

**Plan de services de
Valoris pour enfants et adultes de Prescott-
Russell
- volet bien-être à l'enfance**



2017-2018

Février 2018

Approuvé par le conseil d'administration le 28 février 2018.

Table des matières

1.0	But du plan de services	3
2.0	Plan stratégique : buts et activités.....	4
3.0	Modèle de prestation des services	5
4.0	Obligations en matière de rendement et gestion du rendement	14
4.1	Examens relatifs aux permis	14
4.2	Plans d’amélioration de la qualité pour les pupilles de la Couronne	14
4.3	Plan d’atténuation des risques du ministère	15
4.4	Rapports annuels sommaires des incidents graves	15
4.5	Examens des décès d’enfants	16
4.6	Autres examens, procédures d’agrément ou vérifications.....	16
5.0	Approbation du conseil d’administration et surveillance des progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan de services.....	18

Préambule

Valoris est une organisation multiservice et la seule organisation en Ontario offrant une gamme aussi variée de services comptant cinq mandats dont des services de bien-être à l'enfance (15 061 532 \$ = 39 %), des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes (3 170 832 \$ = 8 %), des services de développement enfant (1 984 165 \$ = 5 %) et de développement adulte (18 420 846 \$ = 47 %) ainsi que des services pour les victimes ou témoins de violence familiale (271 071 \$ = 1 %) avec un budget total de 39 M\$. Nos services couvrent la clientèle enfants, jeunes et adultes, facilitant ainsi les transitions d'un secteur à un autre et rendant l'expérience de service homogène et plus efficiente pour la clientèle qui requiert des services dans plus d'un mandat. Valoris est une organisation multiservice qui a opté, dès sa fusion en 2001, pour un modèle de services intégrés afin de mieux répondre aux besoins de la communauté de Prescott-Russell et limiter les doublons de services. Ce plan de services porte uniquement sur le volet des services en bien-être à l'enfance qui représentent 39 % de notre budget opérationnel. Nous comptons au total 374,36 ETP incluant 128,86 ETP en bien-être à l'enfance.

1.0 But du plan de services et contexte

Le plan de services est un document narratif qui rend compte de la planification des services ainsi que de la mesure et de l'évaluation du rendement de la Société d'aide à l'enfance sur le plan des services et de l'organisation. Le plan de services doit comprendre au minimum ce qui suit :

1. Les buts et activités stratégiques généraux de la Société qui ont été établis en fonction des besoins locaux et dans le contexte des orientations provinciales.
2. Le modèle de prestation de services : le plan établi pour assurer la prestation des services compte tenu de l'enveloppe budgétaire approuvée et des objectifs connexes, ainsi que des objectifs de la réorganisation provinciale.
3. Obligations en matière de rendement et processus de gestion du rendement en ce qui a trait à la mise en œuvre ou à la réalisation de l'amélioration de la qualité et à dans l'esprit d'un apprentissage continu :
 - i. Vérifications relatives aux permis;
 - ii. Plans d'amélioration de la qualité pour les pupilles de la Couronne;
 - iii. Plan d'atténuation des risques du ministère;
 - iv. Rapports annuels sommaires des incidents graves;
 - v. Examens des décès d'enfants;
 - vi. Autres examens, procédures d'agrément ou vérifications.

Aux termes de la clause 6.0 de l'entente de responsabilisation : Processus de gestion du rendement, l'élaboration d'un plan de services constitue une exigence en matière de rendement. En 2014-2015, la Société devait élaborer un plan de services pour 2015-2016 et 2016-2017, à faire approuver par le conseil d'administration. Le plan a été révisé et présenté au conseil d'administration en décembre 2016. Considérant que nous n'avons pas de nouvelle entente de responsabilisation, celle signée le 23 octobre 2013 reste en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit remplacée par une entente subséquente.

Pour la quatrième année consécutive, il y aura une réduction de 2 % du financement pour les services de bien-être à l'enfance. L'entente de responsabilisation stipule que les organisations doivent opérer dans les limites des enveloppes budgétaires approuvées et présenteront un budget équilibré. Nous avons reçu l'approbation de notre enveloppe budgétaire en bien-être le 27 septembre 2017 pour 2017-2018, incluant l'application du calcul pour les politiques prioritaires sélectionnées par le Ministère qui a eu un impact sur notre budget opérationnel approuvé par le conseil d'administration en mai 2017, basé sur les réductions en ce qui a trait à la contrainte budgétaire administrative et la réduction de financement pour les adoptions subventionnées qui étaient auparavant financées en entier par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) et qui, maintenant, le sont à 75 %, laissant aux sociétés le soin de payer la différence de 25 %. Nous devons avoir accès au processus défini par le Ministère afin d'accéder aux fonds pour un budget équilibré en utilisant les excédents des exercices précédents, soit 2014-2015 et 2015-2016, afin de présenter un budget équilibré pour 2017-2018.

2.0 Plan stratégique : buts et activités

Veillez indiquer l'orientation stratégique et les buts qui sont énoncés dans le plan stratégique de votre Société et qui ont été établis en fonction des besoins locaux et dans le contexte des orientations provinciales.

Notre plan stratégique couvrant la période de 2014 à 2017 est terminé et nous avons entrepris un exercice stratégique visant des priorités pour 2018-2021.

Bilan 2014-2017 : Les trois priorités qui avaient été établies et les résultats au 31 mars 2017 démontrent des avancements importants quant aux trois priorités, 9 objectifs, 18 moyens et 22 indicateurs associés au suivi du plan.

