

| Modifications aux normes actuelles | Nouvelles normes de service |
|---|---|
| Sujet 2 – La demande de certificat d'agrément à titre de responsable d'un établissement résidentiel pour enfants a été refaite. | Section 1.3 Responsabilités en rapport aux programmes du ministère du Développement social Section 1.4 Responsabilités du travailleur social des Services résidentiels pour enfants Section 1.5 Responsabilités du surveillant des Services résidentiels pour enfants Section 1.6 Responsabilités du gestionnaire régional de la prestation des programmes pour les Services résidentiels pour enfants Section 1.7 Responsabilités du travailleur social de l'enfant Section 1.8 But des Services résidentiels Section 1.9 Principes des résidentiels axés sur la famille Section 1.10 Travail d'équipe et communication |
| Définitions – Modification de la définition de responsable | Norme de service 15 – Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse |
| La norme de pratique 18 – Les descriptions de travail ont été changées à norme de service 24 – Compétences et habiletés des fournisseurs de soins directs et des surveillants | Norme de service 17 – Intervention en cas de pandémie ou d'urgence |
| La norme de pratique 28 est devenue la norme de services 40 et a été mise à jour | Norme de service 18 – Processus de signalement d'une préoccupation ou de dépôt d'une plainte auprès du Ministère |
| La norme de pratique 29 est devenue la norme de service 41 et a été mise à jour. | Norme de service 19 – Fermeture d'un centre résidentiel pour enfants par un responsable ou responsable qui cesse ses activités comme fournisseur de services résidentiels pour enfants |
| La norme de pratique 30 est devenue la norme de service 42 et a été mise à jour. | Norme de service 20 – Révocation de l'agrément d'un établissement résidentiel pour enfants ou d'un responsable qui fournit des services résidentiels pour enfants après enquête |
| La norme de pratique 39 est devenue la norme de service 57 et a été mise à jour. | Norme de service 24 – Vérifications du casier judiciaire et des dossiers antécédents du ministère du Développement social des employés, des étudiants et des bénévoles |
| La norme de pratique 41 est devenue la norme de service 59 et a été mise à jour. | Norme de service 25 – Formulaire médical du nouvel employé |
| La norme de service 48 est devenue la norme de service 67 et il y a d'information sur consultation avec une diététiste | Norme de service 32 – Mise à jour de la vérification du casier judiciaire et vérification du dossier du Développement social après cinq ans |
| La norme de pratique 50 est devenue la norme de service 69 et a été mise à jour. | Norme de service 38 - La serrure d'une porte extérieure |

Table of Contents

| | |
|--|--|
| La norme de pratique 51 est devenue la norme de service 70 et a été mise à jour. | Norme de service 39 – Entretien quotidien de l'établissement |
| La norme de pratique 53 est devenue la norme de service 72 et a été mise à jour. | Norme de service 49 – Caméras de surveillance |
| La norme de pratique 69 est devenue la norme de service 86 et a été mise à jour. | Norme de service 52 – Tabagisme |
| | Norme de service 53 – Armes à feu et autres armes |
| | Norme de service 54 – Inspection de salubrité annuelle |
| | Norme de service 55 – Véhicule à moteur |
| | Norme de service 56 – Animaux domestique |
| | Norme de service 58 – Langue de service |

**NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À
L'INTENTION DES RESPONSABLES**

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Décembre 2010

Date d'approbation

Jack Brown
Sous-ministre adjointe
Conception de programmes et gestion de la
qualité

Date d'approbation

Géraldine Poirier Baiani
Sous-ministre adjointe
Prestation des programmes

**NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À
L'INTENTION DES RESPONSABLES**

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Décembre 2010

Le 9/2011

Date d'approbation



Jack Brown

Sous-ministre adjointe

**Conception de programmes et gestion de la
qualité**

31 janvier 2011

Date d'approbation



Géraldine Poirier Baiani

Sous-ministre adjointe

Prestation des programmes

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Qu'entend-on par normes de service? | i |
| 1. Objectifs du programme | 1 |
| 1.1. Introduction | 1 |
| 1.2. Autorité législative | 1 |
| 1.3. Responsabilités en rapport aux programmes du ministère du Développement social..... | 2 |
| 1.4. Responsabilités du travailleur social des Services résidentiels pour enfants..... | 3 |
| 1.5. Responsabilités du superviseur des Services résidentiels pour enfants.. | 4 |
| 1.6. Responsabilités du gestionnaire régional de la prestation des programmes pour les Services résidentiels pour enfants (SRE)..... | 4 |
| 1.7. Responsabilités du travailleur social de l'enfant | 5 |
| 1.8. But des services résidentiels..... | 5 |
| 1.9. Principes des services résidentiels axés sur la famille..... | 6 |
| 1.10. Travail d'équipe et communication..... | 8 |
| 1.11. Les droits des enfants dans un centre résidentiel pour enfants | 8 |
| 1.12. Principes relatifs aux soins..... | 9 |
| 1.13. Principes de fonctionnement..... | 10 |
| 1.14. Définitions | 11 |
| 2. Demande visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants..... | 13 |
| 2.1. Proposition visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants.... | 13 |
| 2.2. Approbation temporaire d'une proposition visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants | 14 |
| 2.3. Approbation finale | 14 |
| 3. Administration | 15 |
| Norme de service 1 – Conseil d'administration..... | 15 |
| Norme de service 2 – Responsabilité du conseil d'administration..... | 15 |
| Norme de service 3 – Fonctionnement direct de la résidence | 16 |
| Norme de service 4 – Raison d'être..... | 16 |
| Norme de service 5 – Guide administratif..... | 17 |
| Norme de service 6 – Guides des programme et des politiques | 17 |

Table of Contents

| | |
|--|----|
| Norme de service 7 – Budget annuel..... | 18 |
| Norme de service 8 – Dates de présentation du budget..... | 19 |
| Norme de service 9 – Signalement des taux d’occupation | 19 |
| Norme de service 10 – Assurance | 19 |
| Norme de service 11 – Contrôle des stocks | 20 |
| Norme de service 12 – Dossiers des enfants en résidence..... | 20 |
| Norme de service 13 – Accès aux dossiers | 21 |
| Norme de service 14 – Protection des renseignements personnels | 21 |
| Norme de service 15 – Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse | 21 |
| Norme de service 16 – Révision annuelle du centre résidentiel pour enfants | 22 |
| Norme de service 17 – Intervention en cas de pandémie ou d’urgence..... | 23 |
| Norme de service 18 – Processus de signalement d'une préoccupation ou de dépôt d'une plainte auprès du Ministère | 23 |
| Norme de service 19 – Fermeture d’un centre résidentiel pour enfant par un responsable ou un responsable qui cesse ses activités comme fournisseur de services résidentiels pour enfants | 24 |
| Norme de service 20 – Révocation de l'agrément d'un établissement résidentiel pour enfants ou d'un responsable qui fournit des services résidentiels pour enfants après enquête | 25 |
| 4. Ressources humaines | 26 |
| Norme de service 21 – Guide des pratiques et des modalités pour les employés | 26 |
| Norme de service 22 – Dossiers des employés..... | 27 |
| Norme de service 23 – Compétence et aptitudes des fournisseurs de soins directs et des surveillants | 27 |
| Norme de service 24 – Vérifications du casier judiciaire et des dossiers antécédents du ministère du Développement social des employés, des étudiants et des bénévoles..... | 28 |
| Norme de service 25 – Formulaire médical du nouvel employé | 29 |
| Norme de service 26 – Orientation du nouvel employé | 30 |
| Norme de service 27 – Surveillance des employés, des bénévoles et des étudiants | 30 |

Table des matières

| | |
|---|----|
| Norme de service 28 – Évaluation du rendement des employés | 30 |
| Norme de service 29 – Plan de perfectionnement professionnel de l'employé après la période de probation | 31 |
| Norme de service 30 – Plans de perfectionnement professionnel de tous les employés | 31 |
| Norme de service 31 – Perfectionnement continu de l'employé..... | 32 |
| Norme de service 32 – Mise à jour du dossier criminel et vérifications du dossier de Développement social après cinq (5) ans | 32 |
| Norme de service 33 – Limites à respecter entre le personnel et les enfants | 32 |
| Norme de service 34 – Rapport employés-enfants | 33 |
| 5. Milieu de soins..... | 34 |
| Norme de service 35 – Conformité aux normes et aux règlements..... | 34 |
| Norme de service 36 – Conformité aux codes du bâtiment et de zonage | 34 |
| Norme de service 37 – Changements de la structure physique | 34 |
| Norme de service 38 – La serrure d'une porte extérieure | 34 |
| Norme de service 39 – Entretien quotidien de l'établissement..... | 35 |
| Norme de service 40 – Chambres à coucher | 35 |
| Norme de service 41 – Salles de bain..... | 36 |
| Norme de service 42 – Buanderie..... | 37 |
| Norme de service 43 – Cuisine | 37 |
| Norme de service 44 – Salle à manger | 37 |
| Norme de service 45 – Aires de jeux et salles communes | 38 |
| Norme de service 46 – Régularisation du climat de la résidence | 38 |
| Norme de service 47 – Système de chauffage..... | 38 |
| Norme de service 48 – Lieu d'entreposage supplémentaire | 39 |
| Norme de service 49 – Caméras de surveillance | 39 |
| Norme de service 50 – Sécurité incendie et inspection annuelle | 40 |
| Norme de service 51 – Guide des services à la santé et à la sécurité..... | 41 |
| Norme de service 52 – Tabagisme..... | 42 |
| Norme de service 53 – Armes à feu et autres armes..... | 42 |
| Norme de service 54 – Inspection de salubrité annuelle | 42 |

Table of Contents

| | |
|--|----|
| Norme de service 55 – Véhicules à moteur..... | 43 |
| Norme de service 56 – Animaux domestiques | 43 |
| 6. Critères d'admission et de congé | 44 |
| Norme de service 57 – Politique relative aux admissions et de congé | 44 |
| Norme de service 58 – Langue de service | 45 |
| Norme de service 59 – Établissement de modalités d'admission | 45 |
| Norme de service 60 – Composition des groupes | 45 |
| Norme de service 61 – Conditions d'admission..... | 46 |
| Norme de service 62 – Orientation de l'enfant lors du placement..... | 46 |
| Norme de service 63 – Plan de services résidentiels..... | 47 |
| Norme de service 64 – Programmes axés sur le client..... | 47 |
| Norme de service 65 – Plan de congé | 48 |
| 7. Soins aux enfants..... | 50 |
| Norme de service 66 – Vie quotidienne..... | 50 |
| Norme de service 67 – Alimentation..... | 50 |
| Norme de service 68 – Travaux ménagers..... | 51 |
| Norme de service 69 – Soins personnels..... | 51 |
| Norme de service 70 – Besoins en matière de santé et de médicaments | 51 |
| Norme de service 71 – Vêtements | 52 |
| Norme de Service 72 – Allocation spéciale pour enfant et apprentissage de la gestion monétaire..... | 53 |
| Norme de service 73 – Téléphone..... | 53 |
| Norme de service 74 – Intimité et temps libre | 54 |
| Norme de service 75 – Visites de la famille | 54 |
| Norme de service 76 – Loisirs et activités communautaires..... | 55 |
| Norme de service 77 – Occasions spéciales | 55 |
| Norme de service 78 –Travaux scolaires et tutorat..... | 56 |
| Norme de service 79 – Formation scolaire et professionnelle..... | 56 |
| Norme de service 80 – Prise de décisions dans les activités de la vie quotidienne | 56 |
| Norme de service 81 – Dynamique de groupe..... | 57 |

Table des matières

| | |
|--|----|
| Norme de service 82 – Voies de recours des enfants..... | 58 |
| Norme de service 83 – Vie autonome..... | 58 |
| 8. Gestion du comportement..... | 59 |
| Norme de service 84 – Gestion du comportement..... | 59 |
| Norme de service 85 – Mesures disciplinaires approuvées..... | 59 |
| Norme de service 86 – Mesures disciplinaires interdites..... | 60 |
| Norme de service 87 – Contention d’un enfant..... | 61 |
| 9. Incidents à signalement obligatoire..... | 62 |
| Norme de service 88 – Incidents à signalement obligatoire..... | 62 |
| Norme de service 89 – Absence d’un enfant..... | 63 |
| 10. Établissement de relations dans la collectivité..... | 64 |
| Norme de service 90 – Établissement de relations dans la collectivité..... | 64 |
| Norme de service 91 – Voies de recours pour le public..... | 64 |
| ANNEXES..... | 65 |

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Normes de service

Qu'entend-on par normes de service?

