



Δ.ο.α.β.δ.  
 Department of Family Services  
 Inuliriyykkut  
 Ministère des services à la famille

Madame Pat Angnakak

Présidente, comité permanent sur les opérations gouvernementales et les comptes publics  
 Assemblée législative du Nunavut

**Objet : Mise à jour du ministère des Services à la famille au comité permanent concernant l'examen de suivi du vérificateur général du Canada (VG) sur les services à l'enfance et à la famille**

Le 21 janvier 2016

Madame,

C'est avec plaisir que je présente au comité permanent sur les opérations gouvernementales et les comptes publics notre deuxième rapport sur les progrès accomplis en date du 31 décembre 2015 par rapport au Plan d'action assurance-qualité et aux recommandations contenues dans le *rapport du comité permanent sur les opérations gouvernementales et les comptes publics portant sur l'examen du rapport du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut au sujet du rapport de suivi de 2014 sur les services à l'enfance et à la famille au Nunavut.*

Le ministère des Services à la famille s'est engagé à présenter au comité permanent des rapports semestriels sur les progrès accomplis relativement à la mise en œuvre des six recommandations formulées dans le rapport de 2014 du vérificateur général. Ces recommandations portaient notamment sur les domaines prioritaires suivants : le recrutement et le maintien en poste du personnel, la formation et la gestion des dossiers et de l'information.

Le Ministère présente ces mises à jour par l'intermédiaire de son Plan d'action assurance-qualité, lequel décrit les initiatives mises en œuvre et achevées par le Ministère en réponse aux recommandations du VG et précise les échéances associées à celles-ci. La première mise à jour a été présentée en mars 2015 et déposée pendant la séance de mai et juin de l'Assemblée législative.

À ce jour, le Ministère a réalisé des progrès satisfaisants en ce qui concerne les recommandations suivantes :

- **Recommandation 23 :** Collaborer avec le Collège de l'Arctique du Nunavut et d'autres intervenants pour élaborer un programme de formation sur les services



Building **Nunavut** Together  
Nunavut iluqatigungniq  
Bâtir le **Nunavut** ensemble

Δοϋλῶδες  
Department of Family Services  
Inuliriyikkut  
Ministère des services à la famille

sociaux, et mettre en place un système de suivi ministériel pour surveiller le recrutement pour les postes en services sociaux.

- **Recommandation 35** : Instaurer une formation obligatoire pour les travailleurs des services sociaux communautaires.
- **Recommandation 50** : Procéder à l'examen et à la révision de l'actuel processus régional de vérification des dossiers, de planification et de production de rapports.
- **Recommandation 57** : Établir un système de suivi pour le Bureau de l'administration centrale du ministère des Services à la famille pour recueillir des renseignements sur tous les enfants sous tutelle ou placés sous la garde du directeur.

Le Ministère reconnaît qu'il y a encore du travail à faire, et s'efforce de réaliser de nouveaux progrès en lien avec les recommandations suivantes :

- **Recommandation 27** : Établir des normes relatives à la charge de travail et assurer un suivi pour veiller à leur respect. Le Ministère procède actuellement à l'examen des pratiques exemplaires en la matière dans le but d'élaborer des normes sur la charge de travail spécifiques au Nunavut.
- **Recommandation 50** : Procéder à l'examen et à la révision de l'actuel processus régional de vérification des dossiers, de planification et de production de rapports. Le Ministère tente d'obtenir du financement pour la mise en place d'un système d'information sur les clients, afin de garantir que les clients fassent l'objet d'un suivi efficace, reçoivent des services répondant à leurs besoins ou soient aiguillés vers les services adéquats, et bénéficient d'un suivi approprié. L'objectif de la mise en place du système est également de favoriser la collecte et le partage de renseignements pertinents sur la clientèle en temps voulu, de gérer le rendement et les risques des programmes, d'assurer le respect des normes de programme et de faire preuve de responsabilité et de transparence à l'égard des Nunavummiut.