Priorité 1 : Promouvoir la réalisation de notre mission en demeurant cohérents et fidèles à nos approches et à nos outils d'intervention afin d'offrir un service de qualité aux gens de la communauté.

En ce qui concerne cette priorité, l'équipe VRS (la valorisation des rôles sociaux, qui est la philosophie de base à Valoris) ainsi que les premières communautés de pratiques ont été créées afin d'aborder des thèmes cliniques. Un compte de 76 % des familles ont été initiées à l'un de nos trois outils (FIT, QCEV et Triple P); une augmentation de 12 % entre le 31 mars 2015 (64 %) et le 31 mars 2017 (76 %). Le taux de roulement des employés a diminué de 4 % depuis 2014. Les résultats du sondage de Buckingham et Coffman sur la satisfaction au travail indiquent que 96 % des employés sont au courant de ce qui est attendu d'eux et 90 % indiquent avoir les outils requis pour faire leur travail correctement. Les valeurs organisationnelles sont connues à 97 %, et 93 % des employés disent que les définitions de celles-ci sont claires.

Priorité 2 : Avoir une bonne connaissance du client afin de répondre efficacement à ses besoins et faciliter son engagement envers l'offre de service.

Pour la priorité 2, nos résultats démontrent une augmentation de 7 % depuis 2014 quant à l'utilisation des outils associés à l'approche basée sur la rétroaction (FIT). On dénote que 66 % des familles recevant des services avaient une échelle d'évaluation des résultats au 31 mars 2015 et 73 % au 31 mars 2017. Le cahier d'évaluation et de suivi SOCEN, pour les pupilles de la Couronne, est passé de 80 % en 2014 à 100 % en 2016. L'utilisation du QCEV, qui mesure la qualité et les conditions de vie, a connu une augmentation de 10 % depuis 2014. Le comité de permanence pour les enfants est passé d'un taux d'utilisation de 82 % en 2014 à 95 % en 2016.

Priorité 3 : Maintenir et accroître notre engagement communautaire dans le but de créer des opportunités pour améliorer l'intégration et la qualité de vie de la clientèle dans sa communauté.

En rapport avec la priorité 3, nous avons fait un sondage auprès des partenaires en 2016 et nous avons reçu de la rétroaction de 243 répondants. La rétroaction obtenue a été traduite en un plan d'action organisationnel incluant deux grands objectifs ciblant les thèmes qui ressortent des résultats du sondage. Des événements portes ouvertes se sont tenus dans deux des trois centres de services avec une bonne participation de la population et des partenaires.

La planification stratégique pour 2018-2021 bat son plein et nous avons déjà entrepris plusieurs démarches qui culmineront avec l'approbation du conseil d'administration en mars 2018 et des présentations aux employés et partenaires débutant en juin 2018. Notre approche pour cet exercice sera basée sur la qualité des services. Nous travaillons avec un facilitateur afin de revoir notre vision et établir des priorités qui portent sur trois grands thèmes. Ce plan stratégique est aligné avec la structure organisationnelle mise en vigueur le 2 octobre 2017 et les principes du leadership collectif discutés au sein de l'organisation depuis les trois dernières années.

3.0 Modèle de prestation des services

Cette section consiste en une description sommaire du contexte dans lequel la Société assure la prestation des services de bien-être de l'enfance, compte tenu en particulier des facteurs internes et externes qui peuvent influencer sur l'exécution des programmes et les résultats pour les clients. Cette section peut comprendre les éléments suivants : analyse des données du cycle précédent de planification des services, stratégies efficaces et potentiellement efficaces, environnement socio-économique, tendances démographiques, interactions avec les partenaires communautaires, etc.

Veuillez décrire les changements apportés à votre modèle actuel de prestation de services, s'il y a lieu, les objectifs de ces changements et en quoi ils appuient les objectifs de la réorganisation du système de bien-être de l'enfance, notamment :

- de meilleurs résultats pour les enfants et les jeunes pris en charge et quittant la prise en charge, la prévention, la permanence et la préparation à la vie;
- un meilleur rapport coûts-avantages.

Valoris a adopté, dès sa création en 2001, un modèle de services intégrés incluant un service d'accueil accessible à la population de Prescott-Russell via un numéro 1-800. Les services offerts dans nos cinq mandats sont disponibles à la population de Prescott-Russell et accessibles dans nos trois centres de services. Notre modèle nous permet d'optimiser les ressources disponibles par l'entremise de l'intégration des services et fait en sorte que nous pouvons desservir plus rapidement et de façon plus efficace la clientèle qui frappe à nos portes, évitant ainsi les dédoublements. Une même famille peut recevoir plusieurs services offerts par un seul intervenant ou encore des services d'appui qui sont disponibles également à Valoris, ce qui limite les transitions, les évaluations répétées et mise sur l'offre de service nécessaire.

Nous avons un service d'urgence (24/7) qui permet de répondre aux appels reçus après les heures régulières et qui est disponible dans nos cinq mandats (62 % des appels reçus sont associés au mandat en bien-être et 38 % aux autres mandats). La population de Prescott-Russell peut ainsi nous rejoindre en tout temps pour faire des signalements ou obtenir des services qui sont disponibles en français et en anglais.

En 2009, nous avons décentralisé nos services afin d'être au cœur des communautés que nous desservons et nous comptons aujourd'hui trois centres de services et un centre administratif. Les trois centres de services offrent toute la gamme des services disponibles à Valoris et se trouvent à Rockland, Embrun et Hawkesbury.

