



Enfants,
NOTRE VISION jeunes
et familles
en sécurité et épanouis

RAPPORT ANNUEL

2015-2016



La Société de l'aide à l'enfance
The Children's Aid Society
des comtés unis de | of the United Counties of
Stormont, Dundas & Glengarry

On est ici pour aider.

RAPPORT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'exercice 2015-2016 fut encore une année fort occupée pour la Société de l'aide à l'enfance des comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry ainsi que pour le secteur des services de bien-être de l'enfance de l'Ontario en raison de la publication du rapport du vérificateur général de l'Ontario et des recommandations formulées récemment afin qu'une enquête soit menée sur la mort de Katelynn Sampson.

Notre organisme a continué de mettre l'accent sur l'amélioration de nos partenariats à l'échelle communautaire, l'intégration de notre modèle de prestation de services et le renforcement de notre responsabilisation et de notre transparence. Nous aspirons toujours à offrir d'excellents services et, à cette fin, nous axons nos efforts sur l'amélioration de la façon dont nous assurons les services à notre clientèle.

En raison de ces priorités, nous avons travaillé quelques mois sur notre nouveau plan stratégique et nous sommes extrêmement fiers du processus de consultation que nous avons utilisé pour le créer. Il va sans dire que nous sommes très heureux du résultat final. Plus de 180 personnes ont participé aux consultations réalisées par l'entremise de groupes de discussion, dont des membres de notre conseil d'administration, des membres du personnel, des parents-ressources, des jeunes et des partenaires communautaires. Nous avons en outre mené un sondage téléphonique auprès des familles recevant actuellement des services de notre organisme. Nous leur avons demandé comment nous pourrions améliorer nos services afin d'être plus utiles aux familles. Leurs commentaires nous ont vraiment aidés à comprendre les mesures que nous devons prendre pour améliorer la prestation de nos services. Les commentaires reçus au moyen de ce processus nous ont été tellement utiles que nous souhaitons réaliser un autre sondage semblable au cours des 18 prochains mois. Dans le cadre de l'élaboration de notre nouveau plan stratégique, nous avons établi une nouvelle vision, une nouvelle mission, de nouveaux engagements et quatre nouvelles orientations stratégiques. Nous sommes maintenant impatients de concrétiser ce nouveau plan au cours des quatre prochaines années.

Nous nous attendons à ce que la prochaine année soit l'une des plus chargées de l'histoire de notre organisme en raison de la mise en œuvre de notre nouveau système d'information (RIPE) prévue en décembre 2016. Nous avons hâte de mettre en œuvre ce système d'information provincial tout en cherchant constamment à offrir d'excellents services.

Enfin, nous voulons transmettre nos plus sincères remerciements à nos partenaires de services et à notre collectivité pour l'attention et l'appui plein de compassion qu'ils manifestent envers les enfants et les familles. Nous tenons à dire à nos bénévoles, aux membres du Conseil et aux familles-ressources à quel point ils sont précieux pour nous et pour les familles et les enfants de notre collectivité. Nous vous remercions de vos bons et loyaux services. Enfin, nous souhaitons souligner le grand professionnalisme et la compassion de notre personnel, qui a fait preuve d'un engagement inébranlable envers les enfants, les jeunes et les familles à qui nous assurons des services. Nous savons à quel point il est difficile de travailler dans le secteur des services de bien-être de l'enfance en ce moment et nous vous sommes reconnaissants du dévouement et de la passion extraordinaires que vous manifestez chaque jour au travail.

NOTRE MISSION

« Ensemble avec notre communauté, nous sommes ici pour aider les enfants, jeunes et familles à se sentir en sécurité, solides et connectés. »

MISE À JOUR SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Notre main-d'œuvre est demeurée stable pour ce qui est du nombre d'employés, comparativement à l'an dernier. À la suite de la mise en place du Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE) qui a été amorcée à l'automne 2016, et qui devrait être complétée à la fin de l'année, nous augmenterons nos niveaux de dotation du personnel de première ligne avec l'embauche dès le mois de juin de dix employés additionnels par rapport à nos niveaux de fin d'année 2015 afin d'assurer la formation adéquate et de maintenir l'excellence de nos services, y compris les services en français, pour nos enfants, nos jeunes et nos familles. Cela permettra également d'assurer une transition positive et en douceur pour notre main-d'œuvre. Avec ces ajouts, notre effectif sera constitué de 177 employés. Par ailleurs, nous avons embauché 14 étudiants universitaires pour la période estivale, la plupart d'entre eux jouent un rôle important en nous aidant à nous préparer efficacement à l'implantation du RIPE. Le nombre de congés de maternité et de congés parentaux demeure élevé avec 16 précieuses naissances en 2015, et 10 naissances récentes ou à venir durant la première moitié de 2016.

