

# Directives du Programme foyer-famille

Janvier 2004

## TABLE DES MATIÈRES

---

Section	Page
Définitions .....	3
Introduction .....	4
Description du programme.....	4
Champ d'application et portée .....	5
Directive 1 : Processus de sélection des fournisseurs de services .....	6
Directive 2 : Rôles et responsabilités .....	9
Directive 3 : Initiation et processus préalable à la planification .....	12
Directive 4 : Soutien initial et continu .....	14
Directive 5 : Assurance .....	15
Directive 6 : Participation de la famille des clients .....	15
Directive 7 : Procédure de traitement des plaintes.....	15
Directive 8 : Prévention des mauvais traitements et sécurité personnelle .....	16
Directive 9 : Paiement du fournisseur de services .....	17
Directive 10 : Surveillance.....	18
Annexe A – Liens utiles.....	20
Autres documents de référence .....	21
A. Prévention et gestion de mauvais traitements	
B. Exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil)	
C. Marche à suivre pour signaler les incidents graves	

## DÉFINITIONS

---

Les définitions qui suivent s'appliquent aux présentes directives :

**client** : Enfant ou adulte ayant une déficience intellectuelle qui réside ou envisage de résider chez un fournisseur de services. Parfois appelé « personne handicapée au foyer ».

**entente de services** : Entente, élaborée par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert et conclue entre lui et le fournisseur de services, qui régit la prestation des services aux clients.

**fournisseur de services** : L'adulte ou la famille qui offre le logement, les soins, le soutien et la supervision pour un client dans le cadre du Programme foyer-famille et qui a des liens avec l'organisme bénéficiant de paiements de transfert qui coordonne le programme.

**foyer-famille** : Le foyer du fournisseur de services et de sa famille et les clients qui y résident.

**Ministère** : Dans le cas des clients adultes, le ministère des Services sociaux et communautaires; dans le cas des clients enfants, le ministère des Services à l'enfance.

**organisme bénéficiant de paiements de transfert** : Organisme qui dispense des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou des services à l'enfance financés par le ministère, notamment les sociétés d'aide à l'enfance, et qui place des clients dans des foyers-familles.

**personnel du programme** : Employés de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert qui peuvent prendre des dispositions et superviser le déroulement du programme pour des clients et des fournisseurs de services.

**plan individuel** : Entente conclue entre un client ou sa famille et un fournisseur de services décrivant les objectifs du client et les mesures que ce dernier devra prendre pour les atteindre.

**MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES  
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE**

**DIRECTIVES DU PROGRAMME FOYER-FAMILLE**

---

**INTRODUCTION**

Les présentes directives ont pour objet d'aider les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui administrent le Programme foyer-famille à élaborer des politiques et des procédures qui favorisent la réalisation des objectifs et des buts du programme. Elles sont destinées aux organismes qui offrent déjà le programme et à ceux qui veulent l'offrir. Elles ne prescrivent pas d'exigences auxquelles doivent satisfaire les organismes, mais représentent plutôt les pratiques exemplaires que les organismes bénéficiant de paiements de transfert pourront utiliser pour réviser leurs politiques et procédures actuelles et les mettre à jour, au besoin.

**DESCRIPTION DU PROGRAMME**

Le Programme foyer-famille est l'une des nombreuses initiatives de logement financées par le Ministère. Les clients sont placés dans des familles d'accueil qui offrent les soins, le soutien et la supervision nécessaires. Le Programme foyer-famille a été instauré en 1984. À l'origine, il était destiné aux adultes ayant une déficience intellectuelle, mais il est maintenant offert aux enfants également.

Le Programme foyer-famille a pour objet :

- de fournir aux clients un milieu familial où ils pourront vivre en toute sécurité;
- de favoriser une excellente qualité de vie;
- de favoriser l'intégration communautaire.

