

# Bilan de l'exercice

The Children's  
Aid Society  
of the Districts of  
Sudbury and Manitoulin



La Société d'aide  
à l'enfance  
des districts de  
Sudbury et de Manitoulin

**Bâtir des *avenirs positifs***  
pour les **enfants**

2018  2019



## BILAN DE L'EXERCICE 2018-2019

Le plan d'exploitation de l'exercice précédent, disponible sur notre site Web, présentait les objectifs clés établis par la Société pour l'exercice 2018-2019. Ces objectifs avaient été établis en fonction des initiatives provinciales, des besoins communautaires, et des besoins et initiatives internes de l'organisme.

Durant l'exercice, la Société s'est concentrée sur trois thèmes stratégiques principaux, plusieurs projets et initiatives d'importance étant à la base de presque tout ce travail.

Le rapport suivant fournit un aperçu du travail terminé et des objectifs réalisés. Même si le bien-être des enfants est un domaine complexe et en constante évolution, plusieurs de ces priorités continueront à dominer notre travail, en sachant que ces éléments fondamentaux sont au cœur de la prestation des services de qualité qui produiront de meilleurs résultats pour les enfants, les jeunes et les familles.

### THÈME STRATÉGIQUE :

L'excellence en efficacité et efficience organisationnelle, basée sur une prestation de services ancrée dans une adhésion à des pratiques axées sur la famille et l'inclusion communautaire qui sont fondées sur des données probantes.

### RÉSULTAT STRATÉGIQUE :

Une Société qui démontre constamment une prestation de service visant des résultats positifs et de la résilience pour les enfants et les familles.



**Domaine visé**

Mise en œuvre du RIPE – Au niveau provincial

**Objectif**

Transition harmonieuse vers le Réseau d'information pour la protection de l'enfance provinciale pour favoriser la sécurité des enfants et la prestation de service aux familles.

**Mise à jour :**

Le 16 avril 2018, la présente Société est devenue la 25<sup>e</sup> société de bien-être de l'enfance à participer au Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE). Cette transition réussie a été possible grâce à des initiatives de formation intensive, à des études de données et à une correspondance des pratiques commerciales organisationnelles avec les pratiques d'harmonisation provinciales. L'engagement et le dévouement du personnel ont assuré le franc succès de tout ce parcours et ils doivent être reconnus. L'accent mis sur les améliorations de la sécurité des enfants et des services familiaux qui sont fournis par ce système d'information, permettant l'accès en temps opportun à toute participation précédente des services de bien-être de l'enfance, est resté l'élément central du projet de mise en œuvre.

### Domaine visé

Excellence du service –  
Comparaison de la qualité de la  
prestation des services avec les  
indicateurs et les résultats  
provinciaux

### Objectif

La Société démontre la qualité de la prestation de service aux familles, aux enfants et aux jeunes grâce à un nombre de mesures à la fois qualitatives et quantitatives. Celles-ci se reflètent, en partie, dans des indicateurs de rendement clés et des cotes de conformité pour répondre aux normes de protection de l'enfance.

La Société continue de surveiller la garderie en milieu familial intégrée à la pratique, le modèle 3-5-7, le programme Recherche de famille et la téléconférence rapide.

### Mise à jour :

La Société continue de satisfaire aux exigences provinciales pour ce qui concerne toutes les évaluations du plan d'amélioration de la qualité, avec focalisation sur la conformité des services avec les normes du Ministère. De plus, la Société continue à intégrer le principe voulant que Qualité (prestation de services) + Conformité = Excellence du service. En suivant et signalant régulièrement les indicateurs clés de la prestation de services, la Société continue à faire preuve d'une prestation de services homogène et de qualité pour les enfants, les jeunes et les familles.

Nous continuons de faire évoluer et d'ajuster la structure interne de la Société et le modèle de service afin de pouvoir répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles. Nous avons continué à offrir des soins basés sur la famille en insistant sur une réduction de la nécessité de soins résidentiels pour les enfants et les jeunes. Nous continuons à utiliser les ressources qui nous sont allouées dans la recherche de familles et les consultations rapides consacrées à l'étude des cas, afin de réduire le nombre d'enfants qui exigent d'être confiés aux soins de la Société, ou la période durant laquelle ils doivent y demeurer.

### Domaine visé

Stratégie organisationnelle à l'égard du risque et outil d'évaluation du risque de paiement de transfert (ERPT)

### Objectif

La Société a réduit le risque organisationnel dans des domaines clés indiqués dans l'entente de financement auprès du ministère des Services à l'enfance et à la famille.