Le travail entrepris pour donner suite aux recommandations du vérificateur général aura pour effet de renforcer la capacité du Ministère, d'assurer une prestation de services efficaces et adaptés aux besoins des familles et des collectivités du Nunavut et d'optimiser les ressources existantes.

Nous comptons sur votre soutien dans cette entreprise, et sommes impatients de présenter de nouvelles mises à jour au comité sur les progrès accomplis.



Janvier 2016

# PLAN D'ACTION ASSURANCE- QUALITÉ

**MISE À JOUR À L'INTENTION DU COMITÉ  
PERMANENT SUR LES OPÉRATIONS  
GOUVERNEMENTALES ET LES COMPTES  
PUBLICS – Janvier 2016**

**Rapport de suivi au vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée  
législative du Nunavut – 2014**

Ministère des Services à la famille  
Division des services à l'enfance et à la famille

## **PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ**

**Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014**

**Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille**

### *Résumé*

La présente mise à jour du Plan d'action assurance-qualité rend compte des priorités de travail du ministère des Services à la famille (MSF) devant être atteintes entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 1<sup>er</sup> avril 2016. Ces priorités ont été établies en réponse au rapport de suivi de 2014 du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) sur les services à l'enfance et à la famille du Nunavut, et pour l'exercice 2015-2016, elles visent principalement à renforcer les capacités au sein du Ministère. Le plan s'harmonise avec deux des quatre priorités de Simumut Abluqta – Aller de l'avant ensemble, soit l'autonomie et l'optimisme par le truchement de l'éducation et de la formation, et des familles en santé vivant dans des collectivités fortes et résilientes. Il répond en outre aux défis fondamentaux que pose le développement des ressources humaines en concentrant les efforts sur le recrutement et le maintien en poste, la formation et l'évaluation des normes relatives à la charge de travail.

Ces priorités seront atteintes grâce à l'apport et aux compétences de notre personnel et des intervenants à tous les niveaux d'opération au sein du Ministère, des travailleurs de première ligne aux cadres supérieurs et, plus important encore, grâce à la participation collaborative élargie et continue de la collectivité. À cet égard, le Plan d'action assurance-qualité visera surtout pour le reste de l'exercice 2015-2016 à favoriser la participation communautaire des parents et des membres de la collectivité. L'élargissement de la portée de nos pratiques pour accroître la participation communautaire n'a pas seulement pour effet d'améliorer la sécurité de nos enfants, mais contribue également à améliorer leurs chances de réussite.

Pour le reste de l'exercice 2015-2016, le Plan d'action assurance-qualité prévoit des mesures concrètes pour la mise au point d'un système électronique intégré d'information sur les clients, un élément essentiel pour assurer la surveillance de la qualité des services et une meilleure planification dans le cadre d'un système moderne de services à l'enfance. Une telle base de données est indispensable au Nunavut où les défis liés à la prestation de services aux enfants et aux familles dispersés sur un vaste territoire, au sein de collectivités isolées, font des communications et de la gestion de l'information des éléments essentiels à l'amélioration de la qualité des services et à l'atteinte de meilleurs résultats.

Le Plan d'action assurance-qualité exige d'importants efforts de collaboration à l'échelle du ministère des Services à la famille et des bureaux régionaux, ainsi que de la part d'autres partenaires du gouvernement du Nunavut (GN). La Division des services à l'enfance et à la famille collabore actuellement avec le Ministère, et des relations et des plans de collaboration et d'engagement ont été établis avec d'autres ministères et organismes du GN afin d'obtenir les ressources et le soutien nécessaires à l'avancement du plan d'action pour l'exercice 2015-2016. Une rencontre réunissant tous les gestionnaires et les superviseurs a d'ailleurs eu lieu en novembre 2015, dans le but d'évaluer les progrès accomplis et d'établir une stratégie pour le reste de l'exercice. En outre, les mesures prises pour l'exercice 2015-2016 afin de diminuer la dépendance à l'égard des entrepreneurs externes ont porté fruit et continueront de le faire, et ont de plus contribué à renforcer les capacités internes et à miser davantage sur les compétences du personnel basé au Nunavut.