Les normes de service sont obligatoires et établissent le niveau minimal de rendement nécessaire pour atteindre le degré de conformité requis dans un service particulier. Les normes existent pour plusieurs raisons :

- exécuter les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* et des règlements qui s'y rattachent en fournissant une orientation opérationnelle
- décrire le niveau attendu de rendement dans la prestation de services d'aide sociale à l'enfance
- énoncer ce à quoi les familles et le public peuvent s'attendre

- aider les régions à surveiller le rendement du personnel
- aider le ministère à surveiller son rendement en facilitant l'évaluation

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Objectifs du programme

Section
1

1. Objectifs du programme

1.1. Introduction

Les services de placement familial au Nouveau-Brunswick comptent une variété de fournisseurs de services. Les familles d'accueil jouent un rôle majeur dans la prestation des services. Lorsque les enfants ou les jeunes, en particulier les adolescents, ont des besoins en matière de gestion du comportement ou de traitement qui dépassent les capacités des familles d'accueil, les foyers de groupe constituent une autre « approche familiale » de la prestation des services.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté le modèle PRIDE (Parents, Ressources, Information, Développement, Éducation) pour les services de familles d'accueil en 2000 afin de

- protéger et soigner les enfants et les jeunes
- répondre aux besoins des enfants et des jeunes en matière de développement et remédier aux retards de développement
- soutenir les relations entre les enfants et leur famille
- permettre aux enfants de vivre des relations sûres et épanouissantes qui dureront toute la vie
- travailler dans le meilleur intérêt de l'enfant ou du jeune, à titre de membre d'une équipe professionnelle

Les compétences prévues par cette approche se conjuguent bien avec les principes des foyers de groupe.

1.2. Autorité législative

La partie II de la *Loi sur les services à la famille* ([Loi sur les services à la famille](#)) autorise le ministre du Développement social à prendre les mesures indiquées ci-dessous relativement aux centres de placement communautaire (par ex. : centres résidentiels pour enfants) :

- prescrire des critères d'admission et de congé

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

- prescrire des normes applicables aux programmes et aux installations d'un centre de placement communautaire
- fournir des ressources pour contribuer au fonctionnement d'un centre de placement communautaire
- déterminer les besoins en centres de placement communautaire
- mener des enquêtes sur des centres de placement communautaire
- ordonner à un centre de placement communautaire de prendre l'une des mesures suivantes
 - effectuer les changements recommandés
 - suspendre le fonctionnement du centre, ou y mettre fin
 - faire sortir du centre les enfants, dans des conditions jugées acceptables par le ministre

En outre, le paragraphe 26(2) stipule ce qui suit : « Un an après l'entrée en vigueur de la présente Partie, aucun responsable ne doit assurer le fonctionnement d'un centre de placement communautaire non agréé par le Ministre. »

Le règlement 91-170, qui s'intitule *Règlement sur les services aux enfants pris en charge* de la *Loi sur les services à la famille*, (<http://www.gnb.ca/0062/regl/f-2-2regl.htm>) décrit en détail les exigences qui doivent être satisfaites pour établir un centre résidentiel pour enfants.

1.3. Responsabilités en rapport aux programmes du ministère du Développement social

Le personnel des Services résidentiels pour enfants participe au processus d'approbation des centres résidentiels pour enfants et fournit de l'aide pour le développement ou la supervision continue de chaque centre.

Les programmes de Protection de l'enfance et des Enfants pris en charge fournissent une aide financière et des services de gestion de cas aux enfants pris en charge par le ministre.

Les jeunes personnes placées dans les centres résidentiels pour enfants en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA) bénéficient du soutien du ministère de la Sécurité publique et du travailleur social de la LSJPA à l'emploi du ministère du Développement social.

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

| | |
|---|----------------------------|
| Objet Objectifs du programme | Section 1 |
|---|----------------------------|

Les Services résidentiels pour enfants et les Services aux enfants pris en charge, conjointement avec le ministère de la Sécurité publique, collaborent avec les centres afin de répondre aux besoins de l'enfant et de sa famille.

1.4. Responsabilités du travailleur social des Services résidentiels pour enfants

Le travailleur social des Services résidentiels pour enfants assume les responsabilités suivantes

- s'assurer que le bâtiment et la périphérie du centre résidentiel pour enfants sont évalués en fonction des normes du milieu physique
- s'assurer que le responsable du centre établit des normes de fonctionnement et de programmation, ainsi que des politiques et des modalités visant le fonctionnement du centre, la gestion du personnel, et les soins et la supervision des enfants et des jeunes pris en charge conformément aux normes, aux politiques et aux règlements de Développement social
- gérer la conformité aux normes au moyen d'évaluations annuelles et d'évaluations périodiques du centre
- recevoir les demandes de placement d'un enfant ou d'un adolescent dans un centre et assister aux réunions du comité des admissions
- coordonner le placement de l'enfant ou de l'adolescent dans un centre
- jouer le rôle d'agent de liaison entre le responsable et les autres employés du Ministère
- collaborer avec le travailleur social de l'enfant afin de faire en sorte que les services répondent aux besoins de l'enfant
- participer aux réunions de planification du congé de l'enfant
- se pencher sur les problèmes, les plaintes et les allégations concernant le centre ou les employés du centre
- collaborer avec le responsable du centre à l'amélioration de ses programmes et de son fonctionnement

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

1.5. Responsabilités du superviseur des Services résidentiels pour enfants

Le surveillant du travailleur social des Services résidentiels pour enfants doit

- gérer les besoins en ressources de la région et collaborer avec le gestionnaire régional de la prestation des programmes responsable des Services résidentiels pour enfants pour créer de nouvelles ressources ou trouver des fournisseurs de ressources
- aborder les problèmes ou les préoccupations d'un établissement résidentiel pour enfants qui ne peuvent pas être réglés avec le travailleur social des Services résidentiels pour enfants responsable de la ressource
- donner des conseils et une direction au travailleur social des Services résidentiels pour enfants qui donne son soutien à l'établissement résidentiel pour enfants
- aborder les questions du conseil d'administration ou du directeur général relativement à un fournisseur de services agréé
- coordonner le processus de révocation de l'agrément d'un établissement résidentiel pour enfants ou du responsable qui fournit des services aux enfants pris en charge par le Ministère

1.6. Responsabilités du gestionnaire régional de la prestation des programmes pour les Services résidentiels pour enfants (SRE)

Le gestionnaire régional de la prestation des programmes responsable des Services résidentiels pour enfants doit :

- approuver le plan régional de ressources pour les Services résidentiels pour enfants
- collaborer avec le surveillant des Services résidentiels pour enfants relativement à la demande de mise en place de nouvelles ressources et de fournisseurs de services
- approuver le financement ou demander l'approbation de financement pour les nouvelles ressources dans la région
- augmenter ou diminuer le nombre de places dans un établissement résidentiel pour enfants

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

| | |
|---|----------------------------|
| Objet Objectifs du programme | Section 1 |
|---|----------------------------|

- agir à titre de dernier recours pour les préoccupations ou les plaintes des responsables d'établissements résidentiels pour enfants, de leurs employés, des enfants placés, des membres de leur famille ou du grand public

1.7. Responsabilités du travailleur social de l'enfant

Le travailleur social de l'enfant, lorsque celui-ci est dans un établissement résidentiel pour enfants, doit

- présenter l'enfant au comité d'admission
- élaborer un plan de soins pour l'enfant avec le responsable de l'établissement
- superviser le plan de soins et demander des modifications au besoin
- gérer le plan d'intervention de l'enfant conformément aux normes des enfants pris en charge
- participer à toutes les réunions relatives au plan de soins résidentiels de l'enfant
- faire une demande de soutien et de services supplémentaires comme convenu dans le plan de soins de l'enfant et dans la mesure où les normes le permettent
- signaler tous les problèmes qui suscitent des préoccupations concernant l'établissement résidentiel pour enfants à l'unité des Services résidentiels pour enfants

1.8. But des services résidentiels

Selon les normes intitulées *Child Welfare League of America's Standards of Excellence for Residential Services*, le but premier des services résidentiels est de fournir des services thérapeutiques spécialisés dans un milieu structuré aux enfants ayant des besoins développementaux, thérapeutiques, physiques ou affectifs particuliers.

Les services résidentiels peuvent être fournis dans divers milieux et devraient

- fournir aux enfants un milieu sécuritaire, protecteur et thérapeutique qui favorise leur développement et leurs identités culturelle et ethnique tout en répondant à leurs besoins éducationnels, sociaux, comportementaux, développementaux, médicaux et affectifs particuliers

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

- aider les enfants et les familles à réunir leurs forces pour accepter, limiter ou éliminer les conditions ou les comportements du parent et ou de l'enfant qui ont empêché la création d'une vie de famille agréable
- aider les enfants et leurs familles à améliorer les relations et les liens familiaux et, dans la mesure du possible, à réunifier la famille
- aider les enfants et leurs familles à apprendre à gérer de façon efficace les répercussions des problèmes de santé mentale ou d'abus de drogues ou d'alcool de chaque membre de la famille
- offrir les enfants et leurs familles les occasions pour le relève, de ce fait leur accordant l'heure de clarifier et considérer des options disponibles à elles
- préparer les enfants et leurs parents aux solutions de rechange à la réunification lorsque le retour à la maison n'est pas possible ou n'est pas dans les intérêts supérieurs de l'enfant
- aider les adolescents plus âgés qui quittent un centre résidentiel à améliorer leurs compétences et leurs liens familiaux, et à obtenir le soutien économique, affectif, social et communautaire dont ils auront besoin pour réussir la transition à l'âge adulte
- contribuer à l'établissement de mécanismes de soutien et de liaison communautaires à long terme afin d'assurer la réussite du jeune après son expérience résidentielle
- revendiquer des changements systémiques afin d'accroître et de faciliter l'accès aux services pour les enfants et leurs familles

1.9. Principes des services résidentiels axés sur la famille

Selon les normes intitulées *Child Welfare League of America's Standards of Excellence for Residential Services*, les services résidentiels axés sur la famille forment l'essentiel des bons services résidentiels et figurent parmi les éléments clés de la réussite d'un programme de soins résidentiel.