Les services sont accessibles à la population et sont situés au cœur des localités desservies. Notre modèle se base sur l'approche C'est ta Communauté (CTC) (*Communities That Care*) et s'apparente beaucoup aux carrefours de services (*hubs*) tels que décrits dans le document : *Les carrefours communautaires en Ontario : un cadre stratégique et plan d'action*.

Nous avons également adopté une approche de placement familial qui préconise le placement des enfants en familles d'accueil et cette approche perdure depuis plus de 20 ans. Nous avons ainsi réussi à maintenir la majorité des enfants placés sous notre mandat en bien-être dans des familles d'accueil. Effectivement, nous pouvons confirmer que 55 % des jeunes sont placés dans un contexte familial et 36 %, dont l'âge moyen est de 19 ans sont en indépendance avec un appui de type chambre et pension. Cette approche permet à ces enfants de maintenir les connexions importantes avec leur famille, leur école et leur communauté et par le fait même, facilite leur réintégration familiale lorsque possible.

Nos interventions sont également offertes dans divers contextes : milieu familial, centres de services ou milieu scolaire, selon nos divers programmes scolaires opérés en partenariat avec les conseils scolaires de la région, nous permettant ainsi de répondre à notre mission : **Rendre service aux gens vulnérables de Prescott-Russell en les soutenant dans leurs familles et en facilitant leur intégration dans la communauté.**

La philosophie de base de Valoris est la valorisation des rôles sociaux (VRS) développée par D^r Wolfensberger. Cette théorie psychosociale propose que l'attribution de rôles sociaux augmente les chances qu'une personne dévalorisée ait accès aux bonnes choses de la vie. Notre mission et notre vision ainsi que tous nos choix organisationnels, passent sous la lentille de la VRS avant d'être inclus comme pratiques d'intervention et approches de services.

Nous avons également adopté des approches basées sur des données probantes afin de bien répondre aux besoins de notre communauté et avons choisi délibérément des approches qui ont prouvé avoir une influence sur les domaines de services couverts par notre organisation multiservice. Les approches que nous préconisons sont l'intervention brève axée sur les solutions (*SFBT - Solution Focused Brief Therapy*), C'est ta communauté (CTC), l'approche basée sur la rétroaction (FIT), approches sur les compétences parentales positives (Triple P) et l'enseignement par la douceur.

Changements à la structure organisationnelle :

Une analyse de la structure organisationnelle qui a été initiée en septembre 2016 et qui a duré six mois a culminé par des recommandations émises sur lesquelles nous avons modifié notre structure organisationnelle. L'analyse a permis de visiter neuf organisations dans la province et au Québec en impliquant 30 employés lors de ces visites, 93 employés ont participé à des groupes focus, une revue de la littérature a été faite et du matériel disponible à Valoris a permis d'élaborer les recommandations émises. La structure choisie vise à faire émerger le leadership collectif au sein de l'organisation et se base sur la vision d'une organisation qui rend des services de qualité et qui se démarque par le leadership de tous ses employés. Trois piliers importants sur lesquels nous devons travailler ont été identifiés : la santé organisationnelle, les compétences et des processus épurés.

Pour ce faire, nous avons opté pour une structure aplanie en éliminant les trois postes de directeurs de centre ainsi que le poste de directeur des opérations. La structure qui est en vigueur depuis le 2 octobre 2017 inclut trois directeurs de services qui se partagent la direction des gestionnaires logés dans nos trois centres de services. Nous avons donc réduit nos dépenses d'un poste. Cette structure permettra de travailler sur les trois piliers et vise la participation accrue des employés dans les projets organisationnels en réduisant les intermédiaires par la décentralisation du pouvoir décisionnel, remettre l'autonomie aux employés professionnels, prioriser l'avancement des pratiques cliniques, préserver le modèle intégré, formaliser certains processus et établir une standardisation des compétences et connaissances.

Le secteur du bien-être à l'enfance est en transformation et plusieurs initiatives provinciales d'envergure, en lien avec le *Call for Action* (janvier 2016), ont vu le jour et viendront transformer les services de bien-être dans les mois et années à venir incluant les services partagés, le plan d'amélioration de la qualité (PAQ), le processus d'autorisation des intervenants en bien-être à l'enfance, les modifications à la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, *Ontario's Blueprint for Building a New System of Licensed Residential Services* et l'arrivée de RIPE/CPIN à Valoris.

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ) :

Le PAQ est un outil initié par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) afin d'assurer un suivi plus étroit au niveau provincial de 16 indicateurs en bien-être à l'enfance. Les organisations en bien-être se doivent de viser 100 % de conformité sur ces 16 éléments de données. Les données sont rapportées chaque trimestre, présentées au superviseur du bureau régional et au conseil d'administration. Les résultats provinciaux sont compilés par l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance (AOSAE). L'équipe de Valoris travaille de manière délibérée afin d'améliorer notre performance sur ces indicateurs et vise l'amélioration continue des services à la clientèle. Le PAQ est en constante progression et l'équipe clinique et de qualité dédient beaucoup d'énergie afin de poursuivre les avancements à cet effet.

Processus d'autorisation des intervenants en bien-être à l'enfance :

Le processus d'autorisation des intervenants en bien-être à l'enfance est en développement depuis 2015 où le secteur du bien-être s'est engagé à développer un cadre de référence visant le processus d'autorisation des professionnels œuvrant en bien-être à l'enfance. Le processus est présentement en vigueur dans neuf organisations. Valor & Solutions a obtenu le contrat pour l'adaptation du matériel qui sera traduit en français, matériel qui devrait être disponible au printemps 2018.

