

DIVISION DE LA PRESTATION DE SERVICES DANS LES COMMUNAUTÉS

Objectifs

- Mettre au point et administrer un système de prestation des services intégré afin de mieux répondre aux besoins des Manitobains et Manitobaines et continuellement améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des services qu'offre le ministère.

Responsabilités

- Assurer la prestation de la plupart des programmes de services sociaux et d'aide au revenu du ministère à l'intention des personnes admissibles.

La Division exerce ses activités par l'entremise de six directions :

- Aide à la prestation de services
- Services ruraux et du Nord
- Services à Winnipeg
- Services provinciaux
- Centre manitobain de développement
- Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg

AIDE À LA PRESTATION DE SERVICES

Objectifs

- Fournir du savoir-faire et du soutien en matière de programmes à la direction et au personnel responsables de la prestation de services dans les bureaux de la Direction des services ruraux et du Nord et de la Direction des services à Winnipeg.

Responsabilités

- Offrir au jour le jour dans toute la province des services de consultation et de savoir-faire en matière de politiques et de programmes aux membres de la direction et du personnel responsables de la prestation de services.
- Veiller à ce que le personnel responsable de la prestation des services ait accès à des renseignements à jour sur les politiques et les programmes et sache les interpréter, grâce à une communication continue avec les trois divisions du ministère responsables des programmes.
- Appuyer l'élaboration de programmes et de politiques en veillant à ce que les préoccupations des personnes sur le terrain et les besoins des personnes ayant recours aux services du ministère soient communiqués aux divisions chargées des programmes.
- Examiner et analyser les questions ayant trait aux services fournis et préparer des documents d'information à ce sujet.

- Coordonner les communications entre les directions responsables des programmes et le système de prestation de services régionaux.
- Aider le personnel responsable de la prestation des services à établir et à entretenir des relations de travail avec les organismes partenaires qui fournissent des services au nom du ministère.
- Aider les régions à gérer le budget des programmes.
- Étudier et évaluer la méthode employée pour la prestation des services ainsi que les charges de travail afin d'appuyer l'amélioration constante en matière de prestation des services.
- Offrir un savoir-faire professionnel pour soutenir les projets de technologies de l'information intégrées.
- Reconnaître les nouvelles tendances et préoccupations entraînées par la mise en œuvre de la prestation intégrée des services, et y réagir.
- Coordonner la formation du personnel des divisions.
- Assurer la mise en place de services sociaux d'urgence et coordonner l'aide offerte aux municipalités dans le cas d'une urgence ou d'un sinistre.

09-5A Aide à la prestation de services

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005* en milliers de dollars	Écart (positif (négatif))	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	2 030,7	34,00	2 079,1	(48,4)	
Total des autres dépenses	5 081,9		4 891,4	190,5	

* Les dépenses prévues pour 2004-2005 reprennent les montants figurant dans le budget des dépenses principal imprimé au nom du ministère des Services à la famille et du Logement, auxquels s'ajoute une allocation provenant des crédits d'autorisation pour des indemnités de départ et des prestations de retraite non budgétées.

Activités/faits saillants en 2004-2005

- La Direction de l'aide à la prestation de services a défini les lacunes au niveau des politiques et des services et a continué à œuvrer de concert avec les divisions et les régions responsables des programmes pour les combler.
- Elle a mis en place des processus et des mécanismes pour faciliter la collaboration et le partage de renseignements et de ressources entre les régions.
- Elle a coordonné la contribution des régions quant aux questions relatives à l'ensemble du système.
- Elle a mis en œuvre une marche à suivre pour attribuer le financement des programmes aux régions ainsi que pour en assurer la surveillance et le suivi.
- Elle a offert au personnel des bureaux régionaux des services de consultation en matière de gestion des cas et des questions fondamentales ainsi que du traitement clinique.