Le programme permet d'accroître les possibilités de logement dans la collectivité et de répondre aux besoins individuels de manière plus souple et plus personnelle. Il fournit un milieu familial aux clients qui préfèrent vivre dans une famille et qui peuvent avoir besoin de supervision et du soutien supplémentaire qu'un milieu familial peut fournir. Les enfants et les adultes qui ont un éventail de handicaps fonctionnels et de complications physiques, comportementales ou médicales supplémentaires peuvent recevoir des services dans le cadre du programme.

## CHAMP D'APPLICATION ET PORTÉE

Le règlement d'application de la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle* ne contient aucune disposition portant spécifiquement sur les organismes qui offrent le Programme foyer-famille aux adultes. Cependant, tous les organismes bénéficiant de paiements de transfert ou les foyers-familles offrant, directement ou indirectement, des soins en établissement à au moins trois enfants nés de parents différents doivent se conformer à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ainsi qu'aux règlements et aux politiques applicables à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil).

Les présentes directives sont destinées à tous les organismes de paiements de transfert qui reçoivent des fonds en vertu de la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle* ou de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, y compris les sociétés d'aide à l'enfance, qui coordonnent et supervisent les placements dans le cadre du Programme foyer-famille.

## **DIRECTIVE 1 : PROCESSUS DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES**

---

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert élaborent généralement des politiques et des procédures qui précisent les principales caractéristiques d'un fournisseur de services et expliquent le processus de sélection.

Les particuliers qui veulent devenir des fournisseurs de services n'ont pas à quitter leur emploi, mais ils doivent être en bonne situation financière et avoir des revenus suffisants pour répondre aux besoins de la famille. Les personnes vivant seules peuvent également présenter leur candidature.

Au moment d'évaluer les candidats, il est important de déterminer s'ils sont prêts à accepter un enfant ou un adulte dans leur famille et s'ils sont capables, physiquement, mentalement et émotionnellement, de fournir aux clients les soins dont ils ont besoin et les possibilités d'améliorer leurs compétences, au besoin. Le personnel des organismes bénéficiant de paiements de transfert recherche d'autres qualités et d'autres caractéristiques, notamment la patience, la capacité d'adaptation, la compréhension, la chaleur, l'ouverture d'esprit, l'acceptation, la maturité, la stabilité, l'engagement, l'intégrité, l'esprit de coopération et la souplesse.

### **Principales caractéristiques**

Les fournisseurs de services présentent souvent les caractéristiques suivantes :

- Ils sont prêts et disposés à participer aux activités d'orientation, de formation et de perfectionnement conformément aux politiques et aux procédures de l'organisme et à l'entente de services.
- Ils sont manifestement capables de répondre aux besoins particuliers des clients<sup>1</sup>.
- Ils sont disposés à acquérir de nouvelles compétences.

Le choix des fournisseurs de services suppose habituellement une présélection. Il n'est pas nécessaire que les candidats aient une expérience préalable puisqu'ils ont souvent acquis des compétences en élevant leur famille, à leur travail ou dans le cadre d'activités bénévoles ou communautaires qui sont un atout précieux lorsqu'on veut devenir fournisseur de services. L'organisme bénéficiant de paiements de transfert qui administre le Programme foyer-famille organise habituellement la formation et le soutien dont les candidats ont besoin pour bien s'occuper d'un enfant ou d'un adulte qui a une déficience intellectuelle chez eux.

---

<sup>1</sup>Dans le cas des enfants, l'évaluation et la présélection doivent se faire en fonction des critères énoncés dans les exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil), s'il y a lieu.

Les organismes devraient utiliser les mécanismes d'accès coordonnés, le cas échéant, pour identifier les clients admissibles.

### **Processus de sélection et d'approbation**

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert approuvent généralement la candidature des fournisseurs de services en vertu d'un processus qui comprend une étude approfondie du milieu familial et un rapport d'évaluation.