La Loi sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille :

La Loi sur le soutien à l'enfance, à la jeunesse et à la famille a reçu la sanction royale le 1^{er} juin 2017, et la plupart des provisions associées à la loi entreront en vigueur en avril 2018. La nouvelle loi comprend un préambule qui précise que les services offerts se doivent d'être centrés sur l'enfant. D'autres sections comportent la protection et la prévention incluant l'âge de protection qui passera de 16 à 18 ans, l'amélioration de la qualité, l'imputabilité et la surveillance incluant les responsabilités des agences responsables en santé mentale et le support aux Premières Nations, Métis et Inuits. Les règlements seront rédigés en fin d'année 2017 début 2018 et viendront guider les attentes associées à la nouvelle loi. Un processus de consultation est prévu et les règlements seront disponibles sur le Registre de la réglementation de l'Ontario pour une période de 45 jours et se terminant le 26 janvier 2018, permettant ainsi aux organisations de donner leur rétroaction. Nous avons reçu les directives en ce qui a trait aux provisions associées aux services offerts aux 16 et 17 ans.

Plan directeur de l'Ontario pour la création d'un nouveau système pour les services en établissement agréé incluant un plan directeur visant un changement fondamental du système de bien-être à l'enfance (*Blueprint*) :

Le 19 juillet 2017, l'Ontario a publié son plan directeur basé sur un nouveau système de services axés sur l'enfant et le jeune, portant sur la sécurité, la voix des jeunes, la responsabilisation accrue, la qualité des services, la cohérence, l'inclusion, la main-d'œuvre renforcée et le respect des cultures et identités. Le plan a ses assises sur trois piliers : des lieux sûrs et sains, un sentiment d'appartenance et des lieux et services pour répondre aux besoins des enfants et des jeunes.

Le groupe de travail a identifié des recommandations à horizon court terme (1 à 3 ans) moyen terme (4 à 6 ans) et long terme (7 à 10 ans) portant sur huit thèmes identifiés dans le plan directeur incluant : relations, éducation et emploi, développement sain, soutien à la transition, justice pour la jeunesse, foyer de groupe et politiques du Ministère. Le document se base sur les éléments suivants : une démarche axée sur le positif et les points forts, la lutte contre l'oppression, l'inclusion et les droits des personnes et le partenariat. Ce document viendra guider les services aux enfants et aux jeunes qui sont placés en établissement incluant les familles d'accueil.

Le Réseau d'information pour la protection de l'enfance RIPE/CPIN :

Le lancement de RIPE a eu lieu avec succès le 22 janvier 2018 à Valoris. La formation, qui a débuté en septembre 2017, s'est complétée à la fin novembre. Le RIPE est un projet provincial d'envergure et touche seulement le volet du bien-être à l'enfance.

Données de services :**Préparation à la vie autonome :**

Nous avons, en septembre 2017, 101 enfants placés dont l'âge moyen était de 14 ans. Parmi ces enfants, 32 sont éligibles pour l'adoption. Une adoption a été complétée et 4 jeunes sont placés en foyer de groupe externe (outside placement resources : OPR), ce qui représente 4 % des placements. Nous avons adopté une approche de placement familial qui préconise le placement des enfants en familles d'accueil et cette approche perdure depuis plus de 20 ans. Nous avons ainsi réussi à maintenir la majorité des enfants placés sous notre mandat en bien-être dans des familles d'accueil. Nous pouvons confirmer que 55 % des jeunes sont dans un contexte familial et 36 %, dont l'âge moyen est de 19 ans sont en indépendance avec un appui de type chambre et pension. Cette approche permet à ces enfants de maintenir les connexions importantes avec leur famille, leur école et leur communauté et par le fait même, facilite leur réintégration familiale lorsque possible.

Nous comptons 128 familles d'accueil incluant 53 % de familles d'accueil pour enfants ou adultes, 1,7 % des familles seulement adoptives, 4,7 % des familles garde par un proche (*kin*), et 40,6 % de familles à double statut (adoption et accueil).

En 2016-2017, un total de huit jeunes se sont prévalus du programme d'épargne via la subvention équivalent à la prestation ontarienne pour enfant (EPEO/OCBE) d'un montant de 27 952,83 \$ et 86 jeunes entre 0 et 17 ans se sont prévalus du programme d'activité au montant de 53 559,17 \$ pour un total de 81 512 \$.

Sécurité :

En 2016-2017, nous avons desservi 4 263 personnes qui ont reçu 7 106 services de Valoris et de ses apparentés. Au 31 mars 2017, nous avons 637 familles ayant reçu des services en bien-être à l'enfance, 461 dossiers de protection desservis, incluant 29 % de dossiers judiciairisés et avons complété 9 adoptions. En 2016-2017, nous comptons 1 364 ouvertures en bien-être et la durée d'intervention moyenne était de 6 mois. Nous poursuivons avec l'approche basée sur la rétroaction adoptée à Valoris en janvier 2011, donnant suite à la participation d'un groupe d'employés ayant participé à l'atelier *What Works in Therapy* de D^r Scott Miller, fondateur de FIT (2005). Depuis 2012, l'approche basée sur la rétroaction, qui avait d'abord commencé par un projet pilote, est maintenant mise en œuvre globalement à Valoris. FIT est une approche qui vise à améliorer et assurer l'efficacité des services en intervention sociale, une approche qui n'adhère à aucune technique fixe et qui est un service doté de rétroaction continue et formelle du client quant à l'alliance entre l'intervenant et son client et les résultats du service reçu.

