



Vérificateur général
MANITOBA

Rapport à l'Assemblée législative du Manitoba

Gestion des foyers nourriciers

Rapport d'audit indépendant



novembre 2019

**La traduction de ce rapport a été
fournie par le Service de traduction
du Manitoba. En cas d'incohérence,
se reporter à la version anglaise.**

Glossaire

Le **financement de l'entretien des enfants** vise la garde et la surveillance des enfants pris en charge et repose sur les deux principaux volets ci-dessous.

1. L'**entretien de base** vise à financer les coûts de base de la garde d'un enfant. Il comprend :
 - a. l'allocation versée directement aux fournisseurs de soins (nourriture, vêtements, transport, soins personnels, etc.);
 - b. l'allocation de l'office (cadeaux, éducation, sports et loisirs).
2. Les **allocations spéciales** visent à soutenir les fournisseurs de soins qui s'occupent d'enfants ayant des besoins supplémentaires. Les allocations spéciales couvrent une ou plusieurs des catégories de frais suivantes :
 - a. les droits de services payés au fournisseur de soins;
 - b. les droits de relève assumés par le fournisseur de soins;
 - c. les honoraires des travailleurs de soutien pour les services fournis au fournisseur de soins.

SEF – Services à l'enfant et à la famille

Les **ressources en matière de placement d'urgence** sont prévues pour des mesures à court terme, appliquées jusqu'à ce que l'enfant rentre chez lui ou que des dispositions soient prises pour un placement à plus long terme. Ces ressources sont le plus souvent des foyers et parfois des refuges.

Les **offices externes** sont des fournisseurs de services tiers qui gèrent des foyers nourriciers auxquels les offices autorisés ont délivré un permis. Les offices externes sont des organismes sans but lucratif ou à but lucratif pouvant fournir différents services. À titre d'exemples d'offices externes qui fournissent des services, mentionnons B & L Resources for Children et Ma Mawi Wi Chi Itata Centre.

Un **foyer nourricier** est un foyer, autre que la résidence du parent ou du tuteur d'un enfant, auquel un office a délivré un permis pour assurer la garde et la surveillance d'au plus quatre enfants (qui ne sont ni frères ni sœurs), hors de tout processus d'adoption.

Les **offices autorisés** sont habilités par les quatre régies de services à l'enfant et à la famille à fournir des services en vertu de l'article 17 de *la Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille*.

Un **lieu sûr** est un endroit (souvent une résidence) servant à la garde et à la protection d'urgence provisoires d'un enfant et où celui-ci avait déjà la plupart du temps des liens avec le fournisseur de soins avant d'être placé dans le foyer (par exemple, la résidence de la tante de l'enfant). Le placement dans un lieu sûr ne doit pas dépasser un mois, à moins que le fournisseur de soins ne présente une demande de permis de foyer nourricier ou de tutelle.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Observations du vérificateur général | 1 |
| Points saillants du rapport | 3 |
| Points principaux | 5 |
| Réponse des représentants des entités auditées | 15 |
| Contexte | 25 |
| Objectif de l'audit, portée et approche | 33 |
| Constatations et recommandations <i>(Non disponible en Français)</i> | |
| Renseignements supplémentaires sur l'audit | 37 |
| Résumé des recommandations | 39 |

Observations du vérificateur général

Le rapport annuel 2017-2018 du ministère des Familles indique que 10 328 enfants sont pris en charge au Manitoba. Lorsque des enfants sont pris en charge, il est vital qu'ils soient placés dans un milieu aimant, bienveillant, sécuritaire et culturellement approprié. Plus de 9 600 des enfants pris en charge (93 %) sont placés dans des foyers nourriciers et des lieux sûrs. Pour garantir la sécurité et le bien-être de ces enfants, il est impératif que les foyers nourriciers et les lieux sûrs soient gérés correctement par les offices de services à l'enfant et à la famille et que les enfants soient placés dans des foyers aptes à répondre de manière satisfaisante aux besoins définis des enfants.

Lors de l'examen de la gestion des foyers nourriciers, nous avons constaté le caractère inadéquat des systèmes en place pour garantir la conformité avec les normes relatives aux foyers nourriciers. Par exemple, nous avons remarqué que les agents qui supervisent les foyers nourriciers effectuent des visites limitées des foyers et font rarement des visites inopinées. Nous avons également relevé que les processus d'évaluation et de surveillance des lieux sûrs étaient insuffisants et que, même si les lieux sûrs étaient prévus pour des placements à court terme, ce principe était rarement respecté.

Nous avons observé que le ministère avait pris certaines mesures pour régler les problèmes liés au nombre insuffisant de foyers nourriciers disponibles, mais des risques continuent de peser sur le système. Certains responsables ont fait savoir que les décisions liées au placement des enfants étaient parfois prises en désespoir de cause plutôt que comme la meilleure solution applicable, et que la pénurie de foyers entraînait aussi le recours à des placements plus coûteux.

Dans notre rapport de 2006 publié (en anglais seulement) sous le titre *Audit of the CFS Division Pre Devolution Child In Care Process and Practices* (Division des services à l'enfant et à la famille, Processus et pratiques en place pour les enfants pris en charge avant le transfert de responsabilités), nous concluons que le modèle de financement des services à l'enfant et à la famille en place à cette époque n'assurait pas un financement juste et équitable des offices à la hauteur des services escomptés. Nous avons de nouveau relevé de nombreuses préoccupations à l'égard de la méthode de financement utilisée. Même si la Province a établi des normes pour la délivrance de permis et la gestion des dossiers



des foyers nourriciers, nous avons observé que les offices qui accomplissaient ces tâches n'étaient pas financés explicitement pour la gestion des dossiers de foyers nourriciers. Les offices doivent donc réorienter des fonds destinés à d'autres domaines. Nous avons aussi remarqué que chaque office à l'étude appliquait des approches différentes pour l'évaluation des besoins de l'enfant et l'établissement des allocations spéciales. Cela se traduit par des inégalités entre des fournisseurs de soins en charge d'enfants aux besoins similaires.

En février 2019, la Province a annoncé l'amorce de la mise en œuvre d'un financement global des régies. Il convient de noter que certaines de nos recommandations concernent le renforcement du modèle de financement en vigueur à la date de notre audit. Nous estimons toutefois que ces recommandations seront utiles au ministère et aux régies à mesure qu'ils avancent dans la mise en œuvre de l'approche de financement global.

Le présent rapport comprend 43 recommandations. Notre premier exercice de suivi de ces recommandations est prévu le 30 septembre 2021.

Je tiens à remercier de leur coopération et de leur soutien les membres dévoués du personnel du ministère, des régies et des offices que nous avons rencontrés pendant notre audit.

Je salue tout spécialement mon équipe d'audit pour son dévouement, ses contributions et son travail exceptionnel.



Norm Ricard, CPA, CA
Vérificateur général

Autres audits réalisés centrés sur les enfants

- Amélioration des résultats scolaires des élèves autochtones de la maternelle à la 12^e année – janvier 2016
- Programme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants du Manitoba – janvier 2013
- Animikii Ozoson Child and Family Services Agency – janvier 2012
- Éducation des enfants ayant des besoins particuliers – janvier 2012
- Division des services à l'enfant et à la famille, Processus et pratiques en place pour les enfants pris en charge avant le transfert de responsabilités – décembre 2006

Autres audits réalisés relativement aux processus de délivrance de permis et d'inspection :

- Gestion des ponts provinciaux – juillet 2016
- Salubrité des aliments – janvier 2012

Gestion des foyers nourriciers

Thèmes de l'examen :

- Le financement des offices et des foyers nourriciers
- La délivrance des permis et la surveillance des foyers nourriciers et des lieux sûrs

43
recommandations

Nos constatations

Les conséquences

Des systèmes inadaptés ne permettent pas de garantir un financement suffisant des services des foyers nourriciers

Le modèle de financement des offices ne prévoit pas de composante pour la gestion des dossiers des foyers nourriciers

Les offices doivent utiliser des fonds destinés à d'autres fins, ce qui provoque des charges de travail plus élevées que prévu dans d'autres domaines

Différentes approches sont appliquées pour évaluer les besoins d'un enfant et établir les allocations connexes payables aux fournisseurs de soins

Les variations des allocations versées aux parents nourriciers dans des circonstances similaires provoquent des inégalités

Les allocations de financement destinées aux fournisseurs de soins ne sont pas étayées

Les allocations peuvent être manipulées pour satisfaire les exigences des parents nourriciers

Des systèmes inadaptés ne permettent pas de garantir la conformité avec les normes applicables aux foyers nourriciers

Processus limité pour remédier au manque de foyers nourriciers appropriés

Placements inadéquats d'enfants, recours à des placements plus coûteux

Visites limitées des foyers nourriciers par les agents de placement familial

Pas d'examen annuel d'assurance de la qualité

Un grand nombre de lieux sûrs ne sont pas utilisés comme placements à court terme

Les enfants sont placés dans des foyers qui ne sont pas (ou peuvent ne pas être) conformes aux normes.

Non-conformité avec les exigences associées aux permis; évaluation limitée des lieux sûrs

Ce que nous avons examiné

Nous avons souhaité déterminer le caractère adéquat des systèmes et des processus de financement des services des foyers nourriciers et vérifier la conformité avec les normes des foyers nourriciers. À cette fin, nous avons examiné les activités des acteurs suivants :

- le ministère des Familles (le ministère);
- les régies de services à l'enfant et à la famille (les « régies »);
- les offices de services à l'enfant et à la famille (les « offices »).

Nous avons choisi d'examiner les activités de quatre offices (un par régie) offrant des services de foyers nourriciers, comme suit :

| Office de services à l'enfant et à la famille | Régie dont relève l'office |
|---|---|
| Awasis Agency of Northern Manitoba (office Awasis) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba (Régie du Nord) |
| Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis (office des Métis) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis |
| Southeast Child and Family Services (SECFS) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba (Régie du Sud) |
| Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (SEFW) | Régie générale des services à l'enfant et à la famille |

Nous avons également examiné la supervision et l'aide offertes par le ministère et les quatre régies de services à l'enfant et à la famille liées aux services de foyers nourriciers.

Nos constatations

Nous avons conclu au caractère inadéquat des systèmes et des processus visant à assurer la suffisance et la pertinence du financement des services de foyers nourriciers et, d'autre part, des systèmes et des processus visant à assurer la conformité avec les normes des foyers nourriciers.

Notre rapport comprend 43 recommandations. Vous trouverez ci-dessous un résumé de nos conclusions.

FINANCEMENT DE LA GESTION DES DOSSIERS DES FOYERS NOURRICIERS

Le modèle de financement ne comprend pas le financement de la gestion des dossiers des foyers nourriciers (Section 1)

Les offices doivent respecter le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers, qui comprend des normes relatives à la délivrance de permis aux foyers nourriciers, ainsi qu'à la gestion des dossiers connexes. Cependant, le modèle de financement des offices ne prévoit pas de composante pour la gestion des dossiers des foyers nourriciers. Pour respecter les normes, les offices doivent financer cette tâche au moyen de fonds (provenant du gouvernement fédéral ou du gouvernement provincial) destinés à d'autres fins. Séparer la gestion des dossiers de foyers nourriciers favoriserait une plus grande transparence concernant l'utilisation prévue des montants de financement destinés aux offices.

Entre le 1^{er} juillet 2016 et le 30 juin 2017, les quatre offices que nous avons examinés comptaient plus de 69 membres du personnel, qui étaient responsables, pendant une période de l'année, de la délivrance des permis et de la gestion des dossiers de près de 1100 foyers nourriciers.

Comme la gestion des dossiers des foyers nourriciers n'est pas une composante de financement distincte, nous avons cherché à évaluer si le modèle de financement soutenait adéquatement le fonctionnement de base des offices, notamment la gestion des dossiers des foyers nourriciers. Nous avons relevé les problèmes suivants :

- Les hypothèses utilisées pour fixer les montants de financement de base n'étaient pas expliquées, et certains offices recevaient le double d'autres offices qui avaient droit au même financement de base.
- Les hypothèses de charge de travail des agents utilisées dans le modèle de financement pour établir les niveaux de dotation dans le domaine de la protection de l'enfance n'étaient pas étayées; certaines charges de travail réelles dépassaient les hypothèses.
- Les bases du financement supplémentaire alloué aux offices du Nord et éloignés n'étaient pas complètement expliquées.
- Les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg ont reçu un financement pour des salaires plus élevés que dans les trois autres offices, ce qui peut mener à des inégalités.

Les taux de financement des fournisseurs de soins n'étaient pas adéquatement justifiés (Section 2)

Les offices offrent aux parents nourriciers et aux fournisseurs de soins dans les lieux sûrs (tous deux désignés dans le présent rapport comme les fournisseurs de soins) un financement pour la garde et la surveillance des enfants qui leur sont confiés. Ce financement comprend de nombreuses composantes, mais les éléments principaux en sont l'allocation d'entretien de base et l'allocation spéciale.

L'allocation d'entretien de base sert à la garde quotidienne d'un enfant. Elle vise à financer les coûts de base de la vie, comme la nourriture, les vêtements, le transport, la santé et les soins personnels.

L'allocation spéciale peut aussi être versée aux fournisseurs de soins, en plus de l'allocation d'entretien de base, lorsqu'une évaluation révèle que les besoins d'un enfant dépassent ceux jugés appropriés pour son âge. Cette allocation spéciale comprend une ou plusieurs des rémunérations suivantes : les droits de services, les droits de relève et les honoraires des travailleurs de soutien. Les droits de services constituent la plus grande part des allocations versées pour les besoins spéciaux. En 2017-2018, le ministère a signalé que 73 % des jours payés pour soutenir les enfants pris en charge comprenaient des droits de services. Ces droits, pour les enfants en foyers nourriciers et en lieux sûrs, se sont élevés à un montant total estimé de 64 millions de dollars en 2017-2018.

En examinant le modèle de financement de l'entretien des enfants et les processus qui s'y rapportent en matière de paiement et d'autorisation des offices, nous avons fait les constatations suivantes :

- La justification des taux de l'allocation d'entretien de base était inconnue, et ces taux n'ont pas évolué depuis 2012.
 - Aucune évaluation étayant le caractère adéquat des taux de l'allocation d'entretien de base n'a été faite.
 - Aucune évaluation étayant le caractère adéquat des taux de l'allocation des offices du Nord et éloignés n'a été faite.
- Les allocations spéciales n'étaient pas établies uniformément au sein des offices ou en comparaison les uns avec les autres, et les taux étaient souvent autorisés sans justification.
 - Chaque office que nous avons examiné utilisait son propre processus d'évaluation des besoins pour déterminer les droits de services.
 - Les besoins évalués des enfants et les droits s'y rapportant n'étaient pas complètement étayés, ce qui mène à des droits de services différents pour des enfants évalués comme ayant les mêmes besoins.
 - Il y avait un manque d'orientation concernant la détermination des taux et des heures de relève et de soutien; nous avons constaté que les heures et les taux étaient souvent autorisés sans justification.
 - Les allocations spéciales étaient autorisées lors de leur demande initiale, mais pas lors de leur reconduction dans les années ultérieures.
- Les paiements relatifs à l'entretien des enfants étaient exacts et versés en temps opportuns, à quelques exceptions près.

La gestion du recours aux programmes de placement en foyer nourricier des offices externes était insuffisante (Section 3)

En plus des foyers nourriciers titulaires d'un permis et gérés par les 23 offices autorisés par les régies de services à l'enfant et à la famille, il existe aussi certains foyers nourriciers spécialisés, gérés par des offices externes (p. ex., B & L Resources for Children, New Directions et Knowles Centre). Nous avons relevé les préoccupations suivantes concernant le recours aux offices externes :

- Aucune convention d'achat de services pour la gestion des programmes de placement dans les foyers nourriciers spécialisés n'était en place dans quatre des huit offices externes, et chacune des quatre ententes en place avait expiré.
 - Dans trois des quatre offices externes ayant une convention d'achat de services, les placements par les offices internes dans les places des foyers nourriciers spécialisés des offices externes étaient gérés par le Bureau de placement provincial du ministère. Toutefois, dans les quatre offices externes dépourvus de convention, et dans un office avec une convention, les offices internes travaillaient directement avec les offices

externes pour placer les enfants au sein de leurs foyers nourriciers spécialisés. Nous avons constaté des écarts dans la qualité de la gestion de ces placements.

- Dans le cas des placements directs, la province a approuvé des taux quotidiens fixes variant de 108 \$ à 315 \$ par jour, par place, mais la justification des différents taux n'était pas bien documentée.
- Le ministère et le personnel des offices nous ont dit que des enfants aux besoins moins élevés étaient placés dans ces places externes aux taux supérieurs, destinées aux enfants ayant des besoins plus élevés.
- Peu d'explications étaient fournies quant aux taux quotidiens plus élevés payés aux foyers nourriciers gérés par des offices externes, en comparaison des taux versés aux foyers nourriciers gérés à l'interne.

Nous avons noté que les offices externes sont explicitement financés pour leur gestion des dossiers des foyers nourriciers, contrairement aux offices internes.

CONFORMITÉ AVEC LES NORMES DES FOYERS NOURRICIERS

Les processus d'autorisation des nouveaux foyers nourriciers étaient inadéquats (Section 4)

Le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers décrit les normes que les offices doivent suivre pour délivrer des permis aux foyers nourriciers. Le ministère établit des politiques et des lignes directrices supplémentaires dans son Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille. Les agents de placement

familial et leurs superviseurs doivent s'assurer que les candidats en tant que foyers nourriciers respectent ces normes et ces politiques avant de leur délivrer un permis. En examinant les normes et les lignes directrices, ainsi que les pratiques de délivrance des permis des offices, nous avons relevé les préoccupations suivantes :

- Les normes des foyers nourriciers étaient désuètes. Le Règlement a été modifié pour la dernière fois en 2003, et il ne fait pas de distinction entre les foyers intrafamiliaux et les foyers nourriciers courants. Il ne tient pas non plus compte des liens familiaux proches (p. ex. les cousins) à l'exception des frères et sœurs.
- Très peu de directives étaient fournies aux agents sur la façon d'évaluer la convenance des demandes de permis de foyer nourricier.
- Certains foyers nourriciers détenaient un permis alors qu'ils ne respectaient pas les exigences prévues dans la réglementation et les politiques.
 - Bien que nous reconnaissons qu'il peut être justifié de délivrer un permis à un foyer avec quelques exceptions mineures, dans huit (20 %) des 40 dossiers de nouveaux foyers nourriciers titulaires d'un permis que nous avons examinés, nous avons conclu que la décision de délivrer le permis était injustifiée, en raison du nombre ou du type d'exigences non respectées quant à la délivrance du permis.
- Le processus de délivrance des permis était long. Dans les dossiers examinés, le temps moyen requis pour mener à bien le processus de délivrance de permis, du début à la fin, était d'environ neuf mois. Le temps moyen variait selon les offices, de 71 jours dans l'office des Métis à 743 jours dans l'office Awasis. Ce fait était probablement causé en partie par les ressources limitées disponibles pour délivrer des permis à de nouveaux foyers nourriciers. Les répercussions de la lenteur de ce processus sont intensifiées par le manque de foyers nourriciers convenables.
- Les permis n'étaient pas toujours délivrés conformément au Règlement.
 - Dans certains exemplaires imprimés des permis, des renseignements requis manquaient, comme le sexe des enfants et le nombre d'enfants autorisé, et certains permis étaient délivrés pour plus d'une année.
 - Les autorisations des exceptions aux exigences de délivrance des permis n'étaient pas obtenues.

La gestion continue des foyers nourriciers était incohérente et insuffisante (Section 5)

Les agents de placement familial surveillent les foyers auxquels un permis a été délivré, offrent un soutien continu aux parents nourriciers et effectuent les renouvellements annuels des permis des foyers nourriciers. En vertu du Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers, les permis délivrés aux foyers nourriciers sont valides pour une période d'au plus un an. Ce Règlement exige que les offices examinent le fonctionnement de chaque foyer nourricier tous les ans, avant la date d'expiration de son permis, pour vérifier que le foyer respecte les normes et pour décider si son permis doit être

renouvelé. Nous avons examiné les dossiers de 75 foyers nourriciers et avons relevé les problèmes suivants liés à la gestion des dossiers et au renouvellement des permis des foyers nourriciers.

