



Volume 1 : Normes des offices

1.1.5

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 5: Évaluation

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 23/11/2009

Évaluation

La présente section porte sur les normes de gestion des cas concernant le suivi et l'évaluation des services fournis aux particuliers, aux familles et aux enfants 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 régies de services à l'enfant et à la famille

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

Loi sur l'ombudsman

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

Sous réserve des règlements, [l'article 18](#) de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille* accorde aux régies de services à l'enfant et à la famille les mêmes prérogatives qu'au Directeur des Services à l'enfant et à la famille (le directeur) en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et de la *Loi sur l'adoption* relativement aux offices qu'elles ont autorisés.

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

Le [paragraphe 8.2\(1\)](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* dresse la liste des devoirs du protecteur des enfants, qui comprend notamment l'étude des plaintes et la réalisation d'enquêtes sur celles-ci relativement aux enfants qui reçoivent ou qui sont admissibles à recevoir des services en vertu de la présente loi, et aux services fournis aux enfants ou auxquels ceux-ci ont accès en vertu de la présente loi.

En vertu de [l'article 8.2.3](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, il incombe au protecteur des enfants d'examiner les services fournis par un office de services à l'enfant et à la famille après le décès d'un enfant qui était sous la garde de cet office ou recevait de celui-ci des services sous le régime de la présente loi dans l'année précédant son décès ou dont le parent ou le tuteur recevait de tels services au cours de l'année en question. Cette responsabilité n'appartient plus au médecin légiste en chef. Voir [Examens menés par le protecteur des enfants](#) dans la section 1.7.4, Décès ou blessures d'un enfant.



Volume 1 : Normes des offices

1.1.5

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 5: Évaluation

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 23/11/2009

L'article 39 du [Règlement sur les régies de services à l'enfant à la famille](#) transfère aux régies le devoir du directeur prévu à [l'article 54](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* qui est de réviser le placement de tous les enfants confiés aux offices, les soins et les traitements qui leur sont apportés ainsi que les plans permanents prévus pour chacun d'entre eux.

Loi sur l'ombudsman

En vertu de [l'article 1](#) de la *Loi sur l'ombudsman*, le terme organisme du gouvernement comprend toute association ou tout autre groupe de personnes nommés en vertu d'une loi de la Législature ou par décret du lieutenant-gouverneur en conseil (cabinet) ou qui sont directement ou indirectement responsables devant la Couronne. [L'article 15](#) autorise l'ombudsman à enquêter sur les plaintes. Cette autorisation prévaut contre les dispositions de confidentialité prévues dans la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Principes directeurs

[Processus d'évaluation](#)

[Décisions relatives à l'évaluation](#)

Processus d'évaluation

Afin de procéder à une évaluation adéquate, la famille, les enfants, les membres de la collectivité et les fournisseurs de soins doivent avoir des occasions fréquentes de communiquer avec le responsable du cas et ce dernier doit bénéficier du soutien nécessaire à une gestion efficace du cas. La communication pourra avoir lieu au moyen d'appels téléphoniques, de visites à domicile, de rencontres concernant le cas ou d'autres réunions, de rapports écrits et d'un examen officiel. L'évaluation permet à l'office de préciser tant les méthodes à retenir que les problèmes communs qui peuvent être traités à l'échelle locale.

Décisions relatives à l'évaluation

Les décisions à prendre concernant la gestion du cas à cette étape doivent répondre aux questions suivantes :

- Le plan a-t-il été suivi et les normes sont-elles respectées?
- Le plan fonctionne-t-il et les besoins de la personne ou de la famille sont-ils satisfaits?



Volume 1 : Normes des offices

1.1.5

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 5: Évaluation

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 23/11/2009

-
- Le niveau de services est-il adéquat et les services répondent-ils au besoin de la famille ou de l'enfant?
 - Y a-t-il des changements importants dans la situation, comme un changement du niveau de risque pour les enfants, qui justifient un examen?
 - L'étude doit-elle être mise à jour?
 - La catégorie du cas est-elle toujours appropriée?
 - Peut-on fermer le dossier?

Normes

L'étape de l'évaluation comporte deux parties :

Suivi – contacts avec la famille ou l'enfant qui reçoit des services et d'autres personnes afin d'évaluer la sécurité et le bien-être des enfants et les progrès accomplis par l'enfant ou la famille dans l'atteinte des objectifs fixés.