### Mise à jour :

Au cours de ce dernier exercice, la Société s'est concentrée sur les structures et les processus internes requis par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (maintenant appelé le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires). Le Ministère a exigé que tous les organismes de paiement de transfert repèrent les secteurs d'amélioration possible et fournissent un processus de rapport détaillé pour démontrer l'efficacité et l'efficacité de la Société dans le maintien de la valeur pour chaque dollar investi et de la sécurité en matière de gestion interne.

La Société a reçu une cote de « faible risque » du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux, lequel reconnaît les importants efforts déployés visant à améliorer les processus liés aux systèmes de gestion financière, les politiques et les procédures et la conformité générale aux attentes concernant la structure organisationnelle du Ministère.

**Domaine visé**

Services partagés

**Objectif**

À l'échelle provinciale : Initiatives en partenariat avec d'autres organismes de bien-être de l'enfance reconnus destinées à explorer des domaines offrant des occasions d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts partout dans l'organisme.

**Mise à jour :**

La priorité de la province concernant le développement du modèle de services partagés pour le secteur du bien-être de l'enfance est toujours de mise, avec l'objectif de réduire les coûts en faisant correspondre diverses pratiques commerciales afin d'optimiser les efficacités. La Société demeure engagée à respecter ce processus.

La directrice générale est membre du comité provincial Programme de services partagés. Un domaine d'attention prioritaire de l'exercice a été celui du Groupe visant l'approvisionnement collectif et les spécifications en matière de gestion de contrat, auprès duquel notre directrice générale a agi en tant que notre représentante. Notre directeur des Services de gestion est membre du Groupe visant l'approvisionnement collectif et l'évaluation de la gestion de contrats, par le biais de l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance. Dans le cadre du travail de ce Groupe, la Société s'est engagée à devenir l'un des trois sites choisis pour le projet pilote d'un programme d'escompte des fournisseurs de services partagés. Ce programme entraînera des avantages en réduisant la charge administrative financière pour les transferts financiers et les rapports de frais, et améliorera le suivi et la gestion des frais et des ristournes d'offre basées sur le total des frais. Nous prévoyons que ces types de possibilités de partage de services se poursuivront.

Nous avons également participé à un groupe portant sur le travail hors des heures de bureau, avec l'attente qu'un modèle de soins partagés offerts après les heures de bureau soit développé à l'échelle provinciale.

### Domaine visé

Projet de loi 89 – Loi de 2017 sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

### Objectif

La Société assurera une transition harmonieuse et bien appuyée à notre travail mandaté selon la Loi sur les services à l'enfance et à la famille en tenant compte des besoins de formation de notre personnel et les ressources organisationnelles.

### Mise à jour :

En janvier 2018, les premières modifications apportées à la Loi sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille ont été adoptées touchant la hausse de l'âge pour ce qui concerne l'accès à la protection afin d'inclure les jeunes de seize et dix-sept ans. La Société a développé un modèle de service complet afin de répondre aux besoins de ce groupe de jeunes. Grâce à l'engagement de la communauté et d'une formation visant celle-ci, les jeunes sont informés des services et du soutien qui peuvent leur être fournis, et notre activité sur ce plan a connu un franc succès pour appuyer plusieurs jeunes vulnérables dans notre communauté.

Le 1<sup>er</sup> avril 2018, le reste de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance et à la famille a été adopté. Cette nouvelle loi fournit un mandat légal à tous les organismes de bien-être de l'enfance consistant à offrir des services obligatoires dans l'ensemble de l'Ontario.

La Société, par le biais de notre service juridique, a été très impliquée dans les initiatives provinciales concernant la formation du personnel, de même que dans la préparation et l'élaboration des pratiques de la Société. Nous avons fourni des ressources qui ont été adoptées à des fins d'utilisation à l'échelle provinciale, principalement en ce qui a trait à l'intégration de la voix de l'enfant et du « principe de Katelynn » dans notre travail. De plus, nous avons fourni une formation à tout le personnel et développé des groupes de travail dont le rôle consiste à superviser la mise en œuvre de la nouvelle loi et la conformité à celle-ci.

Le « principe de Katelynn » a été mis en place à la suite d'une enquête portant sur le décès tragique de Katelynn Sampson. La « Voix de l'enfant » sera renforcée comme principe directeur pour la Société à l'avenir.

