RAPPORT ANNUEL **2015-2016**

North Eastern Ontario
Family and Children's Services
Services à la famille et à l'enfance
du Nord-Est de l'Ontario

TABLE DES MATIÈRES

La mission, La vision, Les valeurs et Code de déontologie 3
Comité exécutif 4
Membres du conseil d'administration 4
Mot du président du conseil d'administration et du Directeur général 5-11
Sommaire des services 12-13

MISSION, VISION, VALEURS & CODE DE DÉONTOLOGIE

La mission

Travailler ensemble pour le bien-être et la sécurité des enfants, des adolescents et des familles.

La vision

Des communautés solides, saines et sécuritaires où les enfants, les adolescents et les familles se développent.

Les valeurs

Les Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario sont guidés par les valeurs suivantes qui influent sur la façon dont ils agissent et sur les décisions qu'ils prennent:

la reddition des comptes
la bienveillance
l'approche axée sur la clientèle
la collaboration
l'innovation
l'intégrité
le respect

Les Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario s'engagent à fournir des programmes et services dans les deux langues officielles et selon la Loi des services en français.

Nous nous engageons à respecter la diversité ethnique, langagière et culturelle de notre clientèle.

Code de déontologie

Les membres du conseil d'administration, le personnel, les parents d'accueil, et les bénévoles de l'agence doivent se conformer à l'énoncé de mission et aux valeurs de l'agence conformément au Code de déontologie suivant :

1. Nous nous engageons à accomplir nos fonctions avec honnêteté et intégrité.
2. Nous nous engageons à protéger la vie privée et le droit à la confidentialité de tous et toutes.
3. Nous nous engageons à respecter la valeur intrinsèque et la dignité de chacun et chacune, ainsi que leur droit à l'autodétermination.
4. Nos rapports avec les autres seront fondés sur l'objectivité, l'empathie et le respect professionnel de leur opinion.
5. Nous estimons que les êtres humains sont de ressources précieuses, et nous nous engageons à encourager la consultation, le travail d'équipe et la collaboration.
6. Nous nous engageons à être compétents et responsables dans l'exécution de nos fonctions.
7. Nous acceptons la responsabilité pour notre propre évaluation et notre épanouissement personnel.

Les Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario s'engagent à fournir des programmes et services dans les deux langues officielles et selon la Loi des services en français. Nous nous engageons à respecter la diversité ethnique, langagière et culturelle de notre clientèle.

2015-2016 COMITÉ EXÉCUTIF

Don Anderson (Englehart) President
Réjeanne Demeules (Kapuskasing) Vice-President
Robert Perrault (Timmins) Treasurer
Barry Gaunt (Hearst) Secretary

2015-2016 MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ted Assad (Kirkland Lake)
Don Bazeley (Timmins)
Émilien Charlebois (Ramore)
Dennis Draves (Cochrane)
Gerry Demeules (Kapuskasing)
Terry Martin (Kapuskasing)
Lianne Parent (New Liskeard)
Sherwin Knight (New Liskeard)
Sylvie Petroski (Timmins)

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En tant que voix collective pour le bien-être et la sécurité des enfants, des jeunes et des familles, nous sommes fiers de passer en revue nos réalisations ainsi que les défis qui s'annoncent à l'horizon pour notre organisme.

Nous soulignons le quatrième anniversaire des Services à la famille et à l'enfance du Nord-Est de l'Ontario en nous rendant compte que nous ne sommes plus simplement un organisme créé par une fusion, mais bien un organisme vivant, dynamique, sensible aux besoins, novateur et harmonieux. Les SFENEO sont dévoués à la prestation d'un éventail de services, de programmes et d'interventions de qualité qui, en totalité ou en partie, servent à promouvoir le bien-être et la sécurité des enfants, des jeunes et des familles.

En 2015-2016, nous avons mis davantage l'accent sur la reddition de comptes. Notre organisme, de même que tous les autres organismes de bien-être de l'enfance de la province ont fait des rapports publics sur les indicateurs de rendement dans cinq domaines clés qui reflètent la sécurité, la permanence et le bien-être des enfants et des jeunes. En outre, l'organisme a entamé l'élaboration d'un système complet de vérification des dossiers et de surveillance de la conformité aux normes qui est propre à nos services de bien-être de l'enfance.

