

# Portail universel Guide de l'utilisateur



Rapprocher les familles des services offerts  
dans la région de Durham

# Avant-propos

Le projet de *Portail universel* a été financé par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, par le truchement du FONDS D'INNOVATION pour la recherche sur les initiatives communautaires. La demande a été approuvée par le réseau Meilleur départ de Durham. L'organisme Ressources pour les enfants et la jeunesse exceptionnels – Région de Durham a dirigé le projet.

Le but de ce projet était de rapprocher les familles de la région des services dont pourraient avoir besoin leurs enfants âgés de 0 à 12 ans (soit jusqu'au 13<sup>e</sup> anniversaire de naissance) et, par le fait même, d'améliorer la transition entre les différents organismes de soutien. Dans le cadre de l'approche retenue, les fournisseurs de services ont recours aux mêmes formulaires et processus dès le premier contact avec la famille. Si le premier organisme contacté n'est pas le fournisseur approprié, la demande est alors rapidement transmise au bon organisme.

Les étapes du projet étaient les suivantes :

- Créer un formulaire *Portail universel* et le distribuer aux différents programmes communautaires afin de faciliter l'accès aux services.
  - Le formulaire convient aux enfants dont le développement est normal ainsi qu'à ceux qui ont des besoins particuliers. Dans un premier temps, les employés recueillent de « l'information de base sur la famille » et font un bref résumé des antécédents familiaux; à partir de cette information, ils pourront déterminer quels sont les organismes appropriés.
  - Le formulaire sera accepté comme document de référence par tous les organismes participants.
  - Il permet de diffuser l'information entre les organismes (autorisation parentale éclairée) afin d'aider les familles à accéder plus rapidement aux services dont elles ont besoin.
- Compiler la documentation sur les services offerts, ou créer de nouveaux documents, afin d'aider les employés à mettre les familles en lien avec les services dont elles ont besoin.
- Élaborer une stratégie de formation pour favoriser le recours à l'information ainsi produite.

Les organismes suivants, qui appartiennent au réseau Meilleur départ, sont les partenaires du projet. Ils ont participé à l'élaboration et à l'essai du processus de *Portail universel* :

- Regional Municipality of Durham
  - Children's Services Division
    - Child Care
    - Durham Behaviour Management Services
  - Health Department
    - Healthy Babies Healthy Children
    - Infant and Child Development Services
- YWCA Durham
  - Ontario Early Years
  - Community Enrichment Services
- YMCA
  - Ontario Early Years Centres

- Family and Community Action Program
- Durham Farm and Rural Family Resource Centres
- Oshawa Community Health Centre
- Grandview Children's Centre
- Durham District School Board
- Durham Catholic District School Board
- Ressources pour les enfants et la jeunesse exceptionnels – région de Durham

Nous avons retenu les services de Tom Little et de Nancy Mouldsdaie du cabinet de consultants CMCS pour diriger une discussion sur les besoins des fournisseurs de services et intégrer leurs commentaires à un processus d'aiguillage qui répond aux besoins de l'ensemble des intervenants du secteur. En plus du formulaire de référence, ils ont créé un formulaire d'autorisation, des organigrammes des services ainsi que le présent guide. Ils ont testé le matériel avec les partenaires lors d'une séance d'orientation et y ont apporté des ajustements en fonction des commentaires formulés. Enfin, ils ont créé un programme de formation des formateurs pour assurer la viabilité du projet de Portail universel.

# Le Portail universel : Un parcours vers la bonne route

**L**e *Guide de l'utilisateur sur le Portail universel* s'adresse à toute personne dont l'organisme peut devenir un premier point de contact pour les familles de la région de Durham en ce qui a trait au développement et au bien-être de leur enfant. Le *Guide* vous dirigera à travers les différentes étapes du processus du *Portail universel*, de la collecte d'information au choix de l'organisme qui répond le mieux aux besoins de la famille.

Vous apprendrez à :

- cerner rapidement et clairement les besoins de la famille à l'aide des formulaires, des organigrammes et des guides fournis;
- déterminer quelle est la meilleure façon de répondre à ces besoins en choisissant parmi l'une des options suivantes :
  - fournir de l'information à la famille afin qu'elle puisse accéder à un service, dans les cas où ce service ne requiert pas de recommandation;
  - lancer le processus de recommandation au nom de la famille, lorsque cela est nécessaire;
  - fournir de l'information à la famille afin qu'elle puisse se recommander elle-même, lorsque le service recherché requiert une recommandation.

Lorsque vous appliquez ce processus, vous aidez les familles à accéder rapidement et simplement aux services dont elles ont besoin. Le succès du *Portail universel* ne tient qu'à vous!

## Le processus du *Portail universel*

Voici comment fonctionne le *Portail universel* :

Lorsqu'une famille communique avec vous au sujet du développement et du bien-être d'un enfant, et des services offerts à cet égard, vous serez en mesure de lui proposer une aide immédiatement.

Après avoir discuté avec la famille et consulté le guide des ressources offertes dans la région de Durham, vous pourrez l'aider à trouver le service qui répond le mieux aux besoins de son enfant. Vous lui expliquerez ensuite comment accéder à ce service. Pour confirmer le

contenu de vos discussions, ainsi que la décision qui a été prise, vous remplirez le formulaire *Information sur la famille* et en remettrez une copie aux parents.

Dans les situations où l'organisme choisi n'exige pas d'information sur les antécédents de la famille, cette dernière pourra contacter elle-même l'organisme en question. Cet aspect du processus du *Portail universel* est appelé **mise en relation**.