L'étude du milieu familial des candidats comprend ce qui suit :

- une série d'entrevues avec les membres de la famille pour déterminer leur motivation à devenir fournisseur de services et la volonté de chacun à participer ainsi que la nature et la qualité des relations familiales;
- une vérification des références fournies par des personnes non apparentées;
- la confirmation que le fournisseur de services est capable physiquement, mentalement et émotionnellement de fournir les soins nécessaires et de faire face au stress;
- une vérification judiciaire de tous les adultes vivant dans le foyer-famille;
- une confirmation que le foyer-famille respecte les politiques et les procédures élaborées par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert en fonction des exigences du code du bâtiment et de la municipalité relatives aux résidences;
- une vérification de la qualité de l'eau (dans le cas des foyers-familles qui ne sont pas branchés au réseau municipal d'approvisionnement en eau), selon les normes locales, conformément aux politiques et aux procédures élaborées par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert de concert avec le service local de santé publique ou le ministère de l'Environnement;
- une vérification de la sécurité-incendie et du respect des normes connexes, selon les politiques et les procédures élaborées par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert en fonction des exigences du code de prévention des incendies relatives à un logement et des règlements municipaux applicables;
- d'autres vérifications de sécurité à l'égard desquelles l'organisme a élaboré des politiques et des procédures.

### **Modalités de placement**

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert établissent habituellement des processus pour s'assurer que les fournisseurs de services acceptent de respecter les modalités de placement du Programme foyer-famille énoncées dans les politiques et les procédures de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert.

Comme l'un des objectifs du Programme foyer-famille est de fournir aux clients un milieu familial où ils pourront vivre en toute sécurité, les organismes bénéficiant de paiements de transfert ne placent jamais dans un foyer-famille plus de deux clients, enfants ou adultes, sans lien de parenté avec le fournisseur de services. De même, les fournisseurs de services ne concluent pas d'ententes avec d'autres organismes

bénéficiant de paiements de transfert sans informer l'organisme qui a placé un premier client chez eux.

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui le souhaitent peuvent élaborer des politiques et des procédures visant les placements dans les domaines suivants :

- initiation au programme en séances individuelles et en groupes;
- participation de la famille du client, si possible, à la recherche du foyer-famille;
- visites préalables au placement dont la fréquence et la durée seront fonction des besoins évalués du client, avec l'apport du fournisseur de services, du client, de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert et de la famille du client (si possible);
- disponibilité du personnel de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert pour le client, sa famille, s'il y a lieu, et le fournisseur de services;
- surveillance continue du placement et évaluation annuelle du fournisseur de services au cours de laquelle seront notés les changements importants et le respect des politiques et des procédures de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert, notamment pour ce qui concerne les relations avec les clients, la capacité de répondre aux besoins des clients, la perception du placement par le foyer-famille et le client, le respect des exigences du code du bâtiment et du code de prévention des incendies, le respect des règlements sanitaires, et des recommandations concernant le placement;
- méthode permettant de déterminer un placement approprié, y compris la prise en compte de la compatibilité des intérêts; les antécédents culturels et linguistiques; les besoins sociaux, émotifs, médicaux et spirituels, les besoins en matière de développement, d'éducation et d'activités de jour; les habiletés, les atouts et les points faibles du client; la disponibilité des installations de loisirs; d'autres services, au besoin;
- processus de règlement des problèmes;
- procédures visant la cessation du placement ou la résiliation de l'entente de services avec le fournisseur de services (p. ex., départ à la retraite du fournisseur de services, réévaluation des besoins du client, etc.);
- toute modalité que l'organisme bénéficiant de paiements de transfert peut juger approprié.

## **DIRECTIVE 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

---

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert élaborent habituellement leurs propres politiques décrivant les rôles et les responsabilités de l'organisme, du fournisseur de services et du client. Voici quelques suggestions dont les organismes bénéficiant de paiements de transfert pourront tenir compte au moment d'élaborer leurs politiques.

### **Responsabilités générales de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert**

#### 1. Soutien

- Assurer la coordination des services et du cas pour le client.
- Élaborer, coordonner et mettre en œuvre un plan individuel pour le client chaque année.
- Aider le client à garder contact avec sa famille, au besoin.
- Rencontrer régulièrement le fournisseur de services.
- Prévoir un service de secours 24 heures sur 24 pour le client et le fournisseur de services.
- Assurer un service de relève planifié et d'urgence pour le fournisseur de services.
- Offrir des services de relève à d'autres fournisseurs de services et établir des politiques en la matière<sup>2</sup>.
- Fournir une formation et du soutien continu au fournisseur de services et à la famille du client, au besoin.