Les services résidentiels axés sur la famille s'inspirent des principes suivants

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

| | |
|---|----------------------------|
| Objet Objectifs du programme | Section 1 |
|---|----------------------------|

- reconnaître que les familles ont des forces et qu'elles peuvent changer
- respecter la diversité de la vie familiale
- s'assurer de la participation des consommateurs et des parties intéressées à la planification, à la prestation et à l'évaluation des services, et insister sur l'autonomisation des jeunes et des familles
- orienter les services vers le renforcement de la famille dans le contexte de la culture et des valeurs de la collectivité où elle habite
- travailler avec les familles afin d'atteindre les buts de sécurité, de permanence et de bien-être
- fournir des services qui réduisent au minimum la perturbation et la séparation de la famille, qui renforcent la famille et qui favorisent sa capacité à fonctionner de façon autonome
- entourer l'enfant et la famille de services, au besoin, afin de permettre à l'enfant de demeurer dans la famille et la collectivité en toute sécurité
- chercher les membres de la famille, y compris les proches parents, et faire participer tous les membres de la famille concernés et les spécialistes de toutes les disciplines concernées au processus de prise de décision, de planification et de mise en œuvre
- fournir une aide et un encadrement constants aux enfants et aux familles afin de réduire au minimum ou d'éliminer les comportements problématiques et de renforcer les compétences et le bien-être de la famille et de ses membres
- séparer les enfants de leur famille seulement lorsqu'il est impossible d'assurer la sécurité de l'enfant, de la famille ou de la collectivité, et réunifier les familles dans la mesure du possible
- lorsqu'il est nécessaire de placer l'enfant en foyer d'accueil, fournir le milieu le moins restrictif possible en fonction des besoins de l'enfant
- aider les enfants et les familles à entretenir des liens aussi étroits que possible pendant que l'enfant est en foyer d'accueil
- s'assurer d'avoir des programmes suffisamment diversifiés pour répondre à toute une gamme de besoins et correspondre aux diverses forces de l'enfant et de la famille

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

- gérer de façon intégrée les volets de traitement, d'évaluation et d'administration des programmes

1.10. Travail d'équipe et communication

Pour promouvoir la communication efficace et le travail d'équipe, le ministère du Développement social et l'Association des services résidentiels pour jeunes du Nouveau-Brunswick adoptent une approche proactive par rapport aux principes directeurs suivants

- la sécurité et le bien-être de l'enfant
- le respect mutuel, la confiance, l'honnêteté et la justice
- un engagement à communiquer clairement
- la responsabilité

1.11. Les droits des enfants dans un centre résidentiel pour enfants

Un enfant qui habite dans un centre résidentiel pour enfants a les droits suivants

- être protégé contre la négligence, la cruauté, les mauvais traitements et l'exploitation
- avoir un logement sécuritaire, une nourriture et des vêtements suffisants et appropriés, des soins de santé et une éducation pour préparer son avenir
- être unique et protégé contre le manque de respect à l'égard des différences individuelles et du patrimoine culturel
- avoir une vie privée raisonnable
- se préparer aux responsabilités de la vie adulte, y compris celles de parent, de la vie familiale et du civisme
- maintenir des relations avec leurs proches
- bénéficier, d'une manière appropriée et raisonnable, des conseils, du soutien et de la supervision d'un adulte

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

| | |
|---|----------------------------|
| Objet Objectifs du programme | Section 1 |
|---|----------------------------|

- avoir des relations sécuritaires et aimantes qui durent toute la vie
- exprimer ses vœux et ses opinions et participer, dans la mesure du possible, aux décisions qui le touchent

1.12.Principes relatifs aux soins

Obligation de rendre compte

Comme elles offrent un service public, les résidences pour les enfants et les jeunes sont garants de leurs activités envers l'enfant, sa famille, les organismes de services et la collectivité, moyennant des mécanismes de contrôle.

a) Enfant et sa famille

L'enfant ou le jeune et sa famille ont le droit de porter plainte lorsqu'ils s'estiment victimes d'une action inopportune, injuste ou cruelle.

b) Organismes de services et collectivité

Les responsables de résidence communautaire doivent faire preuve de compréhension envers les usagers et les membres de la collectivité et collaborer avec eux.

Continuité des soins

Pendant que l'enfant ou le jeune demeure en résidence, les fournisseurs de services résidentiels doivent s'assurer que les éléments du programme appliqué pendant la durée de la résidence sont toujours rattachés aux besoins de l'enfant, suivent son évolution et contribuent à sa croissance et à son développement.

Individualisation

Chaque enfant est une personne dont les besoins sont uniques et variables. Ces besoins et les services visant à y répondre doivent être consignés dans un plan personnalisé et documenté qui sera évalué régulièrement et officiellement pendant toute la durée de la résidence.

Participation familiale

Conformément au plan d'intervention, les fournisseurs de services résidentiels doivent communiquer à l'enfant et à sa famille les décisions relatives au séjour en

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

résidence et les faire participer à la prise de ces décisions; elles doivent également permettre aux parents de remplir leurs responsabilités.

Mode de vie sain

Les activités quotidiennes du centre résidentiel pour les enfants doivent promouvoir les principes d'un mode de vie sain, à savoir l'activité physique régulière, la nutrition et l'alimentation et la croissance et le développement affectifs.

Normalisation

Chaque enfant ayant besoin de services résidentiels doit pouvoir en bénéficier dans sa propre collectivité et dans un milieu qui, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, respecte les caractéristiques et les pratiques culturelles et les modes de vie communément acceptés.

Fournisseurs de soins responsables

Les enfants qui reçoivent des services résidentiels ont le droit de faire reconnaître, comprendre et respecter leurs droits par les personnes qui ont la responsabilité de répondre à leurs besoins spéciaux.

Soutien de la famille

Les programmes résidentiels doivent viser à soutenir la famille, non pas à entrer en concurrence avec elle. L'objectif fondamental doit être de réunir l'enfant et ses parents dans la mesure du possible.

1.13.Principes de fonctionnement

Qualité de la prestation des services

Les responsables doivent recruter le personnel le plus compétent qui soit, et le traiter d'une manière juste et équitable.

Stabilité et viabilité

Les responsables doivent s'engager à maintenir une organisation stable qui est capable de se développer et d'assurer, à présent et à l'avenir, des services de haute qualité.

Évaluation

Les programmes résidentiels doivent être évalués régulièrement en vue d'une amélioration continue.

1.14. Définitions

Centre résidentiel pour enfants

Un établissement résidentiel détenu (ou loué) et exploité par un organisme sans but lucratif ou une société qui emploie du personnel dans le but de dispenser, tous les jours 24 heures sur 24, des soins, une surveillance et des traitements à des enfants qui manifestent des troubles physiques, intellectuels, affectifs ou comportementaux. Certains centres offrent des services aux jeunes qui ont été condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Dossier

Recueil de renseignements uniques, complets et personnels réunis par le responsable au sujet d'un enfant placé en résidence.

Enfant

Aux fins du présent document, l'expression « enfant » désigne toute personne de 0 à 18 ans qui est placée dans un centre résidentiel pour enfants.

Fournisseur de soins directs

Toute personne dont la responsabilité principale consiste à prendre part, directement et continuellement, aux expériences quotidiennes de l'enfant.

Intégration à la collectivité

Processus d'assimilation par lequel le personnel de la résidence et l'enfant contribuent à la vie de la collectivité et profitent de ses ressources.

Plan d'intervention

Document écrit dans lequel le Ministère énonce les objectifs précis des services offerts à l'enfant et à sa famille. Le document contient un aperçu des activités et des responsabilités relevant du travailleur social de l'enfant ou du jeune, des

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
1

Objet
Objectifs du programme

parents naturels (s'ils participent), au responsable, à l'enfant (s'il est en âge d'assumer des responsabilités), de même qu'à d'autres personnes qui fournissent des services (parents d'accueil, par exemple).

Plan de services résidentiels

Énoncé écrit et personnalisé qui fixe des délais et des objectifs et qui précise de quelle manière les activités de la résidence répondront à la situation et aux besoins particuliers d'un enfant. Le document renfermera une description des activités et des responsabilités attribuées au travailleur social de l'enfant, aux parents de l'enfant (s'ils jouent un rôle), au responsable, à l'enfant (si cela est de mise pour son âge et son stade de développement actuel) ainsi qu'aux autres personnes rattachées aux services (p. ex. famille d'accueil).

Programme de services résidentiels

Ensemble d'activités et de démarches visant à permettre à l'enfant de bien fonctionner au sein de la collectivité.

Responsable

Organisme sans but lucratif constitué en corporation en vertu de la *Loi sur les compagnies du Nouveau-Brunswick* qui exploite un centre résidentiel pour enfants, et qui comprend des employés rémunérés auxquels le conseil d'administration a assigné des responsabilités de gestion. Cette personne ayant des responsabilités de gestion désignée dirige la prestation des services par les employés embauchés pour travailler au centre

Travailleur social de l'enfant

Travailleur social du ministère du Développement social qui est responsable de la supervision continue d'un enfant placé en résidence.

Travailleur social des Services résidentiels pour enfants (SRE)

Travailleur social du ministère du Développement social qui assure la liaison avec le centre résidentiel pour enfants. Les personnes qui occupent ce poste sont responsables de l'évaluation, de l'approbation et de la surveillance continue des centres résidentiels pour enfants.

2. Demande visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants

2.1. Proposition visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants

Toute personne qui demande l'approbation d'établir un centre résidentiel pour enfants doit répondre à une demande de propositions (DP) du gouvernement pour un service en particulier ou présenter une proposition écrite au ministère du Développement social.

Procédure:

La proposition d'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants comprend :

- Si l'installation existe
 - adresse et description de l'installation
 - approbation de zonage
 - inspection du prévôt des incendies
 - inspection d'hygiène et de sécurité (Les plans d'étage doivent être fournis à l'inspecteur en santé publique régional avant qu'une inspection puisse avoir lieu.)
- déclaration des principes et des objectifs opérationnels des services offerts
- lettres de référence, expérience et formation des personnes qui soumettent la proposition
- description de la population cible à laquelle les services seront offerts
- critères d'admission et de congé
- approche et programmes en matière de soins et de surveillance
- organigramme et compétences des employés
- les liens qu'on prévoit établir avec les services de soutien
- les méthodes d'évaluation
- le budget des dépenses d'exploitation de la première année
- les sources de revenu
- les documents sur le parrainage, indiquant qu'il s'agit d'un organisme sans but lucratif ou d'une corporation dûment constituée, ainsi que les lettres patentes indiquant qu'aucun dividende n'est déclaré ou payé sur tout capital-actions de l'entreprise
- le conseil d'administration, constitué d'au moins sept membres élus à des assemblées publiques annuelles

Il est important pour tout fournisseur de services éventuel de se familiariser avec les objectifs de soins et de surveillance et les normes s'y rattachant qui sont

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
2

Objet

Demande visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants

compris dans le présent document avant de commencer à préparer une proposition.

2.2. Approbation temporaire d'une proposition visant l'exploitation d'un centre résidentiel pour enfants

Le gestionnaire de la prestation des programmes ou le surveillant des Services résidentiels pour enfants donne une approbation temporaire écrite au requérant en fonction des renseignements fournis dans la demande avant que le requérant puisse procéder. Avant que l'approbation finale puisse être donnée, un travailleur social des Services résidentiels pour enfants est affecté au requérant pour s'assurer que la ressource est mise au point conformément aux normes de service prescrites dans le présent document.

2.3. Approbation finale

Lorsque le travailleur social des Services résidentiels pour enfants qui fait l'évaluation est convaincu que le responsable et le centre respectent les normes, le ministre signera l'entente de ressource du responsable du centre résidentiel pour enfants et le formulaire 1 – Agrément d'un centre de placement pour enfants. Le gestionnaire de la prestation des programmes des Services résidentiels pour enfants passera un contrat d'achat de services avec le responsable.

3. Administration

Norme de service 1 – Conseil d'administration

Le conseil d'administration doit

- comprendre des professionnels et d'autres personnes qui représentent divers groupes, agences et organismes de la collectivité
- être soucieux de bien gérer les établissements résidentiels pour enfants et d'en améliorer les services

Les employés ne sont pas membres du conseil d'administration

Norme de service 2 – Responsabilité du conseil d'administration

Les pouvoirs du conseil d'administration portent sur les aspects suivants

- achat et entretien de l'installation
- nomination et renvoi du personnel
- formulation de la raison d'être de la résidence
- préparation du rapport annuel sur le fonctionnement de la résidence, dans l'optique de la raison d'être et des résultats obtenus
- établissement de politiques écrites et des règles à suivre et révision régulière de ces politiques, au moins annuellement
- examen et approbation du rapport annuel préparé par un vérificateur indépendant
- approbation des dépenses en capital, ainsi que des plans portant sur l'élargissement ou la diminution des services offerts par l'établissement résidentiel

Le conseil d'administration se réunit au moins quatre fois par année

Norme de service 3 – Fonctionnement direct de la résidence

Le conseil d'administration et ses sous-comités ne peuvent pas se charger directement du fonctionnement de la résidence, sauf dans des situations d'urgence.

Le fonctionnement direct de la résidence et les soins aux enfants incombent principalement aux personnes embauchées par le conseil d'administration pour gérer les ressources et les autres employés de l'établissement résidentiel pour enfants.

Norme de service 4 – Raison d'être

Le responsable doit énoncer par écrit la raison d'être de la résidence, laquelle est examinée tous les ans.

L'énoncé comprend

- les principes et les objectifs
- la population cible et les critères d'admission, d'exclusion et de congé
- les buts du programme
- les services offerts
- les méthodes utilisées pour répondre aux besoins identifiés

Toute modification apportée à la raison d'être initiale du programme doit être élaborée en consultation avec le surveillant du programme des Services résidentiels pour enfants.