C'est avec plaisir que nous signalons que nous sommes tout à fait en conformité avec les normes après que des examens ont eu lieu en vue des permis dans nos programmes de services en établissement et de placement familial.

Voulant être transparents dans toutes nos communications avec les parties intéressées, la clientèle et le public dans son ensemble, nous avons affiché sur notre site Web bon nombre de rapports. Ces rapports comprennent divers examens pour les permis, les examens annuels en matière des pupilles de la Couronne, les indicateurs de rendement que nous avons mentionnés ci-dessus, les résumés annuels d'incidents graves signalés au Ministère, les examens du Ministère des états financiers et audités, et la conformité de l'organisme ou ses réactions ou ses plans.

Dans le cadre de ses programmes de santé mentale des enfants et des jeunes, l'organisme a fait partie d'une initiative provinciale où il a instauré d'importantes améliorations de son Système de gestion de l'information sur les clients (SGIC). Ces changements ont entraîné l'amélioration de la convivialité pour nos travailleuses et travailleurs, et ils donnent accès à des données plus exactes à des fins de planification.

Richard Lambert-Bélanger
Directeur général

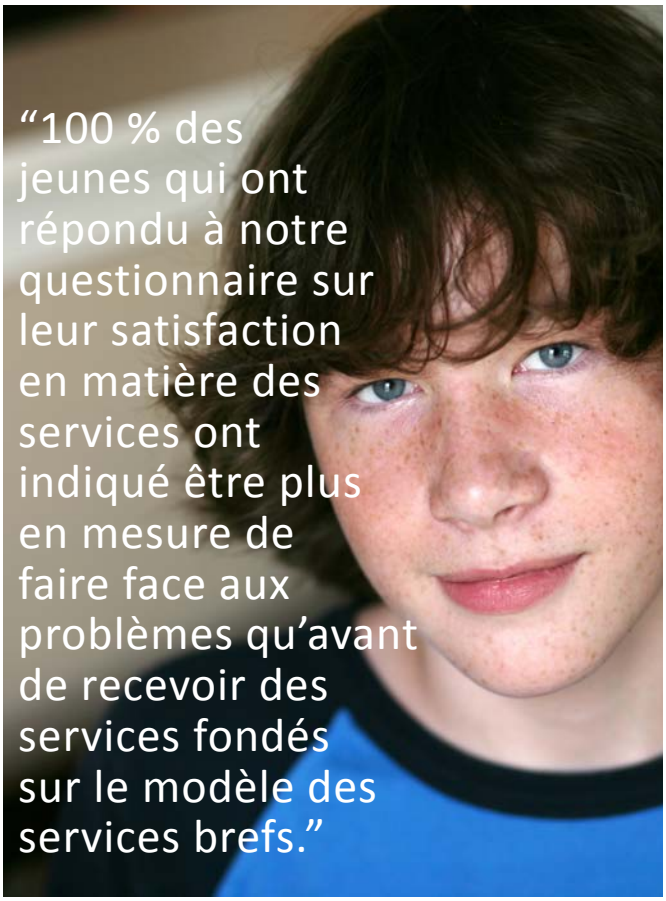
Don Anderson
Président du Conseil d'administration

À cette fin, l'organisme a planifié et mis en œuvre un certain nombre de campagnes qui visaient toutes la sensibilisation et la promotion de la participation du public. En particulier, nous avons élaboré et mis en œuvre les activités et les campagnes suivantes : la Semaine de la santé mentale des enfants, la campagne de sensibilisation à l'autisme, la Semaine nationale de l'action bénévole, les pique-niques communautaires et le Mois de la prévention du mauvais traitement des enfants, reconnu comme la campagne du ruban mauve. Dans bien des cas, les campagnes ont été élaborées avec des partenaires communautaires et provinciaux pour maximiser l'utilisation des images de marque et des messages municipaux ou provinciaux. Des comités ont été créés pour travailler ensemble à concevoir les campagnes de même qu'à établir des partenariats entre l'organisme et les collectivités.