Le ministère des Services à la famille continuera de publier des mises à jour semestrielles sur ces efforts importants, alors que nous progressons vers une prestation efficace de services de haute qualité et culturellement pertinents pour les Nunavummiut. Nous comptons sur votre soutien continu dans nos efforts en ce sens.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
<p><b>Recommandation 23</b> Conformément à son engagement antérieur, le ministère des Services à la famille doit aller de l'avant en s'appuyant sur le travail réalisé à ce jour et continuer de collaborer avec le ministère des Finances et les régions pour s'assurer que les postes de travailleurs des services sociaux communautaires sont pourvus par des employés permanents dans toutes les collectivités. Ce faisant, le Ministère assurera le suivi des postes vacants et de la dotation en personnel et pourra corriger tout</p>	<p>Recommandation acceptée. Le Ministère travaillera en collaboration avec les ministères concernés pour éliminer les obstacles au recrutement et au maintien en poste des travailleurs des services sociaux communautaires et de leurs superviseurs. Plus précisément, ces efforts viseront à s'assurer que le personnel dispose de bureaux et de logements subventionnés acceptables et que les processus de dotation sont enclenchés en temps voulu.</p> <p>Le Ministère poursuivra</p>	23.1	<p>Afin d'améliorer les activités de recrutement, le Ministère recrutera, maintiendra en poste et formera du personnel.</p> <p><b>Recrutement</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rencontrer le personnel de la Division du recrutement et de la dotation du ministère des Finances pour élaborer un plan d'action.</li> <li>2. Organiser une rencontre avec la Société d'habitation du Nunavut (SHN) au sujet du protocole d'entente et de la représentation aux comités de logement.</li> </ol> <p><b>Maintien en poste</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulter le personnel.</li> <li>2. Améliorer les outils d'entrevue de fin d'emploi et en créer de nouveaux.</li> <li>3. Continuer de procéder à des évaluations du rendement et de la gestion, et offrir des formations aux cadres supérieurs.</li> <li>4. Encourager le mentorat.</li> </ol> <p><b>Formation</b></p> <p>Élaborer des plans de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services ministériels</li> <li>• Gestionnaire principal des ressources humaines</li> <li>• Directeurs régionaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère des Finances</li> <li>• Société d'habitation du Nunavut</li> </ul>	Mars 2016	En cours	<p>Des discussions sont en cours afin que le ministère des Services à la famille soit représenté de manière continue aux comités de logement. Le Ministère est en attente d'une décision définitive à ce sujet.</p> <p>Les mesures suivantes ont été mises en œuvre :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le dossier de décision des employés affectés aux ressources pour les familles a été déposé et a fait l'objet d'une recommandation aux fins de financement pour l'exercice 2016-2017.</li> <li>2. Une évaluation de l'état actuel des bureaux du personnel du ministère des Services à la famille se trouvant dans les centres de santé communautaire a été réalisée à l'été 2015.</li> <li>3. Le sondage de maintien en poste a été effectué; un rapport sur ses conclusions a été déposé et une présentation a été faite à ce sujet en novembre 2015.</li> </ol>

mars 16

L'expression « à court terme » renvoie à un laps de temps d'au plus une année (à partir d'avril 2015).

L'expression « à moyen terme » renvoie à un laps de temps d'une à trois années (à partir d'avril 2015).