Norme de service 5 – Guide administratif

Le responsable doit fournir au personnel un guide administratif qui porte sur les sujets suivants :

- organigramme
- pratiques et modalités relatives au personnel
- règles en matière d'hygiène et de sécurité
 - Code de directives pratiques en matière de travail solitaire – article 51 de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*
- liste des numéros de téléphone d'urgence
- gestion des dossiers
- processus de planification
- conflits d'intérêts
- relations publiques
- méthodes d'évaluation
- caractère confidentiel des renseignements
- rôles du conseil d'administration, du personnel de la résidence et du personnel d'autres organismes, et rapports devant exister entre eux

Norme de service 6 – Guides des programme et des politiques

Le responsable doit fournir au personnel des guides sur les programmes et les politiques qui reposent sur les normes de service décrites dans le présent document et portent sur les sujets suivants

- raison d'être (norme de service 4)

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
3

Objet
Administration

- activités quotidiennes (normes de service 64 à 81)
- participation du personnel et des enfants à la prise de décisions (normes de service 80 et 81)
- établissement de bonnes relations entre l'enfant et sa famille (norme de service 75)
- encourager la participation des enfants activités communautaires (norme de service 76)
- règle de discipline applicable aux enfants (normes de service 85 à 87)
- voies de recours pour les enfants (norme de service 82)
- politique pour l'usage de la contention (norme de service 87)
- intervention en cas de catastrophe naturelle ou de pandémie (norme de service 17)
- protocole de DS sur la prévention du suicide (annexe A)

Norme de service 7 – Budget annuel

Le responsable doit établir un budget annuel portant sur :

- le coût direct des services offerts aux enfants
- les salaires du personnel
- les programmes de perfectionnement du personnel
- les frais d'entretien de l'installation
- les frais d'administration
- les sources de revenu prévues

Un état complet des revenus et des dépenses rattachés au fonctionnement de la résidence doit être tenu à jour, conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Norme de service 8 – Dates de présentation du budget

Conformément au règlement 91-170, article 9 de la *Loi sur les services à la famille*,

- le budget doit être présenté par le ministère du Développement social au plus tard le 1^{er} juin si l'on veut que la demande de financement soit prise en considération pour l'exercice suivant
- si deux installations ou plus relèvent d'une même autorité administrative, celle-ci doit présenter des budgets séparés, et les coûts partagés doivent être répartis au prorata entre les deux installations
- le Ministère fournira les formules sur lesquelles les budgets doivent être consignés
- les responsables doivent fournir au ministère du Développement social, avant le 1^{er} juin, un état financier vérifié correspondant à l'exercice allant du 1^{er} avril au 31 mars

Norme de service 9 – Signalement des taux d'occupation

Le responsable doit présenter au ministère du Développement social, à la fin des mois de juin, de septembre, de décembre et de mars, un relevé portant le nom de chaque enfant et le nombre de jours qu'il a passés en résidence pendant le trimestre.

Norme de service 10 – Assurance

Le responsable doit posséder :

- une assurance contre la perte, les dommages ou la destruction de biens appartenant au personnel ou aux enfants, attribuables au vol, au vandalisme, aux inondations ou au feu

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
3

Objet
Administration

- une assurance-responsabilité en cas d'accident ou d'un incident quelconque sur les lieux de la résidence
- une assurance-responsabilité visant les tiers et les enfants qui voyagent dans un véhicule appartenant au responsable et utilisé par un membre du personnel ou un représentant du responsable dans l'exercice de ses fonctions
- une assurance-responsabilité visant les enfants qui voyagent dans un véhicule appartenant à un membre du personnel et utilisé par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions
- une assurance-responsabilité visant le conseil d'administration

Norme de service 11 – Contrôle des stocks

Le responsable doit tenir un inventaire des fournitures, du matériel et du mobilier, lequel est mis à jour annuellement et mis à la disposition du ministère du Développement social sur demande.

Norme de service 12 – Dossiers des enfants en résidence

Le responsable doit tenir, pour chaque enfant inscrit à la résidence, un dossier contenant les renseignements suivants :

- renseignements d'identification (nom, sexe, date de naissance, etc.)
- état de la tutelle, s'il y a lieu
- nom et adresse du parent ou du tuteur légal
- date de l'admission
- rapports médicaux, psychologiques et sociaux
- rapports d'incidents
- nom du travailleur social
- plan d'intervention
- plans de sécurité (idéation du suicide, états pathologiques, etc.)
- notes concernant les progrès, activités de programme et réalisations
- rapports d'évaluation des résultats (comportements, études, aptitudes à la vie quotidienne, etc.)

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Administration

Section
3

- date et rapport de congé

Tous les dossiers des enfants doivent être traités de façon confidentielle et gardés sous clef. Seuls les membres du personnel du Ministère et les personnes autorisées par le responsable ont le droit d'en prendre connaissance. Le dossier doit être remis, sur demande, au ministère du Développement social.

Norme de service 13 – Accès aux dossiers

Tous les dossiers doivent être accessibles au ministère du Développement social afin de faciliter les études d'évaluation de la résidence.

Norme de service 14 – Protection des renseignements personnels

Le responsable doit s'assurer que tous les renseignements concernant les enfants et les employés sont gardés confidentiels.

Le responsable ne doit pas divulguer des renseignements sur l'enfant y compris des photos ou des enregistrements permanents de l'enfant à moins d'y être autorisé au moyen d'un formulaire d'autorisation de divulgation de renseignements signé par le tuteur légal ou le travailleur social de l'enfant, si celui-ci a plus de 16 ans.

Les renseignements des employés sont transmis uniquement aux personnes autorisées en vertu d'un formulaire signé par l'employé. *Loi sur la protection des renseignements personnels* – www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp#GlossP

Norme de service 15 – Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse

Le responsable doit familiariser ses employés avec les rôles et les responsabilités du défenseur des enfants et de la jeunesse, les droits des enfants pris en charge à avoir accès à cette ressource et l'autorité du Bureau de demander des renseignements au responsable. (<http://www.gnb.ca/0073/index-f.asp>)

Norme de service 16 – Révision annuelle du centre résidentiel pour enfants

Le responsable doit participer à la révision annuelle de chaque centre résidentiel pour enfants avec le travailleur social des Services résidentiels pour enfants (SRE).

Cette évaluation a pour objectif de vérifier :

- que les soins et les services fournis respectent les normes pertinentes et répondent aux besoins des enfants placés dans l'établissement
- la structure physique de l'établissement et le respect des normes de sécurité et de sûreté
- la pertinence et l'efficacité des ressources internes de la résidence afin de réaliser ses objectifs

Le responsable doit s'assurer que les programmes du centre sont évalués de façon continue par son organisme. Ces évaluations doivent être mises à la disposition du travailleur social des Services résidentiels pour enfants s'il les demande.

Le responsable doit remplir la partie A – Administration du questionnaire à l'attention du responsable de l'organisme et la partie C – Soins en établissement du questionnaire pour chaque établissement résidentiel pour enfants de l'organisme. Ces questionnaires ont été envoyés par le travailleur social des Services résidentiels pour enfants. Les questionnaires doivent être remplis et retournés dans les 15 jours ouvrables qui suivent au travailleur social des Services résidentiels pour enfants.

Le travailleur social des Services résidentiels pour enfants revue les questionnaires remplis (parties A et C) en remplissant la partie B – Milieu de soins du questionnaire pour chaque établissement résidentiel pour enfants afin de terminer la trousse de révision.

Le travailleur social des Services résidentiels pour enfants sera fournir une copie de la révision annuelle complète au responsable.

Norme de service 17 – Intervention en cas de pandémie ou d'urgence

Le responsable doit avoir un plan d'intervention organisationnel en cas de pandémie ou d'urgence.

Ligne directrice

Le responsable peut avoir recours au plan organisationnel en cas de pandémie fourni par le ministère de la Santé sur son site Web : <http://www.phac-aspc.gc.ca/influenza/info-fra.php>;
http://www.travailsecuritairenb.ca/PandemicPlanning_f.asp

Une situation d'urgence a pu être une inondation, coupure électrique, feu, ou d'autres normale ou désastres provoqués par l'homme (<http://www.gnb.ca/cnb/emo-omu/ceptp-f.as>)

Procédure

- Le responsable élabore un plan fondé sur ses propres ressources et les systèmes de soutien communautaires
- Le plan doit être approuvé par le surveillant des Services résidentiels pour enfants afin de veiller à ce que tous les éléments soient pris en considération et à ce que le plan puisse être soutenu par le plan d'intervention en cas de pandémie ou d'urgence du bureau régional de Développement social

Norme de service 18 – Processus de signalement d'une préoccupation ou de dépôt d'une plainte auprès du Ministère

Le responsable doit communiquer avec le surveillant des Services résidentiels pour enfants lorsqu'il reçoit une plainte ou une préoccupation qui a trait aux politiques, aux normes ou à la relation de travail avec les employés du Ministère.

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
3

Objet
Administration

Modalités

- Le responsable soumet la préoccupation ou la plainte à l'écrit au surveillant des Services résidentiels pour enfants
- Après 15 jours ouvrables, si le surveillant ne peut pas agir relativement à la préoccupation ou à la plainte à l'écrit ou que le responsable n'est pas satisfait de la réponse ou de la décision du surveillant, le responsable peut envoyer sa préoccupation ou sa plainte à l'écrit au gestionnaire de la prestation des programmes responsable des Services résidentiels pour enfants

Norme de service 19 – Fermeture d'un centre résidentiel pour enfant par un responsable ou un responsable qui cesse ses activités comme fournisseur de services résidentiels pour enfants

Le responsable doit rencontrer son surveillant des Services résidentiels pour enfants avant qu'une décision finale soit prise par le conseil d'administration de l'organisme relativement à la fermeture d'un établissement résidentiel pour enfants approuvé par le Ministère ou à l'arrêt des activités comme fournisseur de services résidentiels pour enfants.

Procédure

- Le responsable doit communiquer avec le surveillant des Services résidentiels pour enfants et organiser une réunion pour discuter de la décision de fermer un établissement résidentiel pour enfants ou de cesser les activités
- Après la réunion avec le surveillant des Services résidentiels pour enfants, le responsable doit donner un préavis écrit de fermeture de 90 jours au Ministère
- Le personnel de l'unité des Services résidentiels pour enfants prépare une note d'information pour le ministre relativement à la fermeture de l'établissement ou à l'arrêt des activités à titre de fournisseur de services résidentiels pour enfants ainsi qu'un certificat révoquant l'agrément de l'établissement ou du responsable

**Norme de service 20 – Révocation de l'agrément
d'un établissement résidentiel pour enfants ou d'un
responsable qui fournit des services résidentiels
pour enfants après enquête**

En vertu du paragraphe 7 du Règlement 91-170 sur les services aux enfants pris en charge afférent à la *Loi sur les services à la famille* :

« Le Ministre peut révoquer l'agrément d'un centre de placement pour enfants si

a) le responsable du centre cesse de fournir des services de soins aux enfants,

a.1) le fournisseur de soins fait défaut à tout moment de satisfaire aux critères et aux normes indiqués aux alinéas 5a) à c),

b) le Ministre ordonne au responsable du centre de mettre fin au fonctionnement du centre en vertu de l'alinéa 27(4)g) de la Loi, ou

c) le Ministre détermine que le responsable du centre ne répartit pas les sommes reçues du Ministre au profit d'un enfant pris en charge dans l'intérêt supérieur de l'enfant conformément à l'article 8 et aux critères et aux normes prescrits par le Ministre en vertu du paragraphe 26(1) de la Loi. »

Procédure

- Le Ministère mène une enquête sur l'établissement ou sur le responsable conformément au paragraphe 27 (1-6) de la *Loi sur les services à la famille* et aux Protocoles relatifs aux enfants victimes de violence et de négligence (Gouvernement du Nouveau-Brunswick – dernière mise à jour en 2005)
- À la fin de l'enquête, si l'on détermine que l'agrément de l'établissement ou du responsable doit être révoqué, le Ministère donne un avis écrit d'annulation des services de 15 jours au responsable conformément à l'entente de ressource des Services résidentiels pour enfants

4. Ressources humaines

Norme de service 21 – Guide des pratiques et des modalités pour les employés

Le responsable doit avoir un guide des services et des modalités pour le personnel, afin de se conformer aux lois provinciales du travail et aux normes du ministère du Développement social pour les établissements résidentiels pour enfants qui comprend :

