



1.1.1 Réception des demandes

La présente section porte sur la réception des demandes dans le cadre du processus de gestion des cas. Elle contient les normes de réception des demandes à l'égard des offices de services à l'enfant et à la famille et des agences d'adoption autorisés.

Tous les offices de services à l'enfant et à la famille sont tenus d'utiliser la demande de services à l'enfant et à la famille (le Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes et le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille) pour tous les services offerts en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et à la *Loi sur l'adoption*. Ceci s'applique à tous les cas provinciaux et fédéraux y compris ceux dans les réserves

[Normes](#)
[Politique](#)
[Législation](#)

Normes

L'étape de la réception des demandes comporte trois parties :

Collecte de renseignements – collecte et enregistrement des renseignements relatifs au renvoi (demande) en vue de la prestation de services, y compris les problèmes définis par la source du renvoi.

Intervention à la suite d'une demande – mesure prise en réponse à un renvoi ou à une demande en fonction d'une évaluation initiale de la situation.

Dispositions relatives au cas – toute décision portant sur les services d'un office relativement au besoin d'un suivi, y compris la détermination du fait qu'un enfant a besoin ou pourrait avoir besoin de protection.

Collecte de renseignements

1. **Renseignements sur le renvoi** – L'agent recueille des renseignements de la source du renvoi dans le but de déterminer si le cas relève d'un office de services à l'enfant et à la famille ou d'une agence d'adoption. Parmi les renvois pertinents,

citons les cas relatifs aux situations suivantes :

- tout enfant qui a ou qui pourrait avoir besoin de protection;
 - tous services à l'enfance, à la famille ou à la collectivité qui ne peuvent être fournis de manière plus efficace par un autre organisme de services sociaux;
 - toute personne de moins de 18 ans qui est enceinte ou qui vient d'accoucher;
 - toute demande de renseignements sur le placement en foyer nourricier;
 - toute adoption d'un enfant;
 - toute question consécutive à l'adoption.
2. **Demandes d'autres services** – Lorsque des renseignements préliminaires indiquent qu'une demande ou un renvoi relève davantage d'un autre organisme de services sociaux, l'agent :
- déterminera la raison du renvoi et le service demandé;
 - inscrira la date et l'heure du renvoi;
 - indiquera si possible d'autres ressources pour la personne;
 - clora la demande et inscrira les mesures qui ont été prises;
 - enverra une copie du dossier au superviseur dans un délai de dix jours ouvrables.
3. **Demandes générales** – Lorsqu'il reçoit une demande concernant les services d'un office, notamment de la part de bénévoles, d'aides familiaux, de parents nourriciers et de services d'adoption, l'agent :
- définira la nature de la demande;
 - inscrira la date et l'heure de la demande;
 - déterminera si la personne désire recevoir les services d'un office;
 - fournira des renseignements généraux au sujet de la demande;
 - conseillera la personne sur les façons d'obtenir des renseignements supplémentaires, en lui fournissant notamment les adresses de sites Web et des bureaux des offices;

- le cas échéant, dirigera la personne vers les services à l'enfant et à la famille ou l'agence d'adoption autorisée appropriés;
 - enverra une copie du dossier au superviseur dans un délai de dix jours ouvrables pour [vérification](#).
4. **Renvois pertinents** – Lorsque des renseignements préliminaires indiquent que le renvoi est ou pourrait être pertinent, l'agent :
- déterminera la raison du renvoi et le service demandé;
 - collectera et enregistrera les renseignements relatifs à la sécurité immédiate de tout enfant concerné, le délai d'intervention approprié compte tenu de la situation et la pertinence de réaliser une [évaluation de sécurité](#);
 - fournira des renseignements sur le renvoi en indiquant entre autres :
 - la date et l'heure;
 - la source du renvoi (type);
 - si la personne concernée est au courant du renvoi;
 - les coordonnées de la source du renvoi;
 - collectera et enregistrera les renseignements relatifs aux personnes ou aux membres de la famille concernés et leur lieu de résidence;
 - collectera et enregistrera les renseignements préliminaires relatifs au risque potentiel pour les enfants et autres personnes.
5. **Vérifications préalables au contact** – L'agent effectuera des vérifications préalables au contact dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille, dans le Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes et dans les dossiers des offices pour déterminer si une personne ou une famille est mentionnée dans le système ou est connue d'un office, ou s'il existe un dossier ouvert ou fermé à son sujet.
6. **Renseignements détaillés sur le cas** – L'agent recueillera et enregistrera des renseignements détaillés sur les personnes concernées en vue d'étoffer la demande dans les situations suivantes :
- il n'est pas possible d'effectuer sur-le-champ une vérification préalable au contact;

