



Prestation des services

La présente section contient les normes de gestion des cas relatives à la prestation de services par les offices de services à l'enfant et à la famille et les agences d'adoption autorisés.

Législation

[Principes directeurs](#)

Normes

Législation

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

[Loi sur l'adoption](#)

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. Les offices sont tenus de fournir ces services directement ou au moyen d'ententes contractuelles avec d'autres fournisseurs de services.

La partie II de la *Loi* porte sur les services aux familles.

- [L'article 9](#) prévoit les services aux familles et aux parents mineurs. [L'article 12](#) prévoit les contrats relatifs aux services de garderies.
- En vertu de [l'article 13](#), un office peut fournir une aide familiale et des services d'aide aux parents dans le cadre d'une entente sur les services d'aide familiale. Le paragraphe 13(1) autorise un office à placer temporairement une aide familiale dans le foyer afin de prendre soin d'un enfant en l'absence d'un parent.
- [L'article 14](#) autorise un parent ou un tuteur à conclure avec un office une entente volontaire de placement d'un enfant. [L'article 16](#) prévoit la possibilité d'établir une entente de renonciation volontaire à la tutelle d'un enfant.

La partie III de la *Loi* porte sur la protection des enfants. En vertu de [l'article 20](#), tout office peut demander aux tribunaux une ordonnance obligeant une personne soupçonnée d'avoir fait subir de mauvais traitements à un enfant à cesser de résider dans les locaux où réside l'enfant ou à s'abstenir de communiquer avec l'enfant ou de le fréquenter. Conformément à [l'article 21](#), tel qu'il a été modifié par l'article 37 du [Règlement sur les](#)



Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 4 : Prestation des services

1.1.4

Approuvé : 01/01/2005
Dernière révision : 16/11/2009

[régies de services à l'enfant à la famille](#), le directeur, un représentant d'une régie ou d'un office ou un agent de la paix peut sans mandat amener un enfant s'il le croit en danger immédiat et le conduire dans un lieu sûr.

La partie 2 du [Règlement sur les services à l'enfant et à la famille](#) contient des dispositions relatives aux services à la famille prévus à la partie II de la *Loi*. L'annexe A contient les formules réglementaires concernant les services décrits aux parties II et III de la *Loi*.

Loi sur l'adoption

[L'article 9](#) de la *Loi sur l'adoption* contient les dispositions relatives à la délivrance des licences aux agences d'adoption en conformité avec les règlements. Les agences d'adoption sont autorisées à fournir tous les services d'adoption à l'exception de l'adoption des pupilles de l'État en vertu de [l'article 36](#) de la *Loi*.

[L'article 103](#) de la *Loi* établit que les documents qui portent sur l'adoption sont confidentiels et que l'accès à ces documents ou la communication des renseignements qu'ils contiennent ne peuvent être autorisés qu'en conformité avec la présente loi. [L'article 104](#) énumère les situations exceptionnelles où il est permis de communiquer des renseignements signalétiques et non signalétiques.

Les articles du [Règlement sur l'adoption](#) cités à la section 1.1.1, [Réception des demandes](#), s'appliquent également à la présente section du guide. L'annexe B du [Règlement sur l'adoption](#) contient les formules réglementaires relatives aux services fournis en vertu de la [Loi sur l'adoption](#).

Le paragraphe 2(1) du [Règlement sur le registre postadoption](#) établit que les personnes visées par [l'article 111](#) de la *Loi* peuvent s'inscrire au registre postadoption au moyen d'une demande présentée au directeur en la forme et de la manière qu'indique celui-ci.

Principes directeurs



Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 4 : Prestation des services

1.1.4

Approuvé : 01/01/2005
Dernière révision : 16/11/2009

Décisions relatives à la prestation des services

Processus de prestation des services

Les régies de services à l'enfant et à la famille sont chargées d'assurer la prestation des services. Elles peuvent le faire par l'intermédiaire d'offices qu'elles auront autorisés ou au moyen d'ententes concernant les services en vertu de [l'article 23](#) de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille*.

Le Directeur des services à l'enfant et à la famille (Direction de la protection des enfants) est chargé d'assurer la prestation de services d'adoption par les agences d'adoption autorisées.

Les offices peuvent fournir des services par l'intermédiaire de leurs employés ou d'ententes contractuelles avec d'autres fournisseurs de services.

Décisions relatives à la prestation de services

Les décisions relatives à la prestation de services dans le cadre de la gestion des cas portent sur les points suivants :

- Les renvois nécessaires ont-ils été faits?
- Les contacts nécessaires ont-ils été faits?
- Les mesures juridiques appropriées ont-elles été prises?
- Les services sont-ils en place?