« Cette nouvelle approche permettant aux enfants des familles de notre communauté de se sentir en sécurité dans leur maison fonctionne... procure le confort et non la peur. »

SONDAGE AUPRÈS DES FAMILLES

NOUS CRÉONS UN MONDE DE CHANGEMENT!

Notre souper annuel de reconnaissance des employés, sous le thème « We Make a World of Difference » (nous créons un monde de changement), a eu lieu le 7 avril 2016. Ce fut une soirée fabuleuse où nous avons souligné les réalisations de nos employés ainsi que les étapes importantes qu'ils ont franchies. Nous avons également célébré nos retraités et nos collègues ayant cumulé de cinq à 35 années de service. KarenLee Martineau, préposée à la protection de l'enfance, a reçu le prix *Partenaire d'excellence* des mains de notre directrice générale.

Cette année encore, la participation à notre programme Reconnaissance des pairs a été phénoménale! Le comité de sélection a reçu 75 nominations pour l'ensemble des cinq prix. Quelle tâche ardue les membres du comité ont dû accomplir! Voici la liste des lauréats : *Prix de l'année – Recrue* – Keith Frampton, préposé à la protection de l'enfance; *Prix de l'année – Gestion* – Cynthia McLeod, superviseure de l'équipe des éducateurs à l'enfance et à la famille; *Prix de l'année – Travail en coulisse* – Melanie Verdone, avocate; *Prix « Heart and Spirit » (cœur et esprit)* – Karen Mordente-Govan, préposée à la protection de l'enfance; *Prix de l'année – Service* – Lisa Whiffen, préposée à la protection de l'enfance et Carrie Ouimet, éducatrice à l'enfance et à la famille (EEF). Félicitations à tous nos gagnants! Année après année, nos employés font preuve d'un profond dévouement à l'égard de notre clientèle.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ

L'année a été fort occupée pour le secteur du bien-être de l'enfance, ce qui a eu une incidence directe sur notre organisation. Entre autres, il y a eu la diffusion des indicateurs de rendement, la publication du Rapport de la vérificatrice générale – qui a été très sévère à l'endroit du secteur – et les recommandations énoncées dans la foulée de l'enquête du dossier Baldwin, pour ne nommer que ces exemples parmi les nombreux événements survenus au cours de l'année et qui ont entraîné un accroissement de la responsabilisation des organismes de protection de l'enfance.

La mise en place de mesures de rendement à l'échelle de la province constitue un pas en avant pour les organismes de protection de l'enfance afin d'améliorer leur responsabilisation envers le public et de s'engager à obtenir de meilleurs résultats au bénéfice des enfants, des jeunes et des familles de leur clientèle. La préparation de rapports sur les indicateurs de rendement a pour but d'accroître la transparence et d'améliorer les services et les résultats.

Il y a 26 indicateurs de rendement provinciaux approuvés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) et ils mesurent les trois domaines suivant : sécurité, permanence et bien-être; capacité d'organisation; efficacité de la gouvernance. De ces 26 indicateurs de rendement, cinq ont été sélectionnés pour faire l'objet de rapports publics : récurrence des préoccupations en matière de protection dans une famille après une enquête; récurrence des préoccupations en matière de protection dans une famille après la prestation de services de protection continus; jours de soins par type de placement; période qui s'écoule jusqu'à la permanence; qualité de la relation entre l'aidant ou l'aidante et le jeune.

Seules les données recueillies directement par l'Université d'Ottawa et l'University de Toronto, ou celles qui ont été validées par l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE), peuvent être rendues publiques. On a constaté que dans la province, 11 organismes de protection de l'enfance, y compris notre organisation, n'ont pas été en mesure de rendre des comptes sur trois des cinq indicateurs de rendement en raison de contraintes techniques. Par conséquent, les deux indicateurs qui mesurent la récurrence des préoccupations n'ont pas été intégrés dans les rapports, ni période qui s'écoule jusqu'à la permanence.



