



Services à l'enfance et à la famille des TNO

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ 2019 à 2021

Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest

Introduction

Entre 2010 et 2014, le ministère de la Santé et des Services sociaux (le « Ministère ») a reçu plus d'une centaine de recommandations¹ sur la manière d'améliorer le système des Services à l'enfance et à la famille des Territoires du Nord-Ouest (TNO); c'est d'ailleurs en réponse à ces recommandations que le plan d'action Bâtir des familles plus fortes avait été créé. Au cours des quatre dernières années, le système des Services à l'enfance et à la famille s'est efforcé d'améliorer l'offre de ses services, et bien que plusieurs aspects progressent, les commentaires reçus de l'intérieur et de l'extérieur ainsi que la rétroaction du personnel et des parties prenantes ne laissent aucun doute : il y a encore beaucoup de travail à faire pour améliorer les conditions de vie des enfants et des familles.

L'objectif du Plan d'amélioration de la qualité (le « Plan ») est de miser sur ce qui a déjà été réalisé, de s'assurer que les mesures n'ayant pas encore été mises en place le soient et de combler les autres manques soulevés dans les commentaires récents. Diverses sources ont été consultées lors de la création du Plan, dont :

- les mesures du plan d'action Bâtir des familles plus fortes n'ayant pas encore été prises;
- le rapport de 2018 du vérificateur général du Canada sur les services à l'enfance et à la famille des Territoires du Nord-Ouest;
- les rapports de vérification et les plans d'action de l'administration régionale sur les Services à l'enfance et à la famille pour 2016 et 2017;
- les examens de la qualité;
- les employés, au moyen d'activités de consultation (boîte à suggestions des Services à l'enfance et à la famille, téléconférences avec tout le personnel, rencontres du Comité sur la qualité et des groupes de travail);
- le Comité permanent des opérations gouvernementales;
- les dirigeants des gouvernements autochtones;
- la Coalition des familles d'accueil des TNO.

La rétroaction en continu que nous recevons nous assure que nous sommes sur la bonne voie pour améliorer la qualité des Services à l'enfance et à la famille et, par le fait même, les conditions de vie des enfants, des jeunes et des familles. Le Ministère et les administrations poursuivent leur étroite collaboration avec leurs partenaires (nouveaux et existants), les gouvernements autochtones, notre personnel et ceux qui profitent de nos services afin que nous gardions le cap sur notre objectif d'amélioration. Le Plan d'amélioration de la qualité continuera d'évoluer, alors que nous appliquerons ces mesures et que de nouveaux points qui requièrent notre attention seront soulevés.

¹ Rapport de 2010 du Comité permanent des programmes sociaux (73 recommandations), rapport de 2014 du Comité des opérations gouvernementales (19 recommandations) et rapport de 2014 du Bureau du vérificateur général (11 recommandations).

Nos apprentissages et leur application dans le Plan d'amélioration de la qualité

Les commentaires reçus de l'intérieur et de l'extérieur ainsi que la rétroaction des parties prenantes indiquent clairement qu'il nous faut mieux financer, gérer, structurer et soutenir les changements effectués dans le cadre du plan d'action Bâtir des familles plus fortes.

Le système des Services à l'enfance et à la famille s'est appuyé sur les leçons tirées et a utilisé les orientations stratégiques suivantes pour créer le Plan d'amélioration de la qualité :

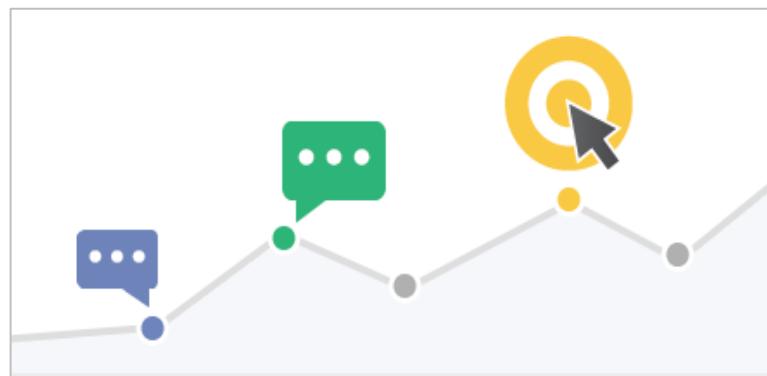
- **Culture de la qualité :** Nous concentrer sur les mesures qui intégreront la pratique de la qualité à notre culture.
- **Planification des RH :** Nous assurer que les bonnes personnes sont aux bons endroits.
- **Renforcement des capacités du personnel :** Investir dans notre personnel par la formation et la supervision clinique.
- **Mobilisation :** Tirer parti des connaissances et de l'expérience des autres.

