

S-201 ADMISSION ET DÉPLACEMENT D'UN ENFANT MODIFIÉE



Dans le but d'alléger le texte du présent document, le genre masculin est utilisé pour toute personne

Version 4 approuvée en août 2011 (modifiée 1^{er} avril 2019)

(auparavant SE-01)

Politique

Retirer un enfant de ses parents est une décision importante qui doit avoir été bien évaluée : toutes autres possibilités, familiales et communautaires, pour éviter un placement, doivent avoir été considérées afin de prendre la meilleure décision dans les circonstances. Le dernier recours **est de retirer un enfant et le confier aux soins** de Valoris pour enfants et adultes de Prescott-Russell qui doit être approuvée par un superviseur.

En premier lieu, l'intervenant de la famille doit vérifier si un membre de la famille étendue ou un autre adulte connu de l'enfant peut l'accueillir et répondre adéquatement à ses besoins en tant que famille d'accueil approuvée selon la politique et procédure à ce sujet.

Si le retrait de l'enfant est inévitable, il est préférable de prendre le temps de bien planifier son placement; un placement non préparé ne doit se faire qu'en situation d'urgence et de risque imminent à l'enfant.

Valoris privilégie le placement d'un enfant dans un milieu familial dans sa communauté d'appartenance. Différents types de familles d'accueil et de services de soutien sont offerts pour assurer la meilleure qualité de vie et de soins à l'enfant.

Les critères suivants doivent guider le personnel dans la sélection d'un placement convenable pour l'enfant afin d'assurer le meilleur jumelage :

- sa communauté d'appartenance;
- la région de sa résidence;
- son milieu socioéconomique, culturel, social, linguistique et religieux;
- ses besoins affectifs, sociaux, physiques et intellectuels;
- ses préférences, talents, aptitudes, forces et difficultés;
- les motifs de son placement;
- la durée prévue de son placement;
- son statut légal;
- son âge et son niveau de développement.

Valoris vise à maintenir le placement de l'enfant (ou la fratrie) qui vit déjà dans une famille d'accueil; celui-ci a priorité et doit être protégé; le placement d'un autre enfant au sein d'une famille d'accueil doit être bien évalué afin de ne pas mettre à risque l'échec du placement.

Après avoir bien préparé l'enfant, l'intervenant affecté au dossier de l'enfant ou un autre employé qui connaît bien l'enfant, doit l'accompagner personnellement lors de son placement ou de son déplacement d'une famille d'accueil ou d'une autre ressource résidentielle. L'intervenant doit encourager les parents de l'enfant à l'accompagner dans la famille d'accueil lorsque possible. Lors d'une situation urgente, il est possible qu'un autre intervenant accompagne l'enfant.

Tout **comme pour l'accueil d'un enfant confié aux** soins, une demande de déplacement d'un enfant d'une famille d'accueil ou autre ressource doit être bien évaluée en considérant tous les impacts à cette décision. Il est à noter que tout placement d'une durée considérable qui est rompu doit être revu au comité de planification de permanence pour évaluer les impacts du déplacement et pour prévoir le prochain plan de permanence. Valoris doit tout faire pour assurer la stabilité de l'enfant. De ce fait même, toutes les mesures doivent être prises pour éviter des déplacements lorsque l'enfant est en famille d'accueil. Toute demande de déplacement provenant de l'enfant ou des parents d'accueil doit être évaluée dans les plus brefs délais, dans les cinq jours ouvrables. Comme convenu dans l'Accord de services entre les parents d'accueil et Valoris, les parents d'accueil doivent donner au moins 30 jours d'avis par écrit avant qu'un déplacement ne soit effectué. Au moins une rencontre avec l'intervenant de l'enfant ou un autre employé désigné, l'enfant et les parents d'accueil, doit avoir lieu pour discuter de la demande de déplacement, tenter d'éviter le déplacement et préparer le déplacement, s'il y a lieu. Tout déplacement d'un enfant est considéré comme un échec de placement.

Le directeur local peut approuver un arrangement autre qu'exige les dispositions 3 à 5 du paragraphe 1 du Règlement 156/18. Et l'approbation de ce placement sera consigné par écrit dans un registre de contact du dossier de l'enfant dans RIPE(CPIN). Cette note sera disponible pour révision par un inspecteur dans nos bureaux.