Pour accéder à certains services particuliers offerts par les partenaires du Portail universel, les familles doivent fournir de l'information sur leurs antécédents familiaux. Les partenaires veulent faciliter cet aspect du processus pour les familles. Vous pouvez donc offrir votre concours à la famille en envoyant le formulaire *Information sur la famille* à l'un des organismes de la liste ci-dessous. Cet organisme répondra ensuite rapidement aux demandes de la famille. Il est ainsi plus facile pour les familles d'accéder aux services recherchés.

Cet aspect du processus du *Portail universel* (c'est-à-dire, l'obligation de fournir de l'information sur les antécédents familiaux) s'appelle une **recommandation** et concerne les organismes partenaires suivants :

- Regional Municipality of Durham
  - Children's Services Division
    - Durham Behaviour Management Services
  - Health Department
    - Healthy Babies Healthy Children
    - Infant and Child Development Services
- YWCA Durham
  - Community Enrichment Services
- Grandview Children's Centre
- Ressources pour les enfants et la jeunesse exceptionnels – région de Durham

Pour faire une recommandation au nom de la famille, il faut obtenir son autorisation. Vous confirmerez cette autorisation auprès des organismes figurant ci-dessus en remplissant le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*, et en leur envoyant. Cela signifie que vous devrez envoyer deux formulaires : le formulaire *Information sur la famille* et le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*.

N'oubliez pas que certaines familles pourraient refuser votre aide et choisir de contacter directement certains organismes, même ceux qui demandent de l'information sur les antécédents familiaux. C'est ce que nous appelons l'**accès sans recommandation**.

Voici un graphique qui illustre le processus du *Portail universel* :



Il s'agit du premier d'une série de schémas que nous avons inclus dans le Guide afin d'expliquer l'approche du *Portail universel*.

Afin de bien comprendre le processus, il importe de se souvenir de ce qui suit :

- Tous les organismes qui sont susceptibles de servir de premier point de contact pour une famille ayant des questions ou des préoccupations au sujet de leur enfant peuvent participer au *Portail universel*.
- Certains services dans la région de Durham ne requièrent aucune recommandation. Dans ces cas, vous fournirez à la famille le formulaire *Information sur la famille*, qui contient les coordonnées de l'organisme, et la famille contactera elle-même le fournisseur de service. Il s'agit d'une **mise en relation**.
- Les organismes qui se sont engagés à accepter les deux formulaires sont des partenaires qui exigent de l'information sur les antécédents familiaux. Les partenaires qui exigent une recommandation sont mentionnés ci-dessus. Vous leur transmettez l'information recueillie auprès des familles lors du premier contact (c'est-à-dire, le formulaire *Information sur la famille* et le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*), et le partenaire communiquera avec la famille. Il s'agit d'une **recommandation**.
- Les familles peuvent tout de même accéder directement aux services des partenaires qui exigent de l'information sur les antécédents familiaux; le processus est alors appelé **accès sans recommandation**. Vous devez remettre à la famille le formulaire *Information sur la famille*, sur lequel vous indiquerez le service dont vous avez discuté avec cette dernière.
- D'autres organismes exigent de l'information sur les antécédents familiaux avant de recevoir les familles. Ces dernières peuvent tout de même accéder directement à leurs services grâce au processus d'**accès sans recommandation**.
- Lorsque vous parlez avec les membres de la famille, il est possible que vous ressentiez une certaine hésitation de leur part à l'idée de contacter des organismes qui requièrent une recommandation, mais qui n'appartiennent pas au réseau du *Portail universel*. Avec l'accord de la famille et l'approbation de votre organisme, vous pouvez aider cette famille en appelant l'organisme en question, en présence des parents, et remettre ensuite le combiné à un parent, qui poursuivra la conversation. Si vous choisissez cette

avenue, vous devrez appliquer les politiques et procédures de votre organisme, notamment en ce qui a trait à l'autorisation.

- Par « famille », nous entendons les parents, les tuteurs légaux ou d'autres personnes qui ont à cœur le bien-être de l'enfant; cependant, n'oubliez pas que seuls les parents ou les tuteurs légaux peuvent donner leur autorisation.
- Par « services aux enfants », nous entendons également les services destinés aux familles qui visent le bien-être de leurs enfants.

Nous espérons que d'autres organismes qui requièrent une recommandation se joindront aux partenaires du projet de *Portail universel*. Également, n'oubliez pas que le processus de mise en relation, de recommandation ou d'accès sans recommandation vise un organisme et non un service particulier offert par cet organisme.

La mise en relation, la recommandation ou l'accès sans recommandation ne vise généralement qu'un seul organisme, mais à l'occasion, lorsque cela est dans l'intérêt de l'enfant, la famille peut être mise en contact avec plus d'un organisme. En tant que premier point de contact, c'est à vous que revient cette décision.

## **Il ne s'agit pas d'un processus d'admission**

Le processus du *Portail universel* décrit dans le présent guide a trait à la mise en relation, à la recommandation ou à l'accès sans recommandation. **Il ne concerne pas l'admission des clients.** Pour cette raison, le processus doit rester simple et direct : il faut en demander le moins possible aux parents tout en obtenant suffisamment d'information pour établir le meilleur jumelage possible.

## **Vos clients**

Toute personne qui a un lien avec l'enfant, y compris un parent, un autre membre de la famille ou un tuteur légal peut exprimer ses préoccupations au sujet de l'enfant.