Normes

1. **Priorité des services** – Le responsable du cas organisera les services d'urgence et les services continus afin d'assurer un contact avec la famille ou l'enfant en fonction de la priorité de services donnée au cas à l'étape de la [réception des demandes](#).
2. **Fréquence des contacts avec la famille** – Le responsable du cas maintiendra un contact avec la famille en fonction du [niveau de risque](#) pour la vie, la santé et le bien-être des enfants établi à l'étape de la [réception des demandes](#) et de l'[étude](#), à la fréquence suivante :

Risque élevé :



Volume 1 : Normes des offices

1.1.4

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 4 : Prestation des services

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 16/11/2009

-
- Un contact en personne aura lieu au moins une fois par semaine. Le responsable du cas rencontrera la famille lui-même au moins une fois par mois et au moins une des rencontres aura lieu chaque mois au domicile familial.
 - Une rencontre en personne avec l'enfant vulnérable aura lieu au moins une fois toutes les deux semaines.

Risque moyen :

- Un contact en personne avec la famille aura lieu au moins une fois toutes les deux semaines.
- Le responsable du cas rencontrera la famille lui-même au moins une fois par mois et au moins une des rencontres aura lieu chaque mois au domicile familial. Une rencontre en personne avec l'enfant vulnérable aura lieu au moins une fois toutes les deux semaines.

Risque faible :

- Un contact en personne avec la famille aura lieu au moins une fois par mois. Le responsable du cas rencontrera la famille au moins une fois tous les trois mois et au moins une des rencontres aura lieu au domicile familial tous les trois mois.
- Une rencontre en personne avec l'enfant vulnérable aura lieu au moins une fois tous les mois.

Aucun risque apparent :

- Les services seront fournis en fonction des besoins précisés dans le plan de gestion du cas.

3. Fréquence des contacts avec les fournisseurs de soins – Lorsqu'un enfant est confié à un office, le responsable du cas, en plus du maintien d'un contact avec la famille :

- rencontrera en personne le fournisseur de soins de l'enfant au moins une fois par mois;
- rencontrera l'enfant en personne au moins une fois par mois sur les lieux de résidence de l'enfant;
- collectera des renseignements, des documents, des photos et autres souvenirs afin de créer un album-souvenir pour tout enfant susceptible d'être confié à un office pendant plus d'une année, lequel album comprendra :



Volume 1 : Normes des offices

1.1.4

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 4 : Prestation des services

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 16/11/2009

-
- des rapports trimestriels sur les progrès;
 - des renseignements ou des documents sur les événements importants de la vie, comme les anniversaires, les événements marquants (par exemple, la première dent, les premiers pas, la première randonnée à vélo, le premier rendez-vous) et les réalisations scolaires;
 - noms des personnes-ressources.
4. **Vérification de la prestation des services** – Le responsable du cas veillera à ce que tous les services indiqués dans le plan de gestion du cas soient en place dans les délais fixés.
5. **Préparation des familles et des enfants** – En vue de préparer une famille ou un enfant à la prestation de services, le responsable du cas :
- transmettra au fournisseur de soins tout renseignement complémentaire qui n’était pas connu à l’étape de la [planification](#);
 - facilitera les visites initiales et les premiers contacts entre la famille ou l’enfant et les fournisseurs de soins concernés, y compris les parents adoptifs éventuels au besoin;
 - fera en sorte que l’enfant soit accompagné par une personne avec qui il a une bonne relation lors de chacune de ses visites;
 - prendra les dispositions nécessaires pour que les effets personnels de l’enfant soient remis au fournisseur de soins au moment du placement.
6. **Procédures juridiques** – Le responsable du cas prendra toutes les mesures juridiques nécessaires (par exemple, obtenir du tribunal une ordonnance prolongeant une tutelle ou modifiant les termes de celle-ci et conclure des ententes réglementaires comme une entente de placement en vue de l’adoption).
7. **Communication de renseignements non signalétiques** - Le responsable du cas se chargera de fournir les renseignements non signalétiques relatifs à l’adoption d’un enfant aux personnes admissibles lorsque l’office est en possession du dossier. Le responsable du cas :
- communiquera les renseignements non signalétiques en personne lorsque c’est possible;
 - fera parvenir une copie des renseignements en question au registre postadoption et à l’office chargé du dossier au besoin.



Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 4 : Prestation des services

1.1.4

Approuvé : 01/01/2005
Dernière revision : 16/11/2009

8. **Modification des services** – Lorsque des modifications des services sont nécessaires, le responsable du cas procédera à un [examen](#) du cas afin de déterminer si des mises à jour de l'étude et du plan sont requises.