- Des permis de foyers nourriciers étaient renouvelés malgré des lacunes constatées lors de la tenue des examens annuels, ce qui a entraîné le non-respect de certaines exigences par des foyers ayant un permis.
 - Les examens annuels n'ont pas toujours été effectués. Pour 14 (19 %) des 75 dossiers, au cours des trois dernières années, les examens

annuels n'ont pas toujours été effectués.

- Les formulaires d'examen annuel étaient souvent incomplets.
- Les vérifications de sécurité n'ont pas été faites comme requis.
- Les inspections des foyers n'étaient pas approfondies, ce qui a permis la présence de certains aspects non conformes.
- Certains cas de non-respect des conditions du permis n'ont pas été traités par l'office de délivrance des permis.
- Des suivis ultérieurs n'ont pas été faits à l'égard d'aspects non conformes, et des manquements répétés n'ont pas été signalés à l'échelon hiérarchique supérieur.
- De nombreux foyers nourriciers fonctionnaient périodiquement avec un permis expiré, car dans notre échantillon analysé, seulement 35 % des examens annuels étaient faits avant la date d'expiration du permis. Nous avons découvert qu'il est courant, pour les offices, de délivrer un nouveau permis bien après la date d'expiration de l'ancien permis, souvent des mois plus tard.
- À part les visites de renouvellement annuel des permis, il n'y avait aucune exigence de visite des foyers par les agents de placement.
 - La fréquence des visites des foyers par les agents variait grandement entre les offices.

Le nombre de visites des foyers, dans les dossiers que nous avons examinés, variait d'une à neuf, la majorité étant une visite du foyer par année.

- Il n'y avait aucune exigence de visite périodique inopinée des foyers. Dans le cadre de notre examen d'un échantillon des dossiers, nous avons constaté que cela se produisait uniquement de façon exceptionnelle.
- Le soutien offert aux parents nourriciers variait selon les offices.
 - Nous avons interrogé des parents nourriciers dans les quatre offices examinés. Beaucoup de parents nourriciers estiment ne pas bénéficier d'un soutien adéquat. Seulement 65 % des répondants ont signalé recevoir assez de soutien de leur agent de placement familial (entre un maximum de 76 % de répondants titulaires d'un permis des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et un minimum de 41 % de répondants titulaires d'un permis de l'office Awasis).
 - Le soutien accordé aux nouveaux placements n'était pas uniforme entre les offices.
 - Il y avait des écarts dans la formation accessible aux parents nourriciers, et des difficultés dans leur accès à cette formation.

Les processus d'évaluation et de surveillance des lieux sûrs sont inadéquats (Section 6)

Les lieux sûrs sont destinés à être des placements provisoires, de courte durée des enfants pris en charge (jusqu'à ce que l'enfant puisse être ramené en sécurité à la maison ou qu'un plan à plus long terme soit élaboré). Le fournisseur de soins est souvent un parent de l'enfant ou une personne désignée par l'enfant ou un parent de l'enfant comme offrant un lieu sûr.

Contrairement aux foyers nourriciers, aucune exigence réglementaire n'existe à l'égard de l'examen, de l'approbation et de la surveillance des lieux sûrs. Cependant, le Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille prévoit des politiques relatives à l'approbation et à la surveillance initiale des lieux sûrs. Nous avons examiné 50 dossiers de lieux sûrs dans les quatre offices, et avons constaté ce qui suit :

- L'évaluation de la convenance des lieux sûrs présentait des faiblesses.
 - Une orientation limitée était fournie quant à l'évaluation de la convenance.
 - Les documents exigés n'étaient pas toujours préparés ou obtenus.
 - Les évaluations de la convenance, au moyen des documents rassemblés, n'étaient souvent pas faites; seulement 20 % des lieux sûrs de notre échantillon de 50 dossiers avaient fait l'objet d'une évaluation approfondie.
- L'approbation du lieu sûr par la direction n'était pas toujours obtenue avant le placement, et n'était parfois pas documentée. La preuve des approbations manquait pour 12 (24 %) des lieux sûrs dans notre échantillon, et 27 placements ont été approuvés après que le placement a eu lieu.
- Les visites des foyers après le placement n'étaient pas faites en temps opportun.
- Les lieux sûrs n'étaient souvent pas utilisés comme des placements à court terme, contrairement à l'intention prévue. Nous avons examiné des rapports pour chaque office en date du 30 juin 2017. À cette date, près de 400 (de presque 600) des lieux sûrs exerçaient leurs activités au-delà de la limite de six mois, avec une durée moyenne dépassant les deux ans dans deux des quatre offices.

Les processus de suivi des plaintes et d'appel présentaient des faiblesses (Section 7)

Lorsque des offices reçoivent des plaintes concernant des foyers nourriciers ou des lieux sûrs, les agents de placement familial doivent examiner ces questions et s'assurer de traiter adéquatement ces préoccupations. Si la sécurité des enfants placés dans un foyer est mise en doute, un office peut décider de retirer les enfants de ce foyer, et éventuellement de fermer le foyer en question. La loi permet aux parents nourriciers de porter en appel les décisions visant le retrait d'enfants de foyers nourriciers. Nous avons pris note des faiblesses suivantes dans le suivi porté lorsque des préoccupations ou des plaintes ont été transmises à l'égard d'un foyer et concernant le processus d'appel :

- Le suivi des plaintes n'était pas toujours rigoureux ou bien documenté. En examinant un échantillon de 20 plaintes sur des foyers nourriciers, nous avons découvert que seulement 11 d'entre elles (55 %) mentionnaient les détails de la plainte, avaient fait l'objet d'un suivi et étaient bien documentées quant à leur résolution.
- Les décisions de fermer des foyers nourriciers étaient approuvées par la direction, mais le suivi des préoccupations relatives à la garde doit être amélioré.
- Nous avons noté des problèmes concernant le processus d'appel du retrait des enfants des foyers nourriciers.
 - Le processus d'appel n'était pas effectué en temps opportun. En examinant un cas d'appel dans chaque office, nous avons constaté que les offices, les régies et le ministère ne respectaient pas toujours les délais prévus dans la réglementation. Le processus d'appel complet prenait entre 7 et 16 mois. Nous avons estimé qu'en fonction des exigences du règlement et des politiques, la durée maximale d'un processus d'appel devrait être d'environ 4 mois et demi. Les retards induisent tort aux parents nourriciers, et en fin de compte aux enfants dont l'avenir est décidé par le processus d'appel.

- Seulement deux des quatre offices offraient une orientation (comme exigé par le Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille) sur la façon dont le processus de règlement extrajudiciaire des différends devrait être mené.
- Nous avons également noté que les offices soulevaient des préoccupations quant au Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers, notamment à l'égard de la capacité des parents nourriciers d'interjeter

appel du retrait d'un enfant, quelle que soit la raison du retrait (y compris dans le cas d'affirmations étayées de violence). En outre, certains considéraient que ce règlement favorisait les parents nourriciers au détriment des parents biologiques, car les parents nourriciers peuvent interjeter appel de la décision de retirer un enfant, y compris auprès d'un arbitre indépendant, alors que les parents biologiques doivent aller devant un tribunal.

Les processus d'assurance de la qualité étaient limités (Section 8)

Les examens d'assurance de la qualité offrent une rétroaction aux agents, soulignent les problèmes courants et déterminent les besoins de formation du personnel. Nous nous attendions à ce que les superviseurs des offices et des régies de services à l'enfant et à la famille effectuent régulièrement des examens d'assurance de la qualité d'un échantillon de dossiers d'agents de placement familial. Nous nous attendions également à ce que le ministère contrôle le travail d'assurance de la qualité effectué par les régies. Une autre façon, pour les régies, de veiller à offrir un service de qualité consiste à engager du personnel convenablement qualifié. Lors de notre examen des pratiques en matière d'assurance de la qualité, nous avons constaté ce qui suit :

- Les processus d'assurance de la qualité ne comprenaient pas d'examens annuels des dossiers des foyers nourriciers.
- La surveillance exercée par les régies et le ministère était limitée. Aucune des régies n'effectuait d'examens réguliers d'assurance de la qualité des dossiers des foyers nourriciers, et le ministère ne surveillait pas le travail mené par les régies en matière d'assurance de la qualité.
- Comme le permettent les politiques, un office utilisait des services d'agents de placement familial non qualifiés, désignés comme des «travailleurs sociaux de terrain 1», mais sans leur offrir de mentorat ou de supervision, contrairement aux exigences issues de ces politiques.

La base de données des services à l'enfant et à la famille n'était ni complète ni exacte (Section 9)

Le ministère s'attend à ce que les régies tiennent des dossiers des foyers nourriciers et des lieux sûrs dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille (SISEF). Le SISEF,

qui a été mis en place en 1993, fonctionne comme un registre des enfants pris en charge, des foyers nourriciers auxquels un permis a été délivré et des lieux sûrs. C'est aussi un système de gestion

des dossiers qui sert à enregistrer et à gérer les services fournis aux enfants et aux familles, à l'exclusion des renseignements financiers.

Dans notre rapport d'audit sur les services à l'enfant et à la famille de 2006, nous avons indiqué que certains offices n'utilisaient pas le SISEF, et que les renseignements contenus dans le Système étaient périmés et inexacts. Nous avons souligné que mettre rapidement le SISEF à jour était important pour garantir que des renseignements fiables soient disponibles pour la planification du système, la coordination des ressources et l'analyse du rendement. Dans notre rapport de suivi de 2012, nous avons noté que le ministère avait envoyé en avril 2010 une lettre aux régies, dans laquelle il déclarait qu'entrer tous les cas dans le SISEF constituait une exigence. La ministre des Familles a envoyé en 2014 une lettre aux régies, contenant la même directive. Dans le cadre de notre travail d'audit actuel, nous avons vérifié la mesure dans laquelle le SISEF est maintenant utilisé par les quatre offices pour la gestion des foyers nourriciers et si les renseignements qu'il contient sont exacts. Malheureusement, un grand nombre des

problèmes relevés dans notre rapport de 2006 persistent.

Nos principales constatations sont les suivantes :

- L'information figurant dans la base de données du SISEF était inexacte. Nous avons découvert que les renseignements consignés dans le SISEF correspondaient avec exactitude au contenu des dossiers pour moins de la moitié des dossiers examinés (47 %).
- Les régies et le ministère surveillaient peu si les renseignements contenus dans le SISEF à l'égard des foyers nourriciers étaient exacts, et le ministère ne fournissait pas assez de soutien aux régies concernant le SISEF.
- L'accès à certains renseignements dans tout le système pourrait améliorer l'efficacité générale de la délivrance de permis. L'accès aux renseignements dans le SISEF concernant un cas est généralement restreint à l'office qui a géré ce cas. Les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg considéraient ce manque d'accès comme un obstacle majeur à une évaluation efficace des candidats en tant que foyers nourriciers et lieux sûrs.

Des mesures ont été prises pour régler le problème du nombre de foyers nourriciers, mais des risques demeurent (Section 10)

Lorsque les offices retirent des enfants de leur maison et les prennent en charge, il est vital qu'ils soient placés dans un environnement aimant, bienveillant et sécuritaire. Par conséquent, il est essentiel qu'il y ait un nombre adéquat de foyers nourriciers convenables. La convenance désigne l'emplacement des foyers (par exemple, idéalement dans la collectivité d'origine de l'enfant), si le foyer est approprié sur le plan

culturel et, puisque chaque enfant a des besoins uniques, si les parents nourriciers ont la volonté d'assurer la garde d'un enfant précis s'ils en sont capables et s'ils sont soutenus à cet égard.

La majorité des gestionnaires et des membres du personnel interrogés a déclaré qu'il y avait un manque chronique de foyers nourriciers convenables. Certains ont affirmé que cela entraînait des offices à prendre des décisions de

placement en désespoir de cause, au lieu de choisir l'endroit convenant le mieux.

Un nombre inadéquat de foyers nourriciers convenables entraîne des répercussions négatives majeures pour les enfants pris en charge. Des fratries peuvent être séparées, ou un enfant peut être placé dans un foyer de groupe ou un foyer nourricier qui n'est pas le plus adapté à ses besoins. Ces placements imparfaits peuvent mener à des interruptions du placement, et au bout du compte à un trauma supplémentaire pour l'enfant. D'un point de vue financier, cela pourrait aussi entraîner des répercussions négatives pour la province en raison du recours forcé à des placements plus onéreux.

Les types de manques que les offices et les régies ont décrits concernaient les foyers ayant la volonté et la capacité de prendre en charge de grands groupes de frères ou sœurs (pour éviter la séparation des fratries), d'enfants aux besoins complexes et de jeunes enfants (car il y avait rarement un plan de garderie en place). Certains agents ont également soulevé la préoccupation que les offices ayant des foyers nourriciers libres n'avaient pas toujours la volonté de placer des enfants sous la responsabilité d'autres offices.

Certaines régies et certains offices de services à l'enfant et à la famille ont déclaré que le manque de foyers nourriciers était causé par un manque de ressources de personnel dans les offices pour recruter des parents nourriciers, leur délivrer des permis et les soutenir. Nous avons constaté ce qui suit en ce qui concerne les répercussions du manque de foyers nourriciers convenables et le travail accompli pour garantir un nombre adéquat de foyers nourriciers convenables :

- Le manque de foyers nourriciers convenables entraîne le recours à des placements d'urgence en foyer nourricier, plus onéreux que les placements réalisés sans urgence. Le coût moyen des placements d'urgence en foyer nourricier approuvés par la province est de 175 \$ par jour et par lit, alors que le coût moyen d'entretien d'un enfant pris en charge par la province et placé dans un foyer nourricier (ou un lieu sûr) est selon les estimations de 73 \$ par jour.
 - Certains enfants sont demeurés dans le programme de ressources en matière de placement d'urgence bien au-delà de la durée maximale de 30 jours prévue. Un rapport du ministère sur ces placements a révélé que, au 31 mai 2018, 181 des 377 enfants (48 %) placés en urgence dans des lits occupaient ceux-ci depuis plus de 90 jours. En examinant un rapport d'un office sur les ressources en matière de placement d'urgence, nous avons remarqué que 11 des 87 enfants mentionnés dans le rapport étaient demeurés en placement d'urgence pendant une année ou plus.
- Les régies et le ministère effectuaient une surveillance et un signalement minimaux des difficultés touchant au nombre de foyers nourriciers.
- Le ministère offre un certain soutien pour répondre au problème du manque de foyers nourriciers, mais d'autres mesures doivent être prises.

Réponse des représentants des entités auditées

Nous avons demandé aux représentants de chaque entité que nous avons audité de nous faire part de leurs commentaires à l'égard de notre audit. Voici les commentaires des entités qui nous ont fourni une réponse sommaire. Nous avons inclus les réponses portant spécifiquement sur les recommandations dans la section **RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS** du rapport.

Ministère des Familles :

Le ministère des Familles aimerait remercier le Bureau du vérificateur général de s'être penché sur la gestion des foyers nourriciers au Manitoba. Nous avons examiné le rapport, les constatations et les recommandations. Les constatations guideront les efforts que nous déployons et continuerons de déployer pour améliorer les politiques, la planification et la supervision de la gestion des foyers nourriciers, de même que la prestation de services de placement en foyer nourricier par les régies des services à l'enfant et à la famille et leurs offices. Chaque entité est déterminée à donner suite aux recommandations qui se situent dans son champ de responsabilités sur le plan juridique.

Nous savons que l'audit a été effectué à un moment précis et qu'il portait plus particulièrement sur la gestion des foyers nourriciers, qui n'est qu'une seule des composantes du vaste et complexe système mis en place pour les enfants et les familles du Manitoba. Des mesures ont été prises pour favoriser un changement plus important du système de protection de l'enfance, qui contribuera à créer un continuum de soins qui place les collectivités et les familles élargies à la base du soutien aux familles dans le besoin, et qui réduit la dépendance au réseau des foyers nourriciers pour répondre à ces besoins.

Le Ministère reconnaît que les constatations de l'examen renforcent le besoin de transformer le système de protection de l'enfance au Manitoba. Beaucoup de travaux se poursuivent pour résoudre les questions soulevées dans le rapport, alors qu'il y a un déplacement de la demande, c'est à dire des services de placement en foyer nourricier aux soins familiaux et communautaires.

Depuis l'audit, le Ministère travaille, avec les régies des services à l'enfant et à la famille, à la mise en place d'un nouveau mode de financement, celle de l'enveloppe budgétaire unique, pour créer un financement flexible pouvant mieux répondre aux besoins des enfants et des familles en étant centré sur la prévention, le soutien familial et communautaire et la réunification.

Un comité d'examen des lois a présenté plus de soixante recommandations au gouvernement pour moderniser la Loi sur les services à l'enfant et à la famille et contribuer à changer la pratique pour que les communautés et les familles exercent plus d'influence sur les décisions. Une nouvelle loi exigera des changements réglementaires et politiques qui contribueront à transformer fondamentalement la pratique des services à l'enfant et à la famille. Les modifications touchant les soins conformes aux

traditions créent un cadre qui permet aux communautés autochtones de planifier des services pour les enfants qui reconnaissent leurs coutumes uniques et en tiennent compte; et qui favorisent une plus grande participation de la famille élargie et de la communauté aux soins et à l'éducation des enfants.

Le Ministère collabore aussi avec les organismes communautaires pour essayer des façons novatrices de travailler avec les familles, dont :

- Collaborer avec l'organisme Ma Mawi Wi Chi Itata Inc. à la mise à l'essai d'un modèle de concertation des familles.

Il s'agit d'un processus conçu pour les Autochtones et dirigé par des Autochtones qui remet la prise des décisions concernant les soins et la protection des enfants dans les mains de la famille entière et de la communauté.

- Collaborer avec le Centre de protection de l'enfance du Centre des sciences de la santé à la mise à l'essai d'un modèle de services interdisciplinaires visant à fournir aux offices des services à l'enfant et à la famille des évaluations de la capacité médicale, psychologique et parentale plus rapides et plus pertinentes et des consultations. Cette collaboration soutient la capacité des offices à élaborer des plans permettant une réunification plus rapide et donc à réduire le temps que les enfants passent hors du foyer familial.
- La Province a travaillé avec la Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba (Régie du Sud) pour obtenir un financement de 2,6 millions de dollars par le biais du programme d'obligations à impact social. Cette somme servira à entreprendre un projet pilote de deux ans pour venir à l'appui de jusqu'à 200 femmes enceintes à risque élevé. Il s'agit du tout premier projet de ce programme. La Régie du Sud dirigera le projet et collaborera avec le fournisseur de service de doulas, Wijiiji'idiwag Ikwewag, pour offrir un soutien culturel traditionnel aux femmes enceintes.

Quand on juge nécessaire de placer un enfant hors du foyer familial, les offices s'efforcent de travailler continuellement avec la famille immédiate et la famille élargie de l'enfant ou la communauté, pour établir un foyer stable, sécuritaire et permanent pour l'enfant. Le Ministère continue de collaborer avec ses partenaires pour améliorer la réglementation et les politiques relatives aux foyers nourriciers. Par exemple, en mai 2018, on a apporté des modifications au processus d'appel des parents nourriciers, en établissant un temps limite pour les décisions des régies.

Le Ministère travaille en collaboration avec notre comité permanent des services à l'enfant et à la famille et les offices externes partenaires à la finalisation d'un protocole de communication pour les foyers nourriciers, qui améliorera la communication pendant le processus d'orientation vers un placement. Ce nouveau protocole sera utile aux offices de services à l'enfant et à la famille dans la mesure où il assure qu'un profil complet de l'enfant est transmis aux offices externes. Il sera également utile aux offices externes en veillant à ce que seules les recommandations appropriées soient acceptées.