"Au cours de l'année passée, nous avons poursuivi nos efforts visant à interagir avec nos collectivités de façon significative tout en faisant la promotion de nos services."

Le site Web de l'organisme continue à évoluer grâce à l'affichage de documents à l'appui de nos efforts de transparence, car le site Web sert d'outil clé en matière de communication entre l'organisme et ses utilisateurs et utilisatrices. Les politiques requises sont aussi mises à la disposition des gens dans le site Web de l'organisme pour assurer la conformité aux directives et aux règlements. D'autres outils de communication sont aussi utilisés au sein de l'organisme pour garder les employés et les employées au courant des renseignements pertinents, utiles et avantageux dont ils et elles ont besoin dans leur travail quotidien.

Afin de nous adapter aux besoins de notre clientèle, nous avons mis en œuvre un modèle de services brefs à tous les emplacements où nous offrons des services. Ce modèle prévoit jusqu'à six séances à l'intention des enfants et des jeunes sur une période de deux mois. Grâce à la mise en oeuvre de ce modèle, de même qu'à l'investissement financier du Ministère, il y a eu une importante diminution des pressions quant aux listes d'attente. À notre seul bureau régional du Centre, les temps d'attente ont été réduits de 74 %. En outre, 100 % des jeunes qui ont répondu à notre questionnaire sur leur satisfaction en matière des services ont indiqué être plus en mesure de faire face aux problèmes qu'avant de recevoir des services fondés sur le modèle des services brefs.



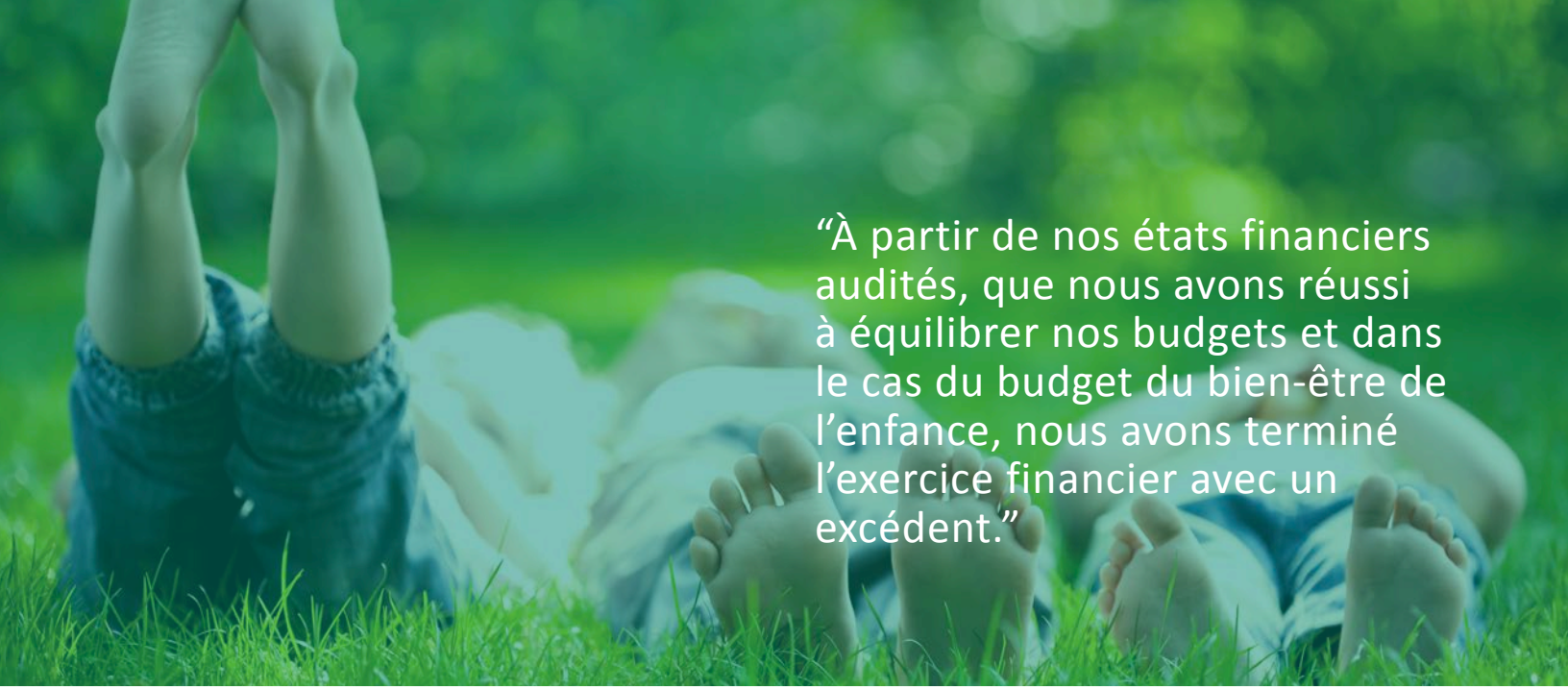
Les SFENEO ont été choisis comme emplacement pilote à notre bureau régional du Nord pour le programme « Mood Walks ». Ce programme incorpore la marche ou la randonnée dans la nature et des approches thérapeutiques qui accroissent le mieux-être mental et physique des jeunes qui y participent tout en diminuant les stigmates associés à la maladie mentale. Ce programme novateur renforcera les partenariats communautaires dans l'ensemble des secteurs de l'éducation et de la santé, avec des associations locales, régionales et provinciales comme Hike Ontario et Conservation Ontario ainsi qu'avec des groupes communautaires locaux qui partagent la vision de l'organisme. Nous utiliserons aussi le programme « Mood Walk » dans le cadre de nos programmes de services en établissement en 2016-2017.