Au moment ou suite à son déplacement, et ce, dans un délai raisonnable, l'intervenant de l'enfant doit discuter avec tout enfant de sept ans et plus, placé en famille d'accueil pour plus de 30 jours, de son expérience dans la famille d'accueil antérieure. Également, l'intervenant doit discuter avec les parents d'accueil de leur expérience vécue avec l'enfant Il doit remplir le formulaire de déplacement, leur en remettre une copie et en déposer une dans le dossier de l'enfant.

En tout temps durant le processus de placement de l'enfant ou déplacement, l'intervenant doit reconsidérer les alternatives possibles dans la famille élargie ou dans la communauté.

Procédure

1. Placement d'urgence

En situation d'urgence où il sera impossible de bien préparer le placement de l'enfant, ce dernier peut être admis en famille d'accueil d'admission ou chez une autre ressource désignée en attendant d'identifier une famille d'accueil ou un membre de la famille étendue ou de la communauté pour accueillir l'enfant. Sous la coordination de l'intervenant à l'accueil téléphonique du Secteur milieux de vie, il incombe la responsabilité d'identifier la meilleure ressource pour l'enfant. Si le placement d'urgence survient après les heures normales de travail, l'intervenant du 24/7 aura recours à une liste maîtresse des familles d'accueil disponibles. Lorsqu'un placement est fait au 24/7,

l'intervenant responsable du placement devra laisser un message sur la boîte vocale de l'intervenant à l'accueil téléphonique de Milieux de vie. Ce dernier a la responsabilité de préparer la liste maîtresse des familles d'accueil, chaque semaine.

Si l'enfant **a été retiré de son milieu**, l'intervenant doit aviser le plus tôt possible l'avocat de l'agence ou l'assistante administrative des services juridiques afin de planifier l'audience de cour dans un délai de cinq jours.

2. Sélection d'une famille d'accueil

Dès que la décision de placer un enfant a été prise et approuvée par le superviseur et qu'il n'y a pas de possibilité de placement dans la famille étendue ou avec un autre adulte connu de l'enfant, l'intervenant du dossier doit contacter l'intervenant à l'accueil téléphonique du Secteur milieux de vie afin de lui donner toutes les informations disponibles au sujet de l'enfant. L'intervenant du Secteur milieux de vie remplit le formulaire informatique « Demande de placement ». Lorsque le placement a été identifié, ce formulaire est classé au dossier de l'enfant et comprend les informations suivantes :

- identité : nom, prénom, sexe, date de naissance et adresse;
- son milieu familial : nombre d'enfants, ordre de naissance, milieu socioéconomique, religion, langue, race, culture, relations familiales;
- renseignements scolaires : nom et adresse de l'école fréquentée, nom de l'enseignant, niveau, résultats actuels, besoins spéciaux;
- renseignements médicaux : nom et adresse du médecin de famille et/ou de l'hôpital, problèmes médicaux, handicaps ou limitations physiques, allergies, médicaments prescrits, maladies contagieuses, vaccinations antérieures;
- forces et intérêts : passe-temps favoris, activités parascolaires, talents;
- difficultés : information psychologique ou psychiatrique connue, problèmes de comportement, possession d'un dossier de jeune contrevenant;
- besoins de l'enfant et intensité des soins requis;
- durée probable du placement en famille d'accueil et plans de contacts et de visites de/à ses parents;
- profil de la famille d'accueil recherchée : expérience, disponibilité, habiletés, formation, forces, préférences.

L'intervenant du dossier peut être invité à se présenter au comité de placement. Il est toujours souhaitable que l'enfant puisse être placé dans sa communauté d'appartenance.

L'intervenant des services de milieux de vie et l'intervenant du dossier doivent fournir aux parents d'accueil identifiés toutes les informations pertinentes disponibles au sujet de l'enfant afin de leur permettre de prendre une décision éclairée.

Dès que possible, l'intervenant de l'enfant doit s'assurer de communiquer aux parents d'accueil les informations qui n'étaient pas disponibles au moment de la demande de placement.

3. Choix du placement

Avant de faire la recommandation d'une famille d'accueil, l'intervenant du dossier doit s'assurer :

- que ce foyer d'accueil est approuvé et;
- qu'il a consulté l'intervenant, ou le superviseur de la famille d'accueil; et

- qu'il a consulté l'intervenant, ou le superviseur qui supervise le placement de tout autre enfant dans cette famille d'accueil.