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
problème systémique de recrutement et de maintien en poste susceptible d'affecter sa capacité à offrir ses services.	l'élaboration d'un système de suivi pour les postes vacants et les activités de dotation, ce qui lui permettra de déterminer si des efforts additionnels doivent être consentis pour maintenir sa capacité.		<p>fondés sur les valeurs sociétales inuit. Le développement des compétences par la pratique, l'effort et l'action se fera grâce à la réalisation sur une base régulière d'évaluations du rendement et de la gestion, ainsi qu'au moyen de mentorat pour les cadres supérieurs.</p> <p><b>Suivi</b> Faire l'examen des taux de postes vacants, de la durée moyenne d'emploi des travailleurs des services sociaux communautaires et des délais d'embauche.</p>					<p>4. Une campagne de recrutement menée par le ministère des Finances en collaboration avec le ministère des Services à la famille est en cours. Un employé a été affecté à la campagne, et des mesures ont été mises au point spécifiquement pour pourvoir aux postes vacants au sein de la Division.</p> <p>5. Des entrevues de fin d'emploi sont réalisées auprès de tous les employés quittant volontairement leur poste, avant la fin de leur mandat.</p>
		23.2	<p>Afin d'améliorer le soutien au personnel et de favoriser son maintien en poste, le Ministère a lancé un nouveau programme de formation à l'intention du personnel de première ligne, lequel prévoit notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. une formation annuelle obligatoire;</li> <li>2. une formation mensuelle sur les services juridiques;</li> <li>3. une formation sur la supervision;</li> <li>4. des séances de formation régulières, entre autres sur l'accès aux nouvelles ressources en travail</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Directeur régional de Qikiqtaaluk</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Coordonnateur de la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collège de l'Arctique du Nunavut</li> <li>• Ministère de la Justice</li> <li>• Ministère de la Santé</li> <li>• Directeur des services de perfectionnement professionnel</li> <li>• Ministère de la Culture et du Patrimoine</li> <li>• Aînés</li> </ul>	Mars 2015	Terminé	La réponse du ministère des Services à la famille à cette recommandation fera l'objet d'un examen annuel afin d'en assurer la qualité et la cohérence.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
			social dans le domaine de l'aide à l'enfance (en ligne).					
		23.3	Le ministère des Services à la famille travaille avec le personnel afin de veiller à ce que les valeurs sociétales inuit soient intégrées aux ressources de formation destinées aux employés.				En cours	La première rencontre du groupe de travail chargé de conjuguer valeurs et pratiques s'est tenue le 11 février 2015, et le mandat du groupe a été défini. Une rencontre de suivi est prévue pour janvier 2016 et les réunions se poursuivront. L'intégration des valeurs sociétales inuit à tous les domaines de pratique et à l'ensemble des politiques et des procédures est en cours.
<p><b>Recommandation 27</b> Le ministère des Services à la famille doit établir des normes en matière de charge de travail et assurer un suivi à cet égard, et prendre des mesures pour garantir l'application de ces normes.</p>	Recommandation acceptée. À court terme, le Ministère poursuivra son travail en vue d'élaborer des normes concernant la charge de travail, tant pour les dossiers généraux que spécialisés, en conformité avec les pratiques exemplaires reconnues (le cas échéant) et les services offerts au Nunavut. Ceci nécessitera un examen des programmes et des normes de protection	27.1	Le Ministère finalise actuellement ses plans en vue d'amorcer son projet d'évaluation de la charge de travail, les questionnaires et les outils de collecte de données ayant été mis au point en collaboration avec les superviseurs, les gestionnaires et le personnel de première ligne. En appui au projet, un processus de participation communautaire, fondé sur l'utilisation des ressources du Nunavut et cadrant avec notre objectif de collaboration avec nos partenaires vers l'atteinte d'un but commun, sera lancé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste des services aux adultes</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Directeurs régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Analyste de la charge de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux régionaux</li> <li>• Administration centrale</li> <li>• Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada</li> </ul>	Mars 2016	En cours	a) Une rencontre avec la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada a eu lieu le 13 mars 2015. Les participants ont discuté d'une approche fondée sur la culture pour développer nos capacités dans le domaine de la protection de l'enfance au Nunavut, portant essentiellement sur l'amélioration de la gestion de la charge de travail et des normes afférentes. Une proposition a été soumise aux fins d'examen.

mars 16

L'expression « à court terme » renvoie à un laps de temps d'au plus une année (à partir d'avril 2015).

L'expression « à moyen terme » renvoie à un laps de temps d'une à trois années (à partir d'avril 2015).