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'excellence, l'organisme a entrepris une démarche, au cours de la dernière année, visant à se préparer à l'agrément par un organisme tiers, soit le Centre canadien de l'agrément. Aux fins de l'agrément, l'examen sur place des normes en matière de santé mentale des enfants et des jeunes, de protection de l'enfance, de justice pour la jeunesse et d'organisation se fera en deux phases. La première phase a eu lieu au début de juin 2016, soit l'examen des normes en matière d'organisation et de santé mentale des enfants et des jeunes. Cet examen a aussi compris une série d'entrevues avec des membres du personnel, des membres du conseil d'administration, des parties intéressées et des utilisatrices et des utilisateurs de services, de même que des examens de dossiers et de documents, et des visites et des observations des lieux. La seconde phase aura lieu à la mi-novembre 2016 par l'examen de nos secteurs de la protection de l'enfance et de la justice pour la jeunesse. Nous nous réjouissons à l'idée d'obtenir l'agrément complet du Centre canadien de l'agrément. Cette réalisation en aussi peu de temps que l'organisme a eu pour le faire constitue un pas positif dans notre cheminement en vue de créer un véritable centre d'excellence au sein de notre organisme de même que l'acquittement d'une promesse faite au nom de tous les membres de notre personnel et de notre conseil d'administration.

Précédemment dans notre rapport, nous avons mentionné la reddition de comptes accrue dans nos secteurs. La vérificatrice générale a cerné la conformité aux normes provinciales en matière de protection de l'enfance après des vérifications de plusieurs organismes de protection de l'enfance dans la province. Par conséquent, le Ministère a mis en œuvre une démarche visant à aborder la conformité aux normes tout en travaillant à réviser les normes actuelles en matière de protection de l'enfance et l'échelle d'admissibilité qui les accompagne. Chaque organisme de protection de l'enfance de la province a soumis un plan d'amélioration de la qualité à l'approbation du Ministère avant d'élaborer et de mettre en œuvre des plans à l'échelon local de l'organisme. Tous les plans comprenaient des rapports réguliers au conseil d'administration des organismes et au Ministère. Les SFENEO ont élaboré une démarche qui comprend, à l'échelle de l'organisme, la vérification de tous les cas de bien-être de l'enfance, non seulement la mesure de la conformité, mais aussi l'examen de la qualité de la planification et la réponse en matière de services à la clientèle. Nous ferons part des résultats de notre examen ainsi que d'un plan de mise en oeuvre pour aborder les lacunes au conseil d'administration.