### Principe de Katelynn

### THÈME STRATÉGIQUE :

La Société favorise compétence dans la prestation de service culturel auprès des enfants, des jeunes, des familles et des partenaires de service, tout en respectant la diversité culturelle de notre communauté.

### RÉSULTAT STRATÉGIQUE :

Toutes les familles et tous les enfants et les jeunes de notre communauté reçoivent des services qui respectent leur unique identité culturelle, tout en favorisant des interconnexions culturelles.



### Domaine visé

Création du conseil consultatif des parents (CCP)

### Objectif

La Société incorporera l'opinion de nos utilisateurs de services dans tous les aspects de notre travail, y compris les modèles de prestation de service, les politiques et les pratiques, tout en favorisant la sensibilisation de l'organisme aux besoins de la communauté.

### Mise à jour :

Nous sommes fiers d'annoncer que ce comité a été formé lors de la réunion inaugurale tenue le 28 février 2018. Le Conseil est notamment composé de cinq membres de la communauté qui sont d'anciens prestataires des services de la Société. Ce Comité s'assure que la voix des parentes est entendue dans le développement et l'amélioration des processus commerciaux, des politiques et des programmes qui touchent la vie des enfants, des jeunes et des familles.

Ces bénévoles de la communauté enrichiront les services que nous fournissons en contribuant à plusieurs des principaux domaines d'activité de cette Société, y compris la formation du personnel et la structure de la prestation des services.

**Domaine visé**

Premières nations – Vérité et réconciliation

**Objectif**

La Société s'engagera dans un important processus visant à reconnaître l'impact du système de protection de l'enfance sur les membres et les communautés des Premières nations, y compris la reconnaissance de la rafle des années 60.

La Société appuie la pleine harmonisation de la prestation de services autochtones aux organismes de bien-être de l'enfance des Premières nations.

**Mise à jour :**

En septembre 2017, l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance (AOSAE), représentant le secteur général du bien-être de l'enfance en Ontario, a offert des excuses officielles aux peuples des Premières nations et des communautés en reconnaissance de l'impact très préjudiciable de la rafle des années 1960. Notre Société a participé activement au travail continu du groupe de travail Engagements autochtones. Nous avons fourni de l'information sur nos expériences de travail en partenariat avec nos communautés locales de Premières nations, alors qu'elles travaillaient aussi à établir leur propre processus de désignation en matière de protection de l'enfance.

Nous avons aussi poursuivi notre travail dans ce domaine avec un autre organisme pré-désigné dans notre territoire de compétence qui offre des services à la Waabnoong Bemjiwang Association des Premières nations.

Cet organisme continue de soutenir pleinement une prestation de services complets à tous les membres des Premières nations par le biais des agences autochtones des services à l'enfance et la famille dans l'ensemble de la province. Nous continuerons de renforcer nos partenariats existants et à travailler avec nos communautés des Premières nations, pour ce qui concerne les

## Domaine visé

Pratique anti-oppressive

## Objectif

En préconisant une démarche anti-oppressive dans tous les domaines de la prestation de service et d'engagement auprès de nos partenaires communautaires, les familles, les enfants et les jeunes obtiennent des services de soutien respectueux. On assurera alors une plus grande équité pour tout un chacun.

La Société visera les besoins des groupes marginalisés dans les districts de Sudbury et de Manitoulin, comme la communauté LGBTQ+, la jeunesse, les immigrants/nouveaux arrivants et les communautés racialisées, et ce pour assurer que leur opinion et leur expérience sont entendues et respectées. À la limite, cette démarche aidera à façonner notre prestation de service future.

## Mise à jour :

Le développement d'un « filtre de pratique anti-oppressive » (filtre AO) a permis à la Société de faire évoluer ses pratiques et processus visant à obtenir des résultats équitables pour les enfants, les jeunes et les familles bénéficiant de nos services de bien-être de l'enfance. La Société continuera à améliorer cet outil en 2019-2020.

Une plus grande importance accordée à la collecte d'information basée sur l'identité appartenant aux enfants, jeunes et familles a donné à la Société une occasion de répondre aux besoins et circonstances propres à tous les prestataires de services. Cette collecte d'information est liée à l'exigence provinciale de recueillir et de présenter ces données de façon que tout le secteur d'activité comprenne mieux la population que nous servons tous.