Si vous ne faites que fournir de l'information à la personne qui vous a contactée, la nature de la relation entre l'enfant et cette personne importe peu. Cependant, si cette personne souhaite être aiguillée vers un organisme partenaire, alors vous devez obtenir une autorisation, et cette autorisation ne peut provenir que d'un parent ou d'un tuteur légal. Cela signifie qu'il vous faut l'autorisation du parent ou du tuteur légal avant de recommander cette personne auprès d'un organisme partenaire qui exige de l'information sur les antécédents de la famille.

En outre, afin d'être admissibles aux services, l'enfant et le parent ou le tuteur légal doivent demeurer dans la région de Durham.

Enfin, même si l'on présume que la plupart des parents et des tuteurs légaux ont recours à ces services pour la première fois, certains y ont déjà fait appel et reçoivent déjà des services d'un organisme de la région de Durham œuvrant auprès des enfants. Si les familles ou les tuteurs obtiennent déjà de tels services, vous pouvez quand même les aiguiller vers un autre organisme, selon les besoins cernés.

# Les enfants

Tous les enfants âgés de 0 à 12 ans (jusqu'à leur 13<sup>e</sup> anniversaire) qui habitent dans la région de Durham peuvent bénéficier du processus du *Portail universel*. Cela comprend les enfants qui se développent normalement, et ceux qui ont des besoins particuliers. Plusieurs enfants au sein d'une même famille peuvent avoir besoin d'aide.

## Organismes participants

Il existe deux catégories d'organismes participants, ceux qui agissent à titre de premier point de contact pour les familles et ceux qui répondent aux besoins précis des familles. En outre, cette dernière catégorie d'organismes se divise en deux sous-catégories :

### 1. Les organismes qui n'exigent pas de recommandation.

Ils forment un vaste éventail de fournisseurs de services, dont on trouve la liste dans les guides de ressources du cartable qui accompagne le *Guide de l'utilisateur du Portail universel*. Les partenaires suivants en font partie :

- Regional Municipality of Durham
  - Children's Services Division
    - Child Care
- YWCA Durham
  - Ontario Early Years
- YMCA
  - Ontario Early Years
  - Family and Community Action Program
- Durham Farm and Rural Family Resource Centres
- Oshawa Community Health Centre
- Durham District School Board
- Durham Catholic District School Board

### 2. Les partenaires du projet qui exigent et accepteront une recommandation fournie dans le cadre du processus du *Portail universel* :

- Regional Municipality of Durham
  - Children's Services Division
    - Durham Behaviour Management Services
  - Health Department
    - Healthy Babies Healthy Children
    - Infant and Child Development Services
- YWCA Durham
  - Community Enrichment Services
- Grandview Children's Centre
- Ressources pour les enfants et la jeunesse exceptionnels – région de Durham

Quelques renseignements supplémentaires sur les organismes participants :

1. Il existe un grand nombre d'organismes qui servent de premier point de contact et que peuvent contacter les familles qui ont besoin d'aide. Ils comprennent, entre autres, ceux qui figurent dans les guides de ressources décrits ci-dessous.
2. Les organismes auxquels les familles accèdent par une mise en relation, une recommandation ou par l'accès sans recommandation se limitent à ceux qui fournissent des services aux enfants, ou des services aux familles qui bénéficient aux enfants. Ces organismes sont regroupés dans un des cinq guides de ressources mentionnés ci-dessous. Les guides de ressources sont disponibles sur support papier et électronique :

***Services for Children Birth to Six with Special Needs in Durham Region***

[http://www.durham.ca/departments/social/childcare/operator/Nov2011Services\\_for\\_Children\\_Birth\\_to\\_Six.pdf](http://www.durham.ca/departments/social/childcare/operator/Nov2011Services_for_Children_Birth_to_Six.pdf)

***Family and Child Support Services Agency Listing (English)***

<http://www.durham.ca/departments/social/childcare/beststart/AgencyListing2010-2011.pdf>.

***Guide des services de soutien à l'enfance et à la famille (français)***

<http://www.durham.ca/departments/social/childcare/beststart/AgencyListingFR2010-2011.pdf>

***The Funding Guide for Young Children and Families***

[http://www.durham.ca/departments/social/childcare/operator/Nov2011Funding\\_Guide\\_for\\_Young\\_Children\\_and\\_Families.pdf](http://www.durham.ca/departments/social/childcare/operator/Nov2011Funding_Guide_for_Young_Children_and_Families.pdf)

***Child Care Services Guide*** (Il ne s'agit pas d'un lien direct vers ce document, mais le lien vous permet d'accéder à la section sur les services de garde dans la région de Durham, qui comprend un répertoire des services).

[http://www.durham.ca/social.asp?nr=departments/social/childcare/childcare\\_inside.htm](http://www.durham.ca/social.asp?nr=departments/social/childcare/childcare_inside.htm)

***Signaux d'alarme : Dépistage précoce dans la région de Durham***

<http://www.rfecydurham.com/forms>

Les guides sont publiés par des organismes communautaires et sont régulièrement mis à jour. Ils constituent de précieuses sources d'information pour vous et les familles. Vous en trouverez des versions imprimées dans le cartable qui accompagne le présent guide.

Le groupe principal des fournisseurs de services de la région de Durham qui participent au processus du *Portail universel* est formé de membres du réseau Meilleur départ, qui appuie ce projet.

## Les utilisateurs du *Portail universel* au sein des organismes participants

Tel que mentionné dès le début, les personnes qui utiliseront ce *guide* et faciliteront les mises en relation, les recommandations ou l'accès sans recommandation sont celles qui agissent à titre de premier point de contact au sein des organismes participants.