Le Ministère a également examiné la meilleure façon de donner suite aux recommandations du comité d'examen des lois voulant que le placement des enfants soit sécuritaire sur le plan culturel; que les parents nourriciers reçoivent une formation sur la façon de prendre soin des enfants d'une manière qui respecte et met en valeur leur culture, leur communauté, leur patrimoine et leurs traditions; et que le processus d'appel des parents nourriciers soit remplacé par un processus de règlement extrajudiciaire des différends. D'importants travaux de collaboration sur les politiques, la planification et la surveillance des foyers nourriciers sont en cours. Ils se poursuivront pour donner suite aux recommandations du Bureau du vérificateur général et aux activités plus vastes de la réforme législative.

Le Ministère s'est engagé à travailler avec les régies pour déterminer et mettre en place des pratiques exemplaires qui permettront d'améliorer les résultats pour les enfants et les familles recevant des services à l'enfant et à la famille, et de réduire le nombre d'enfants pris en charge et de jours de prise en charge tout en créant des liens pour la vie par la réunification et la permanence. Il est crucial d'équilibrer nos rôles et nos responsabilités à l'intérieur du cadre de gouvernance existant afin de réaliser les buts et la vision de la décentralisation, et permettre aux communautés et aux offices autochtones de déterminer les soutiens et les services fournis à leurs enfants et à leurs familles.

Enfin, la Loi concernant les enfants, les jeunes et les familles des Premières nations, des Inuits et des Métis que le gouvernement du Canada a récemment proclamée est le signe d'un changement fondamental de la façon dont les services à l'enfant et à la famille seront offerts. Le Manitoba est résolu à travailler avec les régies et nos partenaires des Premières nations, des Inuits et des Métis alors que nous nous engageons ensemble sur cette route.

Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba :

La Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba (Régie du Nord) aimerait remercier le Bureau du vérificateur général pour son examen de la gestion des foyers nourriciers. La Régie du Nord poursuit son engagement à travailler avec les fournisseurs de services collatéraux internes et externes pour offrir des services adaptés aux différences culturelles qui répondent aux besoins des enfants, des familles et des communautés. Elle est à l'avant-scène et continuera de servir de canal par lequel on peut obtenir des résultats constructifs en travaillant avec les sept offices du Nord.

La Régie du Nord donne suite aux 43 recommandations formulées. Elle prévoit poursuivre les discussions sur la gestion des foyers nourriciers à tous les échelons du réseau des services à l'enfant et à la famille. Il est important, pour la Régie du Nord et les sept offices, de prendre des mesures à long terme découlant de l'examen de la gestion des foyers nourriciers, au lieu de prendre des mesures ponctuelles ou de ne rien faire.

L'audit était axé sur la gestion des foyers nourriciers. C'est une composante d'un système dynamique de parties interdépendantes qui offrent des services aux enfants, aux familles et aux communautés du Nord du Manitoba. La Régie du Nord continue de travailler à la transformation de la pratique avec le réseau des services à l'enfant et à la famille du Nord pour aligner les services afin de mettre davantage l'accent sur le soutien, la recherche et l'obtention de résultats qui profitent aux enfants, aux familles, aux offices et aux communautés. Dans le cadre de ce travail, on espère que le Ministère assurera une présence continue qui prendra de plus en plus la forme d'un soutien plutôt que d'une surveillance, et la forme d'une assistance pour atteindre les résultats de l'Enquête publique sur l'administration de la justice et les peuples autochtones - Initiative de protection de l'enfance. De plus :

- Les enfants devraient et doivent toujours être en relation avec leur famille et leur communauté, et ils ont le droit de connaître leurs antécédents et leur communauté.
- La Province devrait accorder plus de fonds pour la formation du personnel des offices à l'intérieur ou à l'extérieur des réserves.
- Le gouvernement fédéral devrait fournir plus de financement aux travailleurs des offices pour qu'ils suivent une formation sur la façon de faire face aux situations à risque élevé, dans le cadre de leur formation permanente.

Régie générale des services à l'enfant et à la famille

La Régie générale est d'accord avec la réponse du ministère. Nous sommes d'avis que, à l'occasion de la mise en œuvre d'une enveloppe budgétaire unique incluant le financement de l'entretien des enfants, un grand nombre des points soulevés dans le rapport peuvent être réglés. Grâce au travail accompli par ses offices pour appliquer notre modèle de pratiques, la Régie a enregistré une baisse importante du nombre de jours de placement tandis que nous continuons de nous attacher à soutenir et renforcer les familles pour qu'elles prennent soin de leurs enfants en toute sécurité. La capacité à affecter des fonds pour soutenir les familles par un éventail de services est essentielle au maintien ou à un retour plus rapide des enfants dans leur propre foyer. Le recours à des réseaux de sécurité orientés par le personnel de nos offices est un élément prédominant. À l'évidence, le placement des enfants en foyer nourricier demeurera une ressource nécessaire et utile, mais il doit toujours être envisagé en dernier recours. Nous sommes favorables à la nécessité de mettre en place une norme relative à la prise en charge et continuons de surveiller cet aspect du travail avec nos offices.

Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis

Section 1 : Financement de la gestion des cas de placement en foyer nourricier

La Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis préconise depuis longtemps un financement adéquat pour les travailleurs chargés de la gestion des cas de placement en foyer nourricier. Pour que les offices puissent soutenir les foyers de garde par un proche et les foyers nourriciers en faisant tout en leur pouvoir pour assurer la sécurité des enfants pris en charge et la qualité des soins offerts, le financement à l'intention des travailleurs des services à la famille est transféré aux travailleurs chargés des ressources en foyers nourriciers. Ce transfert réduit le nombre de travailleurs des services à la famille dans les offices et augmente la charge de travail des services à la famille.

Section 2 : Financement des fournisseurs de soins

Avec l'enveloppe budgétaire unique anticipée, la majorité des recommandations de la Section 2 : Le financement à l'intention des fournisseurs de soins aidera à remédier à cette situation.

La Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis a mis en place un mécanisme de surveillance de la conformité pour l'examen annuel et les tarifs spéciaux. Un nouveau système a récemment été créé pour s'assurer que les dates d'échéance sont signalées et qu'il peut y avoir un suivi au niveau de la Régie.

Section 3 : Utilisation de programmes de foyers nourriciers externes de l'office

Le gouvernement des Métis a indiqué clairement à la Régie des Métis que l'on doit utiliser les services de foyers nourriciers d'un tiers **seulement** en dernier recours. La Régie des Métis, ainsi que ses offices, a défini une vision de l'avenir des soins temporaires pour les enfants. Cette vision comporte une étape d'évaluation, une étape de stabilisation et une étape de réunification et de planification à plus long terme. Les trois étapes englobent des soins adaptés à la culture, et l'accent est mis sur la recherche d'une famille qui peut prendre soin des enfants.

Cette ressource métisse permettrait de donner suite aux recommandations 9 et 10 étant donné que la Régie veillerait à ce que les enfants qui doivent être pris en charge puissent accéder à notre ressource et recevoir les services dont ils ont besoin.

Section 4 : Processus d'autorisation de nouveaux foyers nourriciers

La Régie des Métis a déjà commencé à dresser une liste de contrôle destinée à être utilisée par les superviseurs des offices quand ils étudient les demandes de permis (nouvelles demandes et renouvellement).

À l'heure actuelle, la Régie des Métis surveille toutes les exceptions (dérogations) au niveau de la Régie.

Section 5 : Gestion continue des foyers nourriciers

La Régie des Métis dispose d'une politique à l'intention des fournisseurs de soins et des autres adultes vivant dans le foyer ainsi que de contrôles de sécurité à jour. Tous les ans, les fournisseurs de soins

doivent soumettre de nouveau leurs contrôles de sécurité quand l'examen annuel des demandes de permis est terminé.

La Régie des Métis élabore actuellement un programme d'études s'adressant spécifiquement aux fournisseurs de soins. Cette formation sera obligatoire pour tous les fournisseurs de soins et comportera un élément de mentorat à des fins de transfert des connaissances. Le programme sera élaboré en partie en examinant les lacunes et les incohérences de même qu'en tentant d'améliorer les soutiens offerts aux fournisseurs de soins.

Section 6 : Évaluation et surveillance des lieux sûrs

La Régie des Métis est en train d'élaborer une formation pour le personnel dans les domaines de la documentation et des évaluations, qui est conçue expressément dans l'optique des Métis. Tous les travailleurs de première ligne et les travailleurs chargés des ressources en foyers nourriciers seront tenus de suivre cette formation.

Section 7 : Processus de suivi et d'appel des plaintes

La Régie des Métis a pris soin de veiller à ce que l'on respecte les calendriers lors de l'examen des appels interjetés par les parents nourriciers. Les deux offices relevant de la Régie des Métis ont défini très clairement des processus de règlement extrajudiciaire des différends et s'y sont conformés.

Section 8 : Processus d'assurance de la qualité

En février 2019, la Régie des Métis a entrepris deux examens de l'assurance de la qualité se rapportant aux dossiers relatifs à la gestion des foyers nourriciers. Les examens portent sur la conformité aux normes en matière de soins parallèles, et sur les lieux sûrs, les foyers nourriciers des offices et les foyers de tiers fournisseurs de soins. Les rapports définitifs des deux examens seront terminés au 30 septembre 2019. La Régie aidera les deux offices à appliquer les recommandations découlant des examens.

Section 9 : Base de données des services à l'enfant et à la famille

La Régie des Métis est en train d'élaborer des examens annuels de l'assurance de la qualité pour tous les dossiers pour veiller à la concordance des données des fichiers électroniques et des données des dossiers physiques.

Section 10 : Ressources en foyers nourriciers

La Régie des Métis effectue un suivi du nombre de foyers nourriciers autorisés par type pour éviter qu'il y ait des places inoccupées et que l'on doive recourir aux ressources pour placement d'urgence.

Le comité permanent a discuté de stratégies de recrutement de foyers nourriciers à long terme.

La Régie des Métis mettra en place une stratégie de recrutement de foyers nourriciers à l'Assemblée générale annuelle de la Manitoba Metis Federation en septembre 2019.

Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba

La Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba (Régie du Sud) a revu le rapport sur la gestion des foyers nourriciers et accepté toutes les recommandations formulées par le vérificateur général du Manitoba. Il est bien sûr entendu qu'il faut donner suite à la première recommandation pour appliquer beaucoup d'autres recommandations. Nous estimons que toutes les recommandations sont positives et peuvent être mises en pratique.

Il y a un certain nombre de recommandations que la Régie du Sud et nos offices ont commencé à appliquer, comme la création de la liste de contrôle dont se servent les offices quand ils demandent à la Régie d'autoriser une dérogation à la réglementation relative aux foyers nourriciers. Nous veillons aussi au maintien d'une base de données sur toutes les demandes pour assurer un suivi de chaque dérogation reçue à la Régie du Sud (recommandation 18).

L'élaboration, par la Régie du Sud, du processus de délivrance de permis à des foyers de garde par un proche, et de normes propres à ce domaine, est bien gérée depuis 2015. Cette façon d'octroyer un permis a accru la capacité qu'ont les offices de recueillir plus de renseignements pertinents quand il s'agit d'accorder un permis à un membre de la famille. Elle peut également aider à accélérer le processus de délivrance des permis et à réduire le nombre de lieux sûrs que pourrait avoir un office (recommandation 14).

Récemment, nous avons travaillé à la formulation de suggestions de pratiques exemplaires à l'intention des offices quand ceux-ci appliquent un processus de règlement extrajudiciaire des différends avec les parents nourriciers. Nous espérons que cela encouragera chaque office à améliorer ce processus pour en faire un outil plus efficace (recommandation 32).

La Régie du Sud travaille aussi avec nos offices pour remplir et réduire le nombre de places inoccupées dans les foyers nourriciers des offices. Cela continue d'aider les offices à réduire le nombre d'enfants dans les ressources pour placement d'urgence. Ce processus permet aussi de veiller à ce que l'on ne gonfle pas les données sur les places inoccupées dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille pour que leur nombre soit aussi exact que possible (recommandation 42).

La Régie du Sud et les offices essaieront de revoir plus en détail les recommandations et d'apporter des changements en collaboration avec les autres régies et le Ministère.

Awasis Agency of Northern Manitoba

Awasis Agency of Northern Manitoba aimerait remercier le Bureau du vérificateur général pour son examen exhaustif du système de placement en foyer nourricier au Manitoba, qui fait ressortir un certain nombre de questions que nous soulevons depuis de nombreuses années. Nous souscrivons à la majorité des recommandations. Cependant, nous n'acceptons pas la recommandation 7, voulant que les offices présentent tous les ans une demande de tarifs spéciaux; et la recommandation 47, relative à l'accès, à l'échelle de la province, au Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille pour évaluer les fournisseurs de soins.

Awasis est d'accord avec les recommandations propres au financement. Nous avons constamment étayé par des documents les manques de fonds et les injustices et en avons fait rapport aux deux bailleurs de fonds, mais plus particulièrement à la Province; non seulement depuis l'adoption du nouveau modèle de financement en 2009, mais depuis la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance. Le modèle de financement courant ne correspond pas aux réalités et aux besoins d'Awasis et nous oblige à utiliser des fonds fédéraux pour fournir des services qui sont la responsabilité de la Province. Awasis est financé comme « grand office ». Cependant, selon le critère, Awasis devrait recevoir les fonds équivalant à ceux que recevraient deux (2) grands offices. En plus de souffrir d'un manque de postes centraux, l'office ne reçoit pas de financement pour le personnel des foyers nourriciers et des soins parallèles, les services d'adoption et le personnel de la technologie de l'information. De plus, Awasis manque nettement de fonds dans les domaines suivants : coûts liés au conseil d'administration et à la gouvernance, déplacements, assurance, formation et avantages sociaux des employés. La récupération de l'allocation spéciale pour enfants, dont il n'est pas question dans ce rapport étant donné que la Province a récemment mis fin à cette pratique, équivaut à environ 2 millions de dollars par année pour Awasis.

Nous avons de sérieuses préoccupations concernant le nouveau modèle de financement proposé, c'est à dire l'« enveloppe budgétaire unique », qui inclut le financement global de l'entretien des enfants, qui devait prendre effet le 1er avril 2019 comme il a été signalé. Les offices n'ont pas encore été informés du montant du financement qu'ils recevront, et ce, six mois après le début de l'année financière, ou de la façon dont la Province détermine le financement de base des offices. Il n'y a aucune raison valable de financer les offices en se fondant sur les données historiques, mis à part la volonté d'appliquer une mesure de réduction des coûts pour la Province. La Province dispose de mécanismes pour déterminer en tout temps les charges de travail, car les offices sont tenus d'entrer dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille. La Province a également gardé le silence concernant le financement des soins conformes aux traditions, mais s'attend à ce que les offices soient prêts au moment de l'entrée en vigueur.

Le rapport d'audit donne des exemples de financement inadéquat pour la dotation et de difficultés auxquelles font face les offices pour se conformer à la réglementation et aux normes provinciales. La recommandation 7 pourrait être remplacée par l'obligation, pour les offices, de réévaluer les tarifs spéciaux dans le cadre de l'examen annuel du directeur pour veiller à ce que ce soit fait. Une surveillance peut être exercée par les régies et la Division en utilisant le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille. L'obligation de refaire tous les ans une demande de financement ajoute à la charge de travail des travailleurs sociaux et du personnel des finances, de la Régie et de la Division.

La décentralisation des ressources du Groupe 2, qui comprend les offices externes, a constitué un aspect important de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance. Il n'y a pas eu d'engagement à en faire la « prochaine étape ». Les offices ne reçoivent pas de financement, ou ne disposent pas de fonds supplémentaires, pour créer des ressources spécialisées. Pourtant, comme le mentionne le rapport d'audit, des sommes exorbitantes sont fournies à ces offices externes, dont certains sont des organismes à but lucratif.

Le Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers et la réglementation concernant le retrait d'enfants se heurtent à une opposition depuis qu'ils ont été adoptés dans le cadre de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones – Initiative de protection de l'enfance. L'application de la réglementation a engendré une charge de travail additionnelle et des coûts importants pour les offices, qui n'ont pas reçu de financement pour se conformer à toutes les exigences du processus.

Awasis n'est pas d'accord avec la recommandation 41, concernant l'accès, à l'échelle du réseau, à tous les dossiers du Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille. Nous ne sommes pas d'accord avec l'idée que les offices qui détiennent les dossiers des fournisseurs de soins possibles doivent fournir l'information dont ont besoin les offices pour évaluer ces fournisseurs. Les offices qui ne détiennent pas les dossiers ne devraient pas être obligés d'utiliser leur personnel, dont on exige déjà beaucoup d'eux, pour essayer de trouver des données historiques à l'aide du Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille, car ce système n'est pas conçu pour fournir rapidement ce genre de renseignements.

Malgré le manque de fonds, Awasis a toujours travaillé dans un esprit de collaboration tout au long des nombreuses initiatives et des nombreux changements provinciaux. Nous continuerons à défendre les intérêts de nos enfants et de nos familles des Premières nations.

Consulter la partie **RECOMMANDATIONS** de ce rapport pour voir les réponses reçues à l'égard de recommandations précises.

Responsabilité de la gestion des foyers nourriciers

LE MINISTÈRE

Le système de services à l'enfant et à la famille (SEF) vise à garantir que les familles et les communautés veillent à la sécurité et au bien-être des enfants. Plusieurs lois provinciales sont en vigueur pour aider à réaliser cet objectif. Les services à l'enfant et à la famille au Manitoba sont régis par :

- *la Loi sur les services à l'enfant et à la famille;*
- *la Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille;*
- *la Loi sur l'adoption.*

Le ministère des Familles (le ministère) est responsable d'administrer et de mettre à exécution les dispositions de ces lois.

Le paragraphe 4(1) de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille prévoit les fonctions du directeur des services à l'enfant et à la famille, notamment :

- *assurer la mise en place et l'adoption des normes de service et des règles de pratique et de procédure à respecter dans les services offerts aux enfants et aux familles;*
- *assurer la mise en place de ressources appropriées en matière de placement d'enfants.*

La *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille*, proclamée en 2003, a établi quatre régies de services à l'enfant et à la famille (les régies). Certains pouvoirs et certaines fonctions du directeur des services à l'enfant et à la famille ont ainsi été transférés aux régies.

La Division des services à l'enfant et à la famille du ministère prévoit le financement et la supervision des quatre régies de services à l'enfant et à la famille et de leurs 23 offices autorisés (dans le présent rapport, ils sont aussi appelés « offices internes »). La Direction des initiatives stratégiques et du soutien des programmes, qui fait partie de cette division, est responsable de coordonner des initiatives et de fournir des programmes et des directives en matière de politiques pour le système de services à l'enfant et à la famille. La Direction des services de protection des enfants est responsable d'administrer les services centralisés, comme les enquêtes provinciales et les évaluations des risques, la formation des agents aux technologies de l'information et les services de placement provinciaux.

LES RÉGIES DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE

Les quatre régies de services à l'enfant et à la famille responsables d'administrer et de fournir les services à l'enfant et à la famille sont les suivantes :

- **La Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba (la Régie du Nord)** supervise sept offices et sert de manière générale les membres des Premières nations du Nord ou les personnes qui s'identifient comme y étant rattachées. Manitoba Keewatinowi Okimakanak Inc. nomme le conseil d'administration.
- **La Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis (la Régie des Métis)** supervise deux offices et sert de manière générale les Métis et les Inuits ou les personnes qui s'identifient comme y étant rattachées. La Manitoba Metis Federation Inc. nomme le conseil d'administration.
- **La Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba (la Régie du Sud)** supervise dix offices et sert de manière générale les membres des Premières nations du Sud ou les personnes qui s'identifient comme y étant rattachées. La Southern Chiefs' Organization Inc. nomme le conseil d'administration.
- **La Régie générale des services à l'enfant et à la famille (la Régie générale)** supervise quatre offices et sert toutes les personnes qui ne reçoivent pas de services des trois autres régies. La ministre des Familles nomme le conseil d'administration.

Les régies ne fournissent pas de services directement. Elles sont responsables de la supervision de l'ensemble de leurs 23 offices autorisés. Les régies habilite les offices à fournir des services de prévention, de protection de l'enfance (y compris de placement) et de réunification aux enfants et aux familles de tout le Manitoba, y compris des communautés des Premières nations.