Les outils utilisés sont l'échelle d'évaluation des résultats (*ORS*), échelle comptant quatre indicateurs, introduite en début d'intervention permettant à la personne de nous donner des informations sur comment elle se porte individuellement (bien-être personnel), au niveau interpersonnel (familles, relations proches), socialement (travail, école et amitiés) et en général (bien-être général) et est cotée sur une échelle de 1 à 10.

Le *SRS*, qui est l'échelle d'évaluation de la session, est introduit à la fin de la session, permettant à la personne de donner sa rétroaction sur la session incluant des indicateurs concernant les objectifs de travail, les sujets de discussion, l'approche et la méthode utilisée ainsi qu'une appréciation globale de

la séance, également basée sur une échelle à 10 niveaux. Les résultats sont compilés dans la base de données *My Outcomes* qui permet aux intervenants de suivre et d'analyser la progression de l'intervention.

Nos résultats démontrent une augmentation de 7 % quant à l'utilisation des outils associés à l'approche basée sur la rétroaction (FIT). On dénote que 66 % des familles recevant des services avaient une échelle d'évaluation des résultats de complétée au 31 mars 2015 et 73 % au 31 mars 2017.

Nous utilisons également le programme Triple P, créé en 1996 par le professeur Matt Sanders, visant à rehausser les connaissances, les compétences et la confiance des parents relativement à leurs compétences parentales afin de réduire le taux prédominant de problèmes émotifs et comportementaux chez les enfants et les jeunes. Dans le rapport *d'Évaluation sur la mise en œuvre de Triple P à Valoris*, projet mené conjointement avec le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents et Valoris, on fait mention que les recherches démontrent qu'un bon nombre d'enfants sont exposés à des pratiques parentales défavorables. Il existe de plus en plus d'enfants et de jeunes ayant des problèmes émotifs, de développement et/ou de comportements. Des pratiques parentales incohérentes et inconsistantes entraînent des problèmes variés.

Triple P est un programme à cinq niveaux et qui s'échelonne selon un continuum d'intensité pour les parents d'enfants et d'adolescents de la naissance à 16 ans. Cette approche est basée sur l'apprentissage social, l'apprentissage cognitivo comportemental et l'apprentissage développemental, et mise à réduire les facteurs de risque et augmenter les facteurs de protection, tout comme CTC. Triple P est basé sur 25 ans de recherches et, tout comme l'approche FIT, permet aux parents de décider sur quoi ils veulent travailler et prend en considération la rétroaction de ces derniers pour faire cheminer leur situation familiale.

Valoris a mis en œuvre Triple P depuis 2010 et nous faisons partie de la Coalition mieux-être des familles de l'Est ontarien qui compte plus de 20 organisations qui font la promotion ou ont adopté l'approche dans leur organisation (Laurencrest Youth Services, Cornwall Community Hospital, la Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry, le Bureau de santé de l'est de l'Ontario, les Comtés unis de Prescott-Russell, etc.) Triple P est offert en français et en anglais dans les régions de Prescott-Russell et Stormont, Dundas et Glengarry.

Ce programme est disponible à Valoris pour les clients qui reçoivent des services, que ce soit en bien-être à l'enfance, en développement enfant où les intervenants sont formés au niveau *Stepping Stone*. Il est également conçu pour les parents d'enfants ayant des besoins spéciaux et en santé mentale qui est en lien avec les services essentiels identifiés comme l'acquisition de capacité et soutien pour les familles ou le fournisseur de soins. Au 31 mars 2017, 52 % des gens ayant une cote de service 5,3 et/ou 5,4 recevaient des services en Triple P.

Nous poursuivons notre implication auprès des partenaires scolaires avec le Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien où nos intervenants sont présents dans trois écoles élémentaires du conseil : l'École élémentaire catholique de Casselman, l'École élémentaire catholique d'Embrun et l'École élémentaire catholique Sainte-Trinité à Rockland. Nous travaillons conjointement avec trois conseils scolaires dans six classes section 23.

Permanence :

La planification pour les enfants placés se fait de façon continue et par l'entremise de discussions cliniques guidées par les dimensions de SOCEN et du cahier d'évaluation et de suivi qui sont complétés par les intervenants. Comme mentionné précédemment, 100 % des jeunes pupilles de la Couronne

avaient un cahier d'évaluation et de suivi de complété au 31 mars 2017. Les réviseurs qui ont mené la révision des pupilles de la Couronne du 2 au 5 octobre 2017 ont commenté positivement concernant la qualité de nos plans de soins qu'ils ont qualifiés de modèle pour la province, les histoires sociales excellentes, l'importance que nous portons à l'éducation et le fait que tous les dossiers des jeunes révisés avaient un REEE. La planification à la permanence est importante à Valoris comme démontré dans les résultats du plan stratégique où l'utilisation du comité de permanence pour enfants est passée d'un taux de 82 % en 2014 à 95 % en 2016.

