

 Des enfants, des jeunes et des familles
qui réussissent ensemble



Plan opérationnel 2020 - 2021



PLAN OPÉRATIONNEL 2020 – 2021

Notre mission :

Travailler en partenariat afin que les enfants et les jeunes aient des familles qui leur procurent soutien et sécurité

Notre vision :

Des enfants, des jeunes et des familles qui réussissent ensemble

Nos valeurs :

Respect, inclusivité, responsabilisation, intégrité et bonté

PRÉAMBULE :

Le processus d'élaboration du Plan opérationnel se fonde sur le [Plan stratégique quinquennal de l'organisme](#) (2019-2024). La vision, la mission et les valeurs de la Société d'aide à l'enfance (la « Société ») se trouvent à la base de toutes les initiatives et activités de planification de l'organisme.

Le Plan stratégique détermine cinq principales priorités stratégiques pour la Société.

- LES ENFANTS, LES JEUNES ET LES FAMILLES
- LES PARTENAIRES
- LE PERSONNEL, LES BÉNÉVOLES ET LES PARENTS DE FAMILLES D'ACCUEIL
- L'ASPECT FINANCIER
- LES SYSTÈMES INTERNES

La planification opérationnelle se fonde sur les besoins communautaires locaux, de même que sur les orientations provinciales établies par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC).

Le présent plan opérationnel couvre l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. En janvier-février 2020, la Société a entrepris le processus visant à déterminer si les objectifs établis dans son précédent plan opérationnel avaient été atteints. Toutefois, nous ne pouvions pas prévoir les conséquences sans précédent qu'allait avoir la déclaration de pandémie mondiale par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) en mars 2020, ni celles des déclarations fédérale et provinciales de situation d'urgence qui se sont ensuivies, alors que nous entrions dans une période d'arrêt des activités communautaires et que de grands changements touchaient nos vies quotidiennes.

En réaction à cette pandémie mondiale, la Société a publié pour la première fois une Déclaration d'incident critique le 16 mars 2020. Cette déclaration a par la suite été reconduite sur une base mensuelle jusqu'au 10 juin 2020, date à laquelle la période visée par cette déclaration d'incident critique a été prolongée jusqu'au 31 août 2020. Le 31 août 2020, cette même période a été prolongée jusqu'au 31 janvier 2021. Une déclaration d'état d'urgence permettait à la Société de se tourner vers son Plan de continuité des activités afin de modifier immédiatement ses pratiques et sa structure de prestation de services. Cette nouvelle structure nous obligeait à utiliser toutes les ressources disponibles pour continuer à assurer la sécurité et le bien-être des enfants, des jeunes et des familles, de même que la santé et la sécurité de notre personnel, tout en respectant l'ensemble des directives des autorités de santé publique liées à la santé communautaire. La tâche n'a pas été facile! Nous sommes persuadés que les valeurs ancrées dans notre travail nous ont permis d'effectuer ces changements soudains d'une manière coordonnée, stratégique et globale grâce à la résilience, au dévouement et à la créativité dont a fait preuve l'ensemble de notre personnel.

En raison de tous ces facteurs, le plan opérationnel de cette année sera présenté dans un format unique qui reflète le travail que nous avons accompli. Le plan se divise en deux sections, lesquelles se rapportent

respectivement aux périodes allant du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2020, et du 1^{er} octobre 2020 au 31 mars 2021. Nos processus de planification et domaines prioritaires sont toujours fortement influencés par la pandémie, mais nous demeurons résolus à les harmoniser avec nos priorités et valeurs stratégiques.

Au cours de la dernière année, le MSESSC a réalisé un examen des services de protection de l'enfance à l'échelle de l'Ontario. La nouvelle stratégie appelée « Repenser le bien-être de l'enfance » a été annoncée en août 2020, à la suite d'une collecte de commentaires du secteur de la protection de l'enfance et des utilisateurs de ses services. Ces récents changements sont bien accueillis, car ils mettent l'accent sur l'aide et l'intervention précoces, l'équité et l'amélioration des résultats obtenus pour les enfants, les jeunes et les familles. De plus, ils cadrent bien avec notre plan stratégique, de même qu'avec nos énoncés de vision et de mission.

La stratégie « Repenser le bien-être de l'enfance » se fonde sur cinq piliers stratégiques, lesquels orienteront les activités de développement continu de nos services.

- Le bien-être des jeunes, des familles et de la communauté
- La qualité des soins
- Le renforcement du soutien offert aux jeunes
- L'amélioration de la stabilité et la permanence
- La responsabilité et la durabilité du système

Le présent plan opérationnel liera notre travail à la fois au plan stratégique de la Société, et aux piliers stratégiques provinciaux.