Les régies ne sont pas limitées par les frontières géographiques. On s'attend plutôt à ce qu'elles offrent une prestation de services uniforme, à leur population propre, dans l'ensemble du Manitoba. Au Manitoba, les familles peuvent choisir la régie de laquelle recevoir leurs services.

L'article 19 de *la Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille* prévoit les fonctions des régies, notamment :

- faire en sorte que soient établies, à l'égard des services et des règles à suivre, des normes adaptées à la culture;
- faire en sorte que les offices qu'elles ont autorisés respectent leurs normes;
- assurer la mise en place de ressources convenables en matière de placement, lesquelles ressources sont destinées aux enfants.

En juin 2019, le gouvernement fédéral a promulgué *la Loi concernant les enfants, les jeunes, et les familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis*. Cette loi affirme les droits et les compétences des peuples autochtones en matière de services à l'enfant et à la famille et établit les principes applicables, à l'échelle nationale, à la prestation des services à l'enfant et à la famille en ce qui concerne les enfants autochtones, comme l'intérêt supérieur de l'enfant, la préservation de l'affinité culturelle et l'égalité réelle. Le ministère a fait savoir qu'il élaborait actuellement des plans reflétant la nouvelle législation.

Législation et normes régissant les foyers nourriciers

Le paragraphe 8(1) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* stipule qu'il est interdit d'exploiter un foyer nourricier sans être titulaire d'un permis qu'un office délivre à cette fin en conformité avec la législation.

Le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers promulgué en vertu de cette loi décrit les normes applicables aux foyers nourriciers. En plus de ces normes, le ministère établit des normes et des lignes directrices supplémentaires dans son Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille.

Enfants pris en charge et types de placements

Parfois, des enfants ne peuvent demeurer au sein de leur foyer familial et ils doivent être pris en charge. Ces enfants sont pris en charge soit en vertu d'une ordonnance d'un tribunal ou sur une base volontaire, avec le consentement parental. Le rapport annuel de 2017-2018 du ministère a révélé qu'en date du 31 mars 2018, 10 328 enfants étaient pris en charge au Manitoba. Quatre-vingt-sept pour cent (87 %) de ces enfants étaient des Autochtones.

Les enfants pris en charge ont besoin d'un lieu sûr et qui les soutienne pour y vivre. Le meilleur endroit où vivre pour ces enfants est au sein d'une autre famille, jusqu'à ce qu'ils soient renvoyés dans leur foyer, qu'ils soient adoptés (si la réunification n'est pas envisageable) ou qu'ils atteignent l'âge nécessaire pour vivre de façon indépendante. Comme l'illustre la **FIGURE 1**, 9 655 (93 %) de ces 10 328 enfants pris en charge étaient placés dans des lieux semblables à leur foyer : soit des foyers nourriciers (pour 7 415 d'entre eux), soit des lieux sûrs (pour 2 240 enfants).

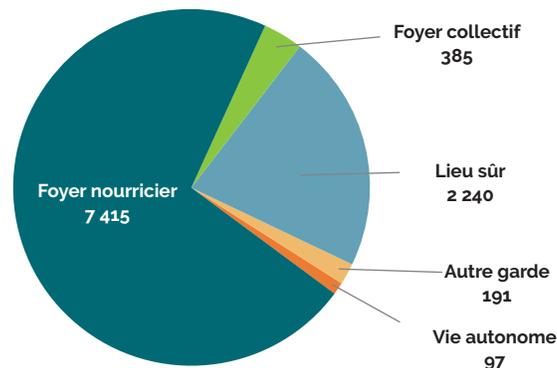
Un **foyer nourricier** est un foyer, autre que la résidence du parent ou du tuteur d'un enfant, auquel un office a délivré un permis pour assurer la garde et la surveillance d'au plus quatre enfants (à moins qu'il ne s'agisse de frères ou sœurs), hors de tout processus d'adoption.

Un **lieu sûr** est un endroit (souvent une résidence) servant à la garde et à la protection d'urgence provisoires d'un enfant et où celui-ci avait déjà la plupart du temps des liens avec le fournisseur de soins avant d'être placé dans le foyer (par exemple, la résidence de la tante de l'enfant). Le placement dans un lieu sûr ne doit pas dépasser un mois, à moins que le fournisseur de soins ne présente une demande de permis de foyer nourricier ou de tutelle.

Le ministère ne contrôle pas le nombre de foyers nourriciers ni de lieux sûrs dans la province. Au cours de notre examen, nous avons découvert que les quatre offices que nous avons examinés avaient près de 1100 foyers nourriciers et de 600 lieux sûrs au total.

Figure 1 : 93 % des enfants pris en charge dans des foyers semblables au leur – foyers nourriciers ou lieux sûrs

Type de placement des enfants pris en charge, âgés de 0 à 18 ans
En date du 31 mars 2018

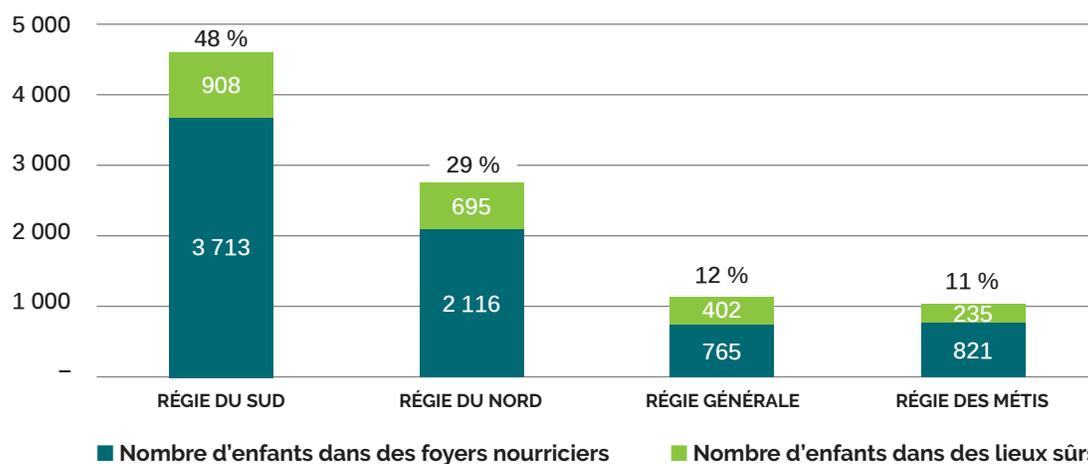


Source : Rapport annuel de 2017-2018 du ministère de Familles (non audité)

La Régie du Sud a le plus grand nombre d'enfants placés dans des foyers nourriciers ou des lieux sûrs; la Régie des Métis en a le moins. Comme l'illustre la **FIGURE 2**, dans la Régie du Sud, plus de 4600 enfants – soit environ 48 % des enfants pris en charge – sont placés dans des lieux semblables à des foyers.

Figure 2 : Presque la moitié des enfants placés dans des foyers nourriciers ou des lieux sûrs est sous la responsabilité de la Régie du Sud

Nombre d'enfants placés dans un lieu semblable au foyer par une régie de services à l'enfant et à la famille au 31 mars 2018 (non audité)



Source : Le nombre d'enfants dans des foyers nourriciers a été tiré du rapport annuel de 2017-2018 du ministère des Familles. Le nombre d'enfants dans des lieux sûrs a été obtenu du ministère en fonction des données fournies par les offices.

Types de foyers nourriciers

Les régies de services à l'enfant et à la famille habilite les offices à délivrer des permis à des foyers nourriciers en vertu du Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers. Un permis de foyer nourricier peut comprendre des conditions limitant les enfants que le détenteur du permis peut prendre en charge, l'office pour lequel le foyer nourricier peut accepter des placements et la durée des placements, comme suit :

- **Les foyers nourriciers intrafamiliaux** reçoivent un permis pour prendre en charge un enfant précis, en fonction de la relation familiale ou autre avec cet enfant : liens familiaux, ancêtres communs ou membre de la communauté.
- **Les foyers nourriciers spécialisés** sont conçus pour s'occuper des besoins particuliers d'enfants pris en charge. On peut citer par exemple les foyers destinés à accueillir de grandes fratries ou les foyers qui reçoivent des filles prises en charge qui sont elles-mêmes devenues des mères. Un autre exemple est celui du foyer nourricier avec traitement pour les enfants ayant des besoins spéciaux en matière de comportement ou affectifs, ou des troubles cognitifs.
- **Les foyers nourriciers de relève** prennent en charge des enfants pour de courtes périodes, afin de permettre aux parents nourriciers de se reposer.
- **Les foyers nourriciers d'urgence** visent à assurer une garde à court terme, jusqu'à ce qu'un enfant puisse être réuni avec sa famille ou qu'un placement à plus long terme soit trouvé. On s'attend à ce que le placement dans ces foyers ne dure pas plus de 30 jours. Deux types principaux de placement d'urgence dans des foyers existent : ceux qui sont gérés par des offices autorisés (internes) et ceux qui sont gérés par des offices externes.

Dans le cadre de notre audit, nous n'avons pas examiné les foyers nourriciers de relève ni ceux utilisés pour un placement d'urgence. La partie **PORTÉE ET APPROCHE** donne une description plus détaillée de la délimitation de notre audit.

Bien que tous les foyers nourriciers aient reçu un permis délivré par un office autorisé par une régie, ils ne sont pas tous gérés par ces offices. Certains foyers nourriciers sont gérés par des offices externes, qui exercent à titre de fournisseur tiers. Les offices externes sont des organismes sans but lucratif ou à but lucratif, qui peuvent fournir différents services. À titre d'exemples d'offices externes qui fournissent des services, mentionnons B & L Resources for Children et Ma Mawi Wi Chi Itata Centre.

Foyers nourriciers d'urgence et lieux sûrs

Contrairement aux foyers nourriciers d'urgence, les lieux sûrs visent à être des placements dans lesquels le fournisseur de soins a déjà des liens avec l'enfant. Les placements en lieu sûr mènent habituellement à une demande de permis de foyer nourricier ou de tutelle de la part du fournisseur de soins.

Coordination avec le gouvernement fédéral

Le gouvernement provincial est responsable de fournir des services à l'enfant et à la famille à tous les enfants et à toutes les familles du Manitoba, sans égard au lieu où ils vivent – y compris dans les réserves des Premières nations. Le gouvernement fédéral finance les services des offices auprès des enfants et des familles des Premières nations qui résident habituellement dans une réserve. Le gouvernement provincial finance les services auprès des enfants et des familles qui résident à l'extérieur des réserves.

Financement des régies et des offices

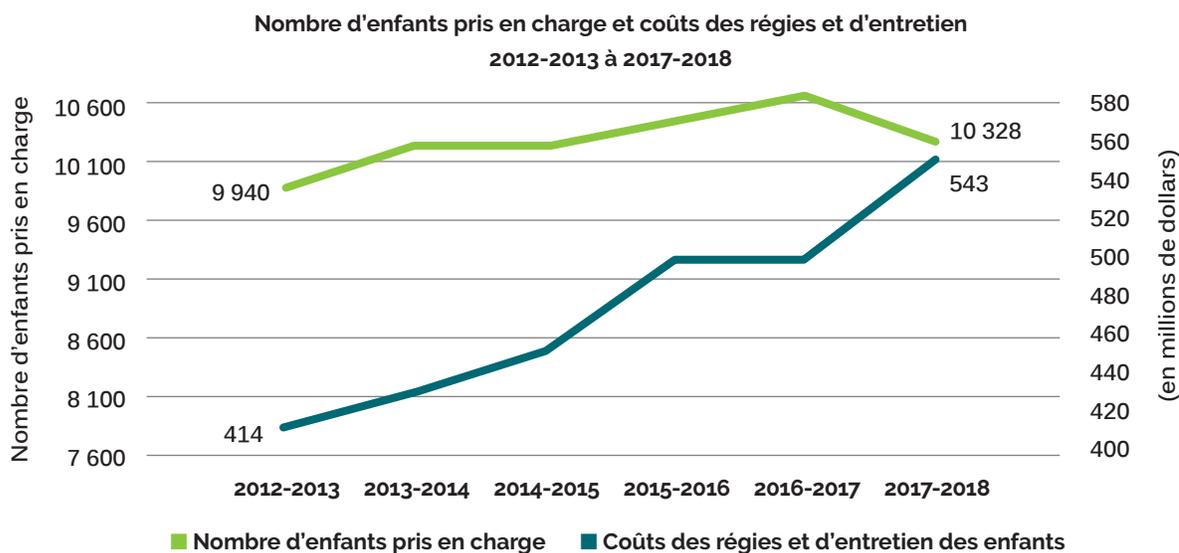
Le ministère est le seul bailleur de fonds des quatre régies de services à l'enfant et à la famille. Tout le financement provincial des activités des offices provient du ministère à l'intention des régies, qui le distribuent ensuite à leurs offices.

Au total, 15 des 23 offices autorisés sont des offices à l'enfant et à la famille des Premières nations (autorisés soit par la Régie du Nord, soit par la Régie du Sud). Chacun de ces offices reçoit 60 % du financement annuel de base de ses activités de la régie dont il relève, et 40 % du gouvernement fédéral. Les offices autorisés restants reçoivent la totalité de leur financement annuel de base de la régie dont il relève. Le financement de base comprend le financement du personnel dirigeant, des coûts d'exploitation, de la technologie de l'information et de la formation (mais ne comprend pas les salaires des travailleurs sociaux).

Le financement de l'entretien des enfants est versé aux parents nourriciers et aux fournisseurs de soins pour la garde et la supervision des enfants placés auprès d'eux. Le gouvernement fédéral est responsable du financement de l'entretien des enfants des Premières nations dont les parents ou le tuteur vivent habituellement dans une réserve. Le ministère est responsable de financer l'entretien de tous les autres enfants pris en charge. Le coût de l'entretien, pour la province, d'un enfant placé dans un foyer nourricier (ou un lieu sûr) pendant une année varie – le coût minimal est d'environ 9 000 \$ tandis que le coût moyen est estimé à de plus de 27 000 \$.

Le ministère a signalé que les dépenses totales se rapportant au financement des régies et de l'entretien des enfants se sont élevées à 543 millions de dollars en 2017-2018. Comme l'illustre la **FIGURE 3**, il s'agit d'une hausse de 31 % par rapport au total de 414 millions de dollars en 2012-2013. Au cours de la même période, le nombre d'enfants pris en charge n'a augmenté que de 4 %, soit de 9 940 à 10 328.

Figure 3 : Les coûts des régies et de l'entretien des enfants ont augmenté de 31 % tandis que le nombre d'enfants pris en charge a augmenté de 4 %.



Source : Rapports annuels du ministère des Familles

Personnel

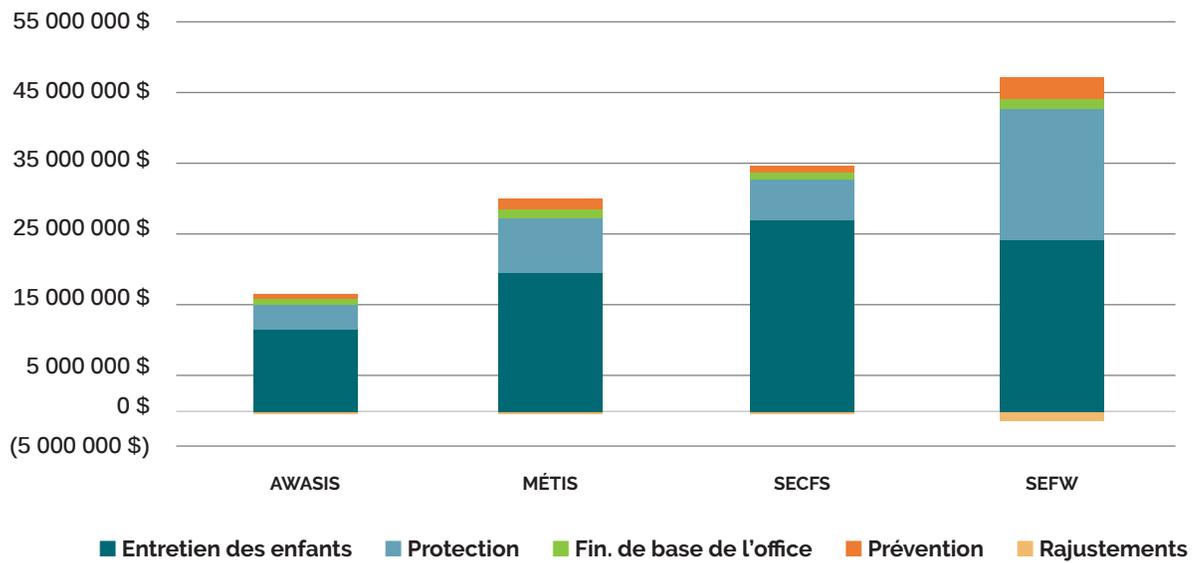
En 2017-2018, au total, 1600 postes équivalents temps plein (ETP) ont été financés par la province dans la Direction, les régies et les offices autorisés. La Direction a 84 ETP. Un total de 107 postes a été financé dans les quatre régies, tandis qu'un total de 1409 postes a été financé dans les 23 offices.

Deux types d'agents interagissent principalement avec les foyers nourriciers (et les lieux sûrs) :

- Les **agents de placement familial** sont responsables de délivrer des permis aux foyers nourriciers et d'apporter du soutien aux parents nourriciers et aux fournisseurs de soins dans les lieux sûrs. Dans certains offices, ces agents sont parfois appelés des agents d'autres modes de garde ou des agents de garde intrafamiliale.
- Les **agents (ou préposés) à la protection de l'enfance** sont responsables de trouver des placements appropriés aux enfants pris en charge, ainsi que d'assurer la planification et la gestion des dossiers de ces enfants.

Les quatre offices visés par notre examen étaient financés par la province pour 483 postes, avec près de 80 % de ces postes concernant du travail de protection. Le financement du travail de protection est basé sur le nombre de cas. Comme l'illustre la **FIGURE 4**, la majeure partie du financement provincial versé aux quatre offices en 2017-2018 visait l'entretien des enfants.

Figure 4 : Financement provincial, par type, versé aux 4 offices en 2017-2018



Source : Feuilles de calcul du financement et données d'entretien des enfants du ministère des Familles pour 2017-2018 (non audités)

Remarque : cette figure exclut le financement d'entretien des enfants versé aux offices pour les enfants pris en charge dans des lieux non semblables à des foyers.

Objectif de l'audit, portée et approche

Objectif

Nos objectifs étaient de déterminer le caractère adéquat des systèmes et des processus utilisés pour :

- le financement des services de foyers nourriciers;
- l'assurance du respect des normes en matière de foyers nourriciers.

Portée et approche

Nous avons examiné les activités de quatre offices de services à l'enfant et à la famille, chacun relevant d'une des quatre régions de services à l'enfant et à la famille, comme suit :

| Office de services à l'enfant et à la famille | Régie dont relève l'office |
|---|---|
| Awasis Agency of Northern Manitoba (office Awasis) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba (Régie du Nord) |
| Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis (office des Métis) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis |
| Southeast Child and Family Services (SECFS) | Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba (Régie du Sud) |
| Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (SEFW) | Régie générale des services à l'enfant et à la famille |

Nous avons choisi d'examiner ces quatre offices parce que chacun s'occupait du plus grand nombre d'enfants (parmi tous les offices relevant de leur région) placés dans des foyers nourriciers. Nous avons également examiné la supervision et l'aide offertes par le ministère et les quatre régions liées aux services de foyers nourriciers.

Nous n'avons pas examiné les foyers nourriciers de relève ou d'urgence ni les lieux sûrs autres que les résidences familiales. Nous avons également exclu l'examen du financement des besoins spéciaux ou des situations exceptionnelles.