En 2017-2018, la Société a retenu les services d'OPR, de fournisseurs de services et de membres de la communauté LGBT2SQ+ pour obtenir plus d'information sur les services et discuter des façons dont les services pourraient encore mieux appuyer les expériences réelles, la sécurité et le bien-être des enfants et des jeunes LGBT2SQ+. Nous avons établi un partenariat avec nos agences sœurs locales de services de bien-être à l'enfance autochtones pour continuer à mettre en valeur l'environnement sécuritaire et accueillant des foyers de remplacement pour tous les enfants et les jeunes. Nous avons poursuivi notre collaboration avec d'autres partenaires communautaires dans plusieurs domaines, y compris en tant que l'une des agences hôtes de l'événement annuel des jeunes qui s'est tenu durant la semaine Fierté Sudbury PRIDE.

### Domaine visé

Engagement de la communauté  
et de la famille

### Objectif

En établissant de solides partenariats communautaires et en consacrant des ressources internes à la prévention de la prise en charge, à la garderie en milieu familial et la promotion des relations permanentes, la Société sera mieux en mesure d'appuyer les familles, les enfants et les jeunes, de réaliser son mandat de protection de l'enfance et de favoriser un avenir prometteur.

### Mise à jour :

La Société a continué à collaborer étroitement avec ses partenaires communautaires pour mieux répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles, reconnaissant que seul un modèle de services holistiques basés sur la communauté produira des résultats positifs. La Société a concentré ses ressources sur la création de partenariats plus solides afin de répondre aux besoins des enfants et des jeunes présentant des besoins complexes sur les plans médical, émotionnel et de la santé mentale. Reconnaissant que le besoin d'un soutien et d'un accès accru aux services en mesure de répondre aux soins locaux et en milieu familial pour ces enfants et jeunes exige la présence d'un modèle complet qui élimine les traditionnels silos en matière de prestation de services, et qui améliore le soutien intensif en milieu familial et l'accès à des services de répit.

Les efforts de collaboration dans la planification conjointe se sont élargis pour les enfants et les jeunes ayant des besoins plus complexes, ou qui sont particulièrement vulnérables avec la tenue d'un plus grand nombre de consultations sur les cas, de réunions de planification au niveau de la haute direction, et la diffusion de plus d'information entre les agences concernant des rôles et des expertises de chacune. Nous avons également élargi le mandat de notre équipe interne d'études sur l'abus des enfants pour explorer les cas plus complexes qui touchent de nombreux secteurs de services.

La mise sur pied de notre Comité consultatif des parents fera également en sorte que nous puissions avoir une meilleure compréhension des obstacles auxquels font face les familles lorsqu'elles ont besoin de services de la part de différentes agences, et que, dorénavant, nous puissions avoir l'assurance d'utiliser un modèle transparent d'intervention mieux adapté.

### Domaine visé

Prestation de services en français

### Objectif

Le comité des services en langue française (CSLF) est un comité permanent de la SAEDSM et de son Conseil d'administration. Ce comité maintiendra une structure organisationnelle efficace permettant l'accès aux services en français. Cela assurera ainsi la mise en œuvre de politiques et procédures favorisant la prestation de services en français.

### MISE À JOUR :

La Loi sur les services à l'enfance et à la famille récemment adoptée a donné au Commissaire des services en français le pouvoir de faire enquête sur les plaintes des membres de la communauté concernant leur droit à recevoir des services en français et de traiter ces plaintes. La Société continue de disposer d'un comité actif sur la langue française qui s'assure que tous les aspects de nos services et activités correspondent aux exigences d'une agence déclarée bilingue.

**THÈME STRATÉGIQUE :**

Bien-être organisationnel

**RÉSULTAT STRATÉGIQUE :**

L'organisme favorise une culture de travail qui valorise beaucoup le bien-être individuel et organisationnel.



**Domaine visé**

Initiatives de gestion du changement axées sur des valeurs

**Objectif**

Un personnel dynamique et engagé aux valeurs et à la mission de la Société assure des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles.