« Mon intervenante
a le souci du détail... fournit
des **explications claires** quand
à ses interventions... **aide les
parents à bien comprendre**
le travail qui est à faire. »

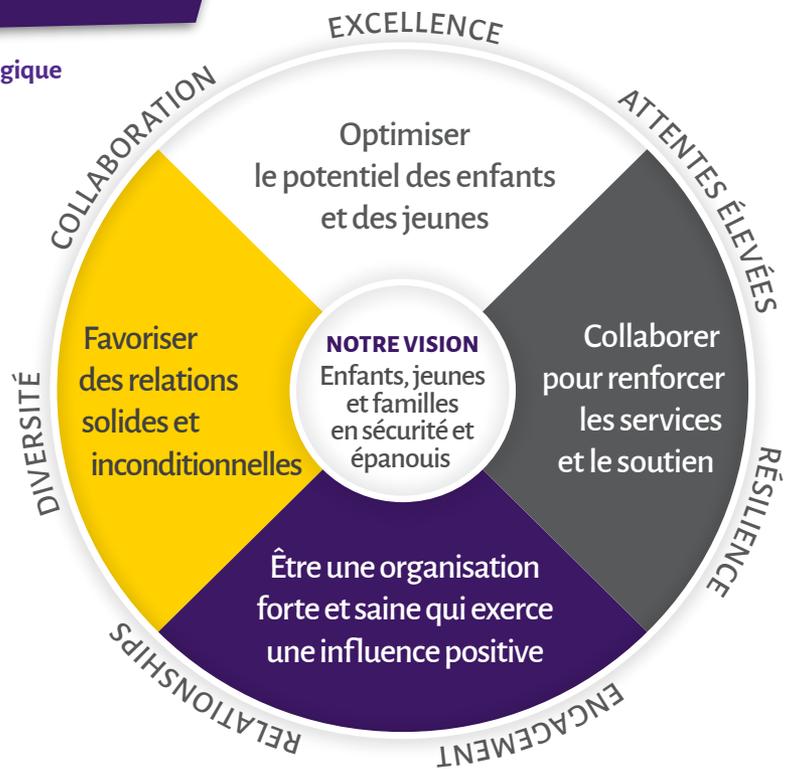
SONDAGE AUPRÈS DES FAMILLES

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE 2016-2020

Pour lire le texte intégral, veuillez visiter : cassdg.ca/PlanStrategique

Notre mandat consiste à protéger les enfants et les jeunes contre les mauvais traitements :

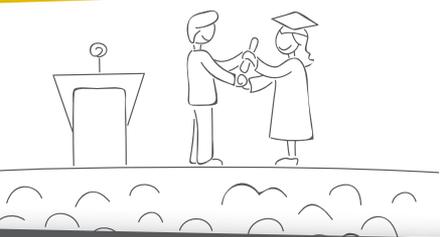
- ▶ en évaluant les situations dans lesquelles on s'inquiète pour des enfants et des jeunes et en faisant enquête sur celles-ci;
- ▶ en fournissant de l'information sur la protection des enfants et des jeunes;
- ▶ en renforçant les capacités des familles à protéger les enfants et les jeunes;
- ▶ en trouvant et en soutenant des familles provisoires et permanentes;
- ▶ en répondant aux besoins des enfants et des jeunes pris en charge.



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Favoriser des relations solides et inconditionnelles

- ▶ Aider les jeunes à établir des liens profitables et **bénéfiques** avec leur famille et d'autres membres de la communauté qui les appuieront jusqu'à ce qu'ils deviennent des adultes.
- ▶ Faciliter l'établissement de **rappports** étroits entre les enfants et jeunes pris en charge et leur famille et d'autres membres de la communauté.
- ▶ Aider les familles recevant de l'aide à former des **liens** étroits au sein de leur communauté.



Optimiser le potentiel des enfants et des jeunes

- ▶ Donner aux enfants et aux jeunes pris en charge l'**occasion** de découvrir leurs champs d'intérêt et de participer à des activités.
- ▶ Aider les jeunes pris en charge à **obtenir leur diplôme** d'études secondaires et postsecondaires.
- ▶ Aider les jeunes pris en charge à profiter de l'**ensemble des possibilités** d'emploi offertes.
- ▶ **Préparer** les jeunes à vivre de façon autonome.