#### 2. Supervision

- Déterminer avec le fournisseur de services la degré de supervision et de soutien à offrir au client.
- Surveiller l'utilisation des fonds personnels du client de façon régulière.
- Déterminer les moyens acceptables et inacceptables de gérer le comportement du client et les décrire au fournisseur de services<sup>3</sup>.
- Superviser et évaluer les fournisseurs de services.
- Aider à régler les problèmes que présente le placement.

---

<sup>2</sup>Par exemple, les fournisseurs de services peuvent offrir des services de relève à d'autres fournisseurs avec l'approbation de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert superviseur.

<sup>3</sup>Dans le cas des enfants placés dans des familles titulaires de permis, les politiques doivent être conformes à la LSEF, à ses règlements d'application et à toutes les autres conditions du permis.

### 3. Administration du programme

- Élaborer les politiques et les procédures.
- Dresser et administrer le budget du programme.
- Faire la promotion du programme.
- Signaler les incidents graves au Ministère.
- Approuver et surveiller certaines dépenses financières engagées par le fournisseur de services et le client.
- Tenir les dossiers sur le fournisseur de services et le client.
- Élaborer un plan individuel pour le client, de concert avec les parties intéressées.
- Assurer la liaison avec le personnel du Ministère, les fournisseurs de services de la collectivité, le personnel des services de santé, les éducateurs et d'autres professionnels.
- Négocier, favoriser et faciliter les contacts avec la famille du client.

### 4. Recrutement et placement

- Recruter et sélectionner les fournisseurs de services éventuels.
- Identifier et sélectionner les clients éventuels.
- Jumeler le client et le fournisseur de services.
- Aider le client et le fournisseur de services à s'adapter par une orientation, de la formation et des contacts réguliers.

D'autres responsabilités établies par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert, de concert avec le fournisseur de services, ou dictées par les besoins particuliers du client.

### **Rôle général du fournisseur de services**

- Fournir au client un milieu de vie sûr, sans risques et continu.
- Fournir une chambre meublée, sauf si le client souhaite utiliser ses propres meubles.
- Fournir des repas nutritifs.
- Assurer l'intimité du client.
- Aider le client en ce qui concerne les soins de santé, les besoins fondamentaux et d'autres activités de la vie quotidienne.
- Aider le client à se rendre à l'école, au travail, aux activités de jour, aux activités parascolaires et à ses rendez-vous médicaux.
- Veiller à ce que l'atmosphère soit chaleureuse et conviviale et qu'elle encourage le client à participer aux activités quotidiennes du foyer, au même titre que les membres de la famille d'accueil.
- Fournir des occasions, de l'orientation et des conseils qui favorisent l'insertion sociale du client.

- Permettre les visites des amis et des membres de la famille du client, au besoin.
- Organiser la supervision du client lorsque le fournisseur de services est absent.
- Tenir les registres financiers et autres documents exigés et présenter les reçus pour les produits ou les services achetés au nom du client, conformément aux exigences de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert.
- Assurer la confidentialité des renseignements et des documents concernant le client.
- Participer à la formation initiale et continue, aux réunions des participants au Programme foyer-famille et à l'examen annuel du foyer-famille conformément aux exigences de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert.
- Participer au processus de planification axée sur la personne et mettre en œuvre les composantes du plan qui ont trait au placement du client dans le foyer-famille.
- Informer le personnel de l'organisme de changements dans le comportement du client, dans son état de santé ou dans ses besoins en matière de soins.
- Informer le personnel de l'organisme des incidents graves.
- Informer l'organisme de changements dans la situation familiale.
- Assumer d'autres responsabilités selon l'entente conclue avec l'organisme bénéficiant de paiements de transfert et les besoins particuliers du client.