Depuis plusieurs années, le secteur de la protection de l'enfance examine des questions liées à l'équité, car il reconnaît les effets passés et courants des injustices et préjugés systémiques qui touchent de façon disproportionnée les membres les plus marginalisés de notre société, y compris les membres de la communauté noire, des groupes racialisés et de la communauté LGBTQ2S. Les effets disproportionnés de la pandémie mondiale sur les communautés racialisées ou marginalisées, de même que la hausse récente d'agitation civile, ont mis de l'avant ces enjeux bien présents dans notre société, et nous incitent tous à faire mieux.

ÉNONCÉ EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ :

La SAE des districts de Sudbury et de Manitoulin reconnaît sa responsabilité permanente quant à l'exercice de pratiques équitables et inclusives pour ce qui concerne les communautés et personnes autochtones et de race noire, ainsi que tout groupe cherchant à être traité de façon équitable. Nous reconnaissons que les services d'aide à l'enfance continuent d'être surreprésentés dans l'ensemble des services offerts aux familles autochtones et noires. Nous sommes redevables envers ces communautés, et notre responsabilité consiste à travailler activement à la mise en œuvre des changements visant à transformer notre organisme de façon à ce que tous puissent bénéficier d'un service équitable. Nous reconnaissons le fait que notre engagement et nos mots seuls ne suffisent pas, et qu'il nous reste encore du travail à faire.



1^{er} avril au 30 septembre 2020
**Planification relative
à la COVID-19**

Enfants,
jeunes et
familles

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES ENFANTS, LES JEUNES ET LES FAMILLES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

MAINTENIR LES LIENS DES ENFANTS ET DES JEUNES AVEC LEUR FAMILLE, LEUR LANGUE ET LEUR CULTURE

- **TENIR COMPTE** de la voix des jeunes et des enfants dans les décisions
- **RENFORCER** les familles au moyen d'une intervention précoce et de la prévention
- **FAVORISER** les liens entre pourvoyeurs de soins
- **ÉTABLIR** des relations qui dureront toute une vie

PRÉAMBULE

Les services de protection de l'enfance ont toujours été offerts directement dans la communauté et dans les foyers des familles. La pandémie mondiale a nécessité la réorientation immédiate de notre structure de services afin de respecter l'ensemble des directives des autorités de santé publique, d'assurer la santé et la sécurité des employés et de continuer à assurer la sécurité et le bien-être des enfants, des jeunes et des familles.

En raison de la gamme de services que nous offrons au chapitre de la protection de l'enfance, chaque domaine devait faire l'objet d'une considération et d'une planification particulières. Dans tous les domaines ayant fait l'objet d'une planification de nos services, la Société a également tenu compte des groupes les plus marginalisés qu'elle sert, ainsi que des répercussions que la pandémie mondiale pourrait avoir sur ces communautés vulnérables. Voici les secteurs d'intervention qui ont été privilégiés :

- Maintien de relations significatives entre les enfants/jeunes se trouvant en foyer d'accueil et leur famille
- Soutien des jeunes vulnérables
- Prestation virtuelle et en personne des services de protection de l'enfance afin d'assurer le soutien offert aux familles

MAINTIEN DES LIENS FAMILIAUX

Prise en compte des opinions et des besoins des enfants et des jeunes lors de la planification des visites familiales

Recours à une technologie virtuelle pour favoriser le maintien de relations familiales régulières et significatives

Organisation de rencontres virtuelles entre les pourvoyeurs de soins substituts, les enfants, les jeunes et leur famille

Élaboration et mise en œuvre d'une structure visant la réouverture d'un centre d'éducation parentale

PRESTATION DE SERVICES DANS LA COMMUNAUTÉ

Élaboration d'un modèle de prestation de services de phase 1 dans tous les secteurs d'activités liés aux services, lequel modèle visait à favoriser ce qui suit :

- Un contact visuel accru entre les familles, les jeunes et les enfants
- La limitation de l'offre directe de services afin de respecter les directives des autorités de santé publique, tout en tenant compte de la nécessité de veiller au bien-être et à la sécurité des enfants, des jeunes et des familles

Élaboration d'un modèle lié aux visites familiales qui tenait compte de ce qui suit :

- Les directives des autorités de santé publique
- Les besoins en matière de santé des enfants, des jeunes, des familles et des pourvoyeurs de soins substituts
- Une stratégie visant la reprise des visites familiales en personne à mesure que sont assouplies les directives des autorités de la santé publique

Examen des affaires judiciaires par les Services juridiques, et établissement d'un ordre de priorité lié à leur règlement en partenariat avec la magistrature locale, et élaboration de services judiciaires virtuels