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
	de l'enfance des autres provinces et territoires, ainsi qu'un examen des normes en matière de charge de travail d'autres organismes et associations, par champs de compétence précis.	27.2	Le Ministère procédera à un examen des pratiques en vigueur ailleurs au Canada en ce qui concerne la charge de travail dans le domaine de la protection de l'enfance, dans le but de recueillir l'information qui lui permettra d'établir des normes adaptées aux besoins particuliers du Nunavut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>travail (une fois embauché)</li> <li>Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>Gestionnaires régionaux</li> <li>Analyste de la charge de travail (une fois embauché)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autres provinces et territoires</li> <li>Organismes professionnels en travail social, dont l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux et l'Association of Social Workers of Northern Canada</li> </ul>	Mars 2016	Non achevé	Des discussions préliminaires ont eu lieu avec la Ligue pour le bien-être de l'enfance au Canada (février 2015) pour déterminer les pratiques exemplaires actuellement en vigueur dans les autres territoires et voir si elles peuvent être adaptées aux besoins du Nunavut. Il a été décidé de ne pas aller de l'avant avec la Ligue; les pratiques de rechange d'engagement communautaire que met actuellement en place le personnel de première ligne seront consignées dans les rapports opérationnels mensuels. Les pratiques exemplaires d'autres provinces et territoires ont été étudiées, et il en ressort que ceux-ci utilisent des méthodes plus simples concernant le personnel de première ligne et conjuguent ces méthodes à un processus décisionnel structuré. La première phase de ce projet a été achevée dans le cadre de discussions avec les gestionnaires et les superviseurs. Les activités se poursuivent.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
		27.3	Le Ministère apportera des modifications au manuel des normes et procédures des services à la enfance et à la famille tant pour les dossiers généraux que spécialisés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministère des Finances</li> </ul>	Mars 2016	En cours	
<p><b>Recommandation 35</b></p> <p>Le Ministère des Services à la famille devrait répertorier les travailleurs des services sociaux communautaires qui ont suivi la formation obligatoire ou qui doivent la suivre et établir un calendrier de formation pour s'assurer que tous ceux qui ont besoin de formation la reçoivent en temps voulu.</p>	Recommandation acceptée. Le Ministère a œuvré à la mise à jour et à l'amélioration de ses formations obligatoires avec l'objectif de l'offrir à tous les travailleurs des services sociaux communautaires.	35.1	Le Ministère a élaboré et implanté un nouveau programme de formation de base (obligatoire) pour le personnel de la protection de l'enfance, lequel est offert au moins une fois par année, selon les besoins, depuis octobre 2014.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>Directeur des contrats, services et opérations destinés à la clientèle</li> <li>Gestionnaires régionaux</li> <li>Coordonnateur des contrats de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministère de la Culture et du Patrimoine</li> <li>Collège de l'Arctique du Nunavut</li> </ul>	Décembre 2014	Terminé	Cette recommandation sera évaluée chaque année pour en assurer la qualité et la cohérence et pour nous tenir à jour par rapport aux tendances en matière de bien-être de l'enfance et aux besoins du personnel.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
	À court terme, le Ministère améliorera son système de suivi afin de répertorier tous les travailleurs des services sociaux communautaires et d'établir leur historique de formation. Le système de suivi permettra également d'identifier les employés ayant besoin de formation supplémentaire.	35.2	Le Ministère a modifié son système de suivi des formations obligatoires afin qu'y soient consignés le type de formation reçue et la date de réussite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux régionaux du Ministère</li> <li>• Administration centrale</li> </ul>	Décembre 2014	Terminé	
	Le Ministère établira immédiatement un plan d'apprentissage détaillé pour s'assurer que tous les travailleurs des services sociaux communautaires possèdent les compétences requises pour occuper un poste de travailleur de la protection de l'enfance.	35.3	Le Ministère a modifié son processus de nomination des travailleurs de la protection de l'enfance afin veiller à ce que les données relatives aux dates de formation et aux compétences des travailleurs soient régulièrement versées dans la base de données consacrée aux nominations dans le domaine de la protection de l'enfance. Les normes 301, 302 et 303 du Ministère ont été revues afin que soient recueillies des données spécifiques sur la formation reçue, les	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux régionaux</li> <li>• Administration centrale</li> </ul>	Juin 2014	Terminé	Les normes révisées 301,302 et 303 ont été ajoutées au manuel des normes et politiques des services à l'enfance et à la famille, et celui-ci a été distribué dans toutes les régions.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
			compétences professionnelles et la connaissance des lois et des politiques.					
<p><b>Recommandation 50</b> Le ministère des Services à la famille doit s'assurer que les normes établies sont respectées en ce qui concerne la gestion des cas, l'inspection des édifices, l'évaluation des foyers d'accueil et la vérification annuelle du directeur. Pour ce</p>	<p>Recommandation acceptée. À court terme, le Ministère élaborera un programme de formation sur les normes applicables aux dossiers s'adressant à tous les superviseurs, et révisera les normes et les procédures des services à l'enfance et à la famille figurant dans</p>	50.1	<p>1. Le Ministère a mis en place un programme de formation sur les normes applicables aux dossiers, qui est offert à l'ensemble du personnel de supervision sur une base annuelle depuis novembre 2014.</p> <p>2. Le Ministère a révisé les normes des services à l'enfance et à la famille (800, 812, 904 et 912) pour s'assurer que des mesures claires d'imputabilité soient mises en œuvre pour la gestion des dossiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux régionaux</li> <li>• Administration centrale</li> </ul>	Mars 2015	Terminé	<p>Les résultats attendus doivent être examinés et évalués.</p> <p>Mesure n° 2 : examen et révision des normes des services à l'enfance et à la famille (800, 812, 904 et 912) par le spécialiste de la protection de l'enfance en collaboration avec le personnel concerné. Cette mesure doit être mise en œuvre d'ici la date proposée.</p>