Comme nous l'avons signalé dans notre rapport annuel 2014-2015, les Kunuwanimano Child & Family Services ont obtenu leur désignation officielle comme organisme de protection de l'enfance le 1er mai 2015. Grâce à la collaboration et à une étroite relation de travail avec les membres du personnel des Kunuwanimano, les SFENEO ont appuyé leur capacité de développement, ce qui a entraîné une démarche exhaustive de planification du transfert de cas. Après le transfert de cas, nous avons dû réduire le nombre de membres du personnel dans notre secteur du bien-être de l'enfance en proportion du nombre de cas transférés. Bien que cette démarche de rajustement de l'effectif ait été nécessaire, elle a créé un surcroît d'anxiété chez tous les membres du personnel et plus particulièrement chez les membres du personnel directement touchés par la compression du personnel.

Le Ministère a présenté un différent mécanisme de financement pour les organismes nouvellement désignés de même que pour les organismes touchés par la désignation et, par conséquent, le modèle actuel de financement ne s'applique plus. Au lieu, une démarche budgétaire de transition sur trois ans a été utilisée pour permettre tant aux organismes nouvellement désignés de même qu'aux organismes touchés par la désignation de faire une bonne transition et de réexaminer les données sur les services en vue de recommencer à utiliser le modèle de financement provincial. Nous avons soumis un budget en nous fondant sur les nombres actuels de membres du personnel et de services fournis, et nous attendons avec impatience l'approbation du Ministère pour soutenir notre planification.

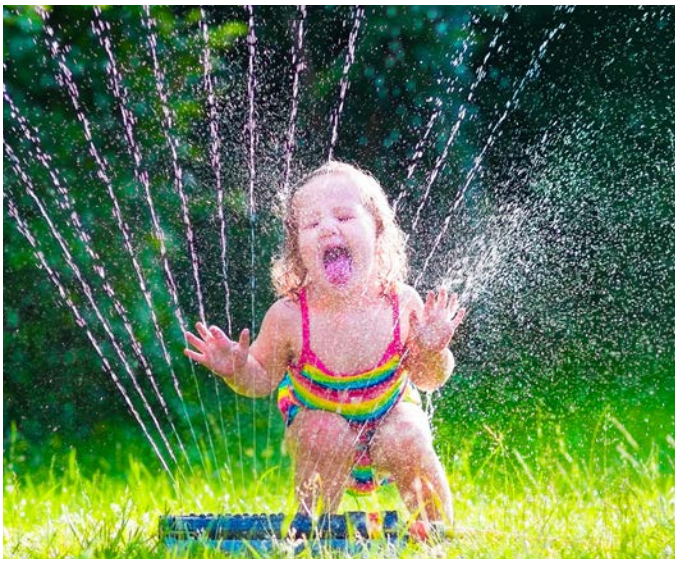


Vous aurez aussi noté, à partir de nos états financiers audités, que nous avons réussi à équilibrer nos budgets et, dans le cas du budget du bien-être de l’enfance, nous avons terminé l’exercice financier avec un surplus. Un certain nombre de facteurs ont contribué à notre situation financière favorable; en particulier, la diminution des admissions d’enfants, la réduction du nombre de jeunes placés dans des services en établissement résidentiel payés externes et un rigoureux plan de limitation des coûts ont tous joué un rôle dans la réduction de nos dépenses de bien-être de l’enfance.

Nous continuons à collaborer avec le Bureau régional du ministère des Services à l’enfance et à la jeunesse pour aborder la dette historique contractée en 2012-2013 et en 2014-2015, et nous espérons relever ce défi avec le soutien et les conseils du Ministère.