- les critères d'embauche (les employés doivent avoir au moins 19 ans)
- la description des postes (norme de service 23)
- la répartition des tâches
- la procédure de règlement des griefs des employés
- le code de déontologie
- le code relatif à la tenue vestimentaire
- les limites personnelles à respecter (norme de service 33)
- la protection des renseignements personnels – clients et organismes (norme de service 14)
- les conflits d'intérêt
- l'utilisation de la technologie – Internet, courriel
- les mesures disciplinaires
- les vacances annuelles et congés fériés
- les congés de maladie et autres absences autorisées
- les modalités de dotation et les ratios en personnel (norme de service 34)
- la surveillance (norme de service 27)
- les modalités d'évaluation du rendement (norme de pratique 28)
- la formation des employés (norme de pratique 31)
- les échelles salariales, les avantages et l'administration
- le recours aux bénévoles (normes de service 24 et 27)
- les placements étudiants (normes de service 24 et 27)
- la cessation d'emploi

Norme de service 22 – Dossiers des employés

Le responsable doit tenir un dossier personnel pour chaque employé, notamment :

- renseignements d'identification (nom, sexe, date de naissance, etc.)
- éducation, qualifications et expérience
- demande d'emploi
- références
- vérifications du dossier criminel – au début et tous les cinq ans
- vérifications des dossiers antécédents du ministère du Développement social – au début et tous les cinq ans
- formulaire médical du ministère du Développement social destiné au responsable et au personnel
- date d'entrée en fonction
- évaluation du rendement
- plan de perfectionnement de l'employé
- activités de formation
- rapports médicaux
- dossiers relatifs aux congés de maladie, aux vacances et aux congés sans solde
- toute correspondance pertinente
- date de cessation d'emploi

Norme de service 23 – Compétence et aptitudes des fournisseurs de soins directs et des surveillants

Le responsable doit s'assurer que

- **tous les fournisseurs de soins directs ont les connaissances et les aptitudes pour**
 - assurer les soins quotidiens et l'administration de la maison
 - assurer la santé et la sécurité des enfants

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
4

Objet
Ressources humaines

- communiquer efficacement avec les enfants, et établir de bonnes relations avec eux
 - gérer le comportement des enfants
 - appuyer les besoins développementaux des enfants
 - travailler avec des groupes d'enfants
 - réaliser des plans d'intervention individuels
 - observer l'enfant, et consigner et présenter des données à son sujet
 - intervenir de façon appropriée en situation de crise
 - travailler en équipe
 - travailler dans et avec la collectivité
 - suivre les directives administratives
- **les surveillants ont les connaissances et les aptitudes pour**
 - gérer les enfants à risque
 - assurer l'orientation des nouveaux employés
 - effectuer des évaluations formelles
 - fournir un soutien et des conseils cliniques pour diriger les fournisseurs de soins
 - tenir des séances de supervision régulières
 - responsabiliser les travailleurs
 - assurer un leadership d'équipe
 - évaluer les besoins de l'employé ou du groupe en matière de formation
 - intervenir en situation de crise
 - gérer les pratiques d'hygiène et de sécurité
 - appliquer les politiques et les modalités de l'organisme
 - respecter les normes de service du Ministère

Norme de service 24 – Vérifications du casier judiciaire et des dossiers antécédents du ministère du Développement social des employés, des étudiants et des bénévoles

Le responsable doit s'assurer que tous les employés, les étudiants et les bénévoles de 19 ans et plus fassent l'objet d'une vérification du dossier criminel et d'une vérification des dossiers antécédents du ministère du Développement

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Ressources humaines

Section
4

social avant de commencer à travailler dans un établissement résidentiel pour enfants.

Procédure

Le responsable :

- doit faire remplir et signer le formulaire de consentement à la vérification des dossiers du ministère du Développement social par l'employé, l'étudiant ou le bénévole potentiel
- envoie le formulaire rempli au travailleur social des Services résidentiels pour enfants pour vérification
- examine le formulaire retourné par le travailleur social des Services résidentiels pour enfants pour s'assurer que la personne n'enfreint pas la politique sur la vérification des dossiers du ministère du Développement social

Ces formulaires se trouvent aux annexes C et D.

Norme de service 25 – Formulaire médical du nouvel employé

Le responsable doit s'assurer que tous les employés, les étudiants et les bénévoles de 19 ans et plus remplissent le formulaire médical avant de travailler dans un établissement résidentiel pour enfants.

Procédure

- Le responsable donne un exemplaire du formulaire médical du ministère du Développement social destiné au responsable et au personnel qui doit être rempli et retourné à l'employeur dans le cadre du processus d'embauche
- Ce formulaire est seulement rempli avant l'embauche ou avant le début du travail bénévole

Le formulaire médical du ministère du Développement social destiné au responsable et au personnel se trouve à l'annexe B.

Norme de service 26 – Orientation du nouvel employé

Avant qu'un nouveau membre du personnel soit directement responsable de la supervision d'un enfant, il doit recevoir

- une orientation concernant le but et les principes du programme et tous les points abordés dans les guides d'administration et de programme et dans les normes des Services résidentiels pour enfants
- une période d'observation au poste de travail d'au moins 24 heures.

Norme de service 27 – Surveillance des employés, des bénévoles et des étudiants

Le responsable doit s'assurer

- qu'un surveillant est désigné pour chaque employé, étudiant et bénévole
- pendant au moins une heure par mois, ou selon les besoins, les fournisseurs de soins qui travaillent à temps plein et à temps partiel peuvent bénéficier de la supervision ou des conseils du responsable ou d'autres personnes engagées pour fournir des services de supervision ou de consultation.

Norme de service 28 – Évaluation du rendement des employés

Le responsable doit s'assurer que tous les employés

- participent à l'évaluation de leur rendement à la fin de leur période de probation qu'il a imposée
- ont une évaluation annuelle du rendement comprenant un plan écrit de perfectionnement professionnel, qui est examiné de temps à autre avec l'employé.

Norme de service 29 – Plan de perfectionnement professionnel de l'employé après la période de probation

Une fois la période de probation terminée, le responsable doit s'assurer que tous les membres du personnel

- participent à l'élaboration d'un plan de perfectionnement professionnel qui inclut
 - un énoncé des compétences minimales qu'ils doivent posséder pour exercer leurs fonctions
 - un énoncé d'autres compétences qu'il leur serait utile d'acquérir
 - une liste des activités établies en fonction de compétences précises et exposant les buts visés par ces activités et les moyens à prendre pour les atteindre

Norme de service 30 – Plans de perfectionnement professionnel de tous les employés

Le responsable doit s'assurer que tous les employés ont

- une copie de leur plan de perfectionnement professionnel
- une formation distincte des activités de surveillance, qui peut être assurée par des ressources de l'extérieur de la résidence
- un dossier sur les activités de formation, qui contient une description des cours suivis et de leur utilité pour améliorer le rendement au travail
- leur plan de perfectionnement professionnel révisé en fonction des résultats de l'évaluation annuelle

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
4

Objet
Ressources humaines

Norme de service 31 – Perfectionnement continu de l'employé

Le responsable doit s'assurer de fournir chaque année au moins cinq jours, ou 40 heures, de formation pertinente aux fournisseurs de soins directs, aux surveillants, et aux directeurs ou administrateurs.

Norme de service 32 – Mise à jour du dossier criminel et vérifications du dossier de Développement social après cinq (5) ans

Le responsable doit veiller à ce qu'une vérification du dossier criminel et qu'une vérification des dossiers antécédents du ministère du Développement social soient menées pour tous les employés, les étudiants et les bénévoles, et ce, tous les cinq ans après les premières vérifications au moment de l'embauche ou de l'engagement conformément aux articles 7.1(1) à 7.2(5) du Règlement 91-170 afférent à la *Loi sur les services à la famille*. ([Loi sur les services à la famille](#))

Norme de service 33 – Limites à respecter entre le personnel et les enfants

Le responsable doit s'assurer que

- les employés n'amènent pas un enfant à une résidence privée sans l'approbation écrite de son travailleur social
- les employés dégagés de leur service ne quittent pas l'établissement résidentiel avec un enfant sans avoir obtenu l'autorisation écrite du surveillant d'équipe

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Ressources humaines

Section
4

Norme de service 34 – Rapport employés-enfants

Le responsable doit s'assurer

- qu'au moins deux fournisseurs de soins directs sont en fonction 24 heures par jour, 7 jours sur 7, de façon à fournir des soins appropriés, à assurer la sécurité et à administrer les besoins individuels de chaque enfant
- que des fournisseurs de soins directs additionnels sont disponibles selon les besoins des enfants vivant dans la résidence à un moment donné
- lorsque des employés supplémentaires sont nécessaires pour aider à la gestion de la sécurité, du comportement, du soutien à l'éducation ou l'accompagnement d'un enfant à des rendez-vous à l'extérieur de la résidence et que le nombre d'employés supplémentaires dépasse les limites du budget d'exploitation, d'obtenir l'approbation financière du travailleur social de l'enfant

5. Milieu de soins

Norme de service 35 – Conformité aux normes et aux règlements

Il incombe au responsable de s'assurer que les installations sont conformes aux règlements et aux normes établis par le ministre.

Norme de service 36 – Conformité aux codes du bâtiment et de zonage

Le responsable doit s'assurer que ses installations respectent les règlements fédéraux, provinciaux et municipaux concernant le zonage et le bâtiment.

Norme de service 37 – Changements de la structure physique

Lorsque le responsable envisage de changer la structure, il doit consulter le travailleur social des Services résidentiels pour enfants du bureau régional de Développement social afin de s'assurer que les changements respectent les normes.

Norme de service 38 – La serrure d'une porte extérieure

La responsable doit assurer que la serrure d'une porte extérieure d'immeuble doit s'ouvrir de l'intérieur avec une seule manœuvre simple et sans l'utilisation de clés, de dispositifs spéciaux ni de connaissances. La serrure d'une porte extérieure d'un immeuble ne peut être verrouillée de l'intérieur avec une clé.

Norme de service 39 – Entretien quotidien de l'établissement

Le responsable doit s'assurer que chaque établissement est tenu quotidiennement dans un état sécuritaire, propre et fonctionnel.

Procédure

- Tous les planchers et les tapis sont nettoyés quotidiennement
- Toutes les salles de bain sont nettoyées et désinfectées quotidiennement
- Tous les déchets sont retirés de l'établissement quotidiennement

Norme de service 40 – Chambres à coucher

Le responsable doit s'assurer que :

- chaque chambre est munie d'une fenêtre qui s'ouvre et les chambres à coucher sans porte menant à l'extérieur doivent avoir au moins une fenêtre avec une ouverture dégagée pas moins de 380 millimètres de hauteur (15"), 380 millimètres de largeur (15") et 0.35 mètre carré dans le secteur (NBC 9.7.1.3) le Code national du bâtiment – Canada (1995) exige des dispositions pour la sortie de secours des chambres à coucher
- les portes des chambres ne doivent pas se verrouiller de l'intérieur. Elles peuvent se verrouiller de l'extérieur.

Note : Les « serrures à fonction de sécurité de salle de classe » sont fréquemment utilisées sur les portes de chambres, car elles peuvent s'ouvrir de l'intérieur de la salle en tout temps et se verrouiller de l'extérieur de la salle, offrant ainsi la sécurité nécessaire et une issue facile pour l'occupant.

- les chambres sont situées près d'une sortie
- aucune chambre à coucher n'est aménagée dans une **section non finie** de l'installation (sans mur isotherme, plafond, revêtement de sol ou fenêtre)
- les chambres simples ont une superficie minimale de 7,4 mètres carrés (80 pieds carrés), et les chambres doubles, de 11,1 mètres carrés (120 pieds carrés)

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
5

Objet
Milieu de soins

- les chambres sont occupées par au plus deux enfants ou deux jeunes du même sexe
- dans les chambres doubles, il y a au moins 1 mètre (39 pouces) entre les deux lits
- chaque enfant ou jeune a son propre lit muni d'un matelas propre, confortable et fabriqué de matériaux non toxiques, de même que d'un plastique, si l'enfant est incontinent, d'un oreiller et de draps et couvertures appropriées pour la saison
- chaque enfant ou jeune dispose d'une commode ou d'une garde-robe pour ranger ses vêtements et ses effets personnels
- chaque chambre a au moins une prise de courant par enfant ou par jeune pour les lampes et les radios
- chaque résidence a une chambre simple pour répondre aux besoins individuels d'un enfant ou d'un jeune
- toute chambre située au-dessus du premier étage doit donner sur deux sorties, dont un escalier extérieur
- chaque enfant dispose, dans sa chambre ou dans un autre emplacement désigné par le responsable, d'un endroit propre où il peut ranger sa serviette, sa débarbouillette, sa brosse à dents et ses autres articles de toilette
- l'enfant a la possibilité de personnaliser l'espace qui lui est assigné dans la chambre à coucher de façon raisonnable

Norme de service 41 – Salles de bain

Le responsable doit avoir au moins un lavabo et une toilette avec de l'eau courante chaude et froide par groupe de cinq personnes ou moins (enfant et personnel), et une baignoire ou une douche avec eau courante chaude et froide par groupe de huit personnes ou moins, dans chaque centre.