Le présent audit comprenait une révision et une analyse de la législation, des politiques et des pratiques, des systèmes d'information, des dossiers, des rapports, des procès-verbaux, de la correspondance et des pratiques dans d'autres territoires. Nous avons interrogé du personnel du ministère, des quatre régions et de six offices de services à l'enfant et à la famille, ainsi que divers intervenants. Nous avons également examiné des dossiers des quatre offices – l'office Awasis of Northern Manitoba (office Awasis), les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis (office des Métis), le Southeast Child and Family Services (SECFS) et les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (SEFW).

Notre audit s'est principalement basé sur une sélection aléatoire de dossiers des quatre offices, comme suit (avec des échantillons de dossiers supplémentaires sélectionnés dans certains domaines, au besoin) :

- 40 dossiers de nouveaux foyers nourriciers titulaires d'un permis (y compris des foyers gérés à l'externe);
- 75 dossiers de foyers nourriciers titulaires d'un permis renouvelé (y compris des foyers gérés à l'externe);
- 50 lieux sûrs;
- les autorisations et les paiements des allocations spéciales d'entretien de 30 enfants pris en charge.

En outre, nous avons interrogé des parents nourriciers détenteurs d'un permis délivré par l'un ou l'autre des quatre offices pour obtenir leurs opinions sur le soutien qu'ils reçoivent de leur agent de placement familial et de leur office. Nous avons eu recours à un cabinet externe pour mener un sondage auprès d'eux et en analyser les résultats. Plus de 400 parents nourriciers ont répondu à notre sondage (taux de réponse de 38 %). Nous sommes heureux du taux de réponse et de l'intérêt que les répondants ont manifesté à l'égard de notre sondage. Nous sommes reconnaissants du temps que les parents nourriciers ont pris pour nous donner leurs précieux

Critères

Pour déterminer si des systèmes et des processus adéquats sont en place en matière de financement des services de foyers nourriciers, nous avons utilisé les critères suivants :

| Critères |
|---|
| Le modèle de financement de l'office devrait soutenir la gestion des foyers nourriciers. |
| Le financement de l'entretien des enfants pour les parents nourriciers devrait être adéquat et équitable. |

Pour déterminer si des systèmes et des processus adéquats sont en place pour garantir le respect des normes relatives aux foyers nourriciers, nous avons utilisé les critères suivants :

| Critères |
|---|
| Des normes adéquates relatives aux foyers nourriciers devraient être en place. |
| Des systèmes et des processus adéquats devraient être en place pour l'examen des demandes, la délivrance et le renouvellement des permis de foyers nourriciers. |
| Des examens annuels, des suivis et des enquêtes sur les plaintes devraient être rigoureusement effectués et documentés. |
| Des processus adéquats devraient être en place pour l'examen, l'approbation et la surveillance des lieux sûrs. |
| Des mesures d'exécution adéquates devraient être prises quand des cas de non-respect sont relevés. |
| Un processus d'examen de l'assurance de la qualité devrait être en place pour les lieux sûrs, la délivrance des permis et les enquêtes sur les plaintes. |
| Les agents de placement familial devraient avoir les qualifications appropriées et recevoir une formation adéquate. |
| Une base de données comprenant des renseignements complets et à jour sur les foyers nourriciers devrait être maintenue et utilisée. |
| Les régies et le ministère devraient collaborer pour garantir un nombre adéquat de foyers nourriciers. |

Renseignements supplémentaires sur l'audit

Ce rapport indépendant de certification de la gestion des foyers nourriciers a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Manitoba. Nous avons eu la responsabilité de fournir des renseignements objectifs, des conseils et une certification en vue d'aider l'Assemblée législative à vérifier la gestion des ressources et des programmes par le gouvernement, et à dresser les conclusions relatives à nos objectifs et à nos critères.

Tout le travail de cet audit a été exécuté à un niveau de certification raisonnable, conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCCM) 3001 – Missions d'appréciation directe établie par les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau applique la Norme canadienne de contrôle qualité (NCCQ) 1 et, par conséquent, assure un système de contrôle de la qualité exhaustif, y compris des politiques et des procédures documentées concernant la conformité avec les règles de déontologie, les normes professionnelles et les exigences législatives et réglementaires applicables.

Pour effectuer notre travail d'audit, nous avons respecté les normes d'indépendance et les autres règles déontologiques du code de conduite professionnelle de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Manitoba et le Code de valeurs, d'éthique et de conduite professionnelle du Bureau du vérificateur général du Manitoba. Tant les règles du code de conduite de l'Ordre des comptables que le Code du Bureau du vérificateur général se fondent sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de professionnalisme, de compétence et de diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la part de la direction :

1. la confirmation de la responsabilité de la direction quant à l'objet de l'audit;
2. la reconnaissance de la pertinence des critères utilisés pour l'audit;
3. la confirmation que tous les renseignements qui ont été demandés ou qui pourraient avoir une incidence sur les constatations ou la conclusion de l'audit ont été fournis.

Période couverte par l'audit

L'audit a porté sur la période comprise entre juillet 2016 et décembre 2017. C'est la période à laquelle la conclusion de l'audit s'applique.

Date du rapport d'audit

Nous avons obtenu des éléments de preuve suffisants et appropriés sur lesquels fonder notre conclusion le 11 juillet 2019, à Winnipeg, Manitoba.

Résumé des recommandations

Nous présentons, dans cette section les réponses des régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre aux recommandations individuelles. Le ministère a choisi de ne pas fournir de réponses pour chaque recommandation. Leur réponse globale se trouve dans la section **RÉPONSE DES REPRÉSENTANTS DES ENTITÉS AUDITÉES**.

Section 1 : Financement de la gestion des dossiers de foyers nourriciers

1. Nous recommandons que le ministère inclue explicitement, dans les allocations de financement des régies de services à l'enfant et à la famille, des ressources chiffrées pour la gestion des dossiers de foyers nourriciers.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie et l'office soutiennent la recommandation voulant que le ministère modifie la structure du modèle de financement de manière à y inclure explicitement des ressources pour la gestion des dossiers des foyers nourriciers. Néanmoins, compte tenu du passage à l'enveloppe budgétaire unique et du fait que les ressources ont déjà été affectées pour les trois prochaines années, la Régie générale s'inquiète de l'insuffisance du financement et des ressources allouées à la gestion des dossiers des foyers nourriciers. Le soutien de cette fonction importante devra encore être financé à partir de l'enveloppe, qui ne prévoit aucun fond à cet effet.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. La Régie soutient les discussions concernant le financement des postes des agents de placement familial dans le cadre de l'enveloppe budgétaire unique. Selon les discussions déjà tenues concernant le financement, il existe des exigences découlant du Guide de normalisation, mais le financement de ces postes n'est pas couvert par le financement de base.

Régie du Sud : La Régie du Sud appuie fermement cette recommandation et est prête à contribuer à ces changements. Depuis des années, dans tout le système lié aux placements en foyer nourricier, des tâches sont à réaliser sans être jamais rémunérées et, pour changer cela, il faut renforcer l'ensemble du système.

Awasis : L'office Awasis appuie partiellement cette recommandation, tout en recommandant au ministère de financer les ressources affectées aux placements en foyer nourricier au niveau alloué aux offices externes, avec notamment un financement du perfectionnement professionnel et de la formation relatifs aux placements spécialisés, et que les charges de travail en gestion des foyers nourriciers soient comparables à celles des offices externes ou établies à un taux ne dépassant pas un ratio de 20:1. À ce jour, Awasis a eu de nombreuses réunions avec des dirigeants du ministère provincial et avec le cabinet ministériel et présenté aux bailleurs de fonds provinciaux et fédéraux un grand nombre de mémoires décrivant les lacunes du modèle de financement. L'office Awasis utilise des fonds fédéraux et provinciaux destinés à d'autres secteurs pour financer la dotation de services de compétence provinciale liés aux foyers nourriciers. Awasis continuera de défendre le besoin d'un financement suffisant.

SECFS : Appuie fermement cette recommandation – Les SECFS dépensent plus de 1,3 million de dollars en seuls salaires et déplacements pour la gestion des dossiers de foyers nourriciers. Au total, 65 % des enfants pris en charge relèvent du gouvernement provincial. La Province n'inclut aucune tâche de gestion des dossiers de foyers nourriciers au modèle de financement actuel. Cela signifie que l'office doit pour les salaires du personnel utiliser 800 000 \$ qui pourraient sans cela être consacrés au travail effectué avec les enfants et les familles afin d'éviter l'éclatement de familles et de réunifier les enfants avec leur famille.

2. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, examine rapidement et tous les trois à cinq ans par la suite les hypothèses de financement, les montants de base et les calculs liés aux services à l'enfant et à la famille, et qu'il apporte les changements nécessaires pour garantir une approche de financement juste et équitable à l'intention des offices.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale tient à remarquer que même si le financement des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg inclut initialement une dotation pour des échelles de salaire plus élevées, la réduction supplémentaire liée au Conseil du Trésor doit être prise en compte.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. La Régie tient actuellement des discussions concernant le financement avec le ministère et les autres régies.

Régie du Sud : La Régie du Sud appuie cette recommandation et travaillera avec le ministère pour qu'elle soit mise en œuvre.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation. Awasis estime que cette recommandation pourrait être renforcée de manière à ce que les offices soient financés à partir du nombre de dossiers ouverts plutôt que de chiffres historiques. Depuis 2009, l'office Awasis ne cesse de préconiser l'adoption d'un financement de base fondé sur les critères établis, de même qu'un financement suffisant pour les zones qui sont cruellement sous-financées en raison de leur taille, de leur emplacement et de l'éloignement d'Awasis, ainsi que pour les services d'accueil désignés fournis au nom des quatre régies qui ne sont pas reconnus ou financés. Awasis a une taille équivalente à celle de deux grands offices, mais est financé comme un seul grand office. L'office Awasis doit utiliser des fonds fédéraux pour son fonctionnement. Awasis continuera de préconiser un financement de base suffisant ainsi que pour les secteurs qui ne sont pas financés ou qui sont cruellement sous-financés.

SECFS : Appuie fermement cette recommandation – Les charges de travail des travailleurs sont supérieures aux hypothèses utilisées en raison des crises émergentes, comme les ravages liés à la méthamphétamine, ou du manque d'options éducatives permettant aux adolescents de poursuivre leur scolarité après la 9e année dans certaines communautés. D'autres enfants s'installent en ville en raison du manque de ressources ou d'options de placement spécialisé dans leur communauté. Cela se traduit par une augmentation soutenue du nombre de dossiers pour les travailleurs. L'office est tout à fait d'accord avec les auditeurs sur le fait que les niveaux de salaire doivent être répartis équitablement à l'échelle du système pour que cessent les inégalités et le manque d'équité constatés depuis des années dans les offices de protection de l'enfance des Premières Nations.

Section 2 : Financement des fournisseurs de soins

3. Nous recommandons que le ministère examine rapidement, et régulièrement par la suite, les allocations d'entretien de base pour veiller à ce qu'elles couvrent les coûts engagés par les parents nourriciers et les fournisseurs de soins dans les lieux sûrs.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale soutient un examen de l'entretien de base. De plus, un examen officiel des taux de l'allocation d'entretien de base doit se pencher sur l'objet des allocations spéciales supplémentaires dans le total des paiements versés aux foyers nourriciers. Compte tenu du passage à l'enveloppe budgétaire unique, l'uniformité entre les régies pour ce qui a trait à l'entretien de base est importante. La contribution et la collaboration des régies et des offices à ce processus sont essentielles.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. Des discussions ont déjà eu lieu et des recherches menées pour veiller à ce que les allocations d'entretien de base conviennent au lieu de service des parents nourriciers. Les allocations existantes ne couvrent pas les coûts en raison du coût de la vie actuel.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que le ministère examine rapidement et régulièrement les allocations d'entretien de base pour veiller à ce qu'elles couvrent les coûts engagés par les parents nourriciers et les fournisseurs de soins dans les lieux sûrs.

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation. Il convient de remarquer que l'engagement pris par la Province d'augmenter les allocations d'entretien de base en 2013 ne s'est pas concrétisé. Ce qui n'est quasiment jamais pris en compte, c'est le coût de la vie plus élevé dans les collectivités éloignées du Nord, pas simplement pour ce qui a trait à la nourriture, mais dans tous les domaines. L'office Awasis continuera de préconiser des niveaux d'allocations d'entretien de base suffisants et tenant compte du coût de la vie.

SECFS : Appuie fermement cette recommandation – Le petit supplément dont bénéficient les parents nourriciers du Nord dans les allocations d'entretien de base est insignifiant par rapport aux coûts réels à engager pour répondre aux besoins des enfants dans le Nord. Aucune évaluation des coûts véritables de la nourriture, des couches et du lait maternisé pour les enfants dans le Nord n'a été réalisée.

4. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille et le ministère, en collaboration avec les offices, examinent régulièrement et actualisent au besoin l'outil d'évaluation des besoins (*Child Assessment Format* ou CAF) du ministère et le processus d'établissement des allocations spéciales pour que ce processus soit culturellement approprié dans toute la province. Nous recommandons également que le ministère propose de la formation et du soutien connexes. Un outil d'évaluation des besoins et un processus d'établissement des allocations spéciales fiables permettraient :
- de faire un lien direct entre la notation issue de l'outil d'évaluation et les frais de service;
 - de tenir compte des compétences, des aptitudes et des besoins des parents nourriciers pour satisfaire les besoins évalués de l'enfant (notamment en évaluant le besoin en matière de relève et de soutien);
 - de tenir compte de tous les besoins pertinents de l'enfant;
 - d'exiger les documents attestant et justifiant les heures de relève et de soutien approuvées, le cas échéant.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale souhaite suggérer que le ministère étudie, élabore et mette en œuvre un nouvel outil ou un outil révisé qui soit à la fois actualisé et fiable (à l'instar du processus de l'Échelle d'intensité de soutien pour les Services d'intégration communautaire des personnes handicapées). La certification, la formation et le soutien pour ce nouvel outil ou cet outil révisé sont également nécessaires.

Régie du Nord : La Régie du Nord approuve et soutient cette recommandation. En s'assurant que les besoins des enfants sont directement liés à l'outil d'évaluation des besoins, on fera en sorte que les besoins de l'enfant soient la priorité absolue lors de l'établissement des droits de service. La prestation de formation et de soutien par le ministère est incontournable pour garantir une utilisation uniforme de l'outil.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec la recommandation que le ministère et les régies, en collaboration avec les offices, examinent régulièrement et actualisent l'outil d'évaluation des besoins employé par le ministère et le processus d'établissement des allocations spéciales. C'est une proposition à laquelle la Régie du Sud a travaillé plusieurs fois récemment (2013, 2016) avec nos offices, les régies partenaires et le ministère.

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation. Il recommande par ailleurs l'utilisation des outils créés par le comité chargé de la mise en œuvre des taux standard, qui a amorcé ses travaux en 2012 avec des représentants des régies, des offices et de la Province. Le comité a créé des outils d'évaluation et des didacticiels pour les agents et modifié le format de l'outil CAF provincial. Ces résultats ont été présentés

au Comité permanent et à la Province en 2013. L'office Awasis a adopté les outils d'évaluation créés par le comité, qui soulignent l'importance de placements culturellement appropriés dans leurs évaluations aux fins des allocations spéciales. L'office respecte la directive récente du ministère d'utiliser les formulaires provinciaux dépassés (CAF) pour les demandes d'allocations spéciales, mais est déçu que le ministère se contente d'émettre une directive demandant l'utilisation de systèmes dépassés, alors que des sommes élevées ont été dépensées dans toute la province pour améliorer le système il y a six (6) ans.

SECFS : D'accord – Les SECFS sont d'accord dans la mesure où la compétence culturelle ayant trait à la communauté et à la langue de l'enfant est incluse aux compétences, aptitudes et besoins des parents nourriciers. Ces caractéristiques ne peuvent pas être achetées ou développées pour des parents nourriciers qui sont extérieurs à la communauté de l'enfant ou sans lien avec celle-ci.

5. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille et le ministère fassent appliquer un outil normalisé d'évaluation des besoins à l'échelle de la province et en surveillent l'utilisation.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale soutient l'emploi d'un outil normalisé d'évaluation à l'échelle de la province dans la mesure où il est au préalable étudié et élaboré par le ministère sous une forme pertinente et fiable.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que le ministère fasse appliquer un outil normalisé d'évaluation des besoins à l'échelle de la province et en surveille l'utilisation.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation. De plus, nous préconisons l'utilisation des outils créés conjointement avec le comité chargé de la mise en œuvre.

SECFS : D'accord – Les SECFS sont d'accord dans la mesure où le personnel bénéficie de suffisamment de formation et de soutien. Nous exigeons un outil d'évaluation intégrant des critères dépassant les questions générales touchant la santé et le développement. Des études montrent que le lien avec la culture est un facteur important pour le bien-être général de l'enfant et la réduction des idées de suicide.

6. Nous recommandons que le ministère établisse des paramètres régissant le nombre maximum d'heures de relève et de soutien par enfant, en fonction du niveau de besoin.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale recommande l'obligation d'utiliser un outil normalisé, et il existe selon nous un besoin de formation et de soutien relativement au calcul des allocations de placement en foyer nourricier (y compris pour le soutien et la relève). Nous suggérons de plus que l'ensemble des besoins du foyer soit pris en compte dans un contexte général, de même que les besoins précis des enfants placés dans le foyer.

Régie du Nord : La Régie du Nord reste d'avis que chaque enfant est unique et que le plafonnement du nombre d'heures pour les enfants pris en charge pourrait se traduire par une incapacité à satisfaire les besoins de l'enfant dans des situations particulières.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que le ministère établisse des paramètres régissant le nombre maximum d'heures de relève et de soutien par enfant, en fonction du niveau de besoin. Des travaux similaires ont déjà eu lieu pour les enfants relevant du niveau de soins V et, à cet égard, la Régie du Sud a élaboré des lignes directrices provisoires concernant le recours à la relève et au soutien pour les enfants pris en charge.

SECFS : D'accord – Les SECFS appuient cette recommandation dans la mesure où il existe des dispositions applicables aux situations d'urgences ou aux circonstances exceptionnelles.

7. Nous recommandons que le ministère surveille et fasse appliquer sa politique relative à l'examen annuel et à l'approbation des allocations spéciales par les offices et les régies de services à l'enfant et à la famille.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale soutient un examen annuel des taux, mais nous suggérons que des travaux soient menés pour mettre en place un cadre d'assurance de la qualité (Quelle est la portée de l'examen annuel? Le processus est-il efficace? Etc.). Nous recommandons également la tenue d'un examen de l'assurance de la qualité des « comités chargés des allocations spéciales des offices ».

Régie du Nord : La Régie du Nord approuve cette recommandation. Il est important que les allocations spéciales soient examinées chaque année et révisées au besoin. La Régie du Nord ne soutient pas l'application de dates d'expiration aux allocations spéciales.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que le ministère surveille et fasse appliquer sa politique relative à l'examen annuel et l'approbation des allocations spéciales par les offices et les régies. Des modifications ont déjà été apportées dans ce domaine dans le cadre de la politique de gel des taux mise en œuvre par le ministère en décembre 2018. Il a été demandé aux offices et aux régies d'appliquer des dates d'expiration (un an au maximum) aux allocations spéciales pour les enfants pris en charge.

Awasis : L'office Awasis n'approuve pas cette recommandation. L'office est d'accord avec la tenue par les offices d'examen internes des allocations qui pourraient faire l'objet d'une surveillance par la régie et le ministère au moyen du SISEF. Les coûts et les ressources humaines que les offices, les régies et la Division devraient engager pour exécuter tout le processus d'approbation des allocations spéciales chaque année sont extrêmement élevés, et le financement limité pourrait et devrait servir à des tâches sociales et non au traitement de la paperasserie.

SECFS : D'accord – Dans la mesure où le gouvernement verse à l'office des fonds suffisants pour le personnel chargé des placements en foyer nourricier, nous pourrions satisfaire cette exigence. Sans financement suffisant de la gestion des dossiers de foyers nourriciers, il serait difficile de respecter cette recommandation.