Le Plan présente dix domaines prioritaires sur lesquels le système des Services à l'enfance et à la famille concentre ses efforts afin d'améliorer la situation des enfants, des jeunes et des familles qui utilisent ses services conformément à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (la « Loi ») :

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. Améliorations au système | 6. Modèle Structured Decision Making ^{MD} |
| 2. Services de prévention | 7. Gestion des cas |
| 3. Respect des valeurs culturelles | 8. Planification des placements permanents |
| 4. Services de familles d'accueil | 9. Services de placement spécialisé |
| 5. Enquêtes | 10. Structure de responsabilisation |

Évaluer le succès

Le Plan d'amélioration de la qualité décrit les mesures qui seront appliquées entre 2019 et 2021. Notre choix d'indicateurs de réussite doit absolument tenir compte de la période au cours de laquelle les changements peuvent avoir lieu, des données existantes, du cycle de vérification et des situations qui ne permettent pas d'obtenir des données de référence réalistes.



Différents indicateurs nous aident à mesurer notre réussite et à voir où nous en sommes par rapport à nos objectifs à court, moyen et long terme. Pour les objectifs à court terme, nous tenterons de déterminer s'il y a amélioration de la conformité aux normes et de la satisfaction des employés des Services à l'enfance et à la famille.

De plus, dans le cadre du Plan, nous établirons un ensemble d'indicateurs de rendement pour recueillir et suivre des données nous permettant d'évaluer si le système des Services à l'enfance et à la famille atteint ses objectifs et soutient mieux les enfants et les familles (mesure 1.4). Il peut être difficile de voir de grands changements à court terme, mais ces indicateurs nous permettront de nous concentrer sur l'atteinte de résultats notables pour l'année et demie à venir.

Plusieurs indicateurs de réussite reviennent à plusieurs reprises dans les prochaines pages, ce qui est normal étant donné que l'amélioration des services à l'enfance et à la famille n'est pas fondée sur une mesure précise, mais sur une combinaison de mesures qui nous mèneront vers les résultats espérés. Voici un résumé des indicateurs de réussite pour le Plan d'amélioration de la qualité :

- Degré de conformité aux principales normes applicables;
- Fin des activités dans les délais prévus;
- Taux de vacance des postes de première ligne des Services à l'enfance et à la famille;
- Satisfaction des employés du système des Services à l'enfance et à la famille (autoévaluation);
- Satisfaction des parties prenantes (autoévaluation).

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Coup d'œil au Plan d'amélioration de la qualité des Services à l'enfance et à la famille

Perfectionner les Services à l'enfance et à la famille afin d'améliorer les conditions de vie des enfants, des jeunes et de leurs familles

DOMAINES PRIORITAIRES

Modèle
Structured
Decision Making

Gestion
des cas

Planification
des placements
permanents

Services de
placement
spécialisé

Structure de
responsabilisation

Améliorations
au système

Services de
prévention

Respect
des valeurs
culturelles

Services
de familles
d'accueil

Enquêtes

Culture de la qualité

Intégrer la pratique
de la qualité à notre culture.

Planification des RH

Nous assurer que les bonnes
personnes sont aux bons endroits.

Renforcement des
capacités du personnel

Investir dans notre personnel.