Étant donné nos défis budgétaires passés, le Bureau régional a mené un examen des opérations de notre organisme en janvier 2016. Le conseil d’administration de même que notre haute direction ont hâte de travailler avec le Ministère à passer en revue et à mettre en œuvre les recommandations sorties de l’examen au cours des mois à venir.

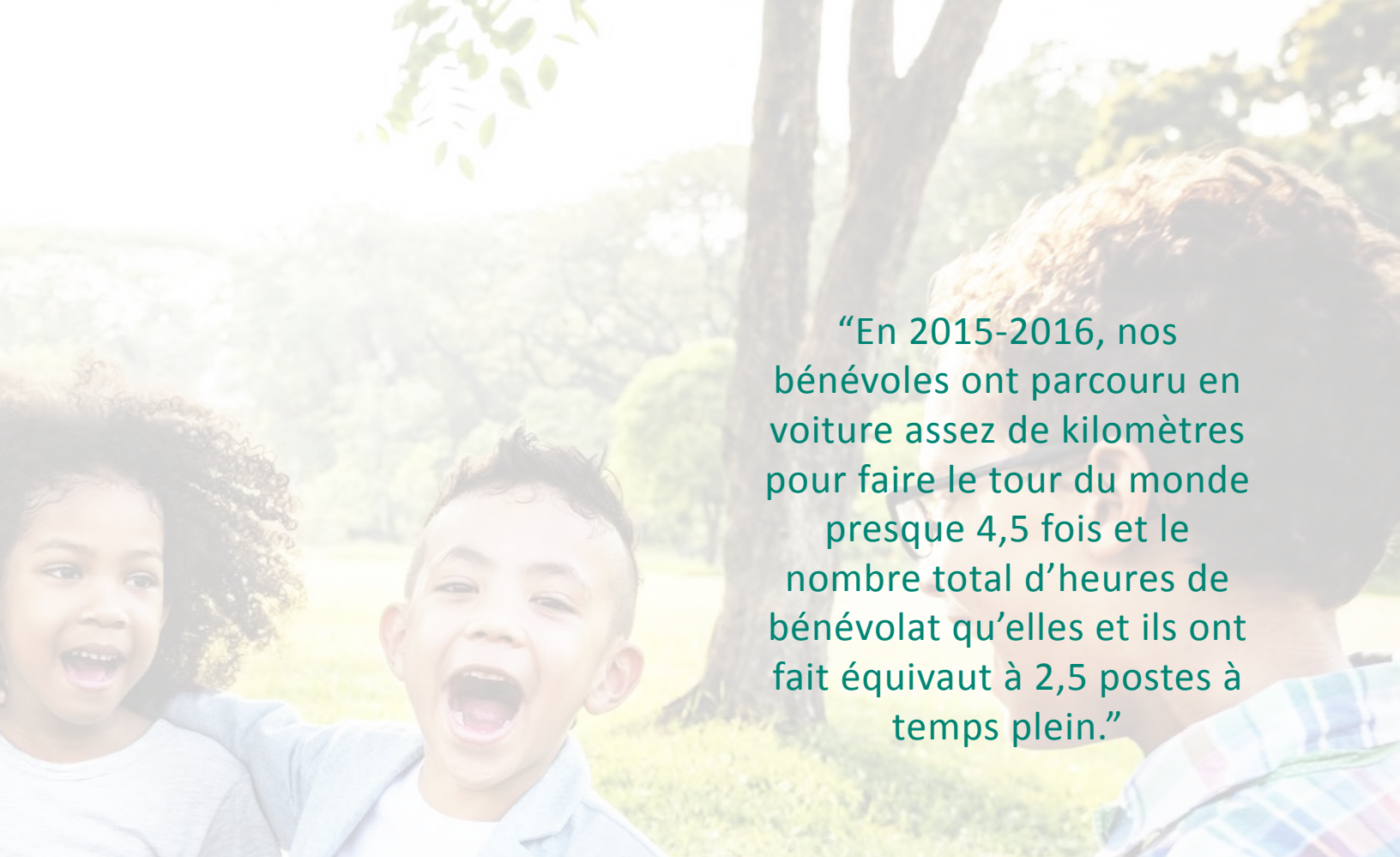
Le conseil d’administration continue à tenir des retraites annuelles qui servent de forum en matière de développement du conseil d’administration et qui se concentrent sur la formation déterminée en se fondant sur le plan de travail du conseil d’administration. La prochaine retraite est censée avoir lieu au début septembre 2016. Le conseil d’administration a aussi examiné et renouvelé le manuel d’orientation à l’intention des membres du conseil d’administration et il a examiné le règlement administratif et les lettres patentes de l’organisme. Tous ces efforts visent des modifications reflétant les réalités actuelles par rapport à la composition du conseil d’administration, à la désignation de membres francophones du conseil d’administration et à l’appui d’une affirmation dans nos lettres patentes garantissant l’engagement des SFENEO à l’égard de la Loi sur les services en français.