Section 3 : Recours aux programmes de gestion des foyers nourriciers par des offices externes

8. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille, conclue des conventions d'achat de services avec tous les offices externes financés par la Province qui fournissent des services de foyers nourriciers, et que ces conventions définissent clairement :
- les attentes en matière de services et les résultats escomptés du programme;
 - les exigences en matière de présentation de l'information sur les services fournis et les résultats atteints.

Réponses des responsables :

La Régie générale : Il faut clarifier la répartition des rôles entre le ministère et les régies concernant les foyers nourriciers qui font partie du bassin plus large de ressources de placement collectif gérées à l'externe. La responsabilité de ces foyers nourriciers (c.-à-d. les conventions d'achat de services) incombe-t-elle aux offices qui délivrent les permis et aux régies dont ils relèvent ou à la Province? Ce processus devrait être mené en collaboration avec la Province et les régies.

Régie du Nord : La Régie du Nord approuve et soutient cette recommandation. Le recours à des conventions d'achat de services garantirait que toutes les parties concernées connaissent les exigences et les attentes.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que toutes les ressources externes qui fournissent des services de foyers nourriciers moyennant des fonds de la Province aient des conventions d'achat de services, et nous sommes disposés à participer à l'élaboration de chaque convention d'achat de services pour chaque office externe (fournisseurs de soins communautaires).

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Les exigences et les résultats des programmes doivent être diffusés de manière uniforme avec les offices qui prennent en charge nos enfants dans leurs établissements. Les allocations des foyers doivent être justifiées.

9. Nous recommandons que le ministère ou, le cas échéant, les régies de services à l'enfant et à la famille dans le contexte de l'enveloppe budgétaire unique, exigent que tous les placements dans des programmes de foyers nourriciers gérés par des offices externes passent par le Bureau de placement provincial (ou une instance équivalente, au niveau de la Régie des services à l'enfant et à la famille). Nous recommandons également que le ministère, en collaboration avec les régies, renforce les processus pour envoyer et placer des enfants pris en charge dans des foyers gérés par des offices externes en veillant au respect des conditions suivantes :

- les placements sont justifiés et opérés de manière uniforme;
- seuls les enfants évalués comme ayant des besoins en accord avec le mandat du programme sont placés dans le programme (des exceptions sont possibles pour les fratries, avec des tarifs connexes établis selon le niveau de soins dont ils ont besoin);
- les attentes concernant les processus d'aiguillage et d'approbation sont définies clairement et communiquées à tous les offices de services à l'enfant et à la famille.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale n'est pas d'accord pour que tous les placements dans des foyers gérés par des offices externes passent par le Bureau de placement provincial. Ces foyers ne sont pas tous de niveau 4 ou 5 (certains sont de niveau 3). Un cadre d'assurance de la qualité au niveau de la régie et des offices doit être mis en place pour surveiller l'utilisation de ces foyers et les allocations payées – c.-à-d. l'optimisation du financement et les résultats en matière de services. Cela est tout à fait logique compte tenu de l'enveloppe budgétaire unique et du fait que les régies sont responsables des dépenses d'entretien des enfants de leurs offices.

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. La durée du processus d'aiguillage vers le Bureau de placement provincial soulève des inquiétudes. De plus, il existe des préoccupations quant aux placements déterminés d'enfants qui ne conviennent pas toujours.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec le principe que tous les placements effectués dans une ressource gérée à l'externe devraient faire l'objet d'un processus d'évaluation préliminaire. Cela éliminerait tous les aiguillages directs aux fournisseurs de soins communautaires. Nous avons actuellement en place un processus qui étudie tous les aiguillages vers le Bureau de placement provincial, mais ce processus pourrait être renforcé pour garantir l'égalité entre tous les aiguillages.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation:

SECFS : D'accord – Les SECFS tireraient profit d'un élargissement des prises en charge de fratries. Nos familles ayant souvent un grand nombre d'enfants, cela éviterait leur séparation. Une répartition équitable et proportionnelle des lits de placement devrait être instituée pour chaque office. Les fournisseurs de services et le personnel de l'office pourraient ainsi mieux connaître leurs options de traitement et leurs attentes mutuelles.

10. Nous recommandons que le ministère ou, le cas échéant compte tenu d'une enveloppe budgétaire unique, les régies de services à l'enfant et à la famille veillent à ce que le recours aux foyers nourriciers d'offices externes soit dûment justifié en fonction des besoins élevés du ou des enfants placés dans ces foyers et des services spéciaux qui y sont fournis.

Réponses des responsables :

La Régie générale : (10) Voir la réponse à la recommandation n° 9.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. Il existe des préoccupations quant au placement d'enfants dans des foyers qui ne conviennent pas à leurs besoins et à des placements qui ne sont pas approuvés par l'office chargé de l'enfant.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que le placement de tout enfant dans une ressource externe devrait être financé par une allocation correspondant réellement aux besoins de l'enfant. Nous nous efforçons d'appliquer ce principe au quotidien par une collaboration entre nos équipes des services de soutien et des soins de relève pour veiller à une bonne correspondance à chaque fois que cela est possible.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : En désaccord – Les SECFS disposent de placements spécialisés créés sous l'égide de Shawenim Abinoojii. Il peut arriver que les besoins ne correspondent pas à l'allocation du ou des enfants; il n'y a toutefois pas d'autre solution disponible dans nos collectivités éloignées. Si les foyers de Shawenim n'étaient pas disponibles, les enfants devraient tous être transférés à Winnipeg.

11. Nous recommandons que le ministère veille à l'existence d'une documentation suffisante justifiant toute différence des ratios des nombres de dossiers des agents de placement familial utilisés pour le financement des offices externes par comparaison avec ceux des offices internes.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale soutient cette recommandation. Nous recommandons que le ministère envisage d'habiliter les offices externes à délivrer des permis à leurs foyers ou de transférer les ressources budgétaires aux offices internes pour qu'ils assument ce rôle.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. On a constaté des écarts au niveau du financement de ces postes. On espère que les discussions actuelles concernant le financement dans le cadre de l'enveloppe budgétaire unique aborderont également le financement équitable de ces postes.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec le principe d'égalité au niveau du ratio des agents de placement familial, qu'ils travaillent pour une ressource externe ou dans un office, lorsque le travail est effectué en vertu d'un permis pour des enfants pris en charge de niveaux 3 à 5. La règle voulant que les offices externes soient financés au ratio 1:15 crée un système à deux niveaux qui désavantage les enfants placés dans des ressources des offices.

SECFS : D'accord – Cela renforce l'équité et l'égalité à l'échelle du système pour tous les offices internes et externes ainsi que pour les travailleurs chargés de la gestion des dossiers de foyers nourriciers.

Section 4 : Processus d'autorisation des nouveaux foyers nourriciers

12. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, examine et révisé régulièrement le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers et le Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille pour veiller à ce que les normes soient à jour, pertinentes et appropriées sur le plan culturel.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale approuve cette recommandation, car de nombreuses politiques doivent être réexaminées à l'occasion de l'entrée en vigueur de l'enveloppe budgétaire unique. Plusieurs groupes de travail ont déjà amorcé leurs travaux en partenariat avec la Province et les régies et leurs offices.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. La Régie continuera de siéger au groupe de travail des offices relatif aux normes pour représenter les intérêts des offices du Nord.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec le principe que la réglementation et les normes relatives à la délivrance de permis aux foyers nourriciers ainsi que le Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers devraient faire l'objet d'examen réguliers et de révisions au besoin.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, les office de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation. Il recommande par ailleurs que le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers soit modifié pour prolonger la durée de validité d'un permis d'un (1) an actuellement aux deux (2) ans en vigueur auparavant.

SECFS : D'accord – Cela est déjà en cours et a lieu selon les besoins.

13. Nous recommandons que le ministère publie un seul document électronique contenant l'ensemble du Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille à l'intention des régies de services à l'enfant et à la famille et des offices, en veillant à ce que les liens insérés au document fonctionnent.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. Le groupe de travail des offices relatif aux normes travaille actuellement à la modification du modèle du Guide de normalisation ainsi qu'à la mise à jour de chaque norme en fonction des modifications apportées au système.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que la diffusion à notre personnel et nos offices d'une version électronique du Guide de normalisation des services à l'enfant et à la famille serait utile.

SECFS : D'accord – Cela est déjà en place, mais pas réalisé intégralement dans toutes les catégories.

14. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, modifie le Règlement sur la délivrance de permis aux foyers nourriciers pour définir le concept de foyers nourriciers intrafamiliaux et les exigences connexes. Nous recommandons également que le ministère, en conjonction avec les régies, fournisse une orientation complète concernant l'approbation, la surveillance et le soutien de ces foyers nourriciers.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale attend des instructions et des renseignements supplémentaires concernant les foyers intrafamiliaux, les travaux d'une équipe provinciale et interrégies ayant été présentés antérieurement. Ces travaux comprenaient de l'information relative aux écarts entre les normes appliquées aux foyers qui connaissaient bien l'enfant et celles appliquées aux foyers que l'enfant ne connaissait pas. Ils portaient également sur les problèmes ou les préoccupations liées aux normes de la communauté.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Chaque régie et chaque office disposent à l'interne de l'expertise permettant d'élaborer (en tenant compte des besoins culturels et linguistiques de tous les enfants pris en charge) une évaluation complète sur le plan culturel visant précisément les communautés qu'elle sert.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec le fait que les foyers nourriciers intrafamiliaux doivent être reconnus comme une ressource légitime de placement des enfants. Il faut savoir que ces foyers doivent être soutenus d'une manière particulière et que les travailleurs de notre office chargés de la gestion des foyers nourriciers doivent avoir plus de temps pour soutenir et surveiller ces types de foyers.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECPS : D'accord – Les foyers nourriciers intrafamiliaux ne devraient pas être réglementés aussi strictement que les foyers nourriciers tenus par des étrangers à la famille.

15. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, prépare une orientation complète sur les points suivants :

- l'évaluation de la convenance des candidats au permis de foyer nourricier, en se fondant sur tous les principaux éléments de la demande de permis exigés dans le Règlement;
- la documentation qui rend compte de cette évaluation.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale est respectueusement en désaccord avec cette recommandation. Le cadre des foyers nourriciers de la Régie générale donne des renseignements détaillés et des notes de pratique sur le mode de gestion des principaux secteurs. L'utilisation du cadre des foyers nourriciers s'est avérée efficace par le passé, d'autres régies, le ministère et des offices externes l'ayant utilisé. De plus, la Régie générale travaille actuellement à la mise en œuvre élargie de l'outil S.A.F.E. dans le passage en revue des foyers pour évaluer le risque, les mesures d'atténuation et la convenance des demandeurs de permis de foyers nourriciers. L'outil S.A.F.E. s'appuie sur des données probantes et est amplement utilisé dans tout le Canada et aux États-Unis.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Chaque régie et chaque office disposent à l'interne de l'expertise permettant d'élaborer (en collaboration avec les offices) une évaluation complète sur le plan culturel visant précisément les communautés qu'elle sert.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait qu'un outil d'évaluation complet serait utile à nos offices pour le passage en revue des foyers et la tenue des examens annuels avec les parents nourriciers. Cet outil devrait inclure d'une manière ou d'une autre l'adaptation sur le plan culturel et tenir compte de

l'évaluation professionnelle des agents de placement familial.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Le passage en revue des foyers d'accueil devrait dépasser la simple collecte de données sur un foyer en particulier. Il devrait se conclure par une évaluation par les travailleurs de la convenance du candidat pour l'accueil précis des enfants dont l'office gère les dossiers.

16. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, établisse à l'intention des superviseurs une liste de contrôle à utiliser dans l'examen des dossiers de demande ou de renouvellement de permis afin de garantir que les dossiers sont bien complets et que toutes les exigences découlant de la réglementation et des politiques sont prises en compte.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale dispose d'une liste de contrôle qui pourrait être utilisée dans les autres régies. Les Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et le programme de ressources en matière de placement d'urgence l'utilisent déjà.

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Cette tâche ne devrait pas relever du ministère, mais devrait être confiée à la Régie pour que celle-ci travaille avec ses offices à l'établissement des mécanismes de contrôle assurant une supervision appropriée.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec l'élaboration d'une liste de contrôle qui serait jointe à chaque dossier de passage en revue et d'examen annuel des foyers pour aider les superviseurs à prendre une décision définitive concernant la délivrance du permis. Certains de nos offices ont actuellement recours à un tel outil, que l'on pourrait étudier en vue de son élargissement.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Les SECFS sont d'accord sur le fait qu'un tel outil serait utile.

17. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille exigent de leurs offices qu'ils fassent rapport régulièrement sur toutes les exceptions autorisées par les offices par rapport aux exigences découlant de la réglementation et des politiques au moment de la délivrance de permis.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale demande des éclaircissements, car les régies ne sont pas habilitées à approuver des exceptions par rapport aux normes.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. L'étape suivante consiste à mettre en place un système de suivi au sein de la Régie du Nord. Cela devra se faire en coordination avec les sept offices du Nord par les comités existants réunissant les offices et de la Régie du Nord. On pourra analyser cette information pour détecter les tendances, les thèmes et les activités de défense de nos intérêts.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le principe que toutes les dérogations incluses aux permis de foyer nourricier devraient être autorisées par les offices et que des statistiques devraient être tenues pour chaque type de dérogation.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord (sous conditions) – Nous appuyons cette recommandation à condition que nous recevions le financement suffisant pour mener cette tâche à bien.

18. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille consignent et suivent toutes les exceptions autorisées par leurs offices par rapport aux exigences découlant de la réglementation et des politiques et décident si des mesures sont nécessaires pour parvenir à une plus grande conformité globale.

Réponses des responsables :

La Régie générale : Les régies ne peuvent pas approuver d'exceptions. Cette recommandation pourrait devenir applicable si des modifications sont apportées à la réglementation et aux politiques.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. Il faut continuer de travailler avec les offices relativement aux exceptions autorisées et à la planification de mesures pour renforcer la conformité. On pourra ensuite analyser l'information pour détecter les tendances, les thèmes et les activités de défense de nos intérêts à mener auprès des acteurs externes.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le principe que toutes les demandes de dérogations devraient être consignées et suivies. Cela se fait actuellement dans ce bureau et nous continuerons de rendre compte du type et du nombre de dérogations autorisées par l'office chaque année.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord.

Section 5 : Gestion continue des foyers nourriciers

19. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille et leurs offices, établisse et communique des orientations sur les thèmes suivants :

- la fréquence escomptée des vérifications de sécurité exigées concernant les parents nourriciers et les autres adultes résidant dans le foyer;
- les mesures de suivi à prendre lorsque les parents nourriciers ne respectent pas les normes de sécurité;
- les mesures d'application progressive à prendre en cas de non-respect répété par les parents nourriciers.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale soutient une approche uniforme et cohérente dans ces domaines et recommande l'élaboration d'un calendrier standard à l'échelle de toutes les régies pour les vérifications de sécurité.

La Régie générale suggère respectueusement que certaines normes pourraient ne pas refléter pas les normes communautaires et culturelles. Elle suggère également que des normes particulières différentes soient appliquées aux foyers intrafamiliaux et aux foyers non familiaux.

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Des changements sont en cours au niveau des ressources relatives aux services à l'enfant et à la famille pour permettre aux offices d'élaborer eux mêmes leurs ressources. La Régie du Nord estime que, parallèlement à la mise en œuvre du projet de loi C92, on devrait confier à la régie la responsabilité de travailler avec ses offices pour établir les lignes directrices appropriées.

Régie du Sud : La Régie du Sud appuie cette recommandation et travaillera avec ses offices pour commencer à étudier ce qui est réalisable en termes de fréquence de toutes les vérifications, avec notamment des lignes directrices sur ce qui est acceptable et la façon de gérer les résultats. Il faudrait établir le suivi de toutes les normes de sécurité qui ne sont pas appliquées dans les foyers nourriciers et la voie à suivre en cas de non-conformité.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Des paramètres ou des critères doivent être établis collectivement entre la régie et les offices.

20. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille, élabore un processus axé sur le risque de renouvellement des permis de foyers nourriciers, en tenant compte du type de foyer nourricier et des antécédents en matière de conformité.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale est respectueusement en désaccord avec cette recommandation. Étant donné que nous avons la responsabilité des enfants pris en charge, nous estimons que la délivrance d'un permis annuel est nécessaire pour tous les foyers nourriciers.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Il devrait incomber à la régie de travailler avec ses offices à l'élaboration des politiques et processus internes.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait qu'un outil d'examen annuel axé sur le risque pourrait être utile pour aider les agents de placement familial à mieux évaluer les foyers chaque année.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord (sous condition) - Le ministère devrait acheter l'outil d'évaluation du risque lié aux foyers nourriciers pour le mettre à la disposition de chaque office. Actuellement, les offices du Sud et du Nord n'ont pas accès à l'outil d'évaluation du risque lié aux foyers nourriciers élaboré par le groupe de prise de décision structurée. Nos offices ne disposent que de l'outil d'évaluation du risque lié aux parents et aux tuteurs.

21. Nous recommandons que les offices mettent en œuvre un processus pour recenser les permis approchant de la date d'expiration et planifier les examens nécessaires avant la date d'expiration du permis.

Réponses des responsables :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation, mais recommande également que la Province apporte aux rapports du SISEF les révisions recommandées par tous les offices afin d'inclure une section spécifique pour les dates de délivrance de permis et d'expiration. Cette recommandation pourrait être mise en œuvre après la réalisation de la recommandation no 40. Cette information est saisie dans le SISEF et devrait donc être accessible. Actuellement, l'office doit utiliser sa propre base de données pour suivre les dates d'expiration.

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation. Ces deux dernières années, le superviseur des autres modes de garde a amélioré les systèmes de suivi internes. L'office travaille actuellement à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des dossiers électroniques fonctionnant en parallèle avec le SISEF. Grâce à ce système, des rappels des dates d'expiration seront envoyés automatiquement et donneront un délai suffisant pour mener à bien les activités de renouvellement de permis. Les facteurs hors du contrôle direct des offices, comme l'approbation des dérogations, les retards au niveau des vérifications des casiers judiciaires et, parfois, les références médicales doivent être pris en compte.

SECFS : D'accord – Un système de rappel devrait être mis au point et intégré au SISEF.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale poursuivra ses efforts d'assurance de la qualité concernant le statut des permis. Les offices sont eux aussi tenus de mener des activités d'assurance de la qualité dans ce domaine.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. Les offices devraient établir un système de suivi pour s'assurer du respect des exigences en matière de délivrance de permis.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait qu'un processus devrait être en place dans tous les offices pour organiser le renouvellement des permis de foyers nourriciers de manière opportune. Certains de nos offices disposent actuellement d'une liste indiquant les dates de renouvellement leur permettant d'effectuer les examens annuels de manière opportune.

22. Nous recommandons que les agents de placement familial et l'agent chargé du dossier de l'enfant collaborent pour veiller à ce qu'un nombre pertinent de visites du foyer ait lieu pendant l'année, en s'assurant que certaines de ces visites coordonnées sont effectuées par l'agent de placement familial pour soutenir les parents nourriciers, et à ce que les visites faites par chaque agent soient documentées séparément.

Réponses des responsables :

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation. Les agents de placement familial et l'agent chargé du dossier de l'enfant réalisent des visites coordonnées ou intégrées pour tous les dossiers. Les contacts sont plus nombreux en cas de risque plus élevé lié au placement ou à l'enfant. La documentation est tenue principalement dans des dossiers séparés – p. ex., une note concernant le fournisseur de soins ajoutée au dossier par un agent de placement familial ne peut pas être transmise à l'agent chargé du dossier de l'enfant si elle ne concerne pas directement la garde de l'enfant. De plus, l'office pourrait attribuer un code d'auxiliaire aux agents de placement familial dans le dossier de l'enfant pour leur permettre d'utiliser l'écran du SISEF consacré aux contacts directs, mais cela changerait également le mode de suivi actuellement utilisé pour les contacts directs avec l'agent chargé du dossier de l'enfant.