TYPES DE SOUTIEN OFFERTS AUX JEUNES

Soutien accru sous forme virtuelle à l'intention des jeunes

Offre d'un soutien en matière technologique

Soutien financier accru

Maintien d'une prestation directe des services destinés aux jeunes confrontés à des défis/obstacles plus importants

Planification collaborative avec les responsables de foyers d'accueil collectif

Soutien pédagogique lié à l'apprentissage en ligne

Maintien du soutien déjà offert – création d'un filet de sécurité afin d'éviter toute perturbation qui pourrait toucher le logement ou la sécurité financière de jeunes en transition déjà bénéficiaires de services

Partenaires

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES PARTENAIRES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ÉTABLIR ET RENFORCER LES RELATIONS

- **COLLABORER** par le biais d'une vision partagée
- **RÉPONDRE** aux besoins des enfants, jeunes et familles au sein d'un système de services local
- **AMÉLIORER** la communication pour une meilleure compréhension des rôles

PRÉAMBULE

La COVID-19 a eu une incidence sur l'accessibilité des services pour tous les enfants, les jeunes et les familles. Des services essentiels, tels que les écoles et les garderies, ont été fermés, ce qui a grandement réduit la visibilité des enfants et des jeunes dans leur communauté. Cette pénurie de services était également susceptible d'accroître les facteurs de stress et les pressions touchant les familles, car elle mettait en péril le logement, les emplois et la sécurité alimentaire de bon nombre de familles. La recherche a démontré que les risques de violence entre partenaires intimes se sont grandement accrus pendant la pandémie. De plus, l'accès aux services pour adultes liés à la santé émotionnelle et aux dépendances était restreint, ce qui pouvait avoir un effet très nocif sur le bien-être des pourvoyeurs de soins.

Bien que nous en ayons toujours été conscients, la pandémie a démontré plus que jamais qu'il était essentiel de travailler en partenariat et en collaboration véritables à la fois avec les secteurs des services à l'enfance et des services aux adultes. Les fondements des partenariats qui ont été mis en place ont facilité une prise en charge conjointe de la communication et de la planification. L'engagement consistant à continuer de développer les partenariats afin de veiller à ce que le système de services locaux puisse pleinement répondre aux besoins des enfants et des jeunes a été renforcé. D'importants travaux liés à ces initiatives de planification se sont poursuivis pendant cette période, et seront présentés plus en détail dans la section du plan opérationnel portant sur la période allant du 1^{er} octobre 2020 au 31 mars 2021.

COLLABORATION ET PLANIFICATION COMMUNAUTAIRE

Collaboration entre le MSESSC et l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance, par le biais du groupe de travail sur la COVID-19, au niveau de la haute direction

Tenue de tables rondes de planification regroupant des représentants d'organismes communautaires en vue d'échanger des idées sur tous les modèles de prestation de services communautaires utilisés pendant la pandémie, dans les secteurs des services à l'enfance et aux adultes

Veiller à ce que l'information liée à la disponibilité des services soit communiquée ou accessible à l'ensemble du personnel afin d'orienter la planification des services offerts aux enfants, aux jeunes et aux familles

Examen de toutes les lacunes en matière de services et élaboration d'une stratégie communautaire visant à répondre aux besoins des familles, des enfants et des jeunes

Tenue de tables rondes de planification portant sur les besoins complexes, afin d'aider le système de services locaux à répondre aux besoins des enfants et des jeunes, ainsi qu'à minimiser les ruptures des liens familiaux, et les transferts des enfants et des jeunes dans d'autres territoires de compétence

Collaboration et planification à l'échelle communautaire en vue d'élaborer un modèle de soins /service de relève partagés et d'appuyer les jeunes d'âge charnière

Maintien d'une liaison avec le système d'éducation visant à faciliter l'apprentissage en ligne des enfants et des jeunes

Personnel,
bénévoles
et famille
d'accueil

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LE PERSONNEL, LES BÉNÉVOLES ET LES FAMILLES D'ACCUEIL

OBJECTIF STRATÉGIQUE

VIVRE SELON NOS VALEURS

- **PROMOUVOIR** la sécurité et le bien-être
- **S'ENGAGER** par le biais de communications et de partenariats
- **ANCERER** les valeurs dans nos actions pour promouvoir la sensibilité aux besoins des familles et communautés

PRÉAMBULE

La pandémie mondiale a entraîné de nouveaux défis dans le secteur de la protection de l'enfance pour ce qui est de protéger la santé de l'ensemble de nos employés, bénévoles et pourvoyeurs de soins substituts. Pendant toute période de crise, l'importance de communications claires est mise en évidence. Comme les services de protection de l'enfance ont été reconnus en tant que services essentiels durant la pandémie, la nécessité de continuer à répondre aux demandes en matière de services de base, tout en protégeant la santé et la sécurité de nos employés, était d'une importance primordiale.