Lorsque plusieurs familles d'accueil acceptent d'accueillir un enfant, l'intervenant de l'enfant aura la responsabilité de choisir la famille qui convient le mieux à l'enfant.

L'intervenant de l'enfant doit rencontrer les parents d'accueil et discuter avec eux au sujet de l'enfant et de l'organisation du préplacement et le placement comme tel.

Lors du préplacement, l'intervenant doit fournir à l'enfant le plus d'information possible quant à sa nouvelle famille d'accueil : nom, adresse, composition de la famille, animaux, et au sujet de la communauté. L'enfant doit pouvoir discuter de la vie en famille d'accueil et du rôle des parents d'accueil, et il doit faire la révision du manuel des droits et responsabilités avec son intervenant.

4. Choix d'un autre type de ressource résidentielle ou d'une ressource externe

Advenant qu'aucune famille d'accueil de notre réseau ne puisse être identifiée pour accueillir l'enfant, l'intervenant doit suivre la politique et procédure « S-219 Utilisation restreinte des ressources résidentielles externes ».

5. Préplacement obligatoire

Avant le placement, l'intervenant doit accompagner l'enfant chez la famille d'accueil choisie pour une visite ou des visites; la durée de cette visite est déterminée selon l'âge, le développement et la volonté de l'enfant. L'enfant pourra rencontrer et discuter avec des membres de la famille d'accueil, visiter la maison et sa chambre. L'intervenant peut encourager les parents ou les anciens parents d'accueil de l'enfant à participer à cette visite, lorsque c'est possible.

Suivant la visite ou les visites de préplacement, l'intervenant discute seul avec l'enfant, de ses impressions et de ses inquiétudes avant de confirmer son placement au sein de cette famille. L'intervenant pourra par la suite préparer le placement de l'enfant.

Lorsqu'il n'est pas possible de faire un préplacement, un placement d'urgence, l'intervenant doit donner le plus d'informations possible à l'enfant concernant la famille d'accueil chez qui il demeurera. L'intervenant suit les mêmes procédures identifiées précédemment. L'intervenant peut encourager les parents de l'enfant à participer à cette visite, lorsque c'est possible. Suivant la rencontre, l'intervenant devrait passer du temps seul avec l'enfant pour connaître ses impressions et prendre en considération les préoccupations de l'enfant, s'il y en a.

6. Démarches à suivre suite à l'accueil

Au moment de l'accueil, l'intervenant de l'enfant doit :

- accompagner l'enfant à son placement et inviter le parent à l'accompagner lorsque les parents d'accueil sont à l'aise et que ceci ne cause pas un risque à l'enfant ou à la famille d'accueil;
- apporter les possessions personnelles et les objets importants de l'enfant : toutou, photos, bicyclette, vêtements ou tout autre bien personnel;
- informer les parents d'accueil de la routine de l'enfant, de ses craintes, de ses habitudes, des méthodes pour reconforter l'enfant, des allergies, etc.;
- remettre la carte d'assurance maladie aux parents d'accueil;

- remettre et réviser avec l'enfant de sept ans et plus et ses parents d'accueil le manuel des droits et responsabilités, dès l'admission
- planifier l'examen médical dans un délai de 72 heures;
- planifier la visite privée de sept jours, VP-7, à l'enfant et aux parents d'accueil;
- planifier, en collaboration avec le parent d'accueil, tout autre examen médical, dentaire, et autre, jugé nécessaire;
- demander aux parents d'accueil de faire l'inventaire des vêtements et des possessions personnelles de l'enfant et de préparer une liste des vêtements et des autres effets requis;
- autoriser, s'il y a lieu, un montant maximal de 250 \$ pour l'achat de vêtements; on doit consulter le superviseur pour l'approbation d'un montant supérieur, si requis, au préalable, à défaut de quoi la dépense ne sera pas remboursée;
- planifier une visite entre l'enfant et ses parents, le plus rapidement possible;
- documenter la date du placement dans sa note évolutive;
- compléter le formulaire informatique *Child Data Form* et l'acheminer au superviseur pour approbation.