- il n'y a aucun renseignement antérieur sur la personne ou la famille;
- de nouveaux renseignements ont été fournis.

7. **Définition des problèmes** – L'agent recueillera des renseignements sur les problèmes que présente le cas. Si le renvoi relève des services en vertu de la [partie II](#) ou de la [partie III](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, l'agent utilisera le [Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes](#) pour définir et enregistrer les problèmes que présente le cas et déterminer le [délai d'intervention en réponse à la demande](#).

8. **Enregistrement des renseignements** – tous les offices de services à l'enfant et à la famille sont tenus d'utiliser la demande de services à l'enfant et à la famille (le Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes et le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille) pour tous les cas y compris les cas fédéraux dans les réserves. Les renseignements sont enregistrés dans le Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes de la demande de services à l'enfant et à la famille. Les renseignements doivent être enregistrés dans le Système dans les 24 heures qui suivent le premier contact ou tout délai plus court qui pourrait s'imposer en vue d'assurer la protection de l'enfant. Pour les offices qui n'ont pas accès à la demande de services à l'enfant et à la famille, l'agent est tenu d'envoyer par télécopieur des notes manuscrites ou dactylographiées à un autre bureau de l'office dans les 24 heures suivant le contact initial. Ces notes doivent être enregistrées dans le Système au plus tard le jour ouvrable suivant la date d'envoi par télécopieur.

9. **Notes sur le cas dans le Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes** – L'agent enregistrera tous les renseignements pertinents qui ne sont pas prévus ailleurs dans le [Système](#) sous forme de notes, y compris des observations sur les [risques](#) potentiels pour la vie, la santé ou le bien-être émotionnel des enfants ainsi que la priorité et la fréquence des services requis

Intervention à la suite d'une demande

10. **Délai d'intervention à la suite d'une demande** – À la suite de la réception d'un renvoi et après avoir défini les problèmes relatifs au cas, l'agent interviendra dans les délais suivants :

- immédiatement et dans les 24 heures lorsqu'un enfant court un [risque](#)

élevé d'avoir besoin d'une intervention protectrice;

- dans les 48 heures lorsqu'un enfant court un risque moyen d'avoir besoin d'une intervention protectrice ou à la réception d'un avis concernant la naissance d'un enfant (Avis de maternité) en vertu du paragraphe 9(4) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*;
- dans un délai de cinq jours ouvrables lorsque la situation porte à croire que l'enfant court un risque faible d'avoir besoin d'une intervention protectrice ou lorsqu'un enfant de moins de 12 ans est impliqué dans des activités criminelles;
- dans un délai de 10 jours ouvrables lorsque rien n'indique qu'une intervention protectrice est requise, mais que des services sont nécessaires afin de renforcer ou de soutenir une famille, ou lorsque des services sont nécessaires en vertu de la *Loi sur l'adoption*.