SÉCURITÉ

Participation, à l'échelle provinciale, à l'élaboration de procédures et d'attentes en matière de sécurité relatives à la COVID-19

Élaboration de lignes directrices sur l'équipement de protection individuelle (EPI) à l'intention du personnel

Acquisition et distribution d'EPI au personnel et aux parents d'accueil, et offre d'une formation sur celui-ci

Maintien d'une liaison avec le bureau local de santé publique pour orienter l'élaboration du plan de services

Établissement de liens avec un fournisseur de services aux personnes aux prises avec une invalidité à court terme pour assurer une surveillance des cas de COVID-19 (dépistage et ÉVALUATION des symptômes)

Évaluation des symptômes de la COVID-19 chez les ressources en personnel disponibles – système de signalement du MESSC

Recours au télétravail et à la prestation de services virtuelle

Élaboration d'un plan d'infrastructure permettant la prise en charge du télétravail et la reprise de l'offre de services en personne

COMMUNICATIONS

Envoi d'une infolettre interne quotidienne sur la COVID-19

Forums virtuels à l'intention du personnel

Élaboration d'un portail de communication interne permettant d'accéder à tous les documents et aux annonces communautaires, ainsi qu'aux mises à jour du Ministère et aux directives des autorités de santé publique

Envoi d'une infolettre hebdomadaire sur la COVID-19 aux parents d'accueil

Planification conjointe avec des responsables de foyers collectifs et de l'Association des familles d'accueil

Contact virtuel accru (hebdomadaire) avec des parents d'accueil

SOUTIEN

Soutien financier accru aux pourvoyeurs de soins substituts

Soutien des parents d'accueil par des pairs

Prime de pandémie pour les fournisseurs de services de première ligne

Aspect
financier

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

L'ASPECT FINANCIER

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSURER LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

- **INFLUER** sur le modèle de financement par le biais de revendications auprès de l'instance provinciale
- **UTILISER** des processus de prise de décisions éclairées
- **EXPLORER** des possibilités d'efficience financière
- **CRÉER** des revenus et des nouvelles options de partage des coûts

PRÉAMBULE

Les services de protection de l'enfance dépendent d'affectations budgétaires de base déterminées par le MESSC. La hausse des coûts associée à la gestion des services pendant la pandémie a dû être prise en compte de façon réfléchie, afin d'équilibrer la responsabilité et l'efficacité budgétaire avec les besoins du personnel, des familles et des enfants.

EFFICIENCE FINANCIÈRE

Développement de systèmes de dépôt direct pour tous les jeunes et les parents d'accueil afin de leur fournir un soutien financier

Suivi des dépenses liées à la COVID-19 pour informer le MESSC de l'impact financier de la pandémie afin de protéger le financement de base et d'appuyer les demandes liées aux ressources disponibles

Admissibilité à une prime de pandémie, et suivi et versement de celle-ci

Développement d'un système permettant de rembourser les dépenses engagées par les établissements résidentiels pour la recherche de contacts et le signalement associés aux cas de COVID-19

Systemes
internes

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES SYSTÈMES INTERNES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

- **S'ENGAGER** à l'égard de l'excellence du service
- **ACCROÎTRE** l'utilisation de l'analyse des données pour favoriser la prise de décisions éclairées
- **AMÉLIORER** l'efficience et l'efficacité par le biais d'une révision et d'une évaluation permanentes des services

PRÉAMBULE

Il était indispensable de comprendre l'impact de la COVID-19 sur l'offre de services et les ressources pour planifier et bâtir l'infrastructure nécessaire à la prestation des services.

Comme la technologie et de nouveaux systèmes se sont révélés essentiels à la fois à la prise en charge et à l'amélioration du travail à distance et de façon virtuelle, il a fallu user de créativité et d'une approche systémique dans l'apport de changements.

ANALYSE ET SUIVI DES DONNÉES

Élaboration d'un système de suivi des données pour améliorer l'analyse de l'impact de la COVID-19 et les tendances en matière de prestation de services

Fréquence accrue des mises à jour de données, et des rapports de conformité et de suivi

TECHNOLOGIE

Création d'un groupe de travail sur la technologie virtuelle

Mise au point d'outils recourant à la technologie virtuelle pour la prestation de services, en tenant compte de ce qui suit :

- Sécurité et respect de la confidentialité
- Accessibilité
- Convivialité

Mise au point d'outils recourant à la technologie virtuelle pour les communications internes

Mise au point d'outils recourant à la technologie virtuelle pour les communications avec des partenaires externes

Acquisition de dispositifs technologiques pour les jeunes et les familles afin de permettre la prise en charge de la prestation de services virtuels