#### **Responsabilités du client (s'il y a lieu)**

- Participer aux activités préalables à la planification, à l'identification de ses besoins, à l'établissement des objectifs et à la détermination du soutien nécessaire.
- Participer avec sa famille, s'il le souhaite et si cela est approprié.
- Participer aux activités quotidiennes tel que convenu avec le fournisseur de services.
- Participer aux réunions de planification.
- Participer à l'examen annuel du placement.
- Assumer d'autres responsabilités selon les dispositions prises avec le fournisseur de services et les besoins particuliers du client.

## **DIRECTIVE 3 : INITIATION ET PROCESSUS PRÉALABLE À LA PLANIFICATION**

Il est souhaitable que les organismes bénéficiant de paiements de transfert établissent des politiques et des procédures décrivant les activités d'initiation et le processus préalable à la planification à l'intention des fournisseurs de services existants et éventuels et des clients. L'initiation et le processus préalable à la planification donnent au personnel de l'organisme et aux fournisseurs de services éventuels des renseignements essentiels concernant les besoins particuliers du client et la sélection. La participation des candidats aux activités d'initiation et au processus préalable à la planification facilite habituellement le choix des fournisseurs de services. Les activités d'initiation varieront d'un organisme à l'autre, mais les listes qui suivent donnent des exemples de sujets qui pourraient être abordés avec les fournisseurs de services éventuels et les clients.

### **Avec les fournisseurs de services**

Passer en revue ce qui suit :

- Description du Programme foyer-famille, et notamment examen des principes sous-jacents au programme et de ses objectifs, des procédures et des règlements pertinents, du rôle de l'organisme et des services offerts.
- Politiques et procédures de l'organisme, y compris le processus de traitement des plaintes, la procédure de déclaration des incidents graves, la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle* et ses règlements d'application, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et ses règlements d'application, et les normes de délivrance de permis (soins fournis par une famille d'accueil).
- Renseignements sur la déficience intellectuelle, notamment sur ses causes, le niveau de fonctionnement, la compréhension et la sensibilisation.
- Renseignements concernant les problèmes de comportement et de santé et les questions touchant la sexualité.
- Importance de favoriser chez le client l'autonomie et l'insertion sociale.
- Sensibilisation aux questions juridiques, dont la responsabilité civile, et à l'importance de la confidentialité.
- Rôles et responsabilités des fournisseurs de services.
- Incidence de la présence du client sur toute la famille.
- Relations avec l'organisme bénéficiant de paiements de transfert, les autres fournisseurs de services et les proches du client.
- Processus de détermination des mesures de soutien nécessaires pour faciliter l'adaptation, par exemple, les visites préalables au placement.
- Processus et attentes visant à déterminer le degré et le genre de supervision et de soutien initiaux et continus qui seront fournis, et notamment la supervision de secours et les services de relève planifiés et d'urgence.
- Processus et attentes concernant l'élaboration, la mise en œuvre et l'examen du plan individuel du client et l'entente de services.

- Processus de règlement des problèmes.
- Relations du client avec sa famille et ses pairs et participation à d'autres programmes de la collectivité.

### **Avec les clients**

Passer en revue ce qui suit :

- Intentions et objectifs du placement / programme.
- Droits et responsabilités.
- Processus et attentes concernant l'appui donné au client dans sa participation aux activités telles que :
  - la sélection du placement;
  - le processus préalable à la planification;
  - l'adaptation initiale;
  - la participation continue du client au placement / programme<sup>4</sup>.
- Processus de règlement des problèmes.
- Relations du client avec sa famille, ses proches et ses pairs.

---

<sup>4</sup>Lorsque les idées du client sont prises en considération pour l'élaboration des activités à l'appui du placement, il faut tenir compte de certains facteurs dont l'âge du client, son stade de développement et sa stabilité émotionnelle, et envisager la participation de tiers lorsque le client est incapable d'exprimer son point de vue.