C'est à vous que revient la responsabilité de recueillir l'information demandée sur les formulaires, surtout en ce qui concerne les besoins de l'enfant, et ensuite de déterminer quel est le fournisseur de services le plus approprié à partir des trois *organigrammes des services* créés à votre intention. Le fournisseur le plus approprié peut être l'organisme auquel vous appartenez. Sinon, il existe deux possibilités : le client peut accéder au fournisseur choisi grâce à une mise en relation ou à une recommandation. S'il s'agit d'une mise en relation, la famille prend alors l'initiative de communiquer avec l'organisme. S'il s'agit d'une recommandation, vous devez envoyer les formulaires au nom de la famille. Les familles peuvent également se recommander elles-mêmes auprès des organismes.

## Mode de communication

Les familles peuvent communiquer avec vous par téléphone ou se présenter en personne.

## Formulaires

Vous remettrez des copies des formulaires remplis aux familles et à l'organisme retenu. Vous pouvez le faire en personne ou envoyer les formulaires par télécopieur ou par courriel, conformément à la politique de votre organisme. Les formulaires peuvent être remplis sur support papier ou sur fichier PDF modifiable.

- Les versions PDF se trouvent sur le site Web du réseau Meilleur départ de la région de Durham :  
<http://www.durham.ca/social.asp?nr=/departments/social/childcare/beststart/beststartinside.htm> ou sur le site de Ressources pour les enfants et la jeunesse exceptionnels – région de Durham à <http://www.rfecydurham.com/forms>

## Utilisation des formulaires et organigrammes

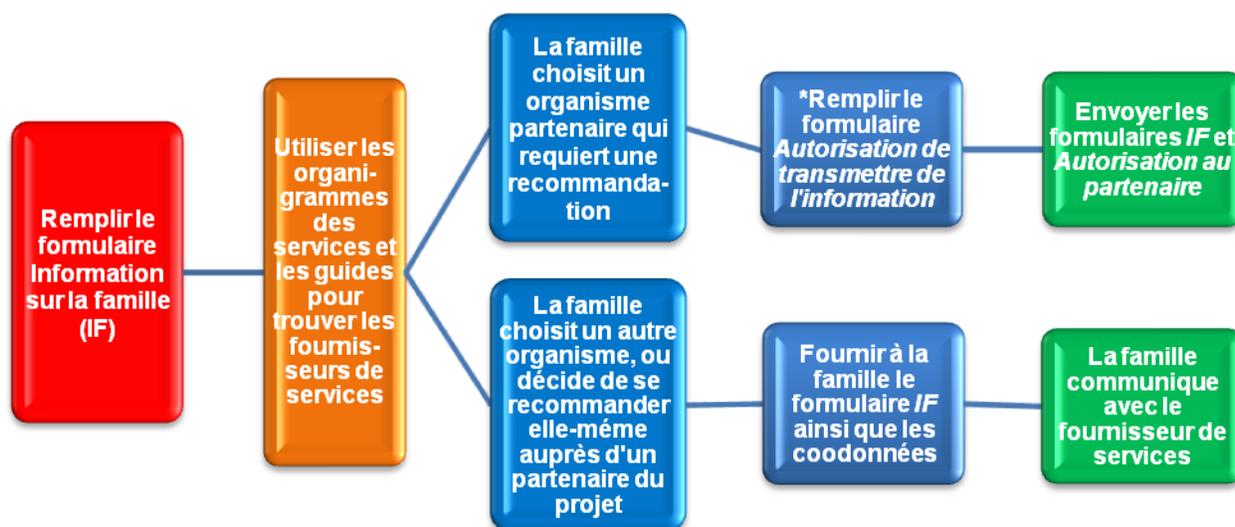
Deux formulaires ont été créés pour vous aider à recueillir l'information requise. Vous devrez remplir le formulaire *Information sur la famille* pour toutes les familles admissibles. Vous devez également remplir le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information* lorsque vous mettez la famille en relation avec les partenaires du projet qui exigent une recommandation pour accéder à leurs services.

Trois *organigrammes des services* ont été créés pour vous aider à choisir la meilleure option possible. Ils s'intitulent : *Évaluation et services directs*, *Ressources pour la famille* et *Services de garde*.

Une fois que vous avez déterminé le type de service requis et recueilli toute l'information suggérée par les questions de l'organigramme correspondant, vous serez en mesure de choisir le fournisseur de service le plus approprié. Vous devez ensuite trouver le ou les fournisseurs dans le guide de ressources approprié et communiquer leurs coordonnées à la personne qui présente la demande. Avec votre aide, la famille pourra choisir le fournisseur auquel elle souhaite faire appel et déterminer comment entrer en contact avec ce fournisseur : mise en relation, recommandation ou accès sans recommandation.

Nous expliquons comment utiliser les formulaires, les organigrammes et les guides de façon plus détaillée dans les pages suivantes. Les partenaires du projet espèrent qu'avec le temps, d'autres organismes adopteront ces formulaires pour leur usage général afin d'éviter que l'on recueille deux fois la même information.

Voici le processus qui encadre l'utilisation des formulaires, des organigrammes et des guides :



\*L'autorisation doit être donnée par un parent ou un tuteur légal.

Tel que mentionné plus tôt, la famille peut hésiter à passer à la prochaine étape, c'est-à-dire communiquer avec un fournisseur de services. Si la famille a besoin d'aide à cet égard, et que vous, en tant que représentant du premier organisme contacté n'êtes pas en mesure de l'aider, aiguillez la famille vers un organisme de l'organigramme *Ressources pour la famille*, sous le titre « Services multiples ».

Pour voir un exemple du formulaire *Information sur la famille*, du formulaire *Autorisation de transmettre de l'information* et des organigrammes des services offerts dans la région, consultez le cartable.