- Elle a participé à l'élaboration et à la mise en œuvre continues du système inFACT (système intégré de suivi des cas et des finances).
- Elle a jeté les bases d'un système de formation plus régulier au niveau du ministère et des divisions.
- Elle a mis au point et offert des services de formation sur tous les programmes pour appuyer les exigences relatives à la prestation intégrée des services.
- Elle a offert des services de formation à la pratique axée sur la famille à Winnipeg.
- Elle a distribué des guides d'orientation à 1 000 travailleurs de première ligne. Dans l'ensemble de la province.
- Elle a jeté les bases d'une Section des relations avec les organismes.
- Elle a coordonné les efforts visant à conclure des ententes d'achat de services avec les fournisseurs de services dans toute la province.
- Elle a offert à 23 collectivités et à 575 particuliers de la formation sur les services sociaux d'urgence.
- Elle a facilité la formation de 26 employés du ministère au système de gestion des mesures d'urgence du Manitoba.
- Elle a consulté les municipalités au sujet de l'élaboration de plans de préparation aux situations d'urgence.
- Elle a participé à une révision complète de la politique sur la réadaptation professionnelle, qui a débouché sur la mise à jour d'un manuel.
- Elle a aidé à mettre sur pied un système d'appels d'urgence après les heures de bureau à l'extérieur de Winnipeg.
- En collaboration avec la Division des services aux personnes handicapées et la Direction des services de protection des enfants, elle a créé un guide sur l'intégration des enfants au système réservé aux adultes.
- Elle a appuyé la régionalisation des coordonnateurs des services de garderie et a formé de nouveaux superviseurs.
- Elle a offert des services de soutien spécialisé dans le cadre du Programme d'aide à l'emploi et au revenu.

SERVICES RURAUX ET DU NORD

Objectifs

- Fournir pour le ministère des services sociaux, des programmes d'aide au revenu et des services à l'enfant et à la famille aux Manitobains et aux Manitobaines admissibles vivant dans les régions rurales et du Nord de la province (régions du Centre, de l'Est, d'Entre-les-Lacs, du Nord, des Parcs et de l'Ouest).

Voici les principaux programmes offerts dans chaque région :

- Aide à l'emploi et au revenu
- Aide à la vie en société
- Services de réadaptation professionnelle
- Services spéciaux pour enfants
- Services de garde
- Services à l'enfant et à la famille (seulement dans les régions de l'Est, d'Entre-les-Lacs, des Parcs et du Nord)
- Conciliation familiale (seulement dans les régions de l'Ouest, des Parcs et du Nord)
- Services sociaux d'urgence

Responsabilités

- Fournir des services d'aide à l'emploi et au revenu aux Manitobains et Manitobaines dans le besoin.
- Procurer des services d'aide aux adultes atteints d'une déficience mentale et à leur famille, afin que ces personnes puissent vivre en société avec le moins de restrictions possible.
- Exécuter les programmes de réadaptation professionnelle destinés aux adultes atteints d'une déficience physique, mentale ou psychiatrique, ou qui ont des difficultés d'apprentissage.
- Offrir du soutien et des services aux familles ayant un ou des enfants atteints d'un trouble du développement ou d'une déficience physique.
- Aider les garderies à respecter les normes établies en matière de garde et assurer un soutien financier aux familles admissibles.
- Fournir des services de prévention aux familles, de manière à favoriser le bien-être de la cellule familiale au moyen d'activités d'éducation et de développement communautaire.
- Assurer la prestation de services de protection pour les enfants susceptibles d'être victimes de négligence ou de mauvais traitements ainsi que des services de soutien et de protection aux enfants pris en charge.
- Proposer des services d'orientation, de conciliation, d'évaluation et de médiation aux familles en conflit.
- Veiller à l'établissement de plans de services sociaux d'urgence et aider les administrations locales en cas d'urgence ou de catastrophe.

09-5B Services ruraux et du Nord

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005* en milliers de dollars	Écart positif (négatif)	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	18 620,6	351,61	18 923,5	(302,9)	
Total des autres dépenses	3 312,7		2 654,2	658,5	1

* Les dépenses prévues pour 2004-2005 reprennent les montants figurant dans le budget des dépenses principal imprimé au nom du ministère des Services à la famille et du Logement, auxquels s'ajoute une allocation provenant des crédits d'autorisation pour des indemnités de départ et des prestations de retraite non budgétées.

1. L'écart est dû aux coûts de fonctionnement plus élevés que prévu.

Activités/faits saillants en 2004-2005

- La Direction a poursuivi les processus de planification stratégique dans chaque région.
- Elle a poursuivi le transfert des cas et des ressources humaines de la Division des services à l'enfant et à la famille vers les régies autochtones dans le cadre de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance.
- Elle a mené à bien le transfert des cas relevant du Programme d'aide municipale vers le Programme d'aide à l'emploi et au revenu provincial.
- Elle a continué d'améliorer l'intégration de la prestation des services aux Manitobains et Manitobaines admissibles à plus d'un des programmes offerts par le ministère.
- Elle a participé à l'initiative de renouvellement entreprise à l'échelle du gouvernement.