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
<p>faire, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>s'assurer que le personnel, les superviseurs et les gestionnaires soient tenus imputables en cas de non-respect des normes;</li> <li>se fonder sur les résultats des processus de contrôle existants, comme les vérifications de dossiers effectuées par les superviseurs, pour appliquer des mesures de redressement et faire un suivi afin de vérifier si les lacunes ont été corrigées.</li> </ul>	<p>le manuel dans le but de s'assurer que les situations de non-conformité sont prises en compte dans le cadre normal du processus d'évaluation du rendement.</p>	50.2	<p>Le Ministère a procédé à l'examen et à la mise à jour de l'actuel processus de vérification, de planification et de production de rapports concernant les dossiers. Les vérifications régionales des dossiers feront l'objet d'un rapport annuel à l'administration centrale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>Directeurs régionaux</li> <li>Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureaux régionaux</li> <li>Administration centrale</li> </ul>	Mars 2016	Terminé	<p>Cette recommandation fera l'objet d'un examen annuel afin d'en assurer la qualité et la cohérence.</p>
	<p>Le Ministère établira un calendrier de vérification aléatoire des dossiers, qui s'appliquera aux bureaux régionaux et à l'administration centrale. Les constats tirés de ces vérifications serviront à prendre des mesures correctrices pour régler les cas de non-conformité aux normes.</p>	50.3	<p>L'administration centrale des services à l'enfance et à la famille a établi un calendrier annuel des examens à mener dans chaque région (au moins un par collectivité) sur une base annuelle et de façon aléatoire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>Directeurs régionaux</li> <li>Gestionnaires régionaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureaux régionaux</li> <li>Administration centrale</li> </ul>	Mars 2015	Terminé	<p>1) Les régions ciblées pour la vérification aléatoire ont été choisies. 2) La vérification pour deux de ces régions était achevée en date du 9 mars 2015. 3) Les dernières vérifications ont été complétées le 13 mars 2015.</p>
			50.4	<p>Le Ministère instaurera un système d'information sur les clients, qui permettra d'assurer le suivi des</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur des services à l'enfance et à la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministère des Finances</li> <li>Ministère des</li> </ul>	Mars 2016	En cours

mars 16

L'expression « à court terme » renvoie à un laps de temps d'au plus une année (à partir d'avril 2015).