SECFS : D'accord (sous condition) – L'office doit être suffisamment financé pour la gestion des dossiers de foyers nourriciers.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale a élaboré une politique des communications relativement à la collaboration et aux communications entre l'agent de placement familial, l'agent chargé du dossier de l'enfant pris en charge et le travailleur de l'office externe. Nous soutenons l'élaboration de normes applicables aux rencontres individuelles avec ces parties, mais ce point est lié à la disponibilité de fonds et de personnel pour la gestion des dossiers de foyers nourriciers.

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Actuellement, les agents de placement familial ne sont pas inclus à la formule de calcul du financement de base. Cette recommandation pourrait forcer les offices à réaffecter du financement vers ces postes. Il devrait certes y avoir un nombre suffisant de visites, mais l'office devrait être habilité à décider de l'affectation du personnel qui en sera chargé.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord quant à l'importance du maintien des communications entre les parents nourriciers, l'agent chargé du dossier de l'enfant et l'agent de placement familial et sur le fait que ces communications devraient être documentées. Les quatre régies travaillent actuellement à la

rédaction d'un protocole de communication avec les foyers nourriciers qui traitera de certains aspects de cette recommandation. Il serait également important qu'un nombre de visites des foyers soit établi à l'intention des agents de placement familial en fonction du niveau de risque d'un foyer nourricier.

23. Nous recommandons que les offices établissent et communiquent des politiques écrites sur les contacts entre l'agent de placement familial et les foyers nourriciers et en surveillent le respect. Les politiques devraient imposer :

- un nombre minimum de visites annuelles des foyers nourriciers en fonction des risques évalués (avec des visites inopinées en cas de facteurs à haut risque);
- la prise de notes sur les contacts entre les agents de placement familial et les foyers nourriciers au moyen d'un formulaire prescrit.

Réponses des responsables :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation dans son principe, en interprétant le terme « formulaire prescrit » comme étant un formulaire prescrit par l'office, et non un formulaire prescrit par la Province en vertu de la réglementation et que les offices ne pourraient pas adapter à leurs besoins.

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation.

SECFS : D'accord – Toute l'information échangée entre les travailleurs de première ligne et les agents chargés de la gestion des foyers nourriciers devrait être consignée dans le SISEF.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : Des contacts devraient être maintenus avec les foyers nourriciers pour ce qui a trait au perfectionnement des compétences des parents nourriciers et aux besoins variables de l'enfant.

La Régie générale soutient l'établissement d'un formulaire obligatoire après la réalisation d'une étude sur son contenu.

Régie du Nord : (Cette recommandation semble identique à la recommandation n° 22)

La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Actuellement, les agents de placement familial ne sont pas inclus à la formule de calcul du financement de base. Cette recommandation pourrait forcer les offices à réaffecter du financement vers ces postes. Il devrait certes y avoir un nombre suffisant de visites, mais l'office devrait être habilité à décider de l'affectation du personnel qui en sera chargé.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait qu'un système plus officiel, et uniforme à l'échelle de tous les offices, devrait être en place pour le travail réalisé par les agents de placement familial.

24. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille, établisse les soutiens minimums devant être à la disposition de tous les parents nourriciers. De tels soutiens devraient inclure :

- une formation et une information standard initiales et continues concernant les besoins courants des enfants pris en charge et les attentes et soutiens connexes des offices;
- la communication initiale et continue sur les besoins particuliers d'un enfant placé dans un foyer nourricier, y compris ses besoins comportementaux, médicaux, éducatifs et culturels;
- un contact initial avec les parents nourriciers dans la semaine suivant le placement d'un enfant pour évaluer comment se passe le nouveau placement.

Réponses des responsables :

La Régie générale : Des travaux sont en cours dans toutes les régies et au ministère pour étudier la formation des parents nourriciers et la communication avec eux. La formation fournie aux parents nourriciers dépend des ressources et du financement alloués à la gestion des dossiers de foyers nourriciers. Il est important de souligner les autres dépenses encourues pour soutenir la formation des parents nourriciers (p. ex., le coût de la prise en charge de remplacement qui doit être assurée pendant que les parents nourriciers assistent à une formation ou s'absentent du travail).

Un contact initial dans un délai d'une semaine pourrait devoir être établi par voie électronique ou par téléphone en raison de l'emplacement géographique, mais il devrait l'être le plus tôt possible.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. Le rôle du ministère est de soutenir ce travail des offices pour maintenir un niveau fiable de financement des placements en foyer nourricier. Cela aidera les offices à veiller à ce que les besoins de l'enfant et de la famille en matière de sécurité respectent les normes fondamentales minimales, y compris les attentes des communautés à l'égard des offices.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les parents des foyers nourriciers intrafamiliaux doivent recevoir bien plus de formation et de soutien que ce n'est le cas actuellement. Il a été demandé aux quatre régies de travailler à l'élaboration d'une convention d'achat de services pour l'organisme Kinship

and Foster Family Network of Manitoba. Il est possible que certaines des fonctions de cet organisme doivent être examinées, voire attribuées aux offices. Les offices doivent et veulent avoir la responsabilité de former leurs parents nourriciers de la façon qui leur semble la plus adaptée aux enfants qu'ils prennent en charge.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Dans les nouveaux dossiers, les agents ne connaissent pas toujours les besoins particuliers des enfants pris en charge. Au départ, le parent nourricier qui vit avec l'enfant connaît mieux les besoins et les problèmes de l'enfant. Cette tâche devrait s'appuyer sur une approche collaborative entre l'agent et le parent nourricier jusqu'à ce que s'écoule un délai suffisant pour mieux comprendre l'enfant.

25. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille examinent les soutiens à la disposition des parents nourriciers dans chacun de leur office, détectent les lacunes et les problèmes d'uniformité et mettent en œuvre les plans nécessaires là où cela est nécessaire pour renforcer le soutien des parents nourriciers.

Réponses des responsables :

La Régie générale : Les régies examinent chaque année avec leurs offices leur plan stratégique de services, qui décrit le soutien et les produits livrables relativement à la prise en charge. Les plans s'inscrivent toujours dans le contexte du financement et des autres ressources disponibles.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'est pas d'accord avec cette recommandation. Des mesures de reddition des comptes sont en place, de l'agent de placement familial jusqu'au directeur général au niveau de l'office. La Régie du Nord intervient lorsque l'auteur d'une plainte au niveau de l'office a épuisé toutes les voies de gestion du problème.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les offices devraient disposer des ressources nécessaires pour apporter le meilleur soutien possible à leurs parents nourriciers.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord.

Section 6 : Évaluation et surveillance des lieux sûrs

26. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille, établisse des normes et des directives écrites sur la réalisation des évaluations de lieux sûrs. Ces normes devraient inclure les points suivants :

- le suivi et la documentation des résultats des vérifications de sécurité et des cotes de risque ainsi attribuées;
- le suivi et la documentation des éléments non conformes;
- la documentation indiquant si un placement est effectué en urgence ou pas;
- une plus grande clarté sur la façon d'établir la convenance d'un lieu sûr, notamment la détermination et l'évaluation des facteurs indiquant qu'un lieu sûr ne convient pas.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale a élaboré et mis en œuvre un cadre sur les lieux sûrs qui traite de toutes ces questions et elle a formé ses offices à ce cadre.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'est pas d'accord avec cette recommandation: les régies jouissent du mandat et de l'expertise nécessaires pour élaborer des normes adaptées sur le plan culturel aux personnes qu'elles servent. La Régie du Nord peut rédiger des directives et assurer l'éducation, la surveillance et l'orientation des offices sur la tenue des évaluations des lieux sûrs. La consultation du ministère n'est pas requise, car la Régie du Nord a, du fait de notre vécu, de l'expertise relativement aux membres des Premières Nations.

Des ressources financières supplémentaires seraient aussi utiles pour que chaque office puisse doter et former plus avant leurs services de gestion des foyers nourriciers et soutenir les enfants et les parents nourriciers.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord avec le principe qu'une évaluation des lieux sûrs constituerait un progrès, et elle fournira de l'orientation à ses offices au moment de réaliser ces types de placements. Un des offices de la Régie a élaboré une évaluation pour le placement dans des lieux sûrs, ce qui pourrait être un bon point de départ pour des travaux à venir dans ce domaine.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Une meilleure formation à l'évaluation des foyers nourriciers serait très utile. La formation provinciale sur le passage en revue des lieux sûrs serait aussi bénéfique pour toutes les personnes chargées de la gestion des foyers nourriciers. De nombreuses provinces canadiennes utilisent

ce cadre. Ici encore, les outils de prise de décision structurée fondés sur l'évaluation de la sécurité des parents nourriciers seraient un atout pour chaque office.

27. Nous recommandons que les offices surveillent le respect par les agents de la politique du ministère voulant qu'une visite du lieu sûr ait lieu peu de temps après le placement d'un enfant et que cette visite soit documentée.

Réponses des responsables :

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation.

SECFS : D'accord – Cette responsabilité incomberait aux travailleurs de première ligne et non aux agents de placement familial.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale soutient cette recommandation à la lumière de la recommandation n° 24.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. Les visites des lieux sûrs doivent être réalisées en fonction de l'évaluation du risque (faible, moyen ou élevé) et des normes. La Régie du Nord continuera de surveiller la conformité des activités de ses offices et d'y veiller.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que des visites des lieux sûrs sont nécessaires peu de temps après le placement et que ces visites doivent être documentées.

28. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, examine et modifie au besoin la durée maximale de placement dans les lieux sûrs.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale suggère que l'échéancier actuel pourrait être acceptable lorsque des normes relatives aux foyers intrafamiliaux auront été élaborées et étendues à tous les lieux sûrs.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Les offices ont le mandat d'examiner et de réviser les lieux sûrs et d'établir la pertinence culturelle des normes existantes et les obstacles connexes.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que le processus lié aux lieux sûrs doit être examiné et analysé pour veiller à ce que les offices travaillent dans l'intérêt supérieur des enfants qui y sont placés.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – La collecte de renseignements auprès des références et du personnel médical prend du temps.

29. Nous recommandons que, en ce qui concerne les lieux sûrs qui deviennent des placements à long terme, les offices surveillent suffisamment le placement et proposent le même soutien que celui fourni aux parents nourriciers.

Réponses des responsables :

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation. L'office accorde beaucoup d'importance aux placements intrafamiliaux. Ce genre de placement bénéficie du plus grand nombre d'employés à temps plein spécialisés. Cinq agents d'autres modes de garde fournissent un soutien égal ou supérieur à celui destiné aux foyers nourriciers de nature générale. La seule différence réside en la difficulté d'accorder un permis à ces foyers à l'expiration de la période de six mois en raison des ressources limitées.

SECFS : D'accord – Cela devrait déjà être le cas, car les normes ne sont aucunement différentes.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale adhère à cette recommandation. Nous estimons que nos offices fournissent le même niveau de service aux lieux sûrs qu'aux foyers nourriciers et qu'ils s'attachent à offrir le même niveau de service et de soutien à tous les fournisseurs de soins.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Les fournisseurs de soins et les enfants sous leur responsabilité (qu'il s'agisse d'un placement à long terme ou court terme) doivent avoir accès au même soutien affectif, financier et lié à la surveillance.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les ressources en lieux sûrs doivent faire l'objet d'un soutien et d'une surveillance semblables à ce à quoi sont assujettis les parents nourriciers titulaires d'un permis lorsque le placement devient une prise en charge à long terme. Le système permet actuellement aux lieux sûrs d'interjeter appel du retrait d'un enfant lorsque le foyer joue le rôle de lieu sûr depuis plus de six mois, ce qui leur donne les mêmes droits qu'un parent nourricier titulaire d'un permis.

Section 7 : Processus de suivi des plaintes et d'appel

30. Nous recommandons que le ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille surveillent les échéances de la tenue des appels, cernent les raisons des retards et modifient les processus au besoin pour faciliter l'achèvement des appels dans des délais opportuns.

Réponses des responsables :

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. La surveillance des échéances des appels des parents nourriciers relève des régies, et cela ne devrait pas changer. Des processus sont en place pour faciliter l'achèvement des appels dans des délais opportuns.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les appels des foyers nourriciers doivent être suivis du début à la fin. Nous disposons actuellement d'un processus qui suit les appels à partir du moment où ils parviennent à ce bureau. La Régie du Sud travaillera à l'élaboration d'un système de suivi dès l'amorce du processus de règlement extrajudiciaire des différends. Cela aidera à cerner les raisons d'éventuels retards.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Des échéanciers sont déjà en place pour les appels des foyers nourriciers. Les retards, le cas échéant, peuvent être dus à des problèmes de proximité géographique ou de fixation des audiences liés à la disponibilité des agents, des superviseurs ou des parents nourriciers, et les échéances doivent refléter des circonstances uniques et incontournables.

31. Nous recommandons que, dans les cas où les régies de services à l'enfant et à la famille participent à la décision de retirer un enfant d'un foyer nourricier, les appels soient entendus par le ministère (plutôt que par la régie des services à l'enfant et à la famille).

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale n'est pas d'accord avec la proposition voulant que les appels soient entendus par le ministère. Les régies doivent veiller à la séparation entre les tâches liées aux appels des foyers nourriciers et le travail courant de gestion des dossiers.

Régie du Nord : La Régie du Nord n'appuie pas cette recommandation. Ce sont les offices qui travaillent avec les enfants qui sont les mieux placés pour décider du retrait d'un enfant. Le ministère a un arbitre qui entendra les appels concernant le retrait d'enfants pris en charge si l'office et la régie sont d'accord sur le retrait. Le parent nourricier peut interjeter appel auprès d'un arbitre de la Division des services à l'enfant et à la famille. Cette étape était une solution «à court terme» adoptée à la proclamation de la Loi sur les régies en 2004. Elle protégeait les parents nourriciers en garantissant que les offices ne retireraient pas les enfants de foyers qui ne sont pas des Premières Nations au moment où ils en avaient le pouvoir ou sans motif valable pour le faire.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord que, si une décision de retirer un enfant d'un foyer nourricier à laquelle a contribué une régie fait l'objet d'un appel, cette régie devrait se désengager du processus et la Division devrait traiter l'appel.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – La régie ne devrait pas participer au processus lorsqu'elle a participé à la décision de retirer un enfant. Par contre, lorsque la régie n'a pas participé au processus décisionnel, elle devrait participer à l'examen de l'appel. La disponibilité des parents nourriciers doit être prise en compte et les échéances doivent refléter les circonstances uniques et incontournables.

32. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille veillent à ce que les offices établissent des processus pertinents de règlement extrajudiciaire des différends et suivent ces processus.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale adhère à cette recommandation. Les offices peuvent gérer les processus de règlement extrajudiciaire des différends, mais, comme nous venons de l'indiquer, la séparation des tâches est essentielle.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. La Régie travaillera en coordination avec les sept offices du Nord pour élaborer un processus pratique de règlement extrajudiciaire des différends tenant compte des emplacements des divers bureaux chargés de la prestation de services.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les offices devraient disposer d'un processus pertinent de règlement extrajudiciaire des différends et d'un système connexe de compte rendu. La Régie du Sud a récemment rédigé et remis à chacun de nos offices un document sur les pratiques exemplaires qui présente l'objet d'un tel processus et les facteurs à prendre en compte pendant son déroulement.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation:

SECFS : D'accord – Les SECFS sont d'accord sur le fait que des modes de règlement extrajudiciaire des différends devraient être établis pour assurer la neutralité et la médiation en tant que fonction du processus. Ces modes de règlement sont chronophages et les offices devraient être financés pour faire intervenir des médiateurs externes. Actuellement, faute de disposer de fonds pour recruter des animateurs ou des médiateurs tiers, c'est le personnel des offices qui anime le processus de règlement extrajudiciaire des différends.

33. Nous recommandons que le ministère, en consultation avec les régies de services à l'enfant et à la famille, étudie et évalue les préoccupations soulevées par les offices et par le comité d'examen des lois en matière de protection de l'enfance et qu'il renforce au besoin le Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale est d'accord et estime qu'il est de l'intérêt supérieur de l'enfant que celui-ci vive au sein de sa famille d'origine et de sa culture d'origine.

Régie du Nord : La Régie du Nord approuve la recommandation. Néanmoins, la priorité doit être accordée au renforcement de la capacité des parents, des grands-parents et des fournisseurs de soins dans la communauté de faire face aux besoins de tous les enfants pris en charge en matière de retrait et de réunification.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur la nécessité d'examiner en détail et de réviser le Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers pour faire en sorte que le processus d'appel puisse s'achever dans des délais opportuns, sans étape superflue.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : En désaccord - L'office ne souhaite pas que les parents nourriciers jouissent de droits supérieurs à ceux qu'ils ont déjà, et l'office devrait disposer de plus de droits et de souplesse relativement au processus d'appel des parents nourriciers.

Section 8 : Processus d'assurance de la qualité

34. Pour donner à la direction des offices l'assurance suffisante que les foyers nourriciers et les lieux sûrs font l'objet d'une approbation adéquate, nous recommandons que les offices mettent en œuvre un processus d'examen de l'assurance de la qualité fondé sur le risque pour chacun des principaux processus, notamment :

- la délivrance de nouveaux permis de foyer nourricier (voir les **SECTIONS 4.3** et **4.4**);
- le renouvellement des permis de foyer nourricier (voir la **SECTION 5.1**);
- l'évaluation et la surveillance des lieux sûrs (voir les **SECTIONS 6.1** et **6.2**);
- la gestion des plaintes (voir la **SECTION 7.1**);
- la tenue de dossiers sur les foyers nourriciers dans la base de données du SISEF (voir la **SECTION 9.1**).

Réponses des responsables :

Métis : Les Services à l'enfant, à la famille et à la communauté des Métis appuient cette recommandation. En février 2019, la Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis a entrepris un audit de tous les dossiers d'autres modes de garde. Dans le cadre de cet audit, les travailleurs devaient veiller au chargement de divers documents dans le SISEF. Il s'agissait notamment du passage en revue du foyer, avec les vérifications des exigences matérielles, un certificat de santé et quatre références, et de copies du permis initial ou du dossier initial du lieu sûr pour les foyers intrafamiliaux et de chaque examen annuel du permis. Parmi les autres documents exigés, mentionnons les vérifications du casier judiciaire, du registre concernant les mauvais traitements et du contact antérieur pour chaque adulte résidant dans le foyer et chaque fournisseur de soins de relève. L'office continue de souligner l'importance de la compétence culturelle et poursuivra sa coopération étroite avec nos foyers nourriciers et nos foyers intrafamiliaux pour les sensibiliser à l'importance de connaître la culture et l'histoire des Métis. Tout processus d'assurance de la qualité axé sur le risque adopté doit prendre en compte les effets de la colonisation. Cela demeure un obstacle notable dans l'acceptation des outils normalisés d'évaluation du risque pour les offices autochtones.

SECFS : D'accord (sous condition) - L'office soutient cette recommandation dans la mesure où des fonds ont été affectés pour du personnel supplémentaire œuvrant à l'assurance de la qualité. Chaque office de la Régie du Sud est financé pour un seul agent d'assurance de la qualité, malgré la taille de l'office.