Dans un délai de soixante-douze heures suivant l'accueil, l'intervenant doit obtenir les renseignements suivants :

- le numéro de carte du régime d'assurance-maladie provincial ;
- la date de naissance, la taille et le poids actuels de l'enfant ;
- le nom, la dose, la fréquence, la durée d'administration et le but du traitement ;
- les antécédents médicaux, entre autres, les évaluations médicales et psychologiques ainsi que les antécédents en matière de prise de médicaments ;
- toute instruction particulière et/ou procédure de surveillance (par exemple, analyses de sang) ;
- les allergies ;
- les coordonnées du médecin et des autres praticiens de la santé engagés dans le traitement de l'enfant ou du jeune ;
- le dossier des réactions comportementales, émotionnelles et physiques observées précédemment aux médicaments ou aux autres traitements médicaux.

Si certains des renseignements ci-dessus ne peuvent pas être obtenus, une note explicative doit être inscrite au dossier de l'enfant ou du jeune.

Dans un délai de sept jours suivant le placement, l'intervenant doit :

- faire une visite privée avec l'enfant;
- faire une visite avec le parent d'accueil;
- remettre et réviser le manuel des droits et responsabilités avec l'enfant et les parents d'accueil si cela n'a pas été fait lors de l'admission;
- aviser l'école de l'admission de l'enfant sous les soins de Valoris, surtout si ce dernier ne peut retourner à la même école; planifier son retour ou son inscription à une nouvelle école;
- discuter avec les parents d'accueil de la fréquence des visites de l'intervenant;
- discuter avec les parents d'accueil des autres services de l'agence pertinents à l'enfant et planifier la référence à ces services; planifier la présentation des employés de ces services aux parents d'accueil;
- discuter d'autres besoins de l'enfant : fournitures scolaires, équipement de sports, loisirs et récréation, activités communautaires et parascolaires, activités religieuses;
- aviser l'intervenant du programme Ontario au travail du placement de l'enfant, si

cette famille reçoit des prestations financières;

- discuter avec l'enfant de ses droits et de la procédure pour faire une plainte et lui remettre le manuel « *Droits et responsabilités des enfants et des adolescent confiés aux soins de Valoris*».

Dans un délai de 30 jours suivant le placement, l'intervenant doit :

- planifier la visite privée à l'enfant et aux parents d'accueil;
- réviser le manuel des droits et responsabilités avec l'enfant et ses parents d'accueil;
- compléter le plan de soins d'admission, le réviser avec les parents d'accueil et l'enfant de plus de 10 ans et leur en remettre une copie;
- demander aux parents d'accueil de commencer un **album de vie** pour l'enfant;
- planifier la rédaction de l'histoire sociale d'admission pour tout placement d'une durée de plus de trois mois;
- faire la demande d'une carte santé;
- obtenir le carnet de vaccination de l'enfant des parents ou du Bureau de santé;
- assurer le suivi nécessaire et compléter la vaccination de l'enfant, si requis;
- s'assurer d'obtenir la vérification de naissance, advenant que l'enfant n'ait pas été enregistré auprès du Registraire général et faire le suivi nécessaire;
- s'assurer d'obtenir l'acte de naissance;
- noter le numéro d'assurance sociale de l'enfant;
- pour l'enfant de plus de 10 ans, obtenir un numéro d'assurance sociale;
- informer les parents que l'agence fera une demande pour la prestation fiscale canadienne pour enfant (*Child Tax Credit*), puisqu'ils ne sont plus admissibles à recevoir cette prestation.

7. Soutien à l'enfant suite à la rupture

L'intervenant et les parents d'accueil partagent la responsabilité de fournir le soutien nécessaire à l'enfant qui vit la rupture de ses parents et/ou qui est déplacé d'une famille d'accueil. Des services de soutien supplémentaires peuvent être disponibles, i.e. les services d'un agent d'intégration et les groupes.

8. Déplacement

8.1. Demande de déplacement par l'enfant ou la famille d'accueil

L'intervenant de l'enfant et/ou un autre employé désigné (agent d'intégration, intervenant du service d'urgence 24-7), doit rencontrer l'enfant et ses parents d'accueil dans les cinq jours ouvrables suite à une demande de déplacement provenant soit de l'enfant ou de sa famille d'accueil. L'intervenant doit aviser son superviseur lorsqu'une demande de déplacement est effectuée. Toutes les mesures doivent être prises pour éviter des déplacements lorsque l'enfant est en famille d'accueil. Des options et des solutions doivent être envisagées telles que des services d'appui à domicile, compromis, médiation, afin de prévenir un échec de placement. Selon son âge et son développement, l'enfant doit être consulté et prendre part à la décision et la préparation d'un déplacement. L'intervenant doit documenter ces démarches à ses notes d'interventions.