Mobilisation

Tirer parti des connaissances
et de l'expérience des autres.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES SOUS-JACENTES

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	1.1 Appuyer la mise en œuvre de la <i>Loi concernant les enfants, les jeunes et les familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis du Canada</i> en améliorant les normes de pratique pour le travail avec les enfants, les jeunes et les familles autochtones.	MSSS	Continu	En raison de la collaboration et de l'engagement accrus avec les collectivités autochtones, les intervenants du système des Services à l'enfance et à la famille apprendront comment mieux respecter et préserver l'identité et le sentiment d'appartenance des enfants et des jeunes Autochtones.	Meilleurs systèmes de soutien et lieux sûrs pour les enfants et les jeunes. Diminution du nombre d'enfants et de jeunes Autochtones sous la garde du directeur.
	1.2 Officialiser le processus de mise à jour en continu du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> et des processus de communication.	MSSS	Février 2019	Clarté du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> et conformité de celui-ci avec les plus récentes pratiques aux TNO.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	1.3 Procéder à une vérification des principales normes et exigences législatives pour tout le système des TNO.	MSSS	Tous les deux ans	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	1.4 Collaborer avec l'Assemblée législative ou l'un de ses comités pour <u>entamer</u> une révision complète des dispositions et de l'application de la Loi.	MSSS	Tous les cinq ans	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Conformité de la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> aux pratiques actuelles aux TNO.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Planification des RH	1.5 Établir un ensemble d'indicateurs de rendement pour recueillir et suivre des données nous permettant de déterminer si le système des Services à l'enfance et à la famille atteint ses objectifs et soutient mieux les enfants et les familles.	MSSS	Octobre 2019	Augmentation des suivis et des rapports pour les indicateurs pertinents.	Production de rapports en continu quant aux indicateurs de rendement.
	1.6 Effectuer l'accréditation à l'échelle du système.	ASSSHR ASCT ASTNO	Septembre 2019	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille selon les processus d'assurance de la qualité.	Obtention de l'accréditation par toutes les administrations des services de santé et des services sociaux.
Planification des RH	1.7 Poursuivre la mise en place d'un plan complet de recrutement et de rétention des ressources humaines.	ASTNO	En continu	Augmentation de la capacité du système des Services à l'enfance et à la famille à offrir des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles.	Réduction du nombre de postes vacants dans les Services à l'enfance et à la famille.
	1.8 Améliorer la capacité des ressources humaines en réponse aux besoins des enfants, des jeunes et des familles utilisant les services conformément à la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> .	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Augmentation de la capacité du système des Services à l'enfance et à la famille à offrir des services de qualité aux enfants, aux jeunes et aux familles.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Capacités du personnel	1.9 Élaborer un plan de projet pour évaluer, en continu, les meilleures options dans la composition de l'équipe, la combinaison des compétences, la charge et le volume de travail, et le déroulement du travail pour les Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Juillet 2019	Distribution juste, équitable et adéquate des ressources dans toutes les régions et les administrations.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	1.10 Procéder, conformément à la méthodologie présentée dans le plan de projet (mesure 1.8), à l'évaluation continue des ressources humaines et financières nécessaires à la prestation des services à l'enfance et à la famille.	MSSS	À déterminer dans le plan de projet.	Distribution juste, équitable et adéquate des ressources dans toutes les régions et les administrations.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	1.11 Mettre en place un modèle de supervision sur appel.	ASTNO	Avril 2019	Les préposés à la protection de l'enfance disposent d'un accès constant au système en dehors des heures de bureau pour s'exercer à formuler des avis.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	1.12 Créer et mettre sur pied un cadre de formation progressive ² .	MSSS	En continu	Accès continu à de la formation de qualité pour aider le personnel des Services à l'enfance et à la famille dans l'exécution de ses fonctions.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille. Niveau de satisfaction du personnel sur la formation.

² Ce cadre s'adresse aux directeurs adjoints, aux gestionnaires, aux superviseurs et au personnel de première ligne (préposés à la protection de l'enfance, intervenants en placement familial, intervenants en protection de la famille, adjoints administratifs).

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Dialogue	1.13 Clarifier les fonctions de soutien à la pratique au sein de l'ASCT, de l'ASSSSHR, de l'ASTNO et du MSSS, et entre chaque organisation. En informer le personnel des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Janvier 2019	Clarification des rôles de soutien à la pratique pour tout le personnel des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction du personnel des Services à l'enfance et à la famille sur la clarification des rôles.
	1.14 Mettre en place un modèle de supervision clinique et former les superviseurs et gestionnaires.	ASTNO	Juin 2019 et au-delà	Soutien aux préposés à la protection de l'enfance pour la prise de décisions éclairées et la bonne planification des soins.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
Dialogue	1.15 Créer un comité sur la qualité ³ pour les Services à l'enfance et à la famille et des groupes de travail ⁴ .	MSSS	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel afin d'orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.