Les comités du conseil d'administration continuent d'être très actifs. Notre comité des services aux autochtones a concentré ses efforts pour surveiller la sensibilisation obligatoire aux réalités culturelles pour tous les membres du personnel. Au cours de l'année qui vient, le comité mettra en œuvre une formation culturelle autochtone centrée à l'intention des membres de notre personnel de première ligne et travaillera de concert avec nos partenaires des communautés autochtones à établir un cadre référenciel pour mettre en œuvre une démarche de vérité et de réconciliation qui comprendra des excuses publiques pour les enfants, les jeunes, les familles et les communautés des Premières nations.

Notre comité des services en français a examiné les recommandations du Ministère en ce qui a trait à notre conformité à la Loi sur les services en français. Le comité a appuyé un plan de travail pour mettre en œuvre les recommandations de l'examen du Ministère dans le but d'être en conformité à 100 % avec la Loi sur les services en français.

Nos comités de l'amélioration de la qualité, de la gouvernance et des risques et de la vérification du conseil d'administration ont abordé bon nombre de points complexes à l'ordre du jour au cours de la dernière année. Ceux-ci comprennent, mais non de façon limitative, l'approbation de politiques, l'examen de programmes et la surveillance en matière des finances, des biens et du personnel.



“En 2015-2016, nos bénévoles ont parcouru en voiture assez de kilomètres pour faire le tour du monde presque 4,5 fois et le nombre total d’heures de bénévolat qu’elles et ils ont fait équivaut à 2,5 postes à temps plein.”

La valeur des bénévoles de l’organisme ne passe pas inaperçue. L’année dernière, un certain nombre d’activités de reconnaissance ont eu lieu en avril pour reconnaître et honorer nos bénévoles. Les bénévoles font des contributions considérables au travail quotidien de l’organisme et elles et ils ont un impact important sur la vie des enfants et des jeunes dans nos collectivités.

En 2015-2016, nos bénévoles ont parcourus en voiture assez de kilomètres pour faire le tour du monde presque 4,5 fois et le nombre total d’heures de bénévolat qu’elles et ils ont fait équivaut à 2,5 postes à temps plein.

Le profil des services aux enfants, aux jeunes et aux familles continue à se développer en raison d’un certain nombre de transformations sectorielles en cours. La santé mentale des enfants et des jeunes, la protection de l’enfance, la justice pour la jeunesse et les programmes de ressources axés sur les enfants comme les centres de développement de la petite enfance de l’Ontario sont à l’avant-plan des changements transformationnels dans ces secteurs. Chacun de ces secteurs a sa place au sein des SFENEO. La gestion du changement transformationnel sera essentielle pour le progrès de notre organisme. Étant donné nos possibilités passées, nous sommes confiants en nos capacités et nos succès précédents en matière de mise en œuvre de stratégies de gestion du changement et nous sommes convaincus que nous parviendrons à gérer et à atténuer l’impact du changement sur le plan interne.

Les SFENEO sont une œuvre collective. Ils se composent de membres du personnel dévoués et professionnels, de membres du conseil d’administration convaincus, de familles d’accueil nourricières et de loyaux bénévoles au cœur généreux. Chacune ou chacun d’entre nous, ni plus ni moins importante ou important l’une ou l’un que l’autre, travaille avec les autres pour promouvoir le bien-être et la sécurité de nos enfants, de nos jeunes et de nos familles. Nous sommes choyés et choyées par leur volonté collective et leur désir collectif de faire une différence dans notre petit coin du monde.