## **DIRECTIVE 4 : SOUTIEN INITIAL ET CONTINU**

---

L'organisme bénéficiant de paiements de transfert fournit généralement la formation initiale et un soutien continu aux fournisseurs de services. Une telle formation peut être dispensée individuellement ou en groupes et se faire, notamment, par voie de séminaires, de consultations continues avec le personnel de l'organisme, de rencontres avec le fournisseur de services, de trousseaux d'information et de l'utilisation d'autres ressources de la collectivité.

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert établissent généralement des politiques et des procédures pour décrire le soutien initial et continu qu'ils offriront aux fournisseurs de services. Les sujets suivants peuvent être abordés :

### **À l'intention du fournisseur de services**

- Aide à l'adaptation initiale du client au milieu familial.
- Genre et degré de supervision assurée par le personnel de l'organisme.
- Contacts réguliers et d'urgence avec le personnel de l'organisme.
- Formation initiale et continue.
- Relève planifiée et non planifiée (d'urgence), notamment rôles et responsabilités de l'organisme lorsqu'il faut répondre à un appel d'urgence du fournisseur de services.
- Réseautage avec d'autres fournisseurs de services.
- Visites régulières pour surveiller et soutenir le placement.
- Autres mesures de soutien pour répondre aux besoins particuliers du fournisseur de services ou du client.

### **À l'intention du client**

- Aide à l'adaptation initiale.
- Élaboration d'un plan individuel.
- Coordination des services avec le soutien de l'organisme (p. ex., programmes de jour, accès aux services professionnels, orientation vers des ressources spécialisées) et de la collectivité.
- Surveillance de l'utilisation des fonds personnels du client.
- Contact avec la famille, si le client le souhaite et si cela est approprié.
- Visites régulières pour surveiller et soutenir le placement.
- Autres mesures de soutien pour répondre aux besoins particuliers du client.

## **DIRECTIVE 5 : ASSURANCE**

---

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui le souhaitent pourront élaborer des politiques et des procédures concernant l'assurance-habitation et l'assurance de responsabilité civile que devraient souscrire les fournisseurs de services. En général, l'organisme fournit une lettre à l'assureur confirmant le nombre de clients qui demeureront dans le foyer-famille. L'assureur peut également remettre à l'organisme une lettre confirmant que le fournisseur de services est titulaire d'une police d'assurance-habitation et d'une police d'assurance de responsabilité civile.

## **DIRECTIVE 6 : PARTICIPATION DE LA FAMILLE DU CLIENT**

---

Comme le client continue d'avoir des relations avec sa famille, l'organisme bénéficiant de paiements de transfert pourra élaborer des politiques et des procédures qui décriront la nature de cette participation. Les renseignements suivants peuvent être inclus :

- La participation est souhaitable et appropriée pour :
  - la sélection du placement;
  - la planification préalable;
  - la planification et la participation continue (p. ex., les visites, la communication et la prise de décisions).
- Le soutien continu négocié avec l'organisme bénéficiant de paiements de transfert (p. ex., relève).
- Entente sur les rôles, les responsabilités et les attentes<sup>5</sup>.

## **DIRECTIVE 7 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

---

Il est souhaitable que les organismes bénéficiant de paiements de transfert établissent des politiques et des procédures expliquant le processus de traitement des plaintes à l'intention du fournisseur de services et du client. Ces politiques et procédures doivent refléter les principes, les lois et les règlements pertinents<sup>6</sup>. Une politique sur le traitement des plaintes aborde habituellement les questions suivantes :

- Circonstances justifiant une plainte.
- Personnes en cause.
- Déroulement de l'examen et échéancier.
- Exigences en matière de déclaration.
- Processus d'information des intéressés au sujet de l'issue de la plainte.

---

<sup>5</sup>On reconnaît qu'il existe un éventail de procédures adoptées par les organismes bénéficiant de paiements de transfert et les familles quant à la participation des familles aux soins du membre de la famille et aux activités du fournisseur de services. Le choix des procédures dépend des besoins individuels des familles.