Veillez noter que les formulaires *Information sur la famille* et *Autorisation de transmettre de l'information* sont disponibles sur support électronique et que l'on peut y ajouter des logos ou un texte, de façon à les rendre conformes aux exigences internes de chaque organisme. Si vous voulez obtenir une version électronique de ces formulaires afin de les personnaliser, veuillez communiquer avec : [info@rfecydurham.com](mailto:info@rfecydurham.com).

## A. Formulaire *Information sur la famille*

Le formulaire *Information sur la famille – Portail universel* contient cinq petites sections : 1. *Famille*, 2. *Enfant*, 3. *Diagnostic/Préoccupation*, 4. *Service et organisme retenu/Autres renseignements* et 5. *Rempli par*. On décrit ci-dessous le formulaire et la façon de l'utiliser, et on fait également référence aux trois *organigrammes des services*.

### Section 1 : Famille

Le formulaire *Information sur la famille* vise, en premier lieu, à recueillir des renseignements de base sur la famille. Premièrement, vous devez noter le nom de la personne qui communique avec vous et sa relation avec l'enfant. S'il s'agit d'une autre personne que le parent ou le tuteur, veuillez décrire la relation de cette personne avec l'enfant (p. ex. grand-parent, frère ou sœur, ami). Ensuite, demandez à cette personne de vous fournir le nom et l'adresse du parent ou du tuteur légal de l'enfant.

L'adresse constitue le premier critère d'admissibilité à une mise en relation, à une recommandation ou à l'accès sans recommandation. Si le parent ou le tuteur et l'enfant résident dans la région de Durham, ils répondent au premier critère. Sinon, vous pouvez :

- Rediriger la famille vers un organisme approprié dans leur région, si vous détenez ce type d'information. Sinon, essayez de fournir à la famille les coordonnées d'un organisme similaire, dans la région de Durham. Cet organisme pourra sans doute indiquer à la famille où elle pourra trouver les services requis ailleurs dans la province.
- Utiliser le service 211 pour trouver des fournisseurs potentiels.

### Section 2 : Enfant

Si le parent ou le tuteur légal habite dans la région, notez la date de naissance de l'enfant. Tous les enfants âgés de 0 à 12 ans (jusqu'à leur 13<sup>e</sup> anniversaire) sont admissibles en vertu du protocole du *Portail universel*. Si l'enfant est âgé de treize ans ou plus, la famille doit être redirigée, si possible, vers un organisme approprié.



Si l'enfant a moins de treize ans et qu'il réside dans la région avec sa famille ou son tuteur légal, alors il répond aux critères d'admissibilité. Inscrivez ensuite le nom et le sexe de l'enfant.

Pour les prochaines étapes, il importe de se souvenir de l'âge de l'enfant puisque de nombreux organismes restreignent certains des services offerts aux enfants âgés de 0 à 12 ans. Ces restrictions sont indiquées dans les *organigrammes des services*.

### **Section 3 : Diagnostic/préoccupation/question**

Vous passez maintenant à l'enjeu principal de la conversation : la raison pour laquelle cette personne a communiqué avec vous. Il peut s'agir d'un problème perçu, d'une préoccupation, d'une question, d'un besoin à combler ou d'un aspect du développement de l'enfant qui pourrait être amélioré.

Votre difficulté, en tant que personne chargée d'accueillir la demande et de remplir le formulaire, consiste à recueillir l'information de façon à trouver le fournisseur et les services les plus appropriés pour répondre aux besoins cernés. Il faut rapidement obtenir suffisamment d'information pour déterminer si votre organisme est le mieux placé pour venir en aide à la famille ou si cette dernière doit faire appel à un autre fournisseur de la région et, le cas échéant, lequel.

À cette fin, vous pouvez poser des questions ouvertes, par exemple : « Qu'est-ce qui vous amène ici aujourd'hui? » ou « Pour quel problème voulez-vous obtenir de l'aide aujourd'hui? »

Le nombre de réponses possibles est illimité. Votre interlocuteur cherche peut-être à obtenir des services de médiation familiale après un divorce, des services de garde, ou encore des conseils sur la façon de nourrir un enfant difficile. Mais il peut également s'agir d'un aspect du développement ou du comportement de l'enfant qui préoccupe la famille ou qui perturbe cette dernière. La famille peut commencer par vous décrire un problème, ou vous poser une question, alors que le véritable problème est tout autre.

C'est à ce moment qu'il est utile de consulter les *organigrammes des services du Portail universel*. Ils vous aideront à établir un lien entre les questions de la famille et le service dont elle a besoin. Nous avons dégagé trois grandes catégories de services offerts aux enfants âgés de 0 à 12 ans (jusqu'à leur 13<sup>e</sup> anniversaire de naissance) et à leur famille, dans la région de Durham. Ces catégories sont les suivantes : *Évaluation et services directs*, *Ressources pour la famille* et *Services de garde*. Vous en trouverez ci-dessous une description plus détaillée.

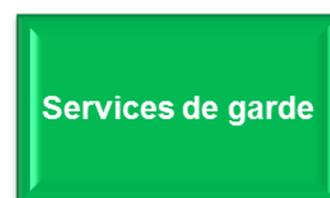
Vous pouvez utiliser l'information recueillie pour déterminer quel organigramme consulter en premier lieu. L'organigramme permet ensuite de vous guider en proposant des questions à poser à la famille ou des choix à lui offrir. Ainsi, à partir des besoins ou des préoccupations de la famille, vous appliquez différents filtres qui vous dirigent vers le service ou le fournisseur le plus approprié. Il importe de souligner que même si les organigrammes visent à accélérer le processus d'accès pour les familles, ils vous permettent également de recueillir des renseignements importants qui doivent être reportés sur le formulaire *Information sur la famille*.