À moins de circonstances personnelles graves, les parents d'accueil doivent donner par écrit, un avis de 30 jours lorsqu'ils demandent le déplacement de l'enfant. Ce délai est nécessaire pour bien préparer l'enfant à cette rupture et identifier une autre famille d'accueil.

À moins de situations d'urgence, l'intervenant de l'enfant ou un autre employé désigné connu de l'enfant l'accompagne personnellement lors du déplacement dans sa nouvelle famille d'accueil.

8.2. Déplacement d'un enfant qui est confié aux soins de façon prolongée par Valoris

Article 61 : Aux termes du paragraphe 61 (7) de la LSEF, si un enfant est **confié aux soins de façon prolongée** et a demeuré chez un père ou une mère d'accueil de façon continue pendant deux ans et qu'une société a l'intention de le retirer, cette dernière doit donner au père ou à la mère d'accueil un avis d'au moins 10 jours (calendaires) l'informant de son intention et précisant qu'il ou elle a le droit de demander une révision. L'avis écrit l'informant de son intention de retirer l'enfant doit être envoyé par courrier recommandé.

Comment faire pour demander une révision?

En vertu de **l'article 61 et l'article 144**, la société devra joindre à l'avis écrit informant la personne de sa décision, un formulaire de demande à la Commission de Révision des services à l'enfance et à la famille. La personne qui reçoit un avis peut, dans les 10 jours qui suivent sa réception, demander à la Commission de réviser la décision de la société ou du titulaire de permis. Elle peut aussi faire une plainte directement à Valoris en suivant les procédures décrites dans la politique S-105.

Gestion et documentation d'une de demande de révision

L'avis écrit faisant état de son intention de retirer l'enfant doit comprendre la date à laquelle l'enfant **a été confié aux soins de façon prolongée** et la date à laquelle l'enfant a été placé avec le père ou la mère de la famille d'accueil.

8.3. Déplacement d'un enfant placé en vue d'adoption

Article 144 : Aux termes de l'article 144 (1) de la LSEF, si une demande d'adoption d'un enfant précis présentée par un père ou une mère d'accueil ou une autre personne est refusée ou si une société ou le titulaire de permis en matière d'adoption décide de retirer un enfant qui a été placé chez une personne en vue de son adoption. La société ou le titulaire de permis qui prend la décision devra donner à la personne qui a présenté la demande d'adoption de l'enfant ou chez qui l'enfant a été placé en vue de son adoption, un avis écrit d'au moins dix jours (calendaires) l'informant de sa décision. L'avis écrit de la décision doit être envoyé par courrier recommandé

Comment faire pour demander une révision?

En vertu de **l'article 61 et l'article 144**, la société devra joindre à l'avis écrit informant la personne de sa décision, un formulaire de demande à la Commission de Révision des services à l'enfance et à la famille. La personne qui reçoit un avis peut, dans les dix jours qui suivent sa réception, demander à la Commission de réviser la décision de la société ou du titulaire de permis. Elle peut aussi faire une plainte directement à Valoris en suivant les procédures décrites dans les politiques S-105 et S-281.

Gestion et documentation d'une de demande de révision

L'avis écrit faisant état de son intention de retirer l'enfant doit comprendre la date à laquelle l'enfant est **confié aux soins de façon prolongée** et la date à laquelle l'enfant a été placé avec le père ou la mère de la famille d'accueil.

8.4. Choix de la nouvelle famille d'accueil

L'intervenant de l'enfant doit tout d'abord vérifier si une autre famille d'accueil dans son réseau est disponible pour accueillir l'enfant déplacé, évitant ainsi un changement d'intervenant et pour maintenir sa communauté d'appartenance.

Si aucune famille de son réseau n'est disponible, l'intervenant de l'enfant doit présenter la demande au comité de placement. Si aucune famille de sa communauté d'appartenance n'est disponible, il doit présenter sa demande au comité de placement.