<sup>6</sup>Y compris la LSEF, la politique et la marche à suivre pour signaler les incidents graves et les exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil).

## **DIRECTIVE 8 : PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS ET SÉCURITÉ PERSONNELLE**

---

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert doivent veiller à prévenir les mauvais traitements et établissent habituellement des politiques et des procédures décrivant les protocoles de prévention des mauvais traitements et de sécurité personnelle. Ils pourront consulter le bulletin du ministère des Services sociaux et communautaires *Prévention et gestion de mauvais traitements* ainsi que les lois et les règlements pertinents lorsqu'ils élaborent leurs politiques<sup>7</sup>. En cas de mauvais traitement, les organismes doivent disposer de processus pour faire face à la situation et déterminer les besoins du client et les préoccupations de sa famille. Les sujets à prendre en considération comprennent ce qui suit :

### **Prévention des mauvais traitements**

Processus visant :

- la sélection et la formation du personnel;
- les enquêtes sur les allégations de mauvais traitements;
- l'obligation de signaler les cas d'enfants maltraités;
- l'information des intéressés lorsqu'il y a enquête sur des mauvais traitements;
- l'évaluation des risques;
- la politique sur les soins (p. ex., comment aider une personne à s'acquitter de ses tâches quotidiennes de manière appropriée);
- le soutien à offrir au client et à sa famille, au fournisseur de services et à d'autres pendant une enquête sur des allégations de mauvais traitements;
- l'information des intéressés au sujet de l'issue de l'enquête.

### **Sécurité personnelle**

- accès à un conseiller des enfants, à son tuteur et au processus de plainte;
- processus et méthode visant à déterminer le niveau approprié de supervision et de service nécessaires pour assurer la sécurité du client.

---

<sup>7</sup>Y compris la LSEF, la politique et la marche à suivre pour signaler les incidents graves et les exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil).

## **DIRECTIVE 9 : PAIEMENT DU FOURNISSEUR DE SERVICES**

---

Le ministère soutient le Programme foyer-famille en versant du financement aux organismes bénéficiant de paiements de transfert qui administrent le programme, et il aide les adultes par l'entremise de mesures de soutien du revenu et de l'emploi aux clients admissibles, s'il y a lieu.

En général, le client adulte paye le fournisseur de services pour l'hébergement et les besoins fondamentaux (p. ex., vêtements, aliments). L'organisme bénéficiant de paiements de transfert s'assure que le client a des fonds pour assumer le coût des soins, de la supervision et du soutien et d'autres dépenses personnelles connexes (p. ex., transport, activités sociales, loisirs).

Il existe différentes ententes que les organismes bénéficiant de paiements de transfert peuvent conclure pour rembourser les fournisseurs de services. Lorsque les circonstances s'y prêtent, un organisme bénéficiant de paiements de transfert peut payer le fournisseur de services au nom d'un client adulte.

Dans le cas des enfants, l'organisme bénéficiant de paiements de transfert finance le fournisseur de services. La famille de l'enfant peut également verser de l'argent.

Les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui font des paiements au nom d'un client devraient établir des politiques et des procédures décrivant les modalités de paiement des soins et de la supervision que les fournisseurs de services offrent aux clients, notamment :

- La contribution du client adulte ou de la famille du client dans le cas d'un enfant de moins de 18 ans;
- Les tarifs journaliers ou mensuels payés aux fournisseurs de services par les organismes bénéficiant de paiements de transfert;
- Tout autre renseignement propre à l'organisme (p. ex., remboursement au fournisseur de services d'autres coûts tels que les frais de déplacement engagés pour se rendre aux rendez-vous médicaux du client ou les débours).