Par exemple, dans l'organigramme *Évaluation et services directs*, il faut demander si l'enfant a reçu un diagnostic précis, qui englobe tout type d'invalidité. Si c'est le cas, vous devez l'inscrire sur le formulaire *Information sur la famille* et obtenir des renseignements additionnels, au besoin, sur la date du diagnostic, le professionnel qui a prononcé le diagnostic et ce qui s'est

produit depuis l'établissement de ce diagnostic, pour vous assurer d'aiguiller la personne vers les meilleurs services possibles. Les réponses que vous fournira la famille vous permettront de dégager les options les plus appropriées. Comme ces réponses sont très importantes, elles doivent être notées à l'endroit prévu à cette fin.

#### **Section 4 : Services et organismes retenus/Autres renseignements**

Les demandes des familles qui ont reçu un diagnostic et qui cherchent un type de service particulier sont généralement les plus directes. Cependant, que vous disposiez d'un diagnostic précis ou simplement des renseignements fournis par la famille en réponse à vos questions, essayez de dégager des éléments qui vous dirigeront vers l'une des trois grandes catégories de services : *Évaluation et services directs*, *Ressources pour la famille* ou *Services de garde*.



En poursuivant la discussion avec la famille, vous pouvez également utiliser le document *Signaux d'alarme : Dépistage précoce dans la région de Durham* pour vous aider à préciser la nature du problème.

**Veillez noter que les fournisseurs de services dans les cases vert foncé de l'organigramme sont des partenaires du *Portail universel* qui exigent une recommandation. Ils s'engagent à communiquer avec les familles, à partir de l'information que vous avez recueillie auprès de ces dernières. Les organismes dans les cases vert pâle sont ceux que les familles peuvent contacter directement avec l'information que vous leur fournirez (mise en relation ou accès sans recommandation). Ces organismes comprennent certains de nos partenaires, selon le service offert.**

#### **Organigramme 1 – Évaluation et services directs**

Par évaluation ou services directs, on entend des services thérapeutiques visant à traiter des retards diagnostiqués ou soupçonnés dans le développement **physique, intellectuel, émotionnel ou comportemental** de l'enfant.



Il existe différentes façons de déterminer si les besoins de la famille relèvent de la catégorie *Évaluation et services directs*. En effet, les parents peuvent vous décrire l'une des situations suivantes :

- On a détecté chez l'enfant un handicap ou un problème particulier et les parents souhaitent obtenir des services directement reliés à ce handicap ou ce problème.
- Les parents soupçonnent eux-mêmes l'existence d'un handicap ou d'un problème parce qu'ils jugent que le développement de leur enfant n'est pas « normal » et ils veulent approfondir la question.
- Les parents ont été avisés de l'existence possible d'un problème par un ami, un membre de la famille ou un fournisseur de services de garde et ils cherchent de l'information sur la façon de procéder.
- Le problème constitue une source d'inquiétude ou de frustration pour les parents; la description qu'ils font de la situation vous donne des raisons de craindre pour le développement de l'enfant.

La première situation décrite est la plus facile à régler à l'aide de l'organigramme. Si l'enfant a déjà reçu un diagnostic et que la demande concerne l'accès à des services thérapeutiques, vous n'avez qu'à suivre le chemin de décision de l'organigramme, jusqu'aux fournisseurs de services recherchés. Afin de vous aider à trouver le bon organisme, ces derniers sont classés en fonction de leur spécialité.

Les fournisseurs de la catégorie *Services directs* sont regroupés dans les sections suivantes : *Physique, Intellectuel et Émotionnel ou comportemental*. Sous *Physique*, les sous-titres suivants vous aideront à préciser vos recherches : *Troubles généraux* (ces organisations offrent des services aux enfants ayant un vaste éventail de handicaps physiques ou de problèmes de santé), *Audition et Vision*.

Si les parents expriment des préoccupations au sujet du développement de l'enfant, et qu'aucun diagnostic n'a encore été prononcé, ils peuvent employer des expressions comme : « Mon enfant ne peut pas/ne fait pas/a de la difficulté avec... » ou encore « Il n'arrête pas de/ne fait que... ».

Le problème peut toucher certains ou tous les aspects du développement, par exemple, manger, ramper, tenir en équilibre, marcher, courir, parler, écouter, entendre, établir un contact visuel, manifester son affection, accepter de se faire cajoler, aller à la toilette, réussir certaines transitions, se souvenir, apprendre de nouvelles choses, jouer avec les autres, se sauver, manifester trop ou trop peu d'émotions. L'enfant peut également avoir des changements d'humeur, des crises, de la difficulté à accepter le changement, il peut mordre, frapper, réagir (trop ou trop peu) aux punitions, ou avoir des habitudes anormales.

Les parents peuvent également constater l'absence d'un comportement ou d'une aptitude que devrait avoir l'enfant, ou la présence d'un comportement qu'ils jugent problématique. Parfois, ils croient qu'un aspect du développement de leur enfant pourrait être amélioré. En parlant avec les parents, posez des questions sur l'historique de ce problème, notamment sa fréquence et sa gravité. Assurez-vous de saisir toute l'information pertinente sur le formulaire *Information sur la famille*.

La prochaine étape consiste à déterminer si l'enfant est régulièrement suivi par un médecin ou un autre professionnel de la santé et si les parents ont informé cette personne de leurs préoccupations. Le processus peut se poursuivre même si l'enfant n'est pas recommandé par

un médecin, mais il faut informer les parents que certains organismes exigent un diagnostic d'un médecin. D'autres peuvent demander que l'enfant soit vu par un médecin afin d'écarter toute cause physique ou médicale.