³ **Comité sur la qualité** : Équipe multidisciplinaire composée de membres qui proviennent de tous les échelons du système et qui collaborent afin d'émettre des recommandations pour l'amélioration de la qualité du système des Services à l'enfance et à la famille. Elle établit et assigne des tâches à de petits groupes de travail qui traitent des questions et enjeux précis, toujours dans une optique d'amélioration de la qualité.

⁴ **Groupes de travail** : Crées par le Comité sur la qualité, les groupes de travail sont formés pour une durée limitée, sont assignés à des mesures précises, et rassemblent le personnel de première ligne ainsi que les parties prenantes externes dans le but de répondre à certains enjeux ou questions, ou encore d'implanter des projets d'amélioration de la qualité à petite échelle.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 1 : améliorations au système					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
	1.16 Tenir des téléconférences avec le personnel des Services à l'enfance et à la famille pour souligner les initiatives spéciales et les bonnes nouvelles, discuter des sujets d'intérêt et des préoccupations, et obtenir des commentaires.	MSSS	Mensuelle	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.
	1.17 Mettre à la disposition du personnel des Services à l'enfance et à la famille une boîte à suggestions anonymes et créer un mécanisme de réponse à ces suggestions.	MSSS	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.
	1.18 S'assurer que des mécanismes sont en place pour recueillir les commentaires du personnel des Services à l'enfance et à la famille à la suite de formations, pour ensuite orienter les programmes, les services et les politiques.	MSSS ASTNO	En continu	Amélioration continue du système des Services à l'enfance et à la famille grâce aux connaissances et à l'expérience des autres.	Collecte régulière des commentaires du personnel pour orienter la prestation des Services à l'enfance et à la famille.
	1.19 Créer et mettre en place le plan de communication des Services à l'enfance et à la famille pour les parties prenantes externes et internes.	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Accès à l'information pertinente pour les parties prenantes dans le soutien des Services à l'enfance et à la famille des TNO.	Plus grande transparence du système des Services à l'enfance et à la famille.

Domaine prioritaire n° 2 : services de prévention

Domaine prioritaire n° 2 : services de prévention					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	2.1 Créer des politiques et des processus pour la distribution équitable des services conformément aux accords de services volontaires ainsi que pour le soutien et le prolongement de ces accords.	ASTNO ASCT ASSSHR	Juillet 2020	Accès pour les enfants, les jeunes et leur famille à des services de prévention qui répondent à leurs besoins.	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
	2.2 Faciliter l'accès à des services de mieux-être psychologique pour les enfants, les jeunes et les familles.	MSSS ASTNO ASCT ASSSHR	En continu	Meilleur accès à des services de mieux-être psychologique pour les enfants, les jeunes et les familles, conformément à la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i> .	Degré de conformité aux normes des Services à l'enfance et à la famille.
Planification des RH	2.3 Mettre sur pied un programme de protection de la famille à l'échelle des TNO pour solidifier les partenariats avec les ressources locales.	MSSS ASTNO ASCT ASSSHR	Mars 2020	Accès à des ressources supplémentaires centrées sur la protection pour les familles.	Mise en place de ressources supplémentaires pour la protection de la famille.

Domaine prioritaire n° 3 : Respect des valeurs culturelles

Domaine prioritaire n° 3 : respect des valeurs culturelles					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Planification des RH	3.1 Mettre en place des stratégies visant la croissance du personnel nordique dans les Services à l'enfance et à la famille à tous les échelons des organisations.	ASTNO	En continu	Augmentation de la main-d'œuvre nordique dans les Services à l'enfance et à la famille.	Augmentation du nombre d'employés autochtones dans les Services à l'enfance et à la famille.
Capacités du personnel	3.2 Offrir de la formation continue sur le respect des valeurs culturelles au personnel.	MSSS	En continu	Formation sur le respect des valeurs culturelles offerte au personnel des Services à l'enfance et à la famille.	Meilleures connaissances sur le respect des valeurs culturelles chez le personnel (autoévaluation).
Mobilisation	3.3 Fournir de l'orientation aux dirigeants des communautés autochtones à propos du programme des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	Mai 2019 et au-delà	Connaissances de base chez les dirigeants des communautés sur le fonctionnement du système des Services à l'enfance et à la famille et sur le soutien offert.	Meilleures connaissances sur les Services à l'enfance et à la famille chez les dirigeants des communautés (autoévaluation).