L'expression « à moyen terme » renvoie à un laps de temps d'une à trois années (à partir d'avril 2015).

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
			documents versés aux dossiers et la conformité aux normes pour chaque client. Le système permettra aux superviseurs et aux gestionnaires de surveiller la conformité aux normes de prise en charge et de prendre les mesures requises, s'il y a lieu.  L'analyste principal de la base de données et l'analyste des systèmes travailleront en collaboration avec le ministère des Services communautaires et gouvernementaux (SCG) sur une étude de faisabilité en prévision de l'implantation du système d'information sur les clients pour les services à l'enfance et à la famille.	<ul style="list-style-type: none"> <li>famille</li> <li>• Directeur des services ministériels</li> <li>• Analyste principal de la base de données</li> <li>• Analyste au soutien des systèmes</li> </ul>	Services communautaires et gouvernementaux			demande a été soumise au Conseil de gestion financière le 31 décembre 2015 aux fins d'examen et d'approbation.
<b>Recommandation 57</b> Le ministère des Services à la famille doit s'assurer de recueillir et de communiquer en temps opportun les renseignements de base concernant les enfants placés sous sa tutelle en faisant un suivi serré des	Recommandation acceptée. À court terme, le Ministère s'assurera que tous les renseignements de base sur les enfants placés sous sa tutelle soient versés dans le système de suivi de l'administration centrale en cours d'élaboration. L'administration	57.1	Le Ministère a instauré un système de suivi des enfants sous sa tutelle pour permettre à l'administration centrale de recueillir de l'information sur tous les enfants sous sa tutelle ou placés sous la supervision du directeur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services ministériels</li> <li>• Ministère des Services communautaires et gouvernementaux</li> </ul>	Décembre 2014	Terminé	Le Ministère continuera de surveiller le rendement en matière de conformité et de recueillir des données à ce sujet dans la limite de ses capacités pour s'assurer que des services de qualité professionnelle sont fournis aux enfants et aux familles du Nunavut.

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
rapports des collectivités et en prenant des mesures correctrices au besoin.	centrale surveillera de près les régions qui ne respectent pas les normes en matière de production de rapports.  Le Ministère s'efforcera de trouver les ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un système électronique d'information sur les clients à l'échelle du Nunavut.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sous-traitant en assurance de la qualité</li> <li>• Directeur des contrats, services et opérations destinés à la clientèle</li> </ul>				
		57.2	Le Ministère a déposé une demande de crédits supplémentaires pour dépenses en capital pour l'exercice 2016-2017 et est en attente d'une réponse à ce sujet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Directeur des services ministériels</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Sous-traitant en assurance de la qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère des Finances</li> <li>• Ministère des Services communautaires et gouvernementaux</li> </ul>	Mars 2015	Terminé	

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
<p><b>Recommandation 63</b> Comme nous l'avons recommandé dans notre rapport de vérification de 2011, le ministère des Services à la famille doit impliquer activement les collectivités et les parents dans l'élaboration de stratégies efficaces visant à assurer la sécurité des enfants. Ces stratégies doivent s'accompagner de mesures précises, de calendriers et des ressources qui permettent de relever</p>	<p>Recommandation acceptée. À court terme, le Ministère élargira son système régional de production de rapports pour qu'y soient versés des renseignements sur les services, les activités et les ressources visant à favoriser la sécurité des enfants, par l'intermédiaire d'une plus grande participation des parents et de la collectivité. À moyen terme, le Ministère examinera et augmentera les ressources en formation</p>	63.1	<p>Rapports : Des formulaires de rapport ont été distribués à tous les gestionnaires régionaux et au personnel de première ligne afin de recueillir leurs commentaires. Une fois les consultations auprès du personnel achevées, les formulaires normalisés seront versés dans la base de données.</p> <p>Le système régional de rapports mensuels sera élargi pour y inclure plus d'information sur les activités d'engagement menées par le personnel auprès des groupes de parents, sur les initiatives de soutien communautaire et sur d'autres organismes venant en aide aux enfants et aux parents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Analyste de la charge de travail (une fois embauché)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère de la Santé</li> <li>• Ministère de l'Éducation</li> <li>• Ministère de la Justice</li> <li>• Ministère de la Culture et du Patrimoine</li> </ul>	Décembre 2015	En cours	