Le responsable doit assurer qu'une porte de salle de bain ne doit pas se verrouiller de l'intérieur avec une clé. La serrure standard utilisée dans la plupart des salles de bain est acceptable.

Norme de service 42 – Buanderie

Le responsable doit fournir

- une machine à laver et une sècheuse sur place avec de l'eau courante chaude et froide pour répondre aux besoins en buanderie de l'établissement et pour permettre aux enfants de laver eux-mêmes leurs vêtements
- un lavabo séparé pour laver le linge sale
- assez de savon à lessive, de produit assouplissant et de javellisant pour faire la lessive

Norme de service 43 – Cuisine

Le responsable doit prévoir un endroit distinct pour la préparation des repas. Cet endroit doit être équipé des appareils électroménagers et des ustensiles de cuisine appropriés et avoir un espace pour ranger les aliments, comme à la maison, mais en respectant les normes établies par le ministère de la Santé.

Tous les objets tranchants (couteaux dentés, ciseaux, couteaux de boucher, etc.) doivent être gardés sous clef.

Les enfants doivent être surveillés en tout temps lorsqu'ils utilisent les appareils électroménagers.

Norme de service 44 – Salle à manger

Le responsable doit avoir dans chaque établissement :

- une salle à manger distincte dont la table est suffisamment grande pour permettre aux enfants, aux jeunes et au personnel de manger ensemble, comme en famille
- suffisamment d'accessoires de table (coutellerie, verres, assiettes et bols) pour chaque personne à table

Norme de service 45 – Aires de jeux et salles communes

Le responsable doit avoir :

- une aire de jeux extérieure d'au moins 9 mètres carrés (environ 100 pieds carrés) par enfant
- une aire de jeux intérieure de 4,5 mètres carrés (environ 50 pieds carrés) par enfant. L'aire de jeux intérieure peut comprendre la salle à manger (quand elle n'est pas utilisée pour les repas), la salle de séjour, la salle de jeu et un espace libre (non cloisonné) au sous-sol ou au grenier, si ces derniers sont chauffés, aérés et bien éclairés. Il faut cependant exclure les chambres à coucher dans le calcul de la superficie de l'aire de jeux intérieure
- une aire de jeux meublée de façon appropriée avec des chaises, des sofas, des télévisions, etc.

Norme de service 46 – Régularisation du climat de la résidence

Le responsable doit s'assurer de ce qui suit :

- les portes donnant sur l'extérieur et les fenêtres sont bien ajustées, et leurs montants sont suffisamment scellés pour empêcher les courants d'air
- la résidence est maintenue à une température raisonnable et appropriée au temps de l'année, afin d'assurer le confort physique des occupants

Norme de service 47 – Système de chauffage

Le responsable doit veiller à ce qui suit :

- le système de chauffage et la cheminée sont sûrs et en bon état
- le système de chauffage est inspecté chaque année par un spécialiste compétent en la matière, et son rapport est consigné aux dossiers

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Milieu de soins

Section
5

- la chaudière et la cheminée sont nettoyées chaque année
- lorsqu'une partie du sous-sol est utilisée par les enfants ou les jeunes (par ex. : salle de jeu), la chaudière est cloisonnée selon les recommandations du service d'incendie

Le responsable ne doit pas utiliser de radiateurs électriques portatifs pour le chauffage de la résidence.

Norme de service 48 – Lieu d'entreposage supplémentaire

Le responsable doit offrir un lieu sûr que les enfants et les jeunes peuvent utiliser pour ranger leurs objets de valeur.

Norme de service 49 – Caméras de surveillance

Le responsable doit discuter avec le personnel de l'unité des Services résidentiels pour enfants de sa région s'il examine la possibilité d'installer des caméras de surveillance dans l'établissement résidentiel pour enfants.

L'utilisation d'un système de vidéosurveillance est interdite.

Les caméras de surveillance sont limitées aux aires communes (salle à manger, salon, cuisine, aires de loisirs, etc.), aux corridors et aux zones extérieures. La surveillance doit être effectuée en temps réel et il ne faut pas créer un enregistrement des actions visionnées. Les caméras doivent être visibles, et tant les enfants que le personnel doivent savoir qu'elles sont utilisées. Elles ne peuvent pas être utilisées pour compléter les besoins en personnel d'un établissement.

Procédure

- Le travailleur social des Services résidentiels pour enfants inspectera les endroits où les caméras de surveillance sont installées pour s'assurer que l'établissement respecte la norme.

Norme de service 50 – Sécurité incendie et inspection annuelle

Le responsable doit s'assurer de ce qui suit :

- tous les bâtiments sont conformes aux normes de sécurité incendie recommandées par le Bureau du prévôt des incendies de la province
- les sorties de secours, les portes, les corridors et les escaliers doivent être bien éclairés, propres, dégagés et facilement accessibles
- un plan d'évacuation a été mis par écrit, approuvé par le prévôt des incendies et affiché bien en vue; tous les occupants sont familiers avec le plan
- un exercice d'incendie a lieu au moins une fois tous les trois mois, et au cours du mois suivant une nouvelle admission ou l'embauchage d'un nouvel employé. Ces exercices doivent avoir lieu à des heures différentes du jour et de la nuit et être consignés aux dossiers
- un nombre approprié de détecteurs de fumée sont installés à tous les étages du centre
- ils doivent être vérifiés chaque mois pour s'assurer qu'ils fonctionnent bien
- un extincteur d'incendie portatif de 5 livres de type ABC est installé dans la cuisine, et au moins un autre à chaque étage. Ces extincteurs doivent être vérifiés tous les mois par le responsable
- dans le mois suivant l'embauche, tous les nouveaux employés doivent suivre une formation sur l'utilisation d'un extincteur et sur les exercices d'incendie
- le service local d'incendie effectue une inspection chaque année

Norme de service 51 – Guide des services à la santé et à la sécurité

Le responsable doit veiller à ce qui suit :

- Le personnel a un guide des pratiques relatives à la santé et à la sécurité qui explique les mesures à prendre dans les cas suivants :
 - accidents
 - agressions contre le personnel ou les enfants
 - allégations de mauvais traitements infligés à un enfant (*Protocoles relatifs aux enfants victimes de violence et de négligence*)
 - mention de suicide
 - absences sans autorisation
 - empoisonnements ou autres incidents nécessitant des soins médicaux d'urgence
 - infractions à la loi commises par les enfants
 - tabagisme (personnel et enfants) (norme de service 51)
 - VIH et hépatite
 - administration de médicaments sur ordonnance et de médicaments en vente libre
 - application de précautions universelles pour la gestion des maladies transmissibles
 - salubrité, entreposage et préparation des aliments
 - sécurité dans les loisirs; pendant des activités de natation, par exemple, un sauveteur est sur les lieux en tout temps
- Les fournisseurs de soins directs ont suivi une formation en secourisme et leur certificat est à jour
- Les fournisseurs de soins directs ont suivi une formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (ASIST)
- Une trousse de premiers soins de la Croix-Rouge, ou une trousse équivalente, est gardée dans un endroit facilement accessible
- Les médicaments et les produits toxiques ou dangereux sont gardés dans une armoire ou un contenant fermés à clef

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
5

Objet
Milieu de soins

- La résidence est exempte d'insectes et de rongeurs
- Les numéros d'urgence sont affichés dans un endroit bien en vue et comprennent les numéros suivants :
 - Bureau régional du ministère du Développement social, et Service de permanence centralisé
 - 911
 - Télésoins
 - Clinique de santé mentale, et services après les heures normales de bureau
 - Antipoison

Norme de service 52 – Tabagisme

Le responsable doit s'assurer que les enfants pris en charge et les employés ne sont pas exposés à la fumée secondaire dans l'établissement et les annexes ou les véhicules qui servent au transport des enfants et des employés.

Le responsable ne doit pas autoriser les enfants et les employés à fumer dans l'établissement ou lorsque les employés transportent des jeunes dans les véhicules.

Le responsable et les employés ne doivent pas acheter de produits de tabac pour un enfant pris en charge.

Norme de service 53 – Armes à feu et autres armes

Le responsable doit s'assurer que des armes à feu ou d'autres armes ne se trouvent pas sur les lieux de l'établissement.

Norme de service 54 – Inspection de salubrité annuelle

Le responsable doit s'assurer qu'une inspection de salubrité est réalisée annuellement pour chaque établissement par l'inspecteur en santé publique de la région.

Norme de service 55 – Véhicules à moteur

Le responsable doit veiller à ce que tout véhicule qui transporte un enfant :

- réponde aux exigences de la Loi sur les véhicules à moteur
- soit entretenu de manière à être sécuritaire
- soit couvert par une assurance responsabilité d'au moins un million de dollars
- soit utilisé de manière sécuritaire par une personne qui détient un permis de conduire valide
- comprenne des systèmes de retenue certifiés, correspondant à l'âge des enfants quand nécessaire

Norme de service 56 – Animaux domestiques

Le responsable doit s'assurer que les chiens, les chats et les autres animaux domestiques du foyer ou sur la propriété doivent être gardés d'une manière sécuritaire et hygiénique, conformément aux règlements provinciaux et municipaux.

Ligne directrice

Le responsable doit tenir compte du fait que l'enfant qui arrive peut avoir des allergies aux animaux dans le foyer.

Procédure

Le responsable

- prends des précautions pour garantir la sécurité de l'enfant à tout moment parce qu'enfant est un étranger aux animaux familiers dans le foyer
- s'assures que les animaux sont maintenus sur les lieux avoir leurs vaccinations à jour (la rage) et ils ne doivent présenter aucun risque pour les enfants.

6. Critères d'admission et de congé

Norme de service 57 – Politique relative aux admissions et de congé

Le responsable doit établir par écrit les directives d'admission et de congé, élaborées de concert avec le ministère du Développement social, qui comprennent :

Critères d'admission :

- le groupe d'âge
- le sexe
- le genre de besoins sociaux, affectifs, physiques et psychologiques de l'enfant et la gravité de ces besoins
- les autres conditions du placement (p. ex. limites physiques de l'établissement)

Critères de congé conformes aux besoins de l'enfant :

- la durée de la résidence
- le niveau de fonctionnement que l'enfant doit atteindre avant que l'on envisage son congé
- les conditions acceptables d'un congé non planifiée
- les conditions de réadmission

Le responsable doit s'assurer que les demandes d'admission sont reçues du travailleur social des Services résidentiels pour enfants du ministère du Développement social ou du travailleur social de garde.

Le responsable doit s'assurer qu'une copie de la politique des admissions et des congés est disponible au ministère du Développement social.

Norme de service 58 – Langue de service

Le responsable doit veiller à ce que les services soient fournis dans la langue du choix de l'enfant et il ne doit pas accepter un aiguillage s'il ne peut pas s'adapter à la langue du choix de l'enfant.

Norme de service 59 – Établissement de modalités d'admission

Le responsable doit établir un processus pour l'admission d'un enfant dans un centre, qui est approuvé par le travailleur social des Services résidentiels pour enfants.

La décision d'admettre ou non l'enfant ou le jeune sera fondée sur les éléments suivants :

- les services particuliers dont l'enfant ou le jeune a besoin
- la question de savoir si la personnalité ou le comportement de l'enfant ou du jeune exercera une influence négative ou positive sur les autres enfants
- la stabilité du groupe des enfants

Norme de service 60 – Composition des groupes

Le responsable doit veiller à l'équilibre des groupes en se fondant sur :

- la personnalité des enfants
- les besoins sociaux et affectifs
- les symptômes comportementaux ou affectifs manifestés par les enfants

C'est le responsable qui décide de la composition des groupes en fonction de l'âge et du sexe des enfants ou des jeunes, en prenant en considération les besoins de la collectivité, ses propres attitudes et compétences et celles de son personnel.