Examen et perfectionnement des systèmes administratifs afin de permettre le télétravail pour l'ensemble du personnel

SOUTIENS ADMINISTRATIFS

Examen et réorientation de l'infrastructure et des systèmes permettant la prise en charge du télétravail



1^{er} octobre 2020 au 31 mars 2021

**Orienter les activités
d'exploitation
en fonction des
priorités stratégiques**

Enfants,
jeunes et
familles

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES ENFANTS, LES JEUNES ET LES FAMILLES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

MAINTENIR LES LIENS DES ENFANTS ET DES JEUNES AVEC LEUR FAMILLE, LEUR LANGUE ET LEUR CULTURE

- **TENIR COMPTE** de la voix des jeunes et des enfants dans les décisions
- **RENFORCER** les familles au moyen d'une intervention précoce et de la prévention
- **FAVORISER** les liens entre pourvoyeurs de soins
- **ÉTABLIR** des relations qui dureront toute une vie

PRÉAMBULE :

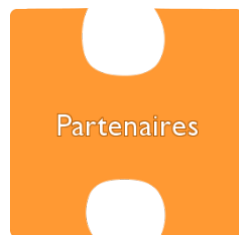
En conformité avec la refonte du système des services de protection de l'enfance entreprise par le MESSC et le Plan stratégique de la Société, une attention accrue sera accordée à l'offre de services de prévention par le biais de solides partenariats avec les organismes de services communautaires. La reconnaissance du fait que les familles ont besoin de mesures de soutien inclusives et équitables pour atténuer les risques de préjudices, et renforcer la sécurité et la stabilité des enfants et des jeunes, et que ce besoin ne peut être comblé par le seul système de protection de l'enfance, est profondément ancrée dans notre planification opérationnelle.

Lorsque des enfants ou des jeunes doivent être placés en famille d'accueil, les services seront structurés de façon à assurer la satisfaction de leurs besoins dans un milieu familial et à donner priorité à la réunification des familles. Les liens existant entre les enfants ou les jeunes et leur famille, leur culture et leur communauté sont essentiels au développement de leur résilience et à l'atteinte de résultats positifs.

Les phases de transition de la vie, y compris la transition vers l'âge adulte, nécessitent toujours un surcroît de soutien et de planification. Les jeunes qui deviennent autonomes doivent disposer des outils qui facilitent leur entrée dans ce nouveau chapitre de leur vie.

PRIORITÉ	DOMAINE VISÉ
RENFORCER	
PLAN DE MISE EN ŒUVRE – MODÈLE DE SERVICES FONDÉ SUR LES « INDICATEURS DE SÉCURITÉ »	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les besoins organisationnels liés à la mise en œuvre intégrale des « indicateurs de sécurité » (<i>Signs of Safety</i>) à titre de cadre de services principal
ÉQUITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer et combattre le racisme systémique, l'oppression et les préjudices à tous les niveaux des processus et des services organisationnels
SERVICES EN FRANÇAIS	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'offre de services en conformité avec l'exigence liée à la désignation de fournisseur de services en français, y compris l'offre proactive d'une prestation des services en français, et veiller au maintien de la culture francophone des familles, des jeunes et des enfants, en accordant une attention particulière aux enfants et aux jeunes pris en charge
TENIR COMPTE	
LA COLLECTE DE DONNÉES BASÉES SUR L'IDENTITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une offre équitable de services aux enfants, aux jeunes et aux familles par le biais de l'inclusion et de l'engagement
RESSOURCES LIÉES AUX DROITS DES ENFANTS ET DES JEUNES (MSESSC)	<ul style="list-style-type: none"> • Comblent les lacunes des outils internes de la Société afin de défendre les droits de tous les enfants et jeunes bénéficiant de services de protection de l'enfance
INTÉGRATION DE SERVICES DE PROTECTION ET DE SERVICES JURIDIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les processus juridiques en correspondance avec une prestation de services qui minimisent les interventions des tribunaux et qui appliquent le principe d'équité de manière cohérente dans les affaires juridiques • Analyser et harmoniser tous les processus substitutifs de résolution des différends, y compris les services de médiation en matière de protection de l'enfance et la prise de décision en groupe/famille