En collaboration avec la SAE de SDG et nos autres partenaires, nous continuons à travailler sur l'avancement de l'éducation des pupilles permanentes. Les résultats soumis au 31 mars 2017 par l'équipe font état des activités initiées :

- Les jeunes inscrits à un programme d'études postsecondaires ont été identifiés et ont consenti à ce que leur nom soit donné à un agent de liaison.
- De jeunes adultes sous les soins qui poursuivent des études postsecondaires ont communiqué avec ces jeunes pour leur offrir de l'appui en période de transition vers les études postsecondaires.
- Un calendrier d'activités a été élaboré et partagé avec les membres du comité, ainsi qu'à d'autres partis intéressés dans nos deux régions.
- Les activités organisées dans chacune des régions pour souligner la rentrée scolaire ont connu du succès.
- Divers événements d'apprentissage et visites d'établissements d'enseignement supérieur sont organisés tout au long de l'année. La participation à ces activités a augmenté au cours de la dernière année. Il y avait une bonne variété d'activités pour susciter différents intérêts chez les jeunes.
- Nous avons embauché un de nos jeunes adultes sous les soins afin d'aider l'Équipe pour l'avancement de l'éducation des pupilles de la Couronne (EAEP) dans l'accomplissement d'une partie du travail associé à notre plan d'affaires. Elle demeurera avec nous pour la prochaine année. Ses contributions ont été d'un grand soutien à notre équipe. Notre objectif est d'embaucher une autre jeune personne sous les soins de la région de SDG pour un total de deux étudiants.
- Des agents de liaison sont sur place dans les établissements d'enseignement postsecondaire de notre région afin d'accueillir et guider les jeunes qui fréquentent les programmes de premier cycle. Nous sommes en train d'évaluer l'utilisation du programme de liaison par nos jeunes adultes et son utilité.
- SDG ont connu du succès avec leur nouveau projet pilote d'aide aux étudiants de niveau postsecondaire et qui pourrait être un modèle à reproduire chez Valoris. Les intervenants en protection de l'enfance relèvent et partagent les noms des jeunes déjà inscrits ou désireux de s'inscrire à des études postsecondaires et une équipe communique toutes les semaines ou aux deux semaines avec ces jeunes pour leur offrir de l'appui pour s'inscrire ou remplir des formulaires, ou toute autre activité connexe à l'enseignement y compris des rencontres avec un agent de liaison de l'EAEP.
- Nous avons développé un formulaire de rétroaction remis à tous les étudiants de SDG inscrits dans le programme d'aide aux étudiants de niveau postsecondaire pour relever les préférences, et les résultats afin d'améliorer le programme.
- Nous avons soumis une proposition visant à obtenir des fonds pour nous aider avec le lancement du protocole JPSA (*Joint Protocol Student Accomplishments*), protocole commun concernant le rendement des élèves signé entre Valoris et la Société d'aide à l'enfance de SDG et les quatre conseils scolaires.

Quelques données démographiques :

La population de Prescott-Russell est de 89 333, ce qui représente une augmentation de 4,6 % entre 2011 et 2016, similaire au taux de croissance provincial moyen également de 4,6 %, plaçant Prescott-Russell 13^e sur 49 comtés. Prescott-Russell a connu un taux de croissance de 20,7 % sur une période de 20 ans faisant de cette région le 10^e comté avec le plus haut taux de croissance en Ontario.

La population amérindienne représente 3 % de la population de Prescott-Russell. L'immigration représente 0,3 % de la population de Prescott-Russell. Prescott-Russell a vu une diminution de l'immigration entre 2011 et 2016 de 37 %. Les personnes qui immigreront à Prescott-Russell se retrouvent à Clarence, Hawkesbury et Russell.

Les 0-9 ans : La population d'enfants de 0 à 9 ans à Prescott-Russell a connu le plus haut taux de croissance, soit 8,9 % pour l'Est ontarien, suivi par Renfrew avec 7,3 %, SDG 6,5 % et Lanark 6,5 %. La croissance dans Prescott-Russell est plus élevée que celle de la province qui est 2,6 % et d'Ottawa avec 4,8 %. Le ratio d'enfants sur la population totale a augmenté, passant de 10,8 % à 11,2 %. Prescott-Russell est le 10^e comté connaissant une si grande croissance pour ce groupe d'âge.

Bébés et bambins : La population de bébés et de bambins continue de prendre de l'ampleur dans Prescott-Russell et a connu une augmentation de 13,5 % de 2001 à 2016, une augmentation plus élevée que celle de la province à 3,9 %.

La proportion de bébés pour Prescott-Russell, selon le bureau de santé de l'Est ontarien, est de 45 % ou 945 bébés en 2016. Dans les cinq dernières années, Prescott-Russell a vu une augmentation de bébés de l'ordre de 1 %, ce qui représente 916 bébés par année. Ceci pourrait se traduire, si la tendance se maintient, par une augmentation de 6 % d'enfants âgés de 0 et 4 ans pour Prescott-Russell en 2021.

Prescott-Russell se classe 13^e sur 49 comtés en ce qui concerne la croissance de la proportion de bébés avec une augmentation de 6,8 % entre 2011 et 2016.

Les 5 à 9 ans : en 2016, la population des enfants de 5 à 9 ans dans Prescott-Russell a augmenté de 12,4 %, plaçant Prescott-Russell en 6^e place en Ontario. Prescott-Russell a connu la croissance la plus rapide de cette population. La province projette que cette hausse se stabilisera et augmentera uniquement de 2 % d'ici 2021.

Adolescents 10 à 14 ans : la proportion des jeunes adolescents continue de baisser, mais à un taux beaucoup moins rapide, passant de -14,8 % en 2011 à -4,3 % en 2016. La baisse est attribuée à quatre régions dans Prescott-Russell, soit Hawkesbury Est, Hawkesbury, Alfred et Clarence, alors que deux régions, La Nation et Russell, ont connu une augmentation de cette population en 2016. La province projette une augmentation de 5 224 enfants âgés entre 10 et 14 ans en 2021, ce qui représente une augmentation de l'ordre de 4,7 % par rapport à 2016.

0 à 19 ans : Les données provinciales projettent qu'il y aura 20 650 jeunes personnes âgées entre 0 et 19 ans en 2021. Alors qu'en 2016, on comptait 20 095 individus dans ce groupe d'âge. Ceci représente une augmentation de l'ordre de 2,7 % pour 2021.