Norme de service 61 – Conditions d'admission

Le responsable doit permettre à l'enfant dont l'admission a été acceptée de visiter l'établissement pour rencontrer les employés et les autres enfants.

Aucun enfant ou jeune ne peut être admis à la résidence

- dans les sept à trente jours suivant l'admission d'un autre enfant, selon les circonstances
- au cours d'une période où le groupe est en situation de crise

Norme de service 62 – Orientation de l'enfant lors du placement

Le responsable doit être sensible aux besoins et aux sentiments de l'enfant qui se prépare à intégrer le programme, et collaborera avec le travailleur social de l'enfant en

- donnant des renseignements à l'enfant pour l'aider à accepter la nécessité du placement
- faisant preuve de compassion devant les craintes, les anxiétés, la résistance, les espoirs et les autres sentiments manifestés par l'enfant
- expliquant le programme à l'enfant en fonction de ses besoins et de ses attentes
- organisant, si cela est possible ou opportun, des rencontres avec les personnes chez qui l'enfant a été placé auparavant, ou avec sa famille

Le responsable doit aussi fournir une orientation aux nouveaux enfants. À cette fin, il doit :

- leur faire visiter la résidence et les présenter aux employés et aux autres enfants
- discuter avec eux des règlements, des mesures disciplinaires et des voies de recours
- discuter avec les enfants des tâches qu'ils seront appelés à remplir au sein du groupe

Norme de service 63 – Plan de services résidentiels

Le responsable doit établir par écrit un plan de services résidentiels pour chaque enfant; le plan doit porter sur ce qui suit :

- une description des besoins et du niveau de fonctionnement de l'enfant
- les objectifs à réaliser sur une période donnée, c'est-à-dire les changements mesurables que l'on doit pouvoir observer dans le comportement de l'enfant
- une description des tâches des fournisseurs de soins directs, de l'école, des intervenants des organismes de l'extérieur et du travailleur social de l'enfant
- le rôle et l'apport des parents de l'enfant, s'il y a lieu
- la date et le plan provisoires de congé

Le plan de services résidentiels doit être formulé conjointement par le responsable et le travailleur social de l'enfant, dans les 30 jours qui suivent son admission.

Dans la mesure de possible, l'enfant, ses parents et toute autre personne intéressée doivent participer à l'élaboration du plan de services résidentiels.

Le plan doit être révisé au moins une fois tous les trois mois, par le responsable, le travailleur social de l'enfant et toute autre personne intéressée ou désignée. Un compte rendu des recommandations faites pendant la conférence doit être versé au dossier de l'enfant.

Tous les trois mois, le responsable doit présenter au travailleur social un rapport sur les progrès réalisés par l'enfant

Norme de service 64 – Programmes axés sur le client

Le responsable doit

- prévoir un milieu de vie structuré qui aborde au jour le jour les besoins de chaque enfant en matière de développement

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
6

Objet
Critères d'admission et de congé

- avoir recours à des activités internes et externes pour répondre aux besoins de l'enfant sur le plan du développement
- incorporer dans le programme élaboré pour chaque enfant les éléments clés suivants :
 - les aptitudes à la vie quotidienne
 - les loisirs
 - le développement personnel (par ex. : passe-temps, estime de soi)
 - établissement de relations durables
 - possibilités d'éducation ou de formation
- élaborer un plan de services résidentiels personnalisés avec l'enfant, le travailleur social de l'enfant et la famille de l'enfant, selon le plan établi.

Norme de service 65 – Plan de congé

Le responsable doit

- s'assurer qu'un plan de congé fait partie intégrante du plan de services résidentiels de l'enfant et est mis à jour tous les trois mois, s'il y a lieu, au moment de sa révision
- être sensible aux besoins et aux sentiments de l'enfant à mesure qu'approche la date prévue de congé. Il doit notamment s'assurer que l'enfant ou le jeune reçoit des conseils pour l'aider :
 - à préparer sa séparation des membres du personnel et des autres enfants
 - à adopter une attitude positive ou optimiste à l'égard de son nouveau placement
 - à faire valoir les compétences qu'il a acquises et les progrès qu'il a accomplis à la résidence, et le fait qu'il est prêt à franchir une nouvelle étape
 - à comprendre et à accepter le comportement régressif qu'il pourrait manifester avant son congé, en lui expliquant le phénomène

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet

Section

Critères d'admission et de congé

6

- être disposé à rencontrer les personnes qui s'occuperont de l'enfant à sa nouvelle demeure, si cela est convenable et fait partie du plan de services résidentiels, afin de leur expliquer les méthodes ou les approches à utiliser avec l'enfant
- garder libre la place de l'enfant, au cas où le nouveau placement échouerait, pendant un maximum de 30 jours, à la demande du travailleur social des Services résidentiels pour enfants
- établir un rapport de congé dans les 15 jours suivant le départ de l'enfant, qui contient les renseignements suivants :
 - la date du congé
 - les raisons du congé
 - le niveau de fonctionnement au moment du congé
 - les objectifs, ou les activités recommandées pour assurer le suivi
- envoyer une copie du rapport au travailleur social de l'enfant

7. Soins aux enfants

Norme de service 66 – Vie quotidienne

Le responsable doit :

- s'assurer que la vie quotidienne s'apparente à celle de la vie familiale
- offrir aux enfants la possibilité d'exprimer librement leurs besoins et leurs intérêts, de perfectionner leurs aptitudes et leurs capacités et de participer à des processus individuels et collectifs de résolution des problèmes et de prise de décisions

Norme de service 67 – Alimentation

Le responsable doit :

- procurer aux enfants, au moins trois fois par jour, un repas nutritif, bien équilibré et conforme au *Guide alimentaire canadien*
- préparer à chaque repas des aliments en quantité suffisante pour que les enfants puissent en reprendre s'ils le veulent, à moins que leur régime ne le leur interdise
- offrir des collations nutritives entre les repas et en soirée
- établir un régime alimentaire spécial pour les enfants qui en ont besoin

Pour obtenir de l'aide afin de répondre aux exigences de planification des repas et pour obtenir des renseignements sur le Guide alimentaire canadien pour manger sainement, les responsables peuvent consulter une diététiste mensuellement.

Norme de service 68 – Travaux ménagers

Le responsable doit s'assurer que :

- les travaux ménagers sont envisagés comme une expérience d'apprentissage constructive pour l'enfant
- les tâches sont intégrées aux objectifs et aux activités prévus dans le plan d'intervention et constituer l'une des responsabilités inhérentes à la vie en commun
- les enfants ne sont pas utilisés comme main-d'œuvre à bon marché ou pour exécuter les travaux que devrait accomplir le personnel

Norme de service 69 – Soins personnels

Le responsable doit fournir des produits d'hygiène personnelle à chaque enfant. Il doit encourager et, au besoin, enseigner la pratique de l'hygiène personnelle quotidien aux enfants, y compris :

- se soucier de son hygiène personnelle
- se soucier de son apparence
- faire sa toilette
- adopter des pratiques d'hygiène dentaire
- se préoccuper de son hygiène sexuelle

L'apparence de l'enfant, y compris sa coiffure, ne doit pas être modifiée sans l'autorisation préalable de l'enfant, celle de sa famille ou du travailleur social de l'enfant.

Norme de service 70 – Besoins en matière de santé et de médicaments

Le responsable doit s'assurer que

- l'enfant reçoit des soins médicaux appropriés et opportuns lorsqu'il ne se sent pas bien, qu'il est blessé ou qu'il ressent de la douleur

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
7

Objet
Soins aux enfants

- l'enfant est conduit à tous ses rendez-vous médicaux et thérapeutiques
- les médicaments qui lui sont prescrits sont administrés tel qu'il est prescrit
- l'enfant a accès à des examens médicaux annuels (santé physique, soins dentaires, examens de la vision et de l'ouïe)

Le responsable doit s'assurer que

- le travailleur social de l'enfant a donné l'autorisation médicale voulue pour que les employés puissent combler les besoins de l'enfant en matière de santé
- tout rendez-vous est entré dans le dossier de l'enfant, ainsi que le résultat du rendez-vous et toute mesure prescrite par un professionnel de la santé ou un thérapeute
- le travailleur social de l'enfant ou ses parents, selon le plan d'intervention, sont avisés le jour même de tout changement de médicament ou d'intervention thérapeutique, ou dans les deux jours ouvrables suivants, s'il n'y a aucun changement

Norme de service 71 – Vêtements

Le responsable doit s'assurer que :

- chaque enfant a suffisamment de vêtements de bonne qualité et à sa taille, qui sont adaptés à son âge, aux conditions météorologiques et aux activités
- les vêtements achetés par ou pour l'enfant lui appartiennent, et il peut les emporter avec lui lorsqu'il quitte la résidence
- suivant leur âge et leur maturité, les enfants peuvent choisir ou acheter eux-mêmes leurs vêtements. Les adolescents, en particulier, doivent avoir une allocation vestimentaire et pouvoir aller magasiner eux-mêmes

Norme de Service 72 – Allocation spéciale pour enfant et apprentissage de la gestion monétaire

Le responsable doit s'assurer de ce qui suit :

- chaque enfant reçoit une allocation hebdomadaire de l'allocation spéciale mensuelle qui est convenue avec lui-même et avec son travailleur social et qui est basée sur l'expérience qu'a l'enfant de la gestion de l'argent et sur ses besoins en matière de dépenses supplémentaires
- l'enfant reçoit des conseils pour apprendre à gérer son argent de façon responsable
- tout argent restant de l'allocation spéciale mensuelle pour l'enfant est soit détenu en fiducie pour l'enfant ou placé dans un compte bancaire ouvert pour l'enfant. Cet argent peut être économisé par l'enfant pour acheter des articles d'intérêt pour lui
- l'allocation spéciale mensuelle de chaque enfant est comptabilisée séparément des fonds de fonctionnement du centre et le compte est accessible à ce travailleur social de l'enfant pour afficher sur demande
- quand un enfant est libéré d'un centre, un travailleur social de l'enfant est informé s'il ya un reste de l'argent en fiducie de l'enfant ou de compte bancaire et le travailleur social organise le retour de l'argent à l'enfant ou la famille de l'enfant
- Selon son âge, ses capacités, ses besoins en matière de développement et les objectifs fixés dans le plan d'intervention, l'enfant a l'occasion de gagner de l'argent en accomplissant des travaux ménagers ou en exerçant un emploi dans la collectivité

Norme de service 73 – Téléphone

Le responsable doit permettre à l'enfant :

- d'utiliser le téléphone, dans la limite du raisonnable, pour faire des appels locaux de façon régulière dans le but de favoriser des contacts soutenus avec la famille et les amis, sauf s'il y a interdiction de la part du travailleur social de l'enfant
- de faire des appels interurbains lorsqu'ils sont autorisés par son travailleur social

- d'appeler son travailleur social ou le surveillant de son travailleur social

Il doit donc y avoir dans la résidence :

- un endroit privé, s'il n'y a qu'un seul téléphone
- ou une prise supplémentaire installée dans un endroit privé
- ou un deuxième téléphone installé dans un endroit privé, à l'usage exclusif de l'enfant

Norme de service 74 – Intimité et temps libre

Le responsable doit faire en sorte que chaque enfant puisse bénéficier :

- de périodes libres au cours de la journée
- d'un lieu où il pourra se retirer seul à certains moments
- de temps et d'un lieu où il peut faire de la lecture ou d'autres activités tranquilles
- d'un coin de la chambre à coucher où il peut ranger ses effets personnels et qu'il peut décorer d'une manière qui peut facilement être réaménagée pour l'enfant qui prendra sa place

Norme de service 75 – Visites de la famille

Le responsable doit :

- permettre à la famille naturelle de l'enfant de lui rendre visite, selon les objectifs et les activités prévus dans le plan d'intervention
- permettre des visites à toute heure raisonnable, sauf :
 - si elles risquent de nuire à l'enfant ou au fonctionnement normal de la résidence
 - si elles sont interdites par le travailleur social de l'enfant

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Soins aux enfants

Section
7

- encourager les membres de la famille naturelle à participer aux activités normales de la résidence, lorsque cela est possible, par exemple partager un repas ou prendre part à des activités récréatives
- prévoir un endroit privé dans la résidence où l'enfant pourra recevoir sa famille

Norme de service 76 – Loisirs et activités communautaires

Le responsable doit veiller à ce que tous les enfants, selon leur âge, leurs aptitudes et leurs besoins en matière de développement, puissent :

- se faire de bons amis et les inviter à la résidence, lorsque l'établissement et le travailleur social de l'enfant le permettent
- participer aux divers aspects de la vie de la collectivité, c'est-à-dire aux activités et aux programmes récréatifs, éducatifs et culturels, et se prévaloir des installations, des organismes et des ressources communautaires
- participer à des activités récréatives structurées et non structurées, volontaires et obligatoires, individuelles et collectives, de même qu'à des activités physiques, sociales et récréatives qui se rapportent aux objectifs du plan d'intervention

Le responsable doit équiper la résidence des fournitures et du matériel nécessaires pour offrir à chaque enfant la possibilité de s'engager dans des activités physiques, récréatives et culturelles.