11. **Évaluation de sécurité obligatoire** – Lorsque les problèmes définis (n° 8) exigent une intervention immédiate et dans les 24 heures, l'agent effectuera une évaluation dans un délai de 24 heures à partir de l'heure de réception du renvoi à moins que le superviseur n'autorise un report après avoir examiné la situation. Selon l'office, le premier agent pourra réaliser l'évaluation de sécurité lui-même, faire exécuter l'évaluation par un autre agent approprié ou transmettre le dossier au superviseur pour que celui-ci désigne un agent. Il faut réaliser une évaluation de sécurité pour tous les nouveaux rapports de mauvais traitements ou de négligence, qu'ils concernent un nouveau dossier ou un dossier en cours.
12. **Probabilité de préjudice futur** – Il faut examiner les probabilités de préjudices futurs pour toutes les demandes, qu'elles concernent un nouveau dossier ou un dossier en cours, si le rapport fait état de mauvais traitements ou de négligence.
13. **Violences physiques ou sexuelles** – Lorsqu'un renvoi comporte des allégations de mauvais traitements corporels ou de violences sexuelles à l'égard d'un enfant, l'agent entreprendra une enquête conformément à l'article 2 du Règlement sur les mauvais traitements infligés aux enfants et une enquête visant la protection d'un enfant, telle qu'elle est prévue à la section 1.1.2 (Étude du cas). Lorsque ces allégations concernent une personne qui travaille pour un office, le superviseur de cette personne doit renvoyer le cas à l'enquêteur provincial pour les cas de mauvais traitements envers des enfants, à la Direction des services de protection des enfants, en vertu de l'article 18.6 de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Si les allégations concernent un superviseur ou un administrateur de

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 1 : Réception des demandes

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière mise à jour : 2015/12/16

l'office, le coordonnateur des services de protection contre les mauvais traitements ou un autre dirigeant approprié de l'office doit veiller au renvoi du cas.

14. Recours à des tiers – Le cas échéant, en raison de la distance ou des circonstances, l'agent confirmera la sécurité immédiate d'un enfant en faisant appel à la collaboration des personnes suivantes :

- policiers;
- personnel hospitalier;
- personnel scolaire;
- membres d'une collectivité qui ont reçu l'approbation de l'office.

L'agent ne se fondera sur aucun renseignement ni sur l'aide venant d'une personne à qui il ne peut se fier dans la situation. L'agent fournira des renseignements aux personnes-ressources en conformité avec les dispositions sur la confidentialité établies au paragraphe [76\(3\)](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

15. Collaboration avec un autre office – En vertu de l'article 7 du [Règlement sur les services d'accueil et d'urgence conjoints des offices désignés](#), si l'agent se rend compte qu'un autre office de services à l'enfant et à la famille fournit déjà des services à une famille ou qu'un enfant est placé sous ses soins, il avisera l'autre office de la réception de la demande au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant et, en collaboration avec l'autre office, il mettra au point un plan de prestation de services.

16. Examens des rapports de réception des demandes – Le superviseur est chargé d'examiner tout rapport qui établit qu'un enfant pourrait avoir [besoin de protection](#) dans un délai de deux jours ouvrables à partir de la réception du rapport. Le superviseur s'assurera que les mesures appropriées ont été prises et veillera notamment à ce qu'un [plan de sécurité](#) soit élaboré au besoin. Le cas échéant, le superviseur désignera également un agent qui devra achever le processus de réception d'une demande.

17. Contact avec le client au moment de la réception d'une demande – Lorsqu'un cas présente un besoin éventuel de protection, l'agent chargé de la réception des demandes ou, si le cas a été [renvoyé](#) à un autre office ou à un autre agent, l'agent désigné entrera en contact direct avec la personne ou la famille dans un délai de

10 jours ouvrables à partir de la réception du renvoi. Voir également [Contact avec les enfants](#) dans la section 1.1.0, Gestion des cas

18. Placement immédiat d'un enfant – Lorsqu'un placement immédiat hors du domicile familial s'avère nécessaire, l'agent suivra les indications suivantes :

- si possible, faire participer la famille et l'enfant à la décision et au choix du foyer d'accueil, et les aider à faire un choix éclairé en leur communiquant des renseignements non signalétiques sur les fournisseurs de soins potentiels;
- au besoin, avoir recours à d'autres fournisseurs de services ou membres du personnel d'un office pour le choix de fournisseurs de soins substitués;
- si possible, respecter le choix premier de la famille et de l'enfant, à moins que des renseignements portent à croire que ce choix ferait courir un risque à l'enfant ou qu'il n'est clairement pas dans l'intérêt de celui-ci;
- placer l'enfant conformément aux normes sur les [lieux sûrs](#).