SERVICES À WINNIPEG

Objectifs

- Fournir pour le ministère des services sociaux et de l'aide au revenu aux Manitobains et Manitobaines de Winnipeg admissibles, en collaboration avec l'Office régional de la santé de Winnipeg.

La responsabilité de la prestation des services revient à six zones communautaires jumelées :

- River East et Transcona
- Inkster et Seven Oaks
- Pointe Douglas et Centre-ville
- Saint-Boniface et Saint-Vital
- Fort Garry et River Heights
- St. James-Assiniboia et Assiniboine Sud

Voici les principaux programmes dont devra se charger chaque zone communautaire jumelée :

- Aide à l'emploi et au revenu
- Aide à la vie en société
- Services de réadaptation professionnelle
- Services spéciaux pour enfants
- Services de garde
- Services sociaux d'urgence

La Direction dirige également deux unités de prestation des services dans l'ensemble de la ville :

- La Section des ressources et des services centralisés est responsable de la réglementation des services de garde en résidence et de plusieurs autres services spécialisés. Elle se charge également de la coordination des services de relève et de transport de même que des autres ressources dans les différentes zones communautaires.
- La Section de réception des demandes et des initiatives en matière d'emploi doit favoriser les possibilités d'emploi et gérer l'aide à l'intention des demandeurs qui n'ont pas de déficience ni d'enfant à charge.

De plus, la Direction gère les services de conciliation familiale (services d'orientation, de conciliation et de médiation, évaluations ordonnées par la Cour) qui s'adressent aux familles en conflit.

Responsabilités

- Fournir des services d'aide à l'emploi et au revenu aux Manitobains et Manitobaines dans le besoin.
- Procurer des services d'aide aux adultes atteints d'une déficience mentale et à leur famille, afin que ces personnes puissent vivre en société avec le moins de restrictions possible.
- Exécuter les programmes de réadaptation professionnelle destinés aux adultes atteints d'une déficience physique, mentale ou psychiatrique, ou qui ont des difficultés d'apprentissage.
- Offrir des services et du soutien aux familles ayant un ou des enfants atteints d'un trouble du développement ou d'une déficience physique.
- Aider les garderies à respecter les normes établies en matière de garde et assurer un soutien financier aux familles admissibles.
- Proposer des services d'orientation, de conciliation, d'évaluation et de médiation aux familles en conflit.
- Assurer la mise en place de services sociaux d'urgence et offrir de l'aide à la Ville de Winnipeg dans le cas d'une urgence ou d'un sinistre.

09-5C Services à Winnipeg

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005* en milliers de dollars	Écart positif (négatif)	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	24 506,2	491,50	24 766,7	(260,5)	
Total des autres dépenses	3 647,6		3 390,6	257,0	

* Les dépenses prévues pour 2004-2005 reprennent les montants figurant dans le budget des dépenses principal imprimé au nom du ministère des Services à la famille et du Logement, auxquels s'ajoute une allocation provenant des crédits d'autorisation pour des indemnités de départ et des prestations de retraite non budgétées.

Activités/faits saillants en 2004-2005

Intégration des services de Winnipeg – Développement de l'infrastructure, en collaboration avec l'Office régional de la santé de Winnipeg

- La Direction des services à Winnipeg a amené les partenaires à approuver une entente cadre et des directives d'exploitation.
- Elle a mené à bien l'élaboration d'un plan stratégique au sein de Santé Manitoba, de Services à la famille et Logement Manitoba et de l'Office régional de la santé de Winnipeg.
- Elle a mis en œuvre et approuvé un plan de communication qui comprend la publication de bulletins d'information trimestriels pour chaque zone communautaire jumelée et de bulletins semestriels pour les programmes.
- Elle a élaboré un cadre de gestion du changement et de reddition de comptes.
- Elle a élaboré et approuvé un processus d'évaluation en vue de sa mise en œuvre en 2005-2006.
- Elle a mené à bien les dernières révisions de l'énoncé de mission du centre d'accès communautaire de Inkster, en rassemblant le conseil d'administration du Nor'West Co-op Community Health Centre, le personnel des Services à la famille et du Logement et le personnel de l'Office régional de la santé de Winnipeg.
- Elle a approuvé le projet de centre d'accès communautaire de Transcona, dont la construction doit commencer au début de l'exercice 2005-2006.

