversité de compétences.

### Axe communications

- Accroître et assurer la visibilité du Service auprès de la communauté francophone d'Ottawa.
- Développer un plan de communications interservices et externe.
- Accroître les activités interservices, réalisées avec les autres services.

### Axe partenariats

- Développer un maximum de partenariats pour permettre aux personnes d'être incluses dans des activités sociales et communautaires variées.
- Inviter parents, amis, membres de la communauté et organisations à prendre part aux activités du Service.

## CONCLUSION

Nous tenons d'abord à remercier toutes les participantes et tous les participants qui se sont prêtés à l'exercice malgré les nombreux défis et les contraintes occasionnées par ce contexte de pandémie, toujours en cours.

Ce rapport exhaustif traduit fidèlement le désir des participantes et participants à voir le Service de soutien à la participation communautaire poursuivre sa lancée et accéder à une offre de service optimale en terme d'inclusion sociale, d'épanouissement de bien-être des personnes qui fréquentent le Service de soutien à la participation communautaire.

En plus d'avoir contribué à valider sa pertinence, le processus de consultations aura permis de dégager des avenues de développement prometteuses et adaptées aux besoins exprimés. Le rapport exhaustif est disponible sur demande et pour consultation au siège social, 235 rue Donald, bureau 150 à Ottawa.

Ce rapport abrégé des consultations 2021 sera rendu disponible sur le site Internet de l'AISO au [www.aiso.org](http://www.aiso.org). Il résume les principales généralités et constatations émanant des consultations et présente les recommandations qui en résultent. Il sera présenté au Conseil d'administration de l'AISO, au Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC), à l'équipe de gestion et aux employés de l'AISO.

De cette démarche émergera, au printemps 2022, un plan d'action triennal qui intégrera les recommandations émises dans le cadre de cet exercice.

En plus de nous rapprocher de nos réseaux et de se vouloir une pratique exemplaire, l'exercice de consultation traduit notre souci constant de viser le meilleur pour la personne francophone ayant une déficience intellectuelle.