Cette norme s'appliquera également au moment de la [planification](#).

19. Priorités relatives au placement – Au moment de choisir une ressource de placement, l'agent considérera les fournisseurs de soins suivants en ordre de priorité :

- la famille immédiate ou élargie, quel que soit le lieu de résidence;
- d'autres familles dans la collectivité d'origine de l'enfant;
- d'autres familles de la même région ou du même conseil tribal que l'enfant;
- d'autres familles du même groupe ethnique, culturel ou linguistique que l'enfant;
- d'anciens fournisseurs de soins;
- une ressource de placement qui facilite le contact avec le parent ou le tuteur;
- d'autres ressources qui répondent aux besoins de l'enfant.

Cette norme s'appliquera également au moment de la [planification](#).

- 20. Demandes de services consécutifs à l'adoption** – Lors d'une demande de services consécutifs à l'adoption, l'agent :
- s'assurera que toutes les demandes de renseignements non signalétiques sont faites par écrit;
 - fera parvenir toute formule d'inscription au registre postadoption dûment rempli au registre postadoption dans un délai de 5 jours ouvrables à partir de la réception de la formule;
 - informera le registre postadoption dans un délai d'un jour ouvrable de toute annulation d'une inscription ou de tout changement de situation, comme un changement d'adresse ou de nom ou un décès.
- 21. Protocole de sélection d'une régie** – Si des services continus s'avèrent nécessaires, l'agent suivra le protocole de sélection d'une régie, s'il n'a pas été réalisé préalablement à la réception de la demande, afin de déterminer quelle est la régie des services à l'enfant et à la famille qui est responsable de la prestation de services. Le protocole est décrit à la partie 2 du [Règlement sur les régies de services à l'enfant et à la famille](#). L'agent pourra appliquer de nouveau le protocole lorsqu'un dossier est fermé depuis plus d'un an ou qu'il y a un nouveau conjoint ou conjoint de fait.

Dispositions relatives au cas

- 21. Recommandations de l'agent chargé de la réception des demandes** – Une fois terminé son rapport de réception d'une demande, l'agent fera part à son superviseur dans un délai d'un jour ouvrable de sa recommandation d'ouvrir un dossier en vue de fournir des services continus ou de fermer le dossier dès l'étape de la réception. En cas de recommandation d'ouvrir un dossier afin de fournir des services continus, l'agent fera également des recommandations quant à la [catégorie du cas](#), au transfert du dossier à l'office approprié, le cas échéant, et au moment prévu du transfert si telle est sa recommandation (voir 1.1.6, [Arrêt des services](#)).
- 22. Décision relative au cas et transfert** – Dans un délai de deux jours ouvrables à

partir de la réception du rapport, le superviseur autorisera l'application d'une décision et, le cas échéant, s'assurera qu'une demande écrite de [transfert](#) du cas est envoyée à l'office approprié (office destinataire), accompagnée de tous les renseignements et documents pertinents. Le superviseur s'assurera également que la décision relative au cas est conforme aux exigences du protocole et aux normes de transfert.

23. **Réception de la réponse d'un office** – Dans un délai de cinq jours ouvrables à partir de la réception de la demande de transfert, l'office destinataire confirmera par écrit qu'il accepte ou refuse la responsabilité de la prestation de services continus. Cette décision devra être conforme au protocole.
24. **Désignation d'un responsable du cas** – Lorsqu'il assigne la gestion du cas à un responsable, le superviseur :
- considérera la désignation d'un agent qui a eu de bonnes relations avec la personne ou la famille dans le passé, lorsque la situation s'applique et que c'est possible;
 - désignera un responsable du cas lorsque le cas pourrait être confié à plus d'un agent.
25. **Responsabilité continue du cas** – Conformément à l'article 9 du [Règlement sur les services d'accueil et d'urgence conjoints des offices désignés](#), l'agent ou l'équipe de réception des demandes, compte tenu de la situation, sera chargé du cas jusqu'à ce qu'il soit assigné à un autre agent du même office ou qu'il soit transféré à un autre office.