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 3 : respect des valeurs culturelles					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
	3.4 Améliorer les communications et les partenariats avec les communautés autochtones pour soutenir et aider les enfants et les familles de ces communautés.	MSSS	En continu	Promotion des partenariats entre le système des Services à l'enfance et à la famille et les communautés autochtones.	Amélioration de la communication avec les dirigeants autochtones sur les enjeux liés aux services à l'enfance et à la famille.
	3.5 Envisager des accords avec les communautés qui montrent un intérêt à soutenir davantage les familles utilisant le système des Services à l'enfance et à la famille.	MSSS	En continu	Implication directe de certaines communautés dans le soutien aux Services à l'enfance et à la famille.	Nombre d'accords communautaires conclus.
	3.6 Concevoir des processus permettant de mobiliser les enfants, les jeunes et les familles et d'obtenir leurs commentaires afin d'améliorer le système et les services offerts.	MSSS	Novembre 2019	Orientation des Services à l'enfance et à la famille en fonction des commentaires des enfants, des jeunes et des familles.	Mise en place d'un processus de mobilisation pour recueillir les commentaires des enfants, des jeunes et des familles.
	3.7 Créer un groupe de travail sur la qualité pour des services à l'enfance et à la famille respectueux des cultures afin d'orienter les mesures prises en lien avec ce domaine prioritaire.	MSSS	Janvier 2019	Orientation des Services à l'enfance et à la famille en fonction de la rétroaction du groupe de travail.	Mobilisation accrue du personnel de première ligne.

Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil

Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	4.1 Effectuer des examens de la qualité pour assurer la conformité avec les principales exigences applicables aux familles d'accueil.	ASTNO	Trimestrielle	Évaluation et sélection adéquates des familles d'accueil.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.
	4.2 Procéder à une mise à jour complète des normes et procédures applicables aux familles d'accueil en fonction des pratiques exemplaires.	MSSS	En suspens	Clarté des normes relatives aux familles d'accueil et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.
	4.3 Offrir du soutien aux enfants en famille d'accueil qui soit équitable et qui tienne compte de leur adaptabilité, de leurs champs d'intérêt et leurs forces.	MSSS	En continu	Accès équitable à du soutien pour tous les enfants en famille d'accueil aux TNO.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.
Planification des RH	4.4 Adopter une approche cohérente de la gestion et du soutien aux parents de familles d'accueil en créant des dossiers spécialisés dans toutes les régions.	ASTNO	En continu	Ressources entièrement dédiées aux services de familles d'accueil.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil.
Capacités du personnel	4.5 Offrir de la formation et un soutien améliorés à tous les parents de familles d'accueil des TNO, conjointement avec la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	MSSS ASTNO	Mars 2020 et au-delà	Meilleur soutien offert aux enfants par les parents de familles d'accueil. Meilleure préparation à l'accueil d'enfants pour les parents de familles d'accueil.	Proportion des parents de famille d'accueil formés. Niveau de satisfaction des parents de familles d'accueil pour la formation et le soutien.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 4 : services de familles d'accueil					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
	4.6 Mieux former et soutenir le personnel des Services à l'enfance et à la famille dans la prestation de services aux familles d'accueil.	MSSS ASTNO	Mars 2020 et au-delà	Formation nécessaire à la prestation de services conformes aux normes offerte aux préposés à la protection de l'enfance.	Degré de conformité aux principales normes sur les services de familles d'accueil. Diminution du nombre de transferts de familles d'accueil.
Mobilisation	4.7 Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de recrutement et de rétention des familles d'accueil.	ASTNO	Septembre 2019	Placement des enfants dans des familles d'accueil le plus près possible de leur communauté.	Augmentation du recrutement et de la rétention de familles d'accueil.
	4.8 Créer un groupe de travail sur la qualité des services de familles d'accueil afin d'orienter les mesures à prendre dans ce domaine prioritaire.	MSSS	Janvier 2019	Changements aux services de familles d'accueil reflétant le contexte des TNO ainsi que les connaissances et l'expérience des autres.	Mobilisation accrue du personnel de première ligne.
	4.9 Fournir les coordonnées des parents de familles d'accueil à la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	ASTNO ASSSSH ASCT	En continu	Familles d'accueil en communication avec les ressources de la Coalition des familles d'accueil des Territoires du Nord-Ouest.	Niveau de satisfaction des parents de familles d'accueil pour la formation et le soutien.