Advenant que l'enfant doive changer d'intervenant suite à ce déplacement, les démarches pour le transfert officiel du dossier ne doivent pas débiter avant 30 à 90 jours, suite au déplacement, pour s'assurer que l'enfant se soit bien adapté à sa nouvelle famille d'accueil et pour prévoir un bon transfert de connaissances entre les intervenants.

8.5. Démarches à suivre suite à un déplacement

L'intervenant de l'enfant doit :

- s'assurer que **toutes** les possessions personnelles, album de vie et objets importants de l'enfant (toutou, photos, vêtements et autres), sont déménagés à la nouvelle famille;
- aviser l'école du déplacement de l'enfant et planifier son inscription à l'école, si l'enfant doit changer d'école;
- demander aux parents d'accueil de vérifier l'inventaire des vêtements et des possessions personnelles de l'enfant. Habituellement, l'enfant déplacé devrait avoir suffisamment de vêtements et d'effets. On doit autoriser l'achat de vêtements requis, s'il y a lieu;
- planifier la visite privée de sept jours, VP-7, et la visite privée de 30 jours, VP-30, à l'enfant et aux parents d'accueil;
- réviser avec l'enfant et ses parents d'accueil le livret « *Droits et responsabilités des enfants qui reçoivent des soins par l'entremise de la Société d'aide à l'enfance* » et en discuter avec eux; ceci inclut d'informer l'enfant de la procédure pour faire une plainte;
- faire une révision du plan de soins, suite au déplacement;
- revoir et réviser le plan de soins avec l'enfant et les parents d'accueil; informer les parents d'accueil des suivis des rendez-vous médicaux, de la fréquence de ses visites, des activités sportives de l'enfant;
- présenter aux nouveaux parents d'accueil le personnel des autres services de l'agence impliqué avec l'enfant;
- remplir la demande électronique pour un déplacement par l'entremise de CPIN et la faire approuver par un superviseur;
- fournir une copie des renseignements médicaux contenus dans le dossier, des médicaments dans les contenants d'origine (le cas échéant), d'un plan de poursuite de la médication (le cas échéant) et de toute autre information pertinente ayant trait à la personne ou à l'agence qui reçoit;

- si aucun médicament n'est fourni ou si une provision inférieure à sept jours est fournie, remettre la documentation et communiquer la ou les raisons à la personne ou à l'agence qui reçoit;
- mettre la documentation médicale du transfert ou du congé dans le dossier du titulaire, y compris une copie du plan de transfert ou de congé fourni à la personne ou à l'agence qui reçoit.

8.6. Contact postplacement avec l'enfant et les parents d'accueil

L'intervenant de l'enfant rencontre l'enfant pour discuter de ses sentiments au sujet du déplacement, de ses expériences positives et négatives dans sa famille d'accueil antérieure et des raisons de son déplacement. Ces informations peuvent aider à assurer un meilleur jumelage, lors du placement d'un autre enfant à cette famille d'accueil.

Il discute aussi avec le parent d'accueil de leurs expériences positives et négatives; ces informations peuvent nous aider à connaître davantage l'enfant et ses besoins.

Ces contacts doivent être bien documentés au dossier de l'enfant et de la famille d'accueil (réévaluation annuelle). Si l'enfant et/ou les parents d'accueil refusent cette discussion, leur refus doit être documenté aux notes d'interventions.

Ces informations peuvent aussi être recueillies par le biais du questionnaire de déplacement.

Il est important d'évaluer la pertinence que l'enfant maintienne certains contacts avec la famille d'accueil antérieure. Malgré qu'un placement n'ait pas fonctionné, les liens créés peuvent être bénéfiques et importants pour l'enfant.

Définitions

Parents : Parents se définit comme parents biologiques, adoptifs, beau-père, belle-mère ou toutes personnes responsables de l'enfant avant l'intervention de Valoris.

Références

- Loi de 2017 sur les services à l'enfance, la jeunesse et la famille
- Règlement 156/18 sur les questions générales relevant de la compétence du Ministre
- S-256 Évaluation et supervision des familles d'accueil kinship et kitship
- S-205 Collaboration des parents durant le placement de leur enfant
- S-211 Santé, nutrition et soins médicaux
- S-219 Utilisation restreinte des ressources résidentielles externes
- S-105 Plaintes de la clientèle
- S-114 Plaintes des parents d'accueil au sujet des services