FAVORISER ET DÉVELOPPER	
SOINS FONDÉS SUR LA FAMILLE	Dans les situations où d'autres dispositions relatives aux soins de substitution doivent être prises pour assurer la sécurité de l'enfant
RELATIONS ENTRE LES FAMILLES DE PLACEMENT CHEZ UN PROCHE ET LES FAMILLES D'ACCUEIL	Renforcer les relations entre les divers familles de placement chez un proche et les familles d'accueil permet d'établir des liens empreints de confiance et de transparence qui favoriseront la réunification familiale et le maintien des relations entretenues par les enfants, les jeunes et les familles.
RÉUNIFICATION	Planifier une réunification en temps opportun, qui accorde la priorité à celle des familles faisant déjà l'objet d'un engagement auprès de responsables des services de soutien communautaires
PERMANENCE	Harmoniser les ressources et processus de la Société avec les nouvelles orientations stratégiques du MESSC, dans le cadre de la stratégie « Repenser le bien-être de l'enfance »
FIN DU PLACEMENT	S'assurer que les jeunes cessant d'être sous les soins de la Société se voient offrir un soutien, la connaissance de leurs antécédents familiaux et personnels, de même que des liens à long terme, ce qui leur permettra de réussir leur transition vers l'âge adulte



PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES PARTENAIRES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ÉTABLIR ET RENFORCER LES RELATIONS

- **COLLABORER** par le biais d'une vision partagée
- **RÉPONDRE** aux besoins des enfants, jeunes et familles au sein d'un système de services local
- **AMÉLIORER** la communication pour une meilleure compréhension des rôles

PRÉAMBULE

Forts du succès de nos activités collaboratives visant à définir une vision partagée à l'échelle locale au chapitre des services communautaires, nous nous engageons à maintenir cet élan avec nos partenaires communautaires en vue d'établir un système de prestation de services sociaux local qui est équitable, inclusif et accessible aux enfants, aux jeunes et aux familles. Par le biais de partenariats, les organismes de services sociaux fourniront des traitements complexes en santé mentale, des services de relève, des services de soins partagés et des services de développement à l'échelle locale, favorisant ainsi le maintien de liens entre les enfants ou les jeunes et leur famille, leur communauté, de même que la proximité des mesures de soutien dont ils bénéficient.

Il est essentiel de maintenir des liens avec le secteur des services aux adultes afin de s'assurer qu'une famille bénéficie de services de soutien global à l'intention des adultes, de façon à ce que ceux-ci soient en mesure de répondre aux besoins des enfants et des jeunes dont ils ont la charge.

Ce réseau de partenaires communautaires reste déterminé à cerner les lacunes importantes touchant les services destinés aux populations les plus marginalisées et vulnérables. Ce plan opérationnel met en évidence la nécessité d'assurer la sécurité d'un hébergement aux jeunes sans-abri, de même que les risques auxquels ils seront confrontés si cette lacune n'est pas comblée.

PRIORITÉ	DOMAINE VISÉ
COLLABORER	
ÉQUITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte du principe d'équité lors de l'établissement de tous les partenariats et du développement de tous les systèmes, et détection des préjugés et obstacles systémiques qui ont un effet négatif sur les enfants, jeunes ou familles racialisés ou marginalisés
RÉPONDRE	
DES SERVICES COMMUNAUTAIRES QUI APPUIENT LES SOINS EN MILIEU FAMILIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Un modèle de prestation de services conçu au sein de la collectivité qui permet de fournir des soins partagés et des services de répit aux pourvoyeurs de soins, afin qu'ils soient en mesure de répondre aux besoins complexes d'enfants, de jeunes et de leurs familles • Élaboration de mesures de soutien à l'hébergement des jeunes en transition
DES PARTENARIATS EN SANTÉ MENTALE POUR LES ENFANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de processus révisés en matière de besoins complexes afin de faire en sorte que les mesures de soutien et les services disposent du financement nécessaire pour répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles d'une façon accessible et équitable
DES INITIATIVES POUR LES JEUNES SANS-ABRI	<ul style="list-style-type: none"> • Les initiatives liées à l'approche « Logement d'abord » veillent à la sécurité des jeunes, alors que ceux-ci bénéficient de mesures de soutien qui mettent fin aux cycles de placements, d'itinérance et de dépendances
AMÉLIORER	
L'ÉTABLISSEMENT DE PARTENARIATS DANS LES CAS DE SOUPÇONS DE MALTRAITANCE OU DE NÉGLIGENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'expertise locale dans le domaine des enquêtes liées aux mauvais traitements d'enfants avec Horizon Santé-Nord, Neokids et la police, pour la coordination et l'intégration des services

LES RELATIONS AVEC LE SECTEUR DES SERVICES AUX ADULTES	<ul style="list-style-type: none">• Offrir un appui à la prestation de services de soutien global qui tiennent compte des besoins propres aux adultes pourvoyeurs de soins• Offrir un appui aux jeunes en transition qui bénéficieront désormais des services de développement destinés aux adultes
LES SERVICES AUX NOUVEAUX ARRIVANTS	<ul style="list-style-type: none">• S'engager de manière proactive et coordonnée avec nos partenaires communautaires qui fournissent des services de soutien à la communauté des nouveaux arrivants dans notre région, afin de déterminer les lacunes systémiques et d'améliorer la prestation de services