Cependant, le processus ne vise pas à dissuader ou à empêcher les parents d'obtenir des réponses sur le développement de leur enfant. Peut-être qu'ils n'ont pas de médecin de famille. Peut-être aussi qu'ils préfèrent ne pas parler de ce problème avec leur médecin de famille, s'ils en ont un. Ils en ont peut-être parlé avec leur médecin et ont jugé sa réponse insatisfaisante. Dans ces cas, il y a des fournisseurs de services qui peuvent leur venir en aide.

N'oubliez pas que certains organismes servent une clientèle ayant des problèmes de développement très précis. La famille peut commencer par identifier un diagnostic et vous mettre ainsi sur la bonne piste. Mais il est possible que la famille aussi ait besoin d'aide. L'écoute active peut vous aider à déceler tous les besoins de cette famille.

## **Organigramme 2 – Ressources pour la famille**

Les familles peuvent venir vous voir parce qu'elles n'ont pas les connaissances ou les capacités requises pour traiter un problème particulier de leur enfant, et qu'elles cherchent de l'aide à cet égard. Cette aide peut alors relever d'une des deux grandes sections suivantes : *Enrichissement de l'enfant et des parents* et *Soutien à la famille*.



La section *Enrichissement de l'enfant et des parents* comporte les deux sous-titres suivants : *Information, ateliers et ressources sur le rôle parental et le développement des enfants* et *Activités pour les parents et les enfants*.

Les services liés au *Soutien à la famille* sont divisés en deux parties : les services qui visent à aider les parents à faire face au handicap ou au problème d'un enfant, et ceux dont la portée est plus vaste. Les regroupements suivants ont été créés pour aider les parents à répondre aux demandes particulières d'un enfant handicapé : *Counselling et groupes de soutien*, *Aide financière* et *Services multiples*. Au-delà du handicap, cette aide peut prendre les deux formes suivantes : *Counselling destiné aux parents et aux familles* et *Groupes de soutien et Encadrement*.

La personne qui vous appelle entame la conversation en vous disant, par exemple, « Je ne me reconnais plus depuis que mon enfant a reçu un diagnostic d'autisme », « Je ne sais plus quoi faire pour venir à bout des crises de mon enfant », « Je ne sais pas quoi faire avec mon enfant de deux ans », « Depuis mon divorce, mon enfant ne m'écoute plus », « Comment savoir si mon fils est prêt pour la maternelle », « Mon enfant a besoin d'un modèle d'adulte » ou encore « Personne ne peut comprendre à quel point je suis épuisée ».

L'enjeu consiste à déterminer si la famille a besoin d'aide pour favoriser la croissance d'un enfant qui se développe normalement (section *Enrichissement de l'enfant et des parents*) ou s'il existe un problème qui empêche la famille de faire face au problème de l'enfant, un indice qui devrait vous guider vers une forme d'aide ou de soutien.

### **Organigramme 3 – Services de garde**

La catégorie *Services de garde* comprend deux options : *Services de garde* et *Répit* (pauses temporaires pour la famille).



En général, les familles précisent si elles ont besoin de services de garde ou de répît et vous décrivent le problème auquel elles font face. Pour les familles, la difficulté principale consiste à trouver ces services et à déterminer si elles peuvent se les payer.

### **Mettre les clients en relation avec les services et les organismes à l'aide des organigrammes**

Une fois que vous avez établi un diagnostic ou déterminé la nature des préoccupations exprimées par la famille, il est possible que votre organisme soit le mieux placé pour répondre aux besoins de cet enfant ou de cette famille. Dans ce cas, vous devrez lui expliquer quelles seront les prochaines étapes.

Cependant, un autre organisme pourrait se révéler plus approprié. Dans ce cas, vous devez consulter les *organigrammes des services du Portail universel*, tels que décrits ci-dessus, afin de trouver le bon fournisseur. La prochaine étape consiste à lire les descriptions détaillées des organismes et des services qu'ils offrent dans les guides de ressources. En collaboration avec la personne qui présente la demande, vous devrez choisir l'organisme qui répond le mieux à la situation présentée.

Ces guides ont déjà été mentionnés plus haut :

- *Services for Children Birth to Six Years with Special Needs in Durham Region*
- *Guide des services de soutien à l'enfance et à la famille*
- *The Funding Guide for Young Children and Families*
- *Child Care Services Guide*
- *Signaux d'alarme : Dépistage précoce dans la région de Durham*

N'oubliez pas que les services figurant dans les cases vert foncé sont offerts par des partenaires du *Portail universel* qui exigent une recommandation. Pour ces services, vous pouvez recommander les familles à l'aide des deux formulaires fournis : *Information sur la famille* et *Autorisation de transmettre de l'information*. Les familles peuvent également se recommander elles-mêmes auprès du partenaire. Les services figurant dans les cases vert pâle

sont offerts aux familles par le truchement d'une mise en relation, ce qui signifie que les familles communiquent directement avec l'organisme.

Sur le formulaire *Information sur la famille*, sous le titre *Services et organismes retenus/Autres renseignements*, notez le service choisi par la famille, l'organisme qui l'offre, y compris ses coordonnées, et tout commentaire que vous jugez pertinent. Vous pouvez inscrire deux services sur chaque formulaire. Pour diriger la famille vers ce service, vous devrez lui remettre une copie du formulaire *Information sur la famille*, qui comprend les coordonnées de l'organisme choisi.