## **DIRECTIVE 10 : SURVEILLANCE**

---

Pour assurer la réussite des placements, les organismes bénéficiant de paiements de transfert établissent généralement des politiques et des procédures qui décrivent le processus d'examen et de surveillance continus. Ces politiques et procédures exposent les rôles et les responsabilités des parties. Les organismes peuvent s'inspirer des éléments suivants pour élaborer leurs politiques et procédures :

### **Rôle général des fournisseurs de services**<sup>8</sup>

Participation à une évaluation annuelle du milieu familial qui peut comprendre des discussions sur des sujets importants comprenant :

- les entrevues avec tous les membres de la famille;
- les besoins du fournisseur de services en matière de soutien et de formation;
- les changements importants survenus dans le foyer-famille;
- la supervision du client et les soins qui lui sont prodigués;
- la participation à la mise en œuvre du plan individuel du client relativement au placement dans le foyer-famille;
- les relations avec le client et le personnel de l'organisme;
- la mesure dans laquelle le fournisseur de services respecte les politiques et procédures de l'organisme ou les exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil), s'il y a lieu;
- la perception du placement et les réactions concernant le Programme foyer-famille;
- le renouvellement de l'entente de services;
- d'autres sujets déterminés par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert.

### **Rôle des organismes bénéficiant de paiements de transfert**

- examen du plan individuel du client et élaboration d'un plan pour l'année suivante;
- examen du fournisseur de services;
- examen des rapports d'incidents graves concernant les clients et les fournisseurs de services associés à l'organisme;
- examen annuel, inspection du milieu familial et renouvellement du contrat de services avec le Ministère;
- autres sujets, au besoin.

---

<sup>8</sup> Dans le cas des enfants, l'examen et le contrôle doivent se faire en fonction des critères énoncés dans la liste de vérification relative à la délivrance de permis (soins fournis par une famille d'accueil).

## **Rôle général du client**

Participation à un examen annuel, comprenant :

- une évaluation de ses besoins et de ses objectifs;
- un examen et une évaluation du plan individuel;
- un examen des relations avec le fournisseur de services et le personnel de l'organisme bénéficiant de paiements de transfert;
- un examen des relations avec sa famille et ses proches;
- une évaluation de sa perception du placement et de sa réaction concernant le Programme foyer-famille;
- d'autres sujets déterminés par l'organisme bénéficiant de paiements de transfert.

## ANNEXE A

### LIENS UTILES<sup>9</sup>

- Ministère des Services sociaux et communautaires (pour des renseignements sur les programmes du Ministère et les coordonnées des bureaux régionaux) : <http://www.cfcs.gov.on.ca>
- Ministère des Services à l'enfance (pour des renseignements sur les programmes et les coordonnées des bureaux régionaux) : <http://www.children.gov.on.ca>
- Réseau handicap (pour obtenir des renseignements sur les programmes et services de soutien offerts par les gouvernements fédéral et provinciaux aux personnes ayant un handicap) : <http://www.reseauhandicap.ca>
- Prestations du Canada (pour des renseignements sur les programmes d'aide fédéraux et provinciaux) : <http://www.canadabenefits.ca>
- NADD Ontario - Habilitative Mental Health Resource Network : <http://www.dualdiagnosisontario.org>
- Fire Marshal's Public Fire Safety Council – renseignements sur la sécurité-incendie : <http://www.firesafetycouncil.com/english/pubsafe.htm>
- Ministère des Affaires municipales et du Logement – renseignements sur le code du bâtiment de l'Ontario : [http://www.obc.mah.gov.on.ca/scripts/index\\_.asp](http://www.obc.mah.gov.on.ca/scripts/index_.asp)
- Lois-en-ligne (accès aux lois et règlements provinciaux, y compris la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*) : <http://www.e-laws.gov.on.ca>

---

<sup>9</sup> Les sites Internet sont mentionnés à titre d'information uniquement. Le Ministère n'exige pas qu'ils soient consultés pas plus qu'il ne souscrit à leur utilisation. Le contenu de ces sites ne représente pas nécessairement la position du Ministère ni celle du gouvernement.

## AUTRES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

---

Les organismes peuvent demander à leur bureau régional des exemplaires des documents suivants :

- A. Bulletin *Prévention et gestion de mauvais traitements*
- B. Exigences relatives à la délivrance d'un permis (soins fournis par une famille d'accueil)
- C. Marche à suivre pour signaler les incidents graves