Collaborer pour renforcer les services et le soutien aux enfants et aux familles

- ▶ Mieux faire comprendre notre approche et notre **philosophie axée sur les forces** pour aider les familles et assurer la sécurité des jeunes.
- ▶ Établir des relations de travail plus étroites avec les organisations partenaires.
- ▶ Maintenir et améliorer notre **approche axée sur la collaboration** afin d'identifier et de combler les lacunes de services.
- ▶ Accroître l'impact ainsi que l'efficacité des **initiatives de planification** conjointes.



Être une organisation forte et saine qui exerce une influence positive

- ▶ Renforcer notre capacité d'**exercer une influence**.
- ▶ Répondre aux attentes et **les dépasser**.
- ▶ Assurer **la santé et le bien-être** de notre effectif et de nos parents d'accueil.



« Mon travailleur ne m'a pas jugé... m'approcha sur un pied d'égalité, sans me stéréotyper; il n'était pas biaisé... Ça ma donné beaucoup de confiance. »

SONDAGE AUPRÈS DES FAMILLES



INDICATEUR DE RENDEMENT

	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	SAESDG	Province	SAESDG	Province	SAESDG	Province	SAESDG	Province
IR 9 Soins en milieu familial	78,5 %	77 %	82,1 %	77 %	82,1 %	77 %	79,5 %	79 %
Groupe	12,9 %	15 %	10,5 %	15 %	9,7 %	14 %	5,2 %	13 %
Autre	8,6 %	8 %	7,5 %	8 %	8,1 %	9 %	15,3 %	8 %
IR 15–10-15 ans	7,0	6,8	7,0	6,8	6,7	6,7	6,9	6,7
16 ans et plus	6,9	6,4	6,7	6,3	6,4	6,4	6,4	6,2

Le premier indicateur de rendement, IR 9 Jours de soins par type de placement, démontre notre engagement envers les enfants qui grandissent dans un environnement familial – dont les résultats sont légèrement supérieurs au reste de la province. Qui plus est, au fur et à mesure que nous progressons vers notre objectif de n'avoir aucun enfant en foyer de groupe, nous constatons qu'au cours des trois dernières années, l'écart entre notre organisation et la province s'accroît. Cela ne pourrait être possible sans le soutien et la collaboration de nos partenaires de la communauté.

Le second indicateur de rendement, IR 15, mesure la qualité de la relation entre l'aidant ou l'aidante et le jeune pour les enfants et les jeunes pris en charge. Cet indicateur repose sur la perception qu'a le jeune de la relation sur une échelle de 1 à 8. Cet indicateur démontre que les jeunes que nous prenons en charge perçoivent, en général, leur relation avec leur aidant ou aidante de manière plus positive que les autres jeunes de la province.

Dans un autre ordre d'idée, le tableau ci-dessous (dont les chiffres parlent d'eux-mêmes) compare les statistiques de l'exercice 2015-2016. Là encore, nous constatons que notre année a été particulièrement ardue. Alors que nous prodiguons des services à un plus grand nombre de famille de manière continue, le nombre d'enfants qui sont passés vers un plan de permanence a augmenté cette année. Cela explique la faible réduction du nombre d'enfants pris en charge. En outre, il est important de souligner qu'il y a une tendance de croissance de la représentation des jeunes de 18 ans et plus, qui représentent maintenant 41 % des enfants et des jeunes de la population prise en charge.

STATISTIQUES ANNUELLES

au 31 mars 2015

	2013-14	2014-15	2015-16
Nombre de familles dans notre collectivité ayant bénéficié d'une aide cette année			
Nombre total d'appels reçus	3 476	3 302	3 318
Nombre d'évaluations de famille ou d'enquêtes en milieu familial ouvertes	1 425	1 387	1 224
Liens avec la communauté fournis aux familles	347	343	389
Nombre d'évaluations fermées	920	940	772
Nombre d'évaluations transférées aux services à la famille continus	352	458	431
Nombre total d'évaluations/d'enquêtes achevées pendant l'année	1 272	1 398	1 203
Nombre de familles ouvertes pour les services à la famille continus	342	443	447
Nombre de nouvelles familles servies cette année	2 399	2 344	2 296

Nos enfants pris en charge			
Nombre total d'enfants pris en charge au 31 mars	281	278	258
Nombre total d'admissions d'enfants cette année	75	116	111
Nombre total d'enfants retirés	92	121	131
Nombre d'enfants retirés ayant été admis à la permanence (<i>famille biologique ou adoptive</i>)	61	80	104