2015-16 SOMMAIRE DES SERVICES

Territoire
Districts : Cochrane et Timiskaming
Superficie : 154 550 km2
Population : 113 756 habitants (recensement de 2011)
Densité de population : 0,7 habitant/km2

Demographics:
Langue : 38 % de francophones (moyenne provinciale de 4 %)
Premières nations : 10% (Provincial average 2%)

SERVICES COMMUNAUTAIRES

Centre de la petite enfance et Grandir ensemble

Nombre de parents/gardiens/gardiennes servis :
Centre de la petite enfance : 1 110
Grandir ensemble : 1 171

Nombre de visites de parents/gardiens/gardiennes servis :
Centre de la petite enfance : 8 199
Grandir ensemble : 6 651

Grandir ensemble :
Nombre d'heures de service direct : 2 781

Nombre d'enfants servis :
Centre de la petite enfance : 1 372
Grandir ensemble : 1 039

Nombre de visites d'enfant :
Centre de la petite enfance : 10 929
Grandir ensemble : 7 429

Programme de visites surveillées
Nombre total de visites et d'échanges organisés : 726

JUSTICE POUR LA JEUNESSE

Nombre de clients servis (selon le programme) :
Centres de fréquentation obligatoire : 83
Justice réparatrice : 94
Maîtrise de la colère : 13
Pinegar Youth Centre : 19
Équipe de soutien communautaire : 80
Travailleur en santé mentale : 5

Nombre d'heures de service direct
Justice réparatrice : 354
Maîtrise de la colère : 200
Équipe de soutien communautaire : 1 352

Nombre de jours de service direct
Pinegar Youth Centre : 533

BIEN-ÊTRE DE L'ENFANCE

Enquêtes

1 831 signalements reçus, enquête complète non requise
201 enquêtes ouvertes au début de l'année

Nombre de dossiers d'enquête :
- ouverts pendant l'année : **925**
- rouverts pendant l'année : **316**
- servis pendant l'année : **1 442**

1 296 enquêtes achevées

Services continus

585 dossiers de services continus ouverts pendant l'année
454 dossiers de services continus ouverts pendant l'année

607 dossiers de services continus fermés pendant l'année
432 dossiers de services continus ouverts pendant l'année

Enfants pris en charge

207 enfants pris en charge au début de l'année
95 enfants pris en charge admis/réadmis pendant l'année
173 enfants pris en charge mis en congé pendant l'année
129 enfants pris en charge à la fin de l'année

PLACEMENT FAMILIAL

72 familles d'accueil disponibles au début de l'année
10 nouvelles familles d'accueil approuvées pendant l'année
25 familles d'accueil fermées pendant l'année
57 familles d'accueil disponibles à la fin de l'année

Placement familial chez des membres de la parenté

7 familles d'accueil composées de membres de la parenté disponibles au début de l'année
4 nouvelles familles d'accueil composées de membres de la parenté approuvées pendant l'année
8 familles d'accueil composées de membres de la parenté fermées pendant l'année
3 familles d'accueil composées de membres de la parenté disponibles à la fin de l'année

Adoption

8 adoptions achevées

SANTÉ MENTALE DES ENFANTS

Nombre de clients servis (selon le programme) :

3 444 Nombre de jours de soins aux Résidences Pavillon Jeanne Sauvé et F.W. Schumacher
793 Santé mentale des enfants et des adolescents – services brefs
789 Santé mentale des enfants et des jeunes – services de counseling et de thérapie
545 Services de soutien d'urgence
431 Coordination des services intensifs (milieu urbain)
275 Maintien des familles
108 Coordination des services intensifs (milieu rural)
63 Programme de ressources en matière d'autisme
39 Coordination de services intensifs (milieu urbain)
29 Résidences Pavillon Jeanne Sauvé et F.W. Schumacher