Politique

[Réception des demandes](#)

[Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes](#)

[Décisions relatives aux demandes](#)

Réception des demandes

La réception des demandes comprend la collecte et l'examen initial des renseignements en vue de déterminer les services nécessaires ou adéquats. Le processus de réception des demandes s'applique dès qu'une demande de services est présentée ou si des



Services à la famille

Direction des services de protection des enfants

Volume 1 : Normes des offices
 Chapitre 1 : Gestion des cas
 Section 1 : Réception des demandes

Contenu approuvé : 2005/01/01
 Dernière mise à jour : 2015/12/16

renseignements portent à croire qu'un enfant a besoin ou pourrait avoir besoin de protection, quel que soit l'état actuel du dossier (ouvert, fermé ou nouveau).

Dans la présente section, le terme « agent » désigne toute personne chargée de l'accueil et de la réception des demandes au nom d'un office de services à l'enfant et à la famille ou d'une agence d'adoption autorisés. Selon les circonstances et l'organisme concerné, le dossier pourra être traité par plus d'un agent. Par exemple, les agents qui travaillent après les heures normales de travail pourront entreprendre la réception d'une demande et transférer le dossier à l'équipe de la réception des demandes pour qu'elle prenne la relève et fasse le suivi le lendemain.

Système de modules relatifs à l'accueil et à la réception des demandes

Tous les offices de services à l'enfant et à la famille sont tenus d'utiliser le programme automatisé d'accueil et de réception des demandes de la province dans leur prestation de services à la famille et leurs interventions protectrices à l'égard d'un enfant en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Les offices utiliseront ce système :

- pour tous les nouveaux renvois;
- lorsqu'on leur communique des renseignements qui indiquent qu'un enfant a besoin de protection, quel que soit l'état du dossier (ouvert, fermé ou nouveau);
- dès la réception de nouveaux renseignements qui portent un agent à croire qu'un enfant a besoin de protection.

La présente politique ne se limite pas aux offices désignés pour fournir des services d'accueil et d'urgence conjoints en vertu de l'[article 21](#) de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille*.

L'évaluation de sécurité est un outil qui aide l'agent à déterminer s'il y a un danger immédiat pour l'enfant. Les agents réaliseront une évaluation de sécurité pour tous les nouveaux rapports de mauvais traitements ou de négligence, qu'ils concernent un nouveau dossier ou un dossier en cours. Les régies de services à l'enfant et à la famille peuvent exiger du personnel des offices qu'il ait recours à l'évaluation de sécurité dans d'autres cas.

Décisions relatives aux demandes

Volume 1 : Normes des offices
 Chapitre 1 : Gestion des cas
 Section 1 : Réception des demandes

Contenu approuvé : 2005/01/01
 Dernière mise à jour : 2015/12/16

À l'étape de la réception des demandes, les décisions prises dans le cadre de la gestion des cas sont les suivantes :

- Quel est le service demandé? La demande relève-t-elle des services à l'enfant et à la famille ou des services d'adoption?
- Les enfants concernés sont-ils en sécurité?
- Quel est le type d'intervention nécessaire?
- Quel est le délai d'intervention adéquat?
- L'office doit-il intervenir auprès de la personne ou de la famille afin d'assurer la protection des enfants?
- Des services continus sont-ils requis? Le cas échéant, quel est le [niveau de risque](#) pour les enfants et qu'elle est la priorité à donner au cas?
- Lorsqu'un cas doit être transféré, quel sera l'office chargé de la prestation des services continus?