### **Section 5 : Rempli par**

Dans la dernière section du formulaire *Information sur la famille*, on vous demande de préciser votre nom et celui de votre organisme, de signer et d'inscrire la date. Le processus se termine ici pour les familles qui seront mises en relation avec un organisme ou qui choisissent l'accès sans recommandation. Passez ensuite à la section Prochaines étapes.

Si vous faites une recommandation, vous devrez remplir le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*.

## **B. Formulaire *Autorisation de transmettre de l'information***

Vous devez remplir le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information* lorsque vous recommandez la famille à un organisme partenaire du projet de *Portail universel*. Tel que mentionné, ces partenaires se trouvent dans les cases vert foncé des *organigrammes des services*, ainsi que sur le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*. Vous pouvez également utiliser ce formulaire si vous aidez la famille à entrer en contact avec un organisme, en son nom.

Le formulaire *Autorisation de transmettre de l'information* comporte trois sections : *Autorisation*, *Organisme à contacter* et *Rempli par*.

### **Section 1 : Autorisation**

À cette étape-ci, vous avez déjà déterminé avec la famille quelle est la meilleure solution possible. Lorsque le service est offert par un partenaire du projet de *Portail universel*, vous devez obtenir une autorisation du parent ou du tuteur légal avant d'envoyer le formulaire *Information sur la famille*. Le consentement est un aspect essentiel du processus de recommandation des familles, puisqu'il permet de transmettre le formulaire *Information sur la famille* à l'organisme partenaire que vous avez jugé le plus approprié pour répondre aux besoins de l'enfant.

L'autorisation sera donnée de vive voix, dans la plupart des cas. Vous devrez alors l'indiquer dans la case prévue à cette fin et inscrire le nom de l'enfant et sa date de naissance, le nom de votre organisme et le nom du tuteur légal ou du parent qui donne son consentement. Dans les

cas où le parent ou le tuteur veut donner son consentement par écrit, vous devrez également faire signer le ou les parents ou le tuteur, indiquer le nom d'un témoin et le faire signer, et inscrire la date. Vous indiquerez également dans la case prévue à cette fin qu'il s'agit d'un consentement par écrit.

## **Section 2 : Organisme à contacter**

Pour faciliter le processus, l'organisme partenaire à qui vous envoyez la recommandation est indiqué sur le formulaire et vous n'avez qu'à cocher celui ou ceux avec lesquels vous communiquerez au nom de la famille. Dans les cas où l'organisme offre plusieurs services, le service particulier que souhaite obtenir la famille doit être également indiqué sur le formulaire *Information sur la famille*. Les coordonnées plus complètes de chaque organisme, comme l'adresse et le numéro de téléphone, sont fournies dans les guides de ressources.

## **Section 3 : Rempli par**

Dans la dernière section du formulaire *Autorisation de transmettre de l'information*, vous devez indiquer votre nom et celui de votre organisme, signer et inscrire la date.

Veillez noter que certaines familles peuvent exprimer leurs préoccupations au sujet de plusieurs de leurs enfants. Dans ce cas, il faut remplir un formulaire *Information sur la famille* et un formulaire *Autorisation de transmettre de l'information* (au besoin) distinct pour chaque enfant.

## **Prochaines étapes**

Une fois le ou les formulaires remplis, il importe de décrire les prochaines étapes à la famille :

1. Pour les services offerts par les partenaires du projet de *Portail universel* (dans les cases vert foncé) qui exigent une recommandation :
  - a. Vous transmettez les formulaires *Information sur la famille* et *Autorisation de transmettre de l'information* à l'organisme désigné et remettez une copie de chaque formulaire à la famille.
  - b. L'organisme devra communiquer rapidement avec la famille.
  - c. Si la famille n'obtient pas de réponse dans un délai jugé raisonnable, elle doit communiquer à nouveau avec vous. Vous devrez alors faire le suivi auprès de l'organisme, au nom de la famille.
  - d. L'organisme auquel la famille est recommandée lui posera ses propres questions, remplira son propre formulaire de consentement et pourrait exiger une recommandation d'un médecin ou d'autres documents, afin de déterminer si elle est en mesure d'offrir ses services à la famille. Il est également possible que les services ne soient pas immédiatement disponibles.
2. Pour les services offerts par les partenaires du projet qui n'exigent pas de recommandation et pour tous les autres organismes (cases vert pâle des organigrammes) :

- a. La famille recevra une copie du formulaire *Information sur la famille* qui comprend les coordonnées du fournisseur de service choisi. La famille devra contacter elle-même le fournisseur.
- b. À la demande de la famille, vous pouvez aider cette dernière à contacter l'organisme ou à se recommander auprès de cet organisme. La famille prend le relais à partir d'ici. Si les politiques de votre organisme ne vous autorisent pas à établir ce premier contact, dirigez la famille vers une des agences de l'organigramme *Ressources pour la famille* sous le titre « Services multiples ».
- c. L'organisme peut également informer la famille que les services ne sont pas immédiatement disponibles.

## Confidentialité

La confidentialité est un aspect important de vos échanges avec les familles et les tuteurs et elle doit être protégée en tout temps dans le cadre du processus du *Portail universel*. Tous les organismes, tant les partenaires du Portail universel que d'autres intervenants dans la région, ont leurs propres politiques à cet égard. Tous les employés des organismes participant au projet de *Portail universel* devront respecter les politiques de leur organisme respectif tout au long du processus.

## Situations de crise

Lorsqu'il vous apparaît évident, lors du premier contact, que la famille vit une situation de crise (p. ex. abus possibles), vous devez suivre la politique de votre propre organisme pour déterminer quelles seront les prochaines étapes.