Personnel,
bénévoles
et famille
d'accueil

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LE PERSONNEL, LES BÉNÉVOLES ET LES FAMILLES D'ACCUEIL

OBJECTIF STRATÉGIQUE

VIVRE SELON NOS VALEURS

- **PROMOUVOIR** *la sécurité et le bien-être*
- **S'ENGAGER** *par le biais de communications et de partenariats*
- **ANCERER** *les valeurs dans nos actions pour promouvoir la sensibilité aux besoins des familles et communautés*

PRÉAMBULE

Les réalités de la pandémie mondiale ont mis en lumière des domaines de la santé et de la sécurité dont on n'aurait pas normalement tenu compte lors de nos activités de planification, effectuées préalablement à la COVID-19. On commence tout juste à bien comprendre l'influence de la pandémie sur la manière dont nous menons nos activités et la façon dont nos environnements de travail sont structurés. D'importantes ressources de la Société seront affectées au suivi des directives des autorités de santé publique et aux normes d'affaires, afin de créer un environnement de bureau sécuritaire pour le reste de l'exercice financier.

La gestion de la Société en temps de pandémie, plus particulièrement au début de celle-ci, soit une période où les choses évoluaient quotidiennement, nous a appris la réelle importance d'établir de solides canaux de communication et de collaboration avec les membres du personnel à l'échelle de l'organisation. Nous continuerons de tirer parti des leçons apprises et de nos réussites pour améliorer les pratiques de la Société dans ces domaines.

Nous sommes déterminés à favoriser un sentiment d'appartenance communautaire durant l'actuelle période de télétravail, et au moment où nous amorcerons la phase de transition vers le retour au travail sur place, au bureau.

PRIORITÉ	DOMAINE VISÉ
PROMOUVOIR	
PLANIFICATION DU TRAVAIL DE BUREAU ET DU TÉLÉTRAVAIL EN TEMPS DE PANDÉMIE	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que toutes les mesures liées au lieu de travail soient conformes aux directives et aux exigences des autorités de santé publique • S'assurer de la disponibilité de l'équipement de protection individuelle • Analyser les besoins actuels en matière d'infrastructures et des immeubles
S'ENGAGER	
COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'infolettres venant de la Société et établissement de voies de communication avec le personnel et les parents d'accueil • Plans de communication clairs à toutes les étapes critiques liées à la planification, y compris les réunions et les initiatives réunissant le syndicat et la direction
PROMOTION D'ENVIRONNEMENTS DE TÉLÉTRAVAIL SÉCURITAIRES QUI FAVORISENT LE MAINTIEN DES CONTACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Forums de discussion à l'intention du personnel, pour demeurer en relation alors que se poursuit le télétravail • Activités relatives au bien-être pour favoriser un sentiment d'appartenance communautaire • Pratiques en matière de santé et de sécurité qui conviennent aux lieux de télétravail
ANCERER	
VALEURS ET COMPORTEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> • Examen des interventions et processus liés à la planification en temps de pandémie, en tenant compte des leçons apprises et de la manière dont les actions ont été influencées par les valeurs, les énoncés de vision et de mission, de même que par les comportements attendus

Aspect
financier

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

L'ASPECT FINANCIER

OBJECTIF STRATÉGIQUE

ASSURER LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

- **INFLUER** sur le modèle de financement par le biais de revendications auprès de l'instance provinciale
- **UTILISER** des processus de prise de décisions éclairées
- **EXPLORER** des possibilités d'efficience financière
- **CRÉER** des revenus et des nouvelles options de partage des coûts

PRÉAMBULE

La Société continue de respecter son engagement à l'égard de l'entente de responsabilité qu'elle a conclue avec le MESSC, selon laquelle elle doit mener ses activités dans le cadre d'un budget équilibré, tout en offrant des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles. Le fait de continuer à faire preuve de créativité pour trouver des possibilités d'efficience financière et de tirer avantage de nouvelles sources de revenus continuera de faire partie de nos priorités.

On procède actuellement à une évaluation et à une analyse complètes des répercussions financières de la COVID-19. En collaboration avec des partenaires provinciaux, nous poursuivons notre plaidoyer en faveur du maintien des services de soutien appropriés pour le secteur de la protection de l'enfance, afin de veiller à ce que nos budgets opérationnels ne soient pas touchés négativement par la pandémie.