Domaine prioritaire n° 5 : enquêtes

Domaine prioritaire n° 5 : enquêtes					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	<p>5.1 Effectuer des examens de la qualité pour assurer la conformité avec les principales normes d'enquête. Tenir des rencontres de suivi à l'échelle régionale pour discuter des résultats et établir des stratégies d'amélioration de la conformité.</p>	ASTNO	Mensuelle	Amélioration de la conformité avec les principales normes d'enquête grâce à des stratégies ciblées.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.
	<p>5.2 Mettre à jour la section sur les enquêtes du Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille pour y intégrer les pratiques exemplaires, les techniques d'entrevues judiciaires et les outils d'évaluation SDM^{MD}.</p>	MSSS	En suspens	Clarté des normes d'enquête et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.
Capacités du personnel	<p>5.3 Offrir en continu au personnel des Services à l'enfance et à la famille des occasions de formation sur les techniques d'entrevue.</p>	MSSS	En continu	Meilleures connaissances des techniques d'entrevue et plus grande confiance en soi chez le personnel des Services à l'enfance et lors des entrevues que ses membres font passer.	Augmentation de la satisfaction et de la confiance pour les entrevues et les enquêtes. Degré de conformité aux principales normes d'enquête.
Mobilisation	<p>5.4 Amener les employés à mieux comprendre les défis et possibilités liés à la conformité avec les principales normes sur les entrevues et les enquêtes.</p>	ASTNO	En continu	Amélioration de la conformité avec les principales normes d'enquête grâce à des stratégies ciblées.	Degré de conformité aux principales normes d'enquête.

Domaine prioritaire n° 6 : modèle Structured Decision Making^{MD}

Domaine prioritaire n° 6 : modèle Structured Decision Making ^{MD}					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	6.1 Établir un protocole écrit d'assurance de la qualité pour les outils de prise de décisions structurée (SDM ^{MD}) ainsi qu'un mécanisme de rétroaction.	ASTNO	Février 2019	Processus systématique et standardisé d'assurance de la qualité des outils d'évaluation SDM ^{MD} .	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM ^{MD} .
	6.2 Lancer les deux derniers outils d'évaluation SDM ^{MD} (réévaluation et réunification des risques).	MSSS	Mars 2021	Utilisation d'outils d'évaluation fiables par les préposés à la protection de l'enfance afin d'orienter leur pratique.	Lancement des deux derniers outils d'évaluation SDM ^{MD} .
Capacités du personnel	6.3 Créer des postes de formateurs experts en SDM ^{MD} dans le système des Services à l'enfance et à la famille des TNO.	MSSS ASTNO	Mai 2019	Mise en œuvre durable du modèle SDM ^{MD} et offre de formation continue au personnel.	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM ^{MD} .
	6.4 Donner de la formation de mise à niveau sur les outils d'évaluation SDM ^{MD} aux gestionnaires, aux superviseurs et au personnel de première ligne.	MSSS	En continu	Utilisation systématique du modèle SDM ^{MD} à l'échelle des TNO.	Précision accrue des données dans les outils d'évaluation SDM ^{MD} .
Mobilisation	6.5 Effectuer un sondage auprès des employés sur le modèle SDM ^{MD} afin d'obtenir des renseignements de base pour l'orientation de la formation.	MSSS	Octobre 2018	Accès à des renseignements de base concernant les connaissances des employés sur les outils d'évaluation SDM ^{MD} pour le Ministère.	Tenue du sondage et utilisation des résultats pour orienter la formation et le soutien à la pratique.

Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas

Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	7.1 Effectuer des examens de la qualité sur les dossiers des enfants et des jeunes sous la garde temporaire ou permanente du directeur.	ASTNO	Trimestrielle	Lien privilégié entre les enfants et les jeunes et leur préposé à la protection de l'enfance, et gestion adéquate des cas et des placements permanents.	Degré de conformité avec les principales normes.
	7.2 Effectuer des examens de la qualité sur les accords concernant le projet de prise en charge.	ASTNO	Trimestrielle	Mise en œuvre comme prévu des accords concernant le projet de prise en charge.	Degré de conformité avec les principales normes.
	7.3 Mettre à jour les normes sur les contacts en fonction des pratiques exemplaires.	MSSS	Octobre 2019	Soutien aux enfants mieux adapté à leurs besoins.	Degré de conformité avec les normes sur les contacts.
	7.4 Mettre en œuvre des processus d'assurance de la qualité pour Matrix NT.	MSSS	Avril 2019 et au-delà	Production de données fiables au moyen de Matrix NT pour guider la surveillance, la responsabilisation et la prise de décisions.	Contrôles réguliers d'assurance de la qualité à l'aide de Matrix NT.
	7.5 Procéder à une mise à jour complète du chapitre sur les accords concernant le projet de prise en charge du <i>Manuel des normes et des procédures des services à l'enfance et à la famille</i> en fonction des pratiques exemplaires et des outils d'évaluation SDM ^{MD} .	MSSS	En suspens	Clarté des normes sur les accords concernant le projet de prise en charge et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires.	Degré de conformité avec les principales normes.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 7 : gestion des cas					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Capacités du personnel	7.6 Mettre à jour les normes de signalement des incidents en fonction de la nouvelle structure de responsabilisation et des pratiques exemplaires.	MSSS	Décembre 2019	Clarté des normes de signalement des incidents et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.
	7.7 Mettre à jour les normes de documentation en fonction de Matrix NT et des pratiques exemplaires.	MSSS	Février 2020	Clarté des normes de documentation et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.
	7.8 Former les employés, nouveaux et existants, sur l'utilisation de Matrix NT.	MSSS	En continu	Utilisation systématique de Matrix NT par les employés des Services à l'enfance et à la famille et saisie adéquate des données.	Niveau de satisfaction quant à Matrix NT.

Domaine prioritaire n° 8 : planification des placements permanents

Domaine prioritaire n° 8 : planification des placements permanents					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	8.1 Inclure dans les principales normes de meilleurs outils de planification des placements permanents.	MSSS	Mars 2019	Normes de planification des placements permanents claires, mesurables et appropriées d'un point de vue culturel.	Degré de conformité avec les normes de planification des placements permanents.
	8.2 Mettre en œuvre la nouvelle norme sur la tutelle.	MSSS	Décembre 2018	Meilleure compréhension par le personnel des exigences de sélection et du soutien à offrir aux tuteurs qui acceptent ces responsabilités.	Respect de la norme sur la tutelle.
	8.3 Créer un mécanisme de supervision des transferts de tutelle.	ASTNO	Avril 2019	Surveillance accrue des transferts de tutelle par le directeur aux termes de la loi.	Évaluation des dossiers.

Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé

Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	9.1 Évaluer les dossiers des enfants qui bénéficient des services spécialisés extraterritoriaux pour s'assurer que des ententes interprovinciales sur les placements (APPI) sont présentement en vigueur pour chaque enfant et qu'elles contiennent des dispositions visant la surveillance de courtoisie.	MSSS	Octobre 2020 et au-delà	APPI en place pour chaque enfant et jeune qui bénéficie des services spécialisés extraterritoriaux.	APPI à jour pour les enfants et les jeunes qui bénéficient des services spécialisés extraterritoriaux.
	9.2 Procéder à des examens de la qualité pour assurer un minimum de contacts et d'évaluations de dossier pour les enfants et les jeunes placés à l'extérieur du territoire.	ASTNO	Trimestrielle	Soutien aux enfants et aux jeunes qui bénéficient des services spécialisés extraterritoriaux.	Conformité accrue aux normes sur les contacts minimaux.
	9.3 Étudier le programme de services spécialisés extraterritoriaux afin de déterminer comment nous pouvons mieux soutenir les enfants et les jeunes des TNO ⁵ . Au besoin, modifier le programme et les services offerts afin de mieux répondre aux besoins des enfants, des jeunes et de leur famille.	MSSS	Mars 2019	Définition des moyens de mieux répondre aux besoins des enfants et des jeunes placés à l'extérieur du territoire.	Recommandations sur l'amélioration des services aux TNO.