Norme de service 77 – Occasions spéciales

Le responsable doit s'assurer de célébrer les occasions spéciales, par exemple l'anniversaire de l'enfant, son congé de la résidence ou les fêtes traditionnelles.

Norme de service 78 – Travaux scolaires et tutorat

Le responsable doit :

- procurer à tous les enfants l'aide dont ils ont besoin pour leurs travaux scolaires
- veiller à ce que chaque enfant puisse faire ses travaux scolaires dans un endroit tranquille et dispos du matériel et du temps nécessaires pour les faire

Norme de service 79 – Formation scolaire et professionnelle

Le responsable, en collaboration avec le travailleur social de l'enfant, doit s'assurer que chaque enfant reçoit la formation scolaire ou professionnelle appropriée, selon son âge, ses capacités et les objectifs définis dans son plan d'intervention, en se prévalant des services éducatifs spécialisés mis à sa disposition.

Norme de service 80 – Prise de décisions dans les activités de la vie quotidienne

Selon l'âge, les aptitudes et les besoins en matière de développement des enfants, le responsable doit les encourager à faire des choix dans les domaines qui les concernent et à accroître leur estime de soi. Ces choix peuvent porter sur les points suivants, sans toutefois s'y limiter :

- utilisation de l'argent de poche
- amis
- activités récréatives
- vêtements
- documents à lire
- cours réguliers ou professionnels et activités parascolaires
- travail à temps partiel
- décoration de la chambre

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Objet
Soins aux enfants

Section
7

- et toute autre activité pertinente qui favorise le développement pourvu que, ce faisant, ils se respectent et respectent les autres et que leurs décisions soient conformes aux règles et aux normes établies par et pour la résidence

Le responsable doit s'assurer que :

- les enfants, selon leur âge, leurs aptitudes et leurs besoins en matière de développement, ont l'occasion de participer à des discussions personnelles ou de groupe, d'exprimer des opinions sur tous les aspects de la vie et de participer aux processus de prise de décisions
- chaque enfant, selon son âge, ses aptitudes et ses besoins en matière de développement, est être encouragé
 - à faire face à ses problèmes et conflits personnels et à les résoudre
 - à raffermir sa confiance en lui-même et à développer son sens des responsabilités en prenant part à des activités et à des projets qui peuvent présenter pour lui certains défis sur le plan affectif
- un enfant qui commet des erreurs lors d'activités qui présentent des défis sur le plan affectif ne soit ni ridiculisé, ni blâmé, ni critiqué

Norme de service 81 – Dynamique de groupe

Le responsable chargé de deux enfants ou plus doit intégrer la dynamique de groupe au programme global de services résidentiels.

Selon leur âge, leurs aptitudes et leurs besoins en matière de développement, les enfants doivent faire de la dynamique de groupe dirigée portant sur :

- l'établissement et la révision des règles de la maison
- la planification des activités récréatives et de la participation à la vie de la collectivité
- la capacité de reconnaître un comportement inacceptable
- les changements qui s'opèrent quand un enfant, un jeune ou un membre du personnel se joint au groupe ou le quitte

**Norme de service 82 – Voies de recours des
enfants**

Le responsable doit établir par écrit les voies de recours dont peuvent se prévaloir les enfants et les expliquer clairement et simplement de sorte que chaque enfant puisse bien les comprendre et s'en prévaloir sans crainte d'être puni.

Les modalités doivent prévoir les éléments suivants :

- des occasions régulières (réunions ou périodes de discussion) où les enfants ou les jeunes, seuls ou en présence des autres enfants ou jeunes et des fournisseurs de soins, peuvent se plaindre ou exprimer leur désaccord par rapport à des points généraux ou particuliers
- l'accès direct au travailleur social de l'enfant
- l'accès direct au surveillant du travailleur social de l'enfant

Norme de service 83 – Vie autonome

Le responsable doit s'assurer que tout jeune âgé de plus de 16 ans a la possibilité, selon ses aptitudes, d'acquérir des aptitudes à la vie autonome.

8. Gestion du comportement

Norme de service 84 – Gestion du comportement

Le responsable doit d'abord et avant tout donner une orientation positive aux efforts de gestion du comportement, mettre l'accent sur l'acquisition de comportements souhaitables, sur la collaboration et sur le sens des responsabilités de l'enfant; selon l'âge et les aptitudes de l'enfant, il doit essayer de corriger les attitudes et les comportements négatifs en utilisant diverses formes de récompense, notamment :

- les félicitations
- l'accroissement des privilèges
- l'augmentation des allocations.

Le responsable doit s'assurer que les mesures disciplinaires sont :

- appliquées le plus tôt possible après la faute
- raisonnables et rattachées à la nature de la faute
- motivées par le désir d'aider l'enfant à tirer profit de l'expérience, non pas par l'hostilité

Norme de service 85 – Mesures disciplinaires approuvées

Le responsable doit recourir l'une des mesures disciplinaires suivantes :

- attirer l'attention de l'enfant sur son comportement
- exprimer sa désapprobation
- discuter de tous les aspects de l'incident

NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES RESPONSABLES

Section
8

Objet
Gestion du comportement

- imposer des limites à l'enfant
- retirer certains privilèges
- dans une mesure raisonnable et appropriée, assigner des tâches supplémentaires qui ne font pas partie des tâches ordinaires de l'enfant, mais qui profitent néanmoins à l'ensemble du groupe
- exiger réparation pour les dommages causés
- l'exclure temporairement de la situation ou du groupe
- lui interdire de sortir pendant un certain temps
- ne pas prêter attention au comportement inacceptable

Norme de service 86 – Mesures disciplinaires interdites

Le responsable ne doit pas recourir ni permettre qu'on recoure aux mesures disciplinaires suivantes :

- Infliger des châtiments corporels
- priver l'enfant des nécessités de la vie (nourriture, logement, vêtements, literie)
- prendre des mesures visant à humilier, à rabaisser ou à déprécier l'enfant de quelque façon que ce soit (sur le plan verbal, affectif ou physique)
- priver l'enfant des visites autorisées de la famille, à moins que cela ne soit approuvé par le travailleur social de l'enfant, au cas par cas
- enfermer l'enfant ou le jeune dans une pièce fermée à clef
- imposer des tâches pénibles ou des travaux trop durs
- interdire systématiquement à l'enfant de manifester ses émotions ou ses impulsions
- enfermer l'enfant dans un lieu isolé pendant plus de deux heures de suite

Norme de service 87 – Contention d'un enfant

La « contention » désigne la technique qui consiste à utiliser des moyens thérapeutiques pour immobiliser un enfant afin d'éviter qu'il se fasse du tort ou qu'il fasse du tort à d'autres. Il ne faut pas utiliser de ceintures, de camisoles et d'autres appareils comme moyens de contention.

La contention d'un enfant ne doit être utilisée que dans les cas suivants :

- **autodéfense** – un membre du personnel peut recourir à la force dans la mesure où cela est nécessaire pour se protéger contre une agression ou pour maîtriser un enfant violent ou menaçant
- **défense d'un tiers** – un membre du personnel peut recourir à la force dans la mesure où cela est nécessaire pour défendre une troisième personne
- **protection de l'enfant ou du jeune** – un membre du personnel peut recourir à la force dans la mesure où cela est nécessaire pour empêcher un enfant de se blesser

Le responsable doit s'assurer que :

- dans les trois mois suivant leur embauche, tous les fournisseurs de soins directs ont suivi une formation sur l'usage approprié de la contention
- les fournisseurs de soins directs ne font pas usage de la contention avant d'avoir obtenu un certificat
- le renouvellement du certificat est maintenu selon les normes du programme d'intervention non violente en situation d'urgence qui est utilisé

9. Incidents à signalement obligatoire

Norme de service 88 – Incidents à signalement obligatoire

Durant les heures normales, le responsable doit immédiatement signaler au travailleur social de l'enfant les incidents suivants :

- un enfant
 - révèle des mauvais traitements
 - se blesse gravement
 - songe à se suicider ou tente de se suicider
 - souffre d'une surdose de drogues, de médicaments ou d'alcool
 - s'automutile
 - meurt
- mauvais traitements infligés à un enfant par un membre du personnel
- incendie ou autre catastrophe à la résidence
- comportement d'un enfant pouvant entraîner une poursuite
- utilisation d'appareils de contention par le personnel
- dommages causés par un enfant

Le membre du personnel qui s'occupe de l'incident doit documenter :

- la date et l'heure de l'incident;
- le nom de la personne qui l'a signalé
- le nom de la personne à qui il a été signalé
- les détails de l'incident et les mesures prises par le responsable

Pendant la semaine normale de travail, le responsable doit envoyer, dans les 24 heures qui suivent, le rapport de l'incident au travailleur social de l'enfant et au travailleur social des Services résidentiels pour enfants.

Si l'incident se produit après les heures normales de travail, le responsable doit appeler le Service de permanence centralisé, au 1-800-442-9799.

**NORMES DE SERVICE DES CENTRES RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS À L'INTENTION DES
RESPONSABLES**

Objet
Incidents à signalement obligatoire

Section
9

Norme de service 89 – Absence d'un enfant

Si un enfant ou un jeune s'absente pour plus de deux heures sans autorisation, le responsable doit immédiatement communiquer avec la police et informer le ministère du Développement social.

Pendant les heures de travail, le responsable doit informer le travailleur social de l'enfant. Après les heures de travail, il doit informer le Service de permanence centralisé.

En cas de préoccupations au sujet de la sécurité de l'enfant, ou d'autres personnes, le responsable doit immédiatement communiquer avec la police.

10.Établissement de relations dans la collectivité

**Norme de service 90 – Établissement de relations
dans la collectivité**

Le responsable doit :

- encourager un bon esprit de collaboration et des relations de travail efficaces entre le personnel de la résidence, les autres personnes concernées, les organismes communautaires, y compris :
 - le ministère du Développement social
 - les écoles et les conseils d'éducation de district de la localité
 - les cliniques de santé mentale et d'autres organismes de services à la personne
 - les médecins et les dentistes
 - la police
 - les autres établissements résidentiels pour enfants
 - les organismes et les comités d'aide à l'enfance ou de coordination des services à l'enfance
 - les voisins
 - la famille de l'enfant
- Le personnel et les enfants participent à des activités qui favorisent le maintien d'une image positive, constructive et favorable et l'intégration dans le voisinage

**Norme de service 91 – Voies de recours pour le
public**

Le responsable doit établir une procédure formelle suivant laquelle les voisins ou d'autres personnes de l'endroit pourront lui adresser leurs plaintes en cas d'incident impliquant l'enfant ou le personnel.

Objet
Annexes

ANNEXES

Des annexes identifiées dans ce document sont fournies aux responsables de services dans un format électronique

Annexe A – Protocole entre les ministères du Développement social et Santé concernant les enfants pris en charge par le ministère du Développement social qui sont suicidaires ou qui ont des idées suicidaires

Annexe B – Certificat médical pour l'employé(e) DS

Annexe C – Formule de consentement à la vérification du dossier de DS

Annexe D – Formule de consentement à la divulgation des renseignements sur les casiers judiciaires