**MISE À JOUR :**

La Société continue de se concentrer sur les changements culturels dans l'ensemble de l'organisme par le biais du développement des valeurs partagées et la définition des comportements qui refléteraient ces valeurs. La prochaine étape de cette évolution consiste à s'assurer que ces comportements sont évidents pour les familles, les enfants et les jeunes, ainsi que pour nos partenaires communautaires. On s'attend à ce que ces comportements guident aussi les interactions dans tout l'organisme. Les membres du personnel ont pu profiter de différentes occasions de participer à des groupes de discussion afin de fournir leur rétroaction dans cet aspect du travail. De même, un sondage mené auprès de tous les employés a été utilisé pour évaluer plus en profondeur l'impact que le travail de la gestion du changement avait sur l'organisme. Ce travail crucial établit les fondements de plusieurs des objectifs définis pour cet exercice ainsi que toute planification future. L'engagement complet du personnel dans les valeurs et les comportements pour lesquels la Société désire être reconnue a entraîné une plus importante responsabilisation et réceptivité à l'égard la sécurité, du bien-être et des circonstances propres aux enfants, aux jeunes et à leurs familles.

**Domaine visé**

Parcours provinciaux pour  
l'autorisation

**Objectif**

Un solide plan de recrutement et de formation assure le succès des nouveaux employés à réaliser le mandat de l'organisme et répond mieux aux besoins des enfants, des jeunes et des familles.

**MISE À JOUR :**

Au cours de cet exercice, la Société a fait bénéficier treize employés du programme de formation Parcours pour l'autorisation. Ce modèle de formation normalisé fournit un aperçu détaillé des fonctions principales du travail de protection de l'enfance, assurant l'existence d'une étroite supervision et de l'examen du perfectionnement d'une personne nouvellement embauchée. Aussi, chaque personne en formation doit réussir un examen provincial prouvant ses compétences dans ce domaine. Ce programme de formation est beaucoup plus imposant que celui offert dans le passé pour tout le secteur. Selon nous, la majorité des nouveaux employés sont beaucoup plus confiants et informés lorsqu'ils commencent, sur une base autonome, leur travail de protection de l'enfance que nous avons pu l'observer dans le passé. Cette confiance crée de meilleures expériences de service pour les enfants, les jeunes et les familles.

### Domaine visé

Initiatives de bien-être

### Objectif

En visant le bien-être du personnel dans un milieu de travail à fois appuyant et bienveillant, on assure une prestation de service ancrée dans les valeurs et les croyances de l'organisme.

### MISE À JOUR :

Durant la période de déploiement du RIPE, nous nous sommes fortement concentrés sur les initiatives de bien-être, reconnaissant le besoin d'appuyer pleinement tous les employés dans tout le parcours de cet important processus de gestion du changement. Des occasions de célébrer les réussites se sont présentées à chaque étape. Un bulletin d'information mensuel a non seulement fourni des mises à jour régulières concernant les processus commerciaux liés au RIPE et les progrès de la Société, mais a également offert des conseils sur les façons de prendre soin de soi, des faits amusants, et autres idées sur la santé et le bien-être. Cette focalisation sur le bien-être a été l'élément central aidant les employés à conserver leur niveau d'énergie et d'engagement.

Par le biais du travail sur les Valeurs de l'agence, nous continuons à reconnaître la valeur des initiatives de bien-être menées par les employés pour créer un solide sentiment d'appartenance à une équipe, célébrer les succès de l'organisme et fournir un répit bien nécessaire face au travail stressant de la protection de l'enfance. L'engagement des membres de ce comité de bien-être interne a été renforcé au cours de cet exercice, alors qu'ils développaient de nouvelles idées afin de recueillir davantage de commentaires pour la planification et une plus grande participation à tous les niveaux de l'organisme. Certaines de ces initiatives comprenaient le retour du concours annuel de sculpture de citrouilles pour l'Halloween, une célébration des Fêtes, une clinique de vaccination contre la grippe et la célébration de la Journée de la Terre.

## EN CONCLUSION...

Nous sommes fiers de l'énorme travail accompli et des résultats positifs que nous avons obtenus en 2018-2019.

Notre objectif est toujours de faire évoluer et renforcer nos fondements organisationnels et la prestation de nos services afin de répondre adéquatement aux besoins constants des enfants, des jeunes et des familles.

Nous exécutons maintenant notre travail en vertu d'une nouvelle loi, la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, utilisant un nouveau système d'information provincial, appelé RIPE, conformément aux lignes directrices et à la supervision fournies par un nouveau service du Ministère nouvellement formé, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Nous continuerons toujours de participer aux initiatives provinciales courantes qui continuent de façonner et d'aligner tous les aspects du secteur de bien-être de l'enfance.

Dans un esprit de transparence et de responsabilisation, et celui d'un vrai partenariat communautaire, nous vous invitons à examiner notre [plan opérationnel 2019-2020](#).

**Elaina Groves**