PRIORITÉ	DOMAINE VISÉ
INFLUER	
ANALYSE ET PLAIDOYER LIÉS AUX RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19 SUR LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les coûts associés à l'offre de services en temps de pandémie et s'assurer que les coûts appropriés sont récupérés par le biais des sources de financement du Ministère
UTILISER	
INTÉGRATION DES DONNÉES FINANCIÈRES AUX INITIATIVES DE PLANIFICATION DES SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un soutien à l'élaboration d'un modèle de soins en milieu familial en fournissant un appui à d'importantes initiatives, telles que le recrutement de familles d'accueil, les soins partagés et les services de répit
EXPLORER	
D'AUTRES SOURCES POUR LE FINANCEMENT LIÉ À LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET DES JEUNES	<ul style="list-style-type: none"> Crédits d'impôt pour personnes handicapées Recours aux Subventions EPOE Analyse du financement alloué aux besoins complexes
SERVICES PARTAGÉS	<ul style="list-style-type: none"> Occasions de partage de ressources avec des organismes de services communautaires locaux et des organismes provinciaux du secteur de la protection de l'enfance
CRÉER	
GESTION DES IMMOBILISATIONS	<ul style="list-style-type: none"> Être prêts à faire occuper rapidement de NOUVEAUX LOCAUX en location

Systemes
internes

PRIORITÉ STRATÉGIQUE

LES SYSTÈMES INTERNES

OBJECTIF STRATÉGIQUE

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

- **S'ENGAGER** à l'égard de l'excellence du service
- **ACCROÎTRE** l'utilisation de l'analyse des données pour favoriser la prise de décisions éclairées
- **AMÉLIORER** l'efficacité et l'efficacités par le biais d'une révision et d'une évaluation permanentes des services

PRÉAMBULE

Grâce à la mise sur pied d'une équipe responsable de l'assurance de la qualité au sein d'un service intégré de gestion de la qualité et des systèmes, nous avons continué à accroître nos capacités en matière de services et à définir les priorités de la Société pour le suivi, la surveillance et l'analyse des données.

L'accès rapide aux données permettant d'orienter et d'élaborer nos plans d'intervention en réaction à la COVID-19 a renforcé l'importance de ce secteur d'activités de la Société.

Malgré les répercussions de la pandémie, la Société a continué de s'engager à protéger la vie privée et à en rendre compte à la fois à l'Agent d'information et à l'Agent de la protection de la vie privée, de même qu'à se conformer aux exigences législatives. La structure et les fonctions du Bureau de la protection de la vie privée continuent d'évoluer, et font partie intégrante de tous les secteurs d'activités de l'organisme.

Nous travaillons présentement à l'élaboration d'un outil permettant d'évaluer les risques organisationnels et, cette année, nous prévoyons amorcer la phase liée à sa mise en œuvre. Cet outil nous permettra d'orienter les activités se déroulant dans tous les secteurs de gestion de la Société, y compris l'élaboration de plans opérationnels, l'affectation des ressources et les considérations budgétaires.

PRIORITÉ	DOMAINE VISÉ
S'ENGAGER	
BUREAU DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les principes de la reddition de comptes et de la transparence en respectant les exigences des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, et de la partie X de la <i>Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i>
CADRE DES NORMES DE QUALITÉ DE L'ONTARIO	<ul style="list-style-type: none"> S'appuyer sur les mécanismes de reddition de comptes existants pour présenter des rapports au MESSC lors de la mise en œuvre intégrale du nouveau cadre des normes de qualité, lequel est harmonisé avec la nouvelle stratégie « Repenser le bien-être de l'enfance »
ACCROÎTRE	
PLATEFORMES DE MÉDIAS SOCIAUX	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les ressources actuelles et la structure requise pour lancer des plateformes de médias sociaux visant à répondre aux besoins des pourvoyeurs de soins substituts, à présenter la Société sous un jour positif et à mettre de l'avant les principaux domaines propices à la planification communautaire et aux partenariats
ACCROÎTRE	
OUTIL D'ÉVALUATION DES RISQUES ORGANISATIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement et mise en œuvre initiale de l'outil d'évaluation des risques organisationnels, destiné à l'ensemble des services et structures de la Société, et servant à guider l'orientation des activités et l'expansion de la Société
EXAMEN ET ÉVALUATION DE L'HARMONISATION DES SERVICES DE SOUTIEN AUX FAMILLES	<ul style="list-style-type: none"> Exécution d'une vérification qualitative se penchant sur les répercussions des changements structuraux sur la prévention des placements et la réunification des familles
PROCESSUS DE SUIVI ET D'EXAMEN DES PLAINTES REÇUES PAR LA SOCIÉTÉ	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que toutes les plaintes liées aux services reçus, touchant p. ex. les services directs, la protection de la vie privée ou l'accès aux dossiers, seront traitées de manière coordonnée et transparente