Examen - consultation entre le responsable du cas et le superviseur afin d'examiner les plans de services et d'aider le responsable du cas dans son travail auprès des particuliers, des familles et des enfants.

Suivi

1. **Fréquence des rapports des fournisseurs de services** – Tous les fournisseurs de services en contact avec une famille ou un enfant informeront le responsable du cas de toute problématique qui pourrait se poser. Les rapports devront être produits au moins :
 - une fois par semaine pour tout placement d'enfants effectué d'urgence afin de déterminer le besoin de poursuivre les services;
 - une fois toutes les deux semaines lorsque les enfants sont exposés à un [risque élevé](#);
 - une fois par mois lorsque les enfants sont exposés à un [risque moyen](#);
 - une fois tous les deux mois lorsque les enfants sont exposés à un [risque faible](#);
 - une fois tous les trois mois lorsqu'il n'y a aucun risque apparent pour les enfants.
2. **Inscription des résultats du suivi et des rapports de progrès** – Le responsable du cas inscrira au dossier (papier ou électronique) du cas tous résultats du suivi et inclura tous rapports de progrès concernant toute famille ou tout enfant qui reçoit des services au cours du mois qui suit la date où l'information a été reçue.



Volume 1 : Normes des offices

1.1.5

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 5: Évaluation

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 23/11/2009

3. **Présentation de rapports au superviseur** - Le responsable du cas informera son superviseur des situations suivantes :

- une famille déménage à un endroit inconnu et la sécurité des enfants concernés n'est pas assurée ou l'enquête n'a pas pu être complétée;
- une femme est enceinte et il y a des doutes quant à sa sécurité;
- un enfant confié à des soins est porté disparu.

Le superviseur s'assurera de transmettre l'information à la Direction de la protection des enfants afin qu'elle signale l'événement conformément aux normes de [signalement d'une situation liée à la protection](#) ou qu'elle procède au [signalement d'une naissance](#) s'il est nécessaire à la protection d'un enfant.

4. **Préparation à l'examen des progrès** - Le responsable du cas examinera l'information sur le dossier avant toute rencontre de suivi ordinaire avec une famille ou un enfant afin de s'assurer de traiter de toutes les questions relatives au plan ou aux progrès réalisés.

5. **Évaluation des progrès auprès des clients** – Le responsable du cas rencontrera en personne la famille ou l'enfant :

- au moins une fois par mois en cas de [risque moyen ou élevé](#), afin de discuter des progrès relatifs au [plan de services](#);
- o au moins une fois tous les trois mois en cas de [risque faible](#), afin de discuter des progrès relatifs au plan.
- Le responsable du cas rencontrera personnellement en privé tout enfant au cours du mois qui suivra un retour au foyer familial afin de s'assurer de la sécurité et du bien-être continus de l'enfant.

6. **Rapports sur les absences ou les décharges** – Le responsable du cas informera le coordonnateur des soins en résidence ou des placements en foyer nourricier de l'office de toute [absence](#) prévue ou imprévue ou de toute décharge d'un placement en établissement.

Examen

7. **Examen des rapports de progrès** – Le superviseur examinera tous les dossiers en cours avec le responsable des cas au moins une fois tous les trois mois. Lorsque des renseignements portent à croire qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection, le



Volume 1 : Normes des offices

1.1.5

Chapitre 1 : Gestion des cas

Section 5: Évaluation

Approuvé : 01/01/2005

Dernière révision : 23/11/2009

premier examen aura lieu dans un délai d'un mois à partir de la date où les renseignements ont été portés à l'attention de l'office.

8. **Examens supplémentaires** – Le superviseur procédera à des examens supplémentaires :
- lorsque des changements importants se produisent relativement au cas;
 - lorsqu'une personne ou une famille qui reçoit des services demande un [transfert ou la fermeture d'un dossier](#);
 - avant l'arrêt des services et la fermeture d'un dossier;
 - avant qu'un enfant soit de nouveau confié à sa famille.
9. **Enregistrement des renseignements par le superviseur** – Le superviseur enregistrera les résultats d'un examen dans un délai de 14 jours ouvrables à partir de la date où il l'aura terminé.