Âge des enfants pris en charge			
0-5 ans	39 (14%)	46 (17%)	41 (16%)
6-9 ans	21 (8%)	24 (9%)	21 (8%)
10-14 ans	41 (14%)	43 (16%)	32 (12%)
15-17 ans	81 (29%)	70 (25%)	59 (23%)
18 ans et plus	99 (35%)	95 (34%)	105 (41%)

Types de placement pour les enfants pris en charge			
Famille d'accueil	137 (49%)	117 (42,5%)	111 (43%)
Garde par un proche parent	24 (8,5%)	35 (13%)	18 (7%)
Ressource externe rémunérée	8 (3%)	6 (2%)	7 (3%)
Famille d'accueil avec soins médicaux	4 (1,5%)	4 (1,5%)	5 (1,9%)
Vie autonome	73 (26%)	79 (28,5%)	75 (29%)
Adoption à l'essai	7 (2,5%)	13 (5%)	13 (5%)
Accès élargi avec la famille	19 (7%)	20 (7%)	18 (7%)
Autre (ressource de rechange)	5 (1,5%)	2 (0,7%)	3 (1,1%)

Situation juridique des enfants à notre charge			
Pupille de la Couronne	116 (41%)	97 (35%)	81 (31%)
Pupille de la société	16 (6%)	8 (3%)	15 (6%)
Entente relative à des soins temporaires	6 (2%)	3 (1%)	3 (1%)
Soins et garde temporaires	30 (11%)	53 (19%)	38 (15%)
Prolongation des soins/SSC]	99 (35%)	95 (35%)	102 (40%)
Autre (PAP et PAS)	13 (5%)	16 (6%)	19 (7%)

Enfants adoptés cette année	14	15	17
Nos ressources			
Foyers d'accueil en milieu familial	105	108	102
Foyers de proches parents	10	16	10

« Je n'avais pas réalisé que l'on pouvait aider de différentes façons : dans des camps; en donnant des habits de neige ou des cadeaux de Noël... Ces dernier furent très utile à ma famille. »

SONDAGE AUPRÈS DES FAMILLES

BILAN DES OPÉRATIONS

	2014-15	2015-16
Revenus		
Transferts du MSSC	23 080 269	23 237 624
Récupération des prestations d'aide sociale à l'enfance	896 266	637 050
Revenu de placement	36 558	20 254
Amortissement des apports reportés	161 725	127 994
Autre	79 130	206 543
Total des revenus	24 253 948	24 229 465
Dépenses		
Salaires et traitements	10 146 387	10 756 455
Avantages sociaux	2 590 588	2 613 189
Charges locatives	1 231 760	1 141 964
Administration de bureau	312 237	293 434
Formation et recrutement	255 662	233 620
Promotion et publicité	132 006	129 336
Services professionnels – Client	273 935	425 049
Services professionnels – Non-client	233 737	247 901
Déplacements	987 594	1 059 893
Païements du taux de pension	5 086 164	4 831 162
Santé et éléments connexes	558 535	511 153
Besoins personnels du client	1 204 398	1 248 124
Frais engagés pour le programme	30 309	88 152
Aide à la permanence	–	46 523
Divers	177 529	160 042
Technologie	672 288	402 587
Total des dépenses	23 893 129	24 188 584
Revenus nets par rapport aux dépenses	360 819	40 881

**D'AUTRES COMMENTAIRES REÇUS LORS
DU SONDAGE AUPRÈS DES FAMILLES...**

« Les parents se sentent écoutés.
Notre travailleur ne nous a jamais mentit. »

« La Société prend le bien-être
des familles à coeur et travail à les unir. »

« Notre enfant est en sécurité
et sa relation avec nous ne fait que s'améliorer
grâce à la contribution de la SAE. »

« Notre travailleur construit une relation
confortable sans prendre une position
de pouvoir... Sans se croire supérieur. »

« Discuter avec ma travailleuse a clarifié
et amélioré beaucoup de choses. Elle
prend le temps d'expliquer avec politesse. »

« J'apprends à désamorcer un situation
tendue plutôt qu'à l'intensifier. »



La Société de l'aide à l'enfance
The Children's Aid Society
des comtés unis de l'of the United Counties of
Stormont, Dundas & Glengarry

On est ici pour aider.