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
les défis propres à chaque collectivité.	mises à la disposition du personnel dans le but de promouvoir l'engagement parental et les activités de développement communautaire.	63.2	Le Ministère poursuit ses consultations auprès du personnel afin de déterminer quelles sont les formations supplémentaires qu'il doit offrir pour améliorer les pratiques de développement communautaire et de soutien aux parents ainsi que d'autres mesures de prévention et d'intervention précoce. Les recommandations issues de ces consultations ont été appliquées aux programmes de formation en services à l'enfance et à la famille offerts en ligne et en classe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Coordonnateur de la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère de la Santé</li> <li>• Ministère de l'Éducation</li> <li>• Ministère de la Justice</li> <li>• Ministère de la Culture et du Patrimoine</li> <li>• Practice and Research Together</li> <li>• Relias Learning</li> </ul>	Décembre 2015	Terminé	La réponse du ministère des Services à la famille à cette recommandation fera l'objet d'un examen annuel afin d'en assurer la qualité et la cohérence.
		63.3	Le Ministère étudiera les programmes de ressources communautaires actuellement en vigueur au Nunavut et élargira ses relations de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Spécialiste de la protection de l'enfance</li> <li>• Gestionnaires régionaux des services à l'enfance et à la famille</li> <li>• Coordonnateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère de la Santé</li> <li>• Ministère de l'Éducation</li> <li>• Ministère de la Justice</li> <li>• Ministère de la Culture et du Patrimoine</li> <li>• Centres d'amitié inuit Ilisqavik</li> </ul>	Mars 2016	En cours	<p>1) Des discussions ont eu lieu avec la Ilisqavik Society afin d'entamer une collaboration en matière d'activités d'engagement communautaire. Une proposition de formation pour les travailleurs des services sociaux communautaires a été reçue et sera transmise au Ministère aux fins d'examen.</p> <p>2) Le personnel du ministère de la Culture et du Patrimoine a participé à la formation de base et à la formation du personnel de supervision en 2014 et</p>

mars 16

L'expression « à court terme » renvoie à un laps de temps d'au plus une année (à partir d'avril 2015).

L'expression « à moyen terme » renvoie à un laps de temps d'une à trois années (à partir d'avril 2015).

## PLAN D'ACTION ASSURANCE-QUALITÉ

Réponse au rapport de suivi du vérificateur général du Canada présenté à l'Assemblée législative du Nunavut – 2014

Ministère des Services à la famille – Division des services à l'enfance et à la famille

Recommandations du BVG	Réponse du Ministère	Mesure	Prochaines étapes vers une mise en œuvre complète	Responsables	Principaux partenaires	Échéance	État	Notes complémentaires
				de la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nunavut Tunngavik Inc.</li> <li>Associations régionales inuit</li> </ul>			<p>assistera dorénavant à toutes les formations.</p> <p>3) Les efforts d'établissement de relations avec nos principaux partenaires se poursuivent, et des initiatives faisant appel à la participation de nos partenaires sont en cours dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Éducation (partenariat avec les écoles des collectivités);</li> <li>Justice (travailleurs de proximité en matière de justice communautaire par l'intermédiaire d'une formation offerte en collaboration avec la GRC);</li> <li>Santé (colocation de locaux dans les centres de santé communautaires);</li> <li>Liaison continue (aînés et comités de justice communautaire).</li> </ol>