Changements d'ordre structurel

- La Direction des services à Winnipeg a réalisé la première étape de la mise en œuvre de la cogestion dans l'ensemble de Winnipeg.
- Dans deux zones communautaires, elle a placé les services de l'Office régional de la santé de Winnipeg et du ministère des Services à la famille et du Logement sous la responsabilité d'une équipe de gestion dirigée par le directeur de la zone communautaire.
- Elle a entrepris le processus de recrutement d'un directeur permanent pour la sixième zone communautaire jumelée (les cinq autres ont déjà un directeur permanent).

- Elle a placé sous un même toit les services d'aide à l'emploi et au revenu, d'aide à la vie en société, de réadaptation professionnelle, de garde d'enfants, ainsi que les services spéciaux pour enfants, ce qui a eu pour résultat d'améliorer la collaboration et la résolution de problèmes et, en conséquence, a permis d'offrir aux clients des services mieux adaptés, dans un meilleur délai.
- Elle a formé des comités conjoints du personnel chargés de la sécurité et de l'hygiène du travail, de la qualité, et du bien-être du personnel.
- Elle a placé sous un même toit le personnel de l'Office régional de la santé de Winnipeg et des Services à la famille et du Logement dans deux sites : au 3401, boulevard Roblin, et au 2015, avenue Portage. La plupart des services communautaires sont offerts à ces deux endroits, à l'exception des soins de première ligne, des services à l'enfant et à la famille et des services d'hygiène de l'environnement. La rénovation des locaux du 2015, avenue Portage et la location de ceux situés au 3401, boulevard Roblin ont permis d'améliorer l'accessibilité aux services pour les habitants de ces deux zones communautaires.
- Elle a restructuré le centre d'accès communautaire de River East afin de créer des équipes de prestation de services et d'améliorer l'accès à ceux-ci.

Améliorations des méthodes de gestion et d'administration

- La Direction des services à Winnipeg a institué des réunions pour les équipes de gestion entièrement intégrées; elle a procédé à l'intégration des communications ainsi que des équipes chargées de la gestion de site, de la sécurité et de l'hygiène du travail, et de la qualité.
- Les équipes intégrées de gestion des zones communautaires se réunissent régulièrement pour élaborer et mettre en œuvre des plans opérationnels et pour régler les problèmes.
- La Direction a procédé à l'harmonisation des questions administratives (fournitures, stationnement, etc.).
- Elle a conçu et mis en œuvre un système de gestion intégré du courrier postal et électronique pour le centre d'accès communautaire de River East.
- Elle a mis au point des procédés de gestion horizontale : tableaux communs pour Services à la famille et Logement et comités de programmes pour l'Office régional de la santé de Winnipeg.
- Elle a rédigé un guide de consultation rapide sur l'intégration des services de Winnipeg. Ce guide doit aider les responsables, à travers la gamme complète des services sociaux et de santé communautaires, à obtenir de l'information sur les programmes et à prendre des décisions.
- Elle a élaboré et mis en œuvre une politique commune sur le tabac pour le Projet d'intégration des services de Winnipeg.

Améliorations des méthodes de travail

- La Direction des services à Winnipeg a préparé et mis en œuvre une nouvelle façon de procéder en ce qui concerne les services intégrés de première ligne offerts au centre d'accès communautaire de River East et dans la zone communautaire de St. James-Assiniboia et Assiniboine Sud. Cette nouvelle approche fait en sorte que toutes les personnes qui se présentent ou qui appellent soient servies par des professionnels de garde qui ont suivi une formation sur les éléments essentiels de tous les programmes de base de l'Office régional de la santé de Winnipeg et du ministère des Services à la famille et du Logement.

- La Direction a fait en sorte que certains services et programmes gérés par la communauté soient offerts selon un horaire prolongé et pendant les fins de semaine au centre d'accès communautaire de River East.
- Elle a installé un logiciel de dépistage d'appels pour enregistrer les statistiques relatives aux appels téléphoniques et aux visites en personne au centre d'accès communautaire de River East.
- Elle a mis au point un site intranet partagé pour permettre une communication efficace avec le personnel de l'Office régional de la santé de Winnipeg et celui du ministère des Services à la famille et du Logement.
- Dans le cadre de la gestion du changement, elle a préparé des documents d'orientation (renseignements sur les services intégrés et aperçu de certains programmes précis) et les a distribués à l'ensemble du personnel d'encadrement ainsi qu'à tous les employés des zones communautaires.
- Elle a créé un programme de formation commun sur la *Loi sur l'accès aux renseignements médicaux personnels* et sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et en a fait bénéficier tous les employés chargés de la prestation de services.
- Le Prix d'accessibilité de Winnipeg pour les installations publiques a été attribué