Législation

Les paragraphes ci-après mettent en relief les dispositions importantes des lois et des règlements applicables à la réception des demandes.

[Loi sur les services à l'enfant et à la famille](#)

[Loi sur l'adoption](#)

[Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille](#)

Loi sur les services à l'enfant et à la famille

Le [paragraphe 7\(1\)](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* énumère les obligations des offices de services à l'enfant et à la famille.

La partie II de cette loi porte sur les services aux familles. L'[article 9](#) dresse la liste des services offerts aux familles et aux parents mineurs.

La partie III traite quant à elle de la protection des enfants. L'[article 17](#) définit les circonstances dans lesquelles un enfant a besoin de protection et fournit des exemples. En



vertu du [paragraphe 18.4\(1\)](#), tout office qui reçoit des renseignements l'amenant à soupçonner qu'un enfant a besoin de protection est tenu d'enquêter immédiatement sur l'affaire et de prendre les autres mesures prévues par la présente loi ou prescrites par règlement ou celles qu'il estime nécessaires à la protection de l'enfant. Le [paragraphe 21\(1\)](#), tel qu'il a été modifié par [l'article 37 du Règlement sur les services à l'enfant et à la famille](#), autorise le directeur, un représentant d'un office ou d'une régie ou un policier qui a des motifs de croire qu'un enfant a besoin de protection à amener l'enfant sans mandat et à le conduire dans un lieu sûr.

L'article 2 du [Règlement sur les mauvais traitements infligés aux enfants](#) établit la liste des mesures qu'un office doit prendre lorsqu'il reçoit des renseignements qui l'amènent à soupçonner que l'enfant a été victime ou pourrait être victime de violences physiques ou sexuelles. L'article 7 stipule que tout office, y compris un office désigné, est tenu de renvoyer tout cas où l'on soupçonne qu'un enfant subit ou pourrait subir des mauvais traitements à un comité de protection contre les mauvais traitements compétent.

Loi sur l'adoption

La partie 2 de la *Loi sur l'adoption* contient des dispositions générales. Les [articles 12 et 13](#) prévoient les consentements nécessaires à l'adoption d'un enfant. L'[article 26](#) contient les dispositions portant sur l'obligation ou non d'émettre un préavis au père naturel.

La partie 3 de la *Loi* prévoit les catégories d'adoption. Les articles 7, 8 et 9 du [Règlement sur l'adoption](#) établissent les services destinés aux parents naturels. Les articles 10 à 13 énumèrent les services ayant trait aux enfants devant être adoptés. Les articles 14 à 23 prévoient les services destinés aux parents adoptifs éventuels. Les articles 24 à 27 s'appliquent aux services de placement en vue de l'adoption.

La partie 4 de la *Loi* porte sur la confidentialité, la communication des renseignements et le registre postadoption. L'[article 114](#) prévoit les services relatifs au registre postadoption qui peuvent être fournis en vertu de la présente loi, et l'[article 116](#) s'applique aux adoptions prononcées en vertu d'une loi antérieure. L'article 8 du [Règlement sur le registre postadoption](#) établit la marche à suivre pour échanger des renseignements signalétiques ou avoir des contacts personnels.

Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille

L'[article 21](#) de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille* établit l'obligation qui incombe aux offices désignés de services à l'enfant et à la famille de



Services à la famille

Direction des services de protection des enfants

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 1 : Réception des demandes

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière mise à jour : 2015/12/16

fournir des services d'accueil et d'urgence conjoints, ce qui ne limite pas l'application du processus de réception des demandes aux offices désignés. L'article 21 vise à garantir que des services d'accueil et d'urgence sont offerts dans toute la province.

Les articles 5, 7 et 8 du [Règlement sur les services d'accueil et d'urgence conjoints des offices désignés](#) s'appliquent au processus de réception des demandes. La partie 2 du [Règlement sur les régies de services à l'enfant et à la famille](#) établit le protocole de sélection d'une régie.