L'agent d'assurance de la qualité de l'office se concentre principalement sur les dossiers de services directs et veille à l'exactitude des chiffres saisis dans la base de données. L'office utilise trois bases de données, qui doivent être fusionnées et corrigées tous les mois. La gestion de l'assurance de la qualité est dirigée par la Régie du Sud et nous travaillons sur ce thème conformément à ses directives.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale soutiendra la poursuite de la mise en œuvre et de l'examen de l'outil normalisé d'évaluation S.A.F.E. pour la délivrance et le renouvellement des permis, ainsi qu'un examen d'assurance de la qualité des résultats des évaluations réalisées avec cet outil. La poursuite de la mise en œuvre et de l'examen de S.A.F.E. et de son utilisation pour les renouvellements et l'assurance de la qualité permettront de mieux comprendre de quelle façon soutenir nos offices. En octobre 2019, la Régie générale offrira une formation d'appoint sur S.A.F.E. et de la formation à l'intention des nouveaux utilisateurs et des superviseurs. La Régie générale tient à recommander l'utilisation de S.A.F.E. pour les lieux sûrs, dans la mesure où d'autres provinces ont effectué une mise en œuvre intégrale de cet outil. S.A.F.E. exige que les superviseurs soient formés à son utilisation et que ses normes prennent bien en compte l'usage des listes de contrôle pour l'assurance de la qualité avant l'approbation de la délivrance du permis.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. Le service d'assurance de la qualité de la Régie a une approche consistant à travailler avec les offices à des examens d'assurance de la qualité. Le personnel des offices intervient dans ce processus d'examen, sous réserve d'un consentement mutuel. À titre d'exemple, dans l'examen des évaluations des familles, les superviseurs des offices et les coordonnateurs de l'assurance de la qualité ont participé à titre d'examineurs. Le service d'assurance de la qualité de la Régie du Nord a fourni de l'aide et de l'orientation tout au long du processus.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord quant à la nécessité de mettre en place un processus plus solide d'assurance de la qualité pour ce qui a trait au placement en foyer nourricier. Jusqu'à présent, ce processus est limité en raison du financement insuffisant des postes de gestion des placements en foyer nourricier au niveau des offices. En supposant que la recommandation no 1 soit mise en œuvre, les offices disposeront du personnel pour tenir les dossiers et gérer le travail à accomplir dans le domaine des placements en foyer nourricier. La Régie du Sud travaillera avec nos offices pour élaborer un processus d'examen de l'assurance de la qualité.

L'agent d'assurance de la qualité de l'office se concentre principalement sur les dossiers de services directs et veille à l'exactitude des chiffres saisis dans la base de données. L'office utilise trois bases de données, qui doivent être fusionnées et corrigées tous les mois. La gestion de l'assurance de la qualité est dirigée par la Régie du Sud et nous travaillons sur ce thème conformément à ses directives.

35. Pour veiller à ce que les offices sous leur responsabilité suivent les normes et pratiques établies applicables aux foyers nourriciers, nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille :

- surveillent les résultats des examens de l'assurance de la qualité des offices pour ce qui a trait à la gestion des foyers nourriciers et offrent de la rétroaction, lorsque cela est jugé nécessaire;
- élaborent et mettent en œuvre un plan d'examen de l'assurance de la qualité axé sur le risque comprenant un examen des pratiques de chaque office en matière de gestion des foyers nourriciers, selon un cycle régulier;
- rendent compte au ministère des activités d'examen de l'assurance de la qualité et des principaux résultats.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale adhère à cette recommandation. Au début de 2019, la Régie générale a réalisé, par l'entremise du Consortium S.A.F.E., un audit d'assurance de la qualité de nos passages en revue des foyers au moyen de S.A.F.E., et nous sommes favorables à ce que notre propre personnel apprenne à réaliser ses propres audits au moyen de S.A.F.E. Les régies sont responsables de l'assurance de la qualité, la Régie générale a un calendrier des secteurs de programmes à examiner (offices désignés pour les services d'accueil, enfants pris en charge, etc.), mais nos capacités ne nous permettent pas de tout réaliser en même temps.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. L'équipe d'assurance de la qualité de la Régie du Nord a travaillé avec les sept offices pour former le groupe de travail afin de poursuivre l'élaboration du programme d'assurance de la qualité en concevant et en appliquant la portée des examens d'assurance de la qualité (p. ex., planification des dossiers et examen de l'évaluation de la famille).

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que les offices devraient avoir un système en place afin de surveiller les processus d'assurance de la qualité pour les placements en foyer nourricier des offices. La Régie du Sud a actuellement un groupe de travail composé d'employés chargés de l'assurance de la qualité et d'agents d'autres modes de garde de chaque office. Ce groupe de travail se réunit régulièrement et peut commencer à se pencher sur une partie de ce travail.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – L'office approuve cette recommandation, dans la mesure où nous recevons un financement suffisant pour que le personnel entreprenne de telles tâches compte tenu de la taille exceptionnelle des SECFS.

36. Nous recommandons que le ministère examine et surveille les comptes rendus par la Régie de services à l'enfant et à la famille des activités d'examen de l'assurance de la qualité et des principaux résultats.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Le ministère participe déjà au groupe de travail collaboratif avec la Régie du Nord afin de travailler ensemble sur des enjeux mutuels touchant les services à l'enfant et à la famille. De plus, le ministère dirige les travaux de groupes de travail auxquels participe la Régie du Nord, et il influe donc sur le fonctionnement de la Régie du Nord et des services des offices.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord pour que la Division surveille les comptes rendus sur l'assurance de la qualité des offices et les principaux résultats obtenus.

SECFS : D'accord – Les rapports peuvent être envoyés à la Régie du Sud.

37. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille veillent, en collaboration avec les offices qui recrutent du personnel sur le terrain de niveau 1, à ce que leurs offices élaborent un programme officiel de perfectionnement du personnel sur le terrain de niveau 1.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale applique une politique sur les critères d'embauche. Cette politique prévoit que, lorsqu'un candidat retenu ne possède pas la formation ou les qualités requises, le directeur général de la Régie générale doit donner son approbation préalable à l'embauche et un plan de formation doit être établi. Actuellement, ce critère est respecté pour tout le personnel de première ligne.

Régie du Nord : La Régie du Nord approuve et soutient cette recommandation. Un programme devrait être élaboré pour veiller à ce que le personnel sur le terrain acquière la formation, l'expérience et les compétences requises ou recommandées pour assumer son rôle.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur la nécessité de renforcer le processus de qualification

de l'effectif pour le personnel sur le terrain de niveau 1 et de mettre en place un programme de perfectionnement professionnel pour chaque employé sur le terrain de niveau 1.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, les office de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Awasis : L'office Awasis appuie cette recommandation, mais seulement si un financement suffisant est fourni pour couvrir les coûts de formation qui peuvent être associés au programme de perfectionnement professionnel. L'office reçoit actuellement un financement pour la formation des postes de base uniquement, et ce financement est minime.

SECFS : D'accord – L'office a besoin du soutien de la Régie du Sud pour accomplir cette tâche, car nous ne recevons pas de fonds pour les formateurs au niveau de l'office.

Section 9 : Bases de données des services à l'enfant et à la famille

38. Nous recommandons que les régies de services à l'enfant et à la famille vérifient périodiquement la concordance des principaux renseignements saisis dans le SISEF avec les dossiers de l'office.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale surveille ce point et exige de ses offices qu'ils vérifient eux aussi périodiquement la concordance des principaux renseignements saisis dans le SISEF avec leurs dossiers. La Régie générale assurera le suivi avec les offices pour veiller à la conformité. De plus, la Régie générale travaillera avec les offices pour veiller à ce que les processus administratifs suivis permettent une saisie de données exactes, à jour et opportunes.

Régie du Nord : La Régie du Nord accepte et appuie cette recommandation. De plus, la Régie a formé un groupe de travail sur la conformité avec le SISEF composé de représentants de chacun des sept offices. La Régie du Nord a aussi créé et actualisé un manuel du SISEF et a envoyé un membre du personnel de soutien du SISEF assurer la formation dans les bureaux des offices.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord quant à la mise en place d'un processus d'assurance de la qualité visant à vérifier les principaux renseignements figurant dans le SISEF pour ce qui a trait au système de gestion des foyers nourriciers. Le groupe d'assurance de la qualité et des autres modes de garde de la Régie du Sud peut travailler ensemble à cette tâche.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord.

39. Nous recommandons que les offices dont les bureaux communautaires ont un accès peu fiable à Internet établissent un processus pour envoyer régulièrement les renseignements de ces bureaux aux bureaux de l'office disposant d'une connexion fiable à Internet, en vue de la saisie de ces renseignements dans le SISEF.

Réponses des responsables :

SECFS : D'accord – Le service d'assurance de la qualité de l'office réalise un examen des données démographiques et de l'information juridique ou relative aux sources de financement, aux agents et aux superviseurs à partir des listes de cas dans les communautés ou les villes, en plus du SISEF et de la base de données financières à la fin de chaque mois. Ce service n'a ni le temps ni l'effectif suffisant pour examiner les notes de contact ou d'autres documents.

Pendant que cette recommandation s'adresse aux offices de services à l'enfant et à la famille, les régies de services à l'enfant et à la famille qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

Régie du Nord : Certains offices refusent de sortir leurs dossiers du bureau offrant les services aux enfants et aux familles. La transmission de renseignements hors du bureau :

- accroît la possibilité que des gens accèdent à des renseignements auxquels seules les personnes « ayant besoin de savoir » devraient avoir accès;
- exige que du personnel supplémentaire parcoure les dossiers imprimés afin d'en extraire les principaux renseignements à envoyer pour créer un dossier électronique de cas ou de personne dans le SISEF;
- exige des ressources financières supplémentaires pour expédier les documents confidentiels par messagerie ou par avion en ce qui concerne les communautés qui ne sont accessibles que par des routes d'hiver – 12 des 27 communautés ne sont accessibles que par route d'hiver.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait qu'un processus doit être mis en place pour permettre aux offices dont les bureaux communautaires ont un accès peu fiable à Internet de saisir régulièrement l'information dans le SISEF.

40. Nous recommandons que le ministère accorde la priorité aux améliorations à apporter aux systèmes définies par les régies et les offices de services à l'enfant et à la famille et qu'il donne suite aux demandes les plus urgentes.

Réponses des responsables :

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère, les régies de services à l'enfant et à la famille et les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

La Régie générale : La Régie générale fait partie d'un groupe de régies utilisatrices, mais nous estimons que le financement actuel ne suffit pas pour apporter des améliorations au SISEF.

Régie du Nord : Un gel des améliorations est en place depuis l'automne 2017.

Le 23 octobre 2018, les membres du groupe de travail des régies ont classé par ordre de priorité les améliorations à apporter dans les régies qui étaient demandées par les membres. À ce jour, aucune de ces améliorations n'a été apportée.

Technologie et transformation opérationnelle a un nouveau processus que tous les ministères doivent suivre pour présenter des demandes en TI (pour de nouveaux éléments ou des améliorations). Ce nouveau processus a été conçu pour communiquer à la partie qui présente une demande en TI une estimation du coût et du délai nécessaires pour y répondre.

Nous avons présenté des demandes d'amélioration relatives aux soins conformes aux traditions, au soutien aux tuteurs et à l'intégration de l'évaluation de la sécurité. Technologie et transformation opérationnelle a fourni une estimation du coût et du délai nécessaires pour ces demandes, mais on est toujours dans l'attente de l'approbation des devis pour donner suite aux projets.

Sans l'engagement financier du gouvernement à l'égard des améliorations à apporter, seuls les travaux dont le coût est faible ou nul seront réalisés.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur la nécessité de réaliser dès que possible les mises à niveau au SISEF pour que l'on ait accès à la meilleure information possible dans le système.

SECFS : D'accord – De nombreux problèmes doivent être résolus au moyen d'améliorations dans le SISEF; toutefois, on nous a fait savoir que la mise à niveau du système se limitait à la résolution d'un problème par an.

41. Nous recommandons que le ministère élabore, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, des protocoles d'accès à l'information à l'échelle du système pour faciliter les gains en efficacité dans l'évaluation des fournisseurs de soins et pour veiller à ce que l'accès soit limité selon le principe du besoin de savoir.

Réponses des responsables :

La Régie générale : La Régie générale soutient cette recommandation.

Régie du Nord : La Régie du Nord ne soutient pas cette recommandation. Des mesures de reddition des comptes et de communication sont en place dans l'ensemble de l'office, du personnel de première ligne au directeur général. La Régie du Nord n'intervient que lorsque les voies de gestion des problèmes sont épuisées au niveau de l'office.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur la nécessité d'établir un processus pour l'ensemble du système afin que l'information relative aux fournisseurs de soins soit disponible lorsque les offices tentent d'évaluer un placement possible pour un enfant.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, les offices de services à l'enfant et à la famille suivantes qui ont choisi de répondre à cette recommandation:

Awasis : L'office Awasis n'appuie pas cette recommandation. Même si des protocoles sont nécessaires à l'échelle de la province pour que des renseignements uniformes et adéquats soient transmis en temps opportun aux offices qui les demandent afin d'évaluer les fournisseurs de soins, les offices ne devraient pas pour cette évaluation devoir utiliser leurs propres ressources ni le temps de leur personnel pour examiner les dossiers d'autres offices dans le SISEF. Cette responsabilité devrait demeurer celle de l'office qui détient le dossier. Compte tenu de la configuration du SISEF, la seule section précise où les renseignements exigés pourraient être examinés est celle des enregistrements (« Recordings »), mais on pourrait passer à côté de renseignements essentiels selon la description donnée à l'« enregistrement ». Actuellement, lorsque le personnel d'Awasis reçoit le minimum de renseignements selon la description fournie dans le rapport, il tente de communiquer avec le superviseur de l'autre office pour obtenir l'information nécessaire à l'évaluation des fournisseurs de soins.

SECFS : D'accord – Tous les services doivent avoir accès à l'information à l'échelle du système pour favoriser des gains en efficacité aux fins de l'accueil, des services directs et du placement en foyer nourricier.

Section 10 : Nombre de foyers nourriciers

42. Nous recommandons que le ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille suivent et surveillent le nombre de foyers nourriciers titulaires d'un permis (par type) dans chaque office, avec le nombre de lits occupés ou vacants, de manière à analyser les tendances annuelles au niveau de la disponibilité des foyers nourriciers à l'échelle de chaque région et de la province, et que le ministère travaille avec les régies et leurs offices pour utiliser l'information sur les lits disponibles afin de minimiser le recours aux placements d'urgence.

Réponses des responsables :

La Régie générale : Chaque jour, la Régie générale surveille le recours aux ressources en matière de placement d'urgence et suit le processus collectif de placement d'urgence établi en ce qui concerne les approbations connexes aux échéances de 30, 60 et 90 jours. Des examens des dossiers complexes sont animés par les offices pour veiller à ce que le choix du lieu de placement tienne avant tout compte de l'intérêt supérieur de l'enfant. Les ressources de placement d'urgence ne doivent être utilisées qu'en dernier recours. La Régie générale estime que les besoins de l'enfant sont essentiels dans la décision de son lieu de placement. Les compétences des parents nourriciers doivent absolument correspondre aux besoins de l'enfant. De plus, la culture de l'enfant et la proximité de son lieu d'origine doivent également être prises en compte et les liens familiaux doivent être maintenus.

Régie du Nord : Les offices ont accès au rapport statistique détaillé sur la gestion des foyers nourriciers, qui inclut les placements par type et par catégorie; ce rapport statistique comprend également des renseignements sur le statut le plus récent du permis, le nombre de lits ainsi autorisés pour le foyer de même que le nombre de lits vacants, occupés, indisponibles et réservés. La priorité a été donnée à la saisie des dossiers des enfants pris en charge et des familles dans le SISEF et, ces quatre dernières années, les offices se sont vu imposer l'obligation de créer les dossiers de gestion des foyers nourriciers (GFN) dans le SISEF. À la Régie du Nord, nous surveillons les dossiers de GFN créés dans le SISEF et avons constaté une hausse importante de leur nombre. Il y avait 978 dossiers de GFN ouverts en 2015, et 1795 en 2019, soit une augmentation de 84 %.

Dans la perspective des offices, nous n'exigeons pas que le ministère suive ou surveille les dossiers de GFN, cela étant déjà fait par l'office. Ce qui serait utile, c'est que l'on dispose d'un seul rapport incluant l'information démographique et culturelle sur les enfants et le fournisseur de soins. Cela permettrait aux régies (et aux offices) de rendre compte du lieu de placement des enfants (en réserve ou hors réserve) et d'indiquer si les enfants résident chez des fournisseurs de soins de la même communauté des Premières Nations.

En qualité de membres du groupe de travail des régies, nous avons fourni de la rétroaction sur le contenu du rapport au ministère; à ce jour, nous n'avons reçu aucune mise à jour sur l'état de cette demande.

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord sur le fait que le suivi et la surveillance des foyers nourriciers titulaires d'un permis et des lits vacants dans ces foyers donneront des indications sur les tendances dans ce secteur. La Régie du Sud travaille actuellement avec ses offices pour remplir et réduire le nombre de lits vacants dans les foyers nourriciers de l'office. On continue ainsi d'aider les offices à réduire le nombre d'enfants pour lesquels des ressources en matière de placement d'urgence seraient utilisées. Ce processus garantit également que l'information sur les lits vacants figurant dans le SISEF n'est pas exagérée et demeure aussi exacte que possible.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord (sous condition) - Nous encourageons le suivi des lits occupés et vacants disponibles. Nous sommes conscients qu'une part importante des lits vacants pourrait être des placements auxquels certains groupes d'âge ne sont pas admissibles ou des placements de qualité médiocre. Les foyers nourriciers de qualité sont toujours pleinement utilisés, et nous ne voulons pas être tenus d'accepter un placement du simple fait qu'il y a un lit vacant.

43. Nous recommandons que le ministère, en collaboration avec les régies de services à l'enfant et à la famille, élabore et mette en œuvre une stratégie à long terme pour parvenir à un nombre suffisant de foyers nourriciers convenables permettant de répondre aux besoins des enfants pris en charge dans toute la province.

Réponses des responsables :

La Régie générale : L'objectif principal de la Régie générale et de ses offices est d'appliquer des mesures préventives pour réduire le nombre d'enfants pris en charge. La Régie générale souhaiterait que soit soutenue et mise en œuvre dans toutes les régies la recherche de membres de la famille.

Régie du Nord : La Régie du Nord appuie cette recommandation. La contribution faite par l'entremise du ministère doit être suffisamment large pour procurer à la Régie du Nord des soutiens financiers stables permettant de définir les possibilités de renforcement des capacités en matière de placement dans le Nord (p. ex., accroître la disponibilité de ressources stables en matière de placement).

Régie du Sud : La Régie du Sud est d'accord quant à la nécessité d'élaborer une stratégie pour recruter et maintenir un bassin suffisant de parents nourriciers afin que le système dépende moins des ressources en matière de placement d'urgence et des dispositifs de prise en charge collectifs. Il sera important de favoriser le placement intrafamilial et de former les agents aux différentes façons de faire participer les membres des familles à la planification concernant leurs enfants.

Pendant que cette recommandation s'adresse au ministère et les régies de services à l'enfant et à la famille, l'office de services à l'enfant et à la famille suivante qui ont choisi de répondre à cette recommandation :

SECFS : D'accord – Les SECFS sont d'accord sur la nécessité d'établir une stratégie à long terme pour soutenir notre office dans la mise en place et la viabilité de foyers nourriciers autochtones.

➤ Notre vision

Être appréciés pour notre influence positive sur la performance du secteur public au moyen de travaux et de rapports d'audit aux effets importants.

➤ Notre mission

Porter notre attention sur des domaines d'importance stratégique pour l'Assemblée législative et fournir aux députés de l'Assemblée des audits fiables et efficaces.

Notre mission comprend la production de rapports d'audit faciles à comprendre qui incluent des discussions sur les bonnes pratiques au sein des entités vérifiées et des recommandations que, une fois mises en œuvre auront des effets importants sur la performance du gouvernement.

➤ **Nos valeurs** | Responsabilité | Intégrité | Confiance | Collaboration | Innovation | Croissance professionnelle

Vérificateur général

Norm Ricard

Vérificateur général adjoint

Sandra Cohen

Directrice, audit de performance

Melissa Emslie

Responsable d'audit

Tiffany Locken
Jacqueline Ngai

Équipe de vérification

Christina Beyene
Brittany Hilton
Nanditha Murugesan

Directeur des communications

Frank Landry

Soutien administratif

Jomay Amora-Dueck
Tara MacKay

Conception graphique

Waterloo Design House



Vérificateur général
MANITOBA

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec notre bureau :

Bureau du vérificateur général
330, avenue Portage, bureau 500
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4
Téléphone : 204 945-3790 Télécopieur : 204 945-2169
contact@oag.mb.ca | www.oag.mb.ca

Facebook.com/AuditorGenMB
Twitter.com/AuditorGenMB
LinkedIn.com/company/manitoba-auditor-general