Familles monoparentales à Prescott-Russell : la croissance des familles monoparentales dans Prescott-Russell est plus élevée que celle de la province et autres juridictions de l'Est ontarien (25 % sur 10 ans et 7,1 % sur 5 ans). 25 % des familles ayant des enfants dans Prescott-Russell sont monoparentales. Le nombre de familles monoparentales a connu une augmentation à chaque recensement depuis 2001, allant de 19 % à 20 % à 23 % à 25 %. Le nombre d'hommes seuls avec leurs enfants a connu une augmentation de 10,7 % comparativement à 5,8 % pour les femmes seules.

Le nombre de familles qui ont des enfants à leur charge dans Prescott-Russell a augmenté de 1,4 % depuis 2011. Ottawa a vu ce nombre augmenter de 4,9 % alors que trois régions de l'Est ont connu des diminutions : SDG : -0,9 %, Leeds : -3 % et Renfrew : -1,9 %. Les augmentations pour Prescott-Russell se situent dans La Nation (9,6 %), Alfred et Plantagenet (4,9 %), Russell (4,3 %) et Clarence-Rockland (0,8 %).

Enfants vivant dans la pauvreté : Le taux d'enfants vivant dans la pauvreté à Hawkesbury est de 36,3 % en 2016, similaire au taux de Cornwall. La pauvreté chez les enfants a augmenté de 1 % est de 11,7 % en 2016. Ailleurs, l'augmentation varie entre 1 et 3 %.

Taux de chômage : Le taux de chômage chez les jeunes est demeuré élevé entre 2008 et 2016, restant toujours dans l'ordre de 22 à 20 % comparativement à des proportions globales de 5 % pour le reste de la population.

Hébergement : Presque le quart (23 %) des personnes à Prescott-Russell louent leur hébergement incluant 13 % qui vivent en habitations subventionnées. La situation à Hawkesbury est plus criante alors que 49 % des personnes louent et 24 % reçoivent des subventions pour leurs habitations.

Statistique Canada considère que les familles et individus qui dépensent plus de 30 % de leur revenu pour leur habitation sont à risque de détresse économique. Il y a 34 750 habitations à Prescott-Russell et pour 7 310 de celles-ci, plus de 30 % du revenu est dépensé pour le logis, ce qui représente 21 % des logis. La proportion à Hawkesbury est de 34 % de personnes qui dépensent plus de 30 % de leur revenu.

Répartition de la population : La moitié de la population de Prescott-Russell (42 892) vit dans une région rurale à l'extérieur d'un village ou d'une petite ville. Dans Prescott-Russell, on compte deux villes d'environ 10 000 personnes (Hawkesbury et Rockland) et 6 380 personnes à Embrun. On compte six villes et villages qui comptent entre 1 000 et 5 000 personnes (Alfred, Plantagenet, Casselman, L'Orignal, Vankleek Hill et Russell). Saint-Isidore compte 752 personnes. Cette situation pose un défi afin de rejoindre la population qui n'a aucun accès aux transports en commun et qui se retrouve loin des services.

Statistique Canada et l'Institut canadien des informations en matière de santé ont identifiés des disparités entre les communautés rurales du sud de l'Ontario et les communautés urbaines incluant le revenu par personne plus bas, moins de diversité économique, opportunités restreintes d'emplois, base d'imposition plus pauvre, accès réduit aux services sociaux, pauvre accès aux médecins, moins de médecins par ratio de population, taux plus élevé de mortalité, taux plus élevé de mortalité dans les cas de mort prévisibles, taux de criminalité plus élevé, davantage de blessures reliées aux activités de la ferme, victimes de violence domestique qui attendent plus longtemps avant de dénoncer et demander de l'aide et pourcentage plus élevé d'obésité chez les garçons et de consommation excessive d'alcool. Ces facteurs sont mitigés par les points positifs incluant le plus grand support social ressenti par les résidents, un sens de bien-être élevé, la paix et la sérénité de la vie rurale.

(Source : Rapport de Robert Fulton 2017, *Family, Health and Social Needs of Prescott-Russell* rédigé à la demande de Valoris)

4.0 Obligations en matière de rendement et gestion du rendement

4.1 Examens relatifs aux permis

Veillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant au plus récent examen relatif aux permis aux termes de la LSEF. Si votre Société d'aide à l'enfance est titulaire de plusieurs permis (p. ex. pour des familles d'accueil ou des foyers de groupe), ajoutez une rangée pour chaque permis supplémentaire en indiquant le type de permis et l'emplacement du foyer.

Nous avons obtenu le renouvellement de notre permis de garde nourricière le 30 octobre 2017, **numéro : 330142**. La révision du permis de garde a eu lieu du 18 au 22 septembre 2017 et 9 enfants ainsi que 14 familles ont été révisés. Aucune condition n'a été émise.

<i>Recommandations/directive</i>	<i>Réponse de la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

4.2 Plans d'amélioration de la qualité pour les pupilles de la Couronne

Veillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant à la plus récente révision du statut des pupilles de la Couronne aux termes de la LSEF. Ces renseignements devraient être tirés du plan d'amélioration de la qualité présenté au ministère.

Résumé des constatations de l'examen : La révision des pupilles de la Couronne s'est tenue du 2 au 5 octobre 2017. Sept dossiers d'enfants ont été révisés et un dossier d'enfant en probation d'adoption. Nous avons reçu une note de 100 % pour nos plans de soins, 100 % pour le dossier de probation d'adoption et nous devons documenter clairement les options de permanence discutées pour les enfants.