⁵ Cette mesure est en lien avec le [Plan d'action sur le mieux-être mental des enfants et des jeunes](#) (p. 13).

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 9 : services de placement spécialisé					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
	9.4 Restructurer le programme de services spécialisés extraterritoriaux et déterminer les ressources humaines requises pour en assurer la prestation efficace.	MSSS	Avril 2019	Accès à des services de qualité pour les enfants, les jeunes et les familles grâce au programme de services spécialisés extraterritoriaux.	Respect des cibles du programme de services spécialisés extraterritoriaux.
	9.5 Mettre sur pied un plan de surveillance du programme de services spécialisés extraterritoriaux.	MSSS	Mars 2019	Accès à des services de qualité pour les enfants, les jeunes et les familles grâce au programme de services spécialisés extraterritoriaux.	Respect des cibles du programme de services spécialisés extraterritoriaux.
	9.6 Revoir les principales normes de placement extraterritorial en fonction du nouveau programme.	MSSS	Mars 2019	Clarté des normes de placement extraterritorial et conformité de celles-ci avec les pratiques exemplaires aux TNO.	Degré de conformité avec les principales normes.

Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation

Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
Culture de la qualité	10.1 Mettre en œuvre une nouvelle structure de responsabilisation où les responsabilités et les fonctions sont clarifiées. Aviser le personnel des changements.	MSSS	Janvier 2019	Clarification des rôles pour tous les employés des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction des employés sur la clarification des rôles.
	10.2 Surveiller la mise en œuvre du nouveau cadre de responsabilisation et faire des ajustements au besoin.	MSSS	En continu	Clarification des rôles pour tous les employés des Services à l'enfance et à la famille.	Niveau de satisfaction des employés sur la clarification des rôles.
	10.3 Remettre en place le Forum du directeur aux termes de la loi ⁶ .	MSSS	Mai 2018	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.
Capacités du personnel	10.4 Offrir de la formation spécialisée aux nouveaux directeurs adjoints.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.

⁶ Auparavant, le Forum du directeur aux termes de la loi était le Forum des directeurs adjoints et regroupait les directeurs adjoints, les sous-directeurs et le directeur aux termes de la loi.

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE

Domaine prioritaire n° 10 : structure de responsabilisation					
	Mesures	Responsable	Date limite	Résultats	Indicateurs de réussite
	10.5 Offrir du soutien continu aux directeurs adjoints.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.
Mobilisation	10.6 Rencontrer les directeurs adjoints, nouveaux ou déjà en poste, pour déterminer leurs besoins en formation.	MSSS	En continu	Soutien aux directeurs adjoints dans l'exercice des responsabilités qui leur ont été déléguées.	Niveau de satisfaction des directeurs adjoints sur la formation et au soutien continu.

If you would like this information in another official language, call us.

English

Si vous voulez ces informations en français, contactez-nous.

French

Kīspin ki nitawihtin ē nīhiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

Tłıchǫ yati k'ęę. Dı wegodi newo dè, gots'o gonede.

Tłóż

Periht'is Dëne Sułiné yatı t'a huts'elkér xa beyáyatı theqä pat'e, nuwe ts'ën yóti.

Chipewyan

Edi gondı dehgáh got'je zhatié k'ée edat'eh enahddhe nide naxets'é edahtí.

South Slavey

K'áhshó got'jne xədə k'é hederi ɬedjhtl'é yeriniwə nídé dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjìk vat'atr'ijahch'uu zhit yinohthan jì', diits'at ginohkhìi.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Հետո առաջարկությունը կազմված է առաջարկային գործադրությունների համար՝ պահպանային գործադրությունների համար և առաջարկային գործադրությունների համար պահպանային գործադրությունների համար:

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun