



DOCUMENT D'INFORMATION : MESURES RELATIVES AUX SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Bâtir des familles plus fortes – Mesures prises depuis 2014

- En 2016, nous avons modifié nos dispositions législatives sur les services à l'enfance et à la famille (SEF) afin que notre système puisse offrir des services de protection aux jeunes de 16 à 19 ans, mais aussi des services de soutien prolongés aux jeunes pris en charge de façon permanente qui peuvent ainsi continuer de recevoir des services de soutien jusqu'à 23 ans.
- Nous offrons une formation de base améliorée aux préposés à la protection de l'enfance afin qu'ils bénéficient d'une formation et d'une évaluation complètes avant leur premier rendez-vous.
- Nous offrons aussi une formation aux superviseurs, et nous nous servons de la rétroaction reçue pour concevoir un programme futur de formation des superviseurs cliniques.
- En 2015-2016, nous avons entrepris une évaluation du volume de travail en partenariat avec la Ligne pour le bien-être de l'enfance du Canada. En nous appuyant sur cette première évaluation, nous avons entrepris une analyse de la charge de travail afin de déterminer les besoins en ressources humaines.
- Nous avons amélioré le cadre de reddition de comptes : des leaders de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) ont été formés et nommés directeurs adjoints des SEF pour assurer le leadership approprié dans le système.
- En 2017, nous avons lancé un nouveau système d'information électronique des SEF (Matrix NT) dans le but de rehausser la qualité de notre système d'information.
- Nous avons mis en œuvre le modèle de prise de décisions structurée en 2015, et nous avons soutenu la formation de notre personnel visant à évaluer la sécurité et les risques, de sorte que nous puissions mieux respecter nos normes et les exigences des lois. Quatre des six outils ont été mis en œuvre à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest (TNO). La prise de décisions structurée est une pratique exemplaire bien établie, offrant des outils décisionnels qui sont utilisés dans de nombreuses administrations afin de veiller à une approche plus efficace et plus cohérente pour les enquêtes sur la protection de l'enfance et la gestion des cas.
- Nous avons élaboré des outils de vérification internes destinés à surveiller le travail qui est accompli dans tout le système des SEF et à nous assurer que nous maintenons les relations importantes avec les enfants, les familles et les familles d'accueil. De plus, l'ASTNO effectue des examens mensuels de la qualité qui facilitent la rétroaction en temps réel aux régions et au personnel à l'appui de nos efforts d'amélioration de la qualité du système.
- Nous avons augmenté le taux d'entretien accordé aux parents d'accueil et amélioré nos processus de vérification, et nous maintenons notre partenariat avec la Foster Family Coalition qui facilite la prestation de la formation à l'échelle de notre territoire.



- Nous avons publié des rapports annuels du directeur des SEF afin de présenter des renseignements sur les tendances et de faire preuve de transparence et de responsabilisation auprès des Téoïis quant au fonctionnement du système des SEF.
- Nous avons complètement revu le *Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille* en fonction des modifications législatives et des pratiques exemplaires.

Prochaines étapes – Notre plan

1. **Adoption soutenue d'une culture de la qualité** – Intégrer des pratiques de qualité à notre culture.
 - a. Mettre sur pied un comité directeur sur la qualité du système pour renforcer la culture d'amélioration de la qualité dans tout le système.
 - b. Mettre en œuvre une équipe de coordination des SEF pour planifier et aborder collectivement les constatations issues des vérifications dans un seul système.
 - c. Mettre en œuvre des processus d'assurance de la qualité élaborés par l'ASTNO dans tout le système afin de renforcer la surveillance et la déclaration des indicateurs clés, de communiquer une rétroaction en temps réel aux régions et de soutenir la planification de l'amélioration de la qualité.
 - d. Mettre à niveau les normes dans les domaines qui présentent toujours des écarts de qualité, comme la planification de la permanence, le placement en famille d'accueil et les enquêtes.
 - e. Conclure la mise en œuvre d'outils visant à soutenir la prise de décisions par le personnel et à améliorer les SEF.
2. **Planification des ressources humaines** – Nous assurer que nous avons les bonnes personnes en place pour continuer d'améliorer les SEF.
 - a. Intensifier le recrutement, le perfectionnement et le maintien en poste du personnel.
 - b. Continuer d'évaluer le volume de travail, la charge de travail et le flux de travail pour nous assurer que nous disposons des bonnes personnes aux bons postes pour répondre à la demande actuelle et future.
 - c. Chercher à savoir si nous devrions inclure de nouveaux rôles, comme celui de préposé aux services de soutien à la famille, pour améliorer les services de prévention et l'intervention précoce.
 - d. Conclure le travail relatif aux rôles et aux responsabilités avec l'ASTNO.
3. **Renforcement de la capacité du personnel** – Investir dans notre personnel afin d'améliorer les résultats.
 - a. Une formation de base a été offerte au personnel. Elle intègre les leçons tirées des vérifications internes, dont une formation améliorée sur les outils de prise de décisions structurée et la mise sur pied d'une équipe de formation interne.
 - b. Un nouveau programme de formation renforcé à l'intention des directeurs adjoints sera déployé cette année.



4. Mobilisation – Améliorer les résultats en puisant dans les connaissances et l’expérience des partenaires.
 - a. Collaborer avec les communautés et les dirigeants autochtones afin de continuer d’élaborer des approches mieux adaptées sur le plan culturel.
 - b. Depuis plusieurs mois, des réunions et des activités de mobilisation de l’ensemble du système ont lieu régulièrement avec le personnel afin de discuter de questions liées à la qualité et de cerner les aspects où il faut améliorer la conformité du personnel.
 - c. Continuer de faire en sorte que le personnel des SEF aborde les questions liées à la qualité qui sont soulevées au cours des vérifications, en plus d’autres questions relevées par le personnel.