<i>Recommandations/directive</i>	<i>Réponse de la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

4.3 Plan d'atténuation des risques du ministère

La dernière évaluation des risques remonte à septembre 2016 et fait partie d'une nouvelle pratique du Ministère de revoir le risque aux trois ans. L'évaluation des risques est intégrée et revoit le niveau de risques de Valoris en fonction des contrats avec le MSEJ et MSSC. Nous sommes considérés à risque faible et la seule cote de 3 était au sujet du processus documenté pour consigner, documenter et disséminer les connaissances des membres du personnel qui quittent Valoris. Nous n'avions pas de politique officielle prévoyant une entrevue avec les membres du personnel qui quittent l'agence. Ceci a été rectifié et nous avons maintenant un processus formel d'entrevue de départ documenté (Politiques RH-109 et RH-118).

Veuillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant au plus récent plan d'atténuation des risques du MSEJ présenté au ministère.

<i>Recommandations</i>	<i>Réponse de la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

4.4 Rapports annuels sommaires des incidents graves

Veuillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant au plus récent rapport annuel sommaire des incidents graves présenté au ministère.

Le rapport annuel des incidents graves couvrant la période de janvier 2016 à décembre 2016 pour les incidents associés au MSEJ inclut 165 incidents graves rapportés. Les incidents graves signalés pour la première fois dans les 24 heures le sont dans 90 % des cas (N=147) et les rapports d'enquête sur un incident grave présentés dans les 7 jours ouvrables le sont dans 99 % des cas (N=164). Seulement 49 incidents graves ont nécessité d'autres mesures à la demande du Ministère. Les incidents de type 7, plainte faite par un client ou concernant cette personne ou autre incident relativement à une cliente ou un client nécessitant la présentation d'un signalement d'incident grave, sont de 76/165 (46 %).

Parmi les mesures entreprises en lien avec les incidents graves, nous avons offert la formation ASSIST aux intervenants pour faire suite à une recommandation du Coroner en chef de l'Ontario suivant un décès. Également, les politiques internes de formation permanente du personnel en matière d'incidents graves sont en place et ces politiques traitent : a) de la définition des incidents graves, b) procédure d'intervention immédiate en cas d'incidents graves, c) mesures que le fournisseur est susceptible de prendre pour signaler un incident grave. Nous revoyons également annuellement les procédures de signalements des incidents graves avec l'ensemble des employés.

<i>Mesures identifiées par la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

4.5 Examens des décès d'enfants

Veuillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant à tous les examens en cours de décès d'enfants.

En 2016, nous avons connu trois décès d'enfants, dont deux ne requièrent aucun autre suivi de notre part selon la réponse du bureau du Coroner en chef de l'Ontario. Le troisième est en attente du rapport final.

- 1) CR ddn : 26 novembre 1999, décès : 8 septembre 2016 : Paediatric Death Review Committee : Pas de recommandations.
- 2) TL : ddn : 31 août 2016, décès : 9 septembre 2016 : aucun examen approfondi requis par le bureau du Paediatric Death Review Committee (PDRC).
- 3) FSHV : ddn : 29 juin 2012, date de décès : 28 décembre 2016 : en attente des résultats du Paediatric Death Review Committee (PDRC).

<i>Recommandations</i>	<i>Réponse de la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

4.6 Autres examens, procédures d'agrément ou vérifications

Veuillez remplir le tableau ci-dessous en vous reportant aux recommandations ou aux mesures découlant d'autres examens, procédures d'agrément ou vérifications.

Plan d'amélioration de la qualité en bien-être :

Les résultats du plan d'amélioration de la qualité en bien-être mesurent 16 indicateurs. Au 4^e trimestre nous avons 13/16 indicateurs avec un pourcentage de 80 % et plus. Les résultats du 1^{er} trimestre, présentés en décembre 2017, démontrent un taux de 80 % et plus à 13/16 indicateurs également. L'équipe clinique travaille à poursuivre les améliorations continues à ce sujet et révisé les résultats incluant des pistes d'actions afin de poursuivre l'amélioration de notre conformité à ces 16 indicateurs. Le plan est partagé et discuté avec le Ministère et le conseil d'administration.

<i>Recommandations/mesures</i>	<i>Réponse de la Société</i>	<i>Échéance</i>	<i>Progrès réalisés à ce jour</i>

Approbation du conseil d'administration et surveillance des progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan de services.

APPROBATION DU PLAN DE SERVICES		
PRÉSIDENT – conseil d'administration	Marc-André Massie (NOM)	
	 (SIGNATURE)	
	Le 28 février 2018 (DATE)	
<p>SURVEILLANCE DU PLAN DE SERVICES (Veuillez ajouter autant de lignes que nécessaire. Le conseil doit démontrer qu'il vérifie régulièrement les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan.)</p> <p>Lors de la rencontre du conseil d'administration du 28 février 2018, les membres du conseil d'administration ont adopté la proposition suivante :</p> <p><i>Le conseil d'administration approuve le plan de services en lien avec le secteur du bien-être à l'enfance préparé par la direction exécutive de Valoris et atteste qu'il est tenu informé sur une base régulière des progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan de services lors des rencontres du conseil d'administration.</i></p>		
PRÉSIDENT – conseil d'administration	Marc-André Massie (NOM)	 (SIGNATURE)
	SECRÉTAIRE – conseil d'administration	Paul Cadieux (NOM)
DIRECTRICE GÉNÉRALE – Valoris	Hélène Fournier (NOM)	 (SIGNATURE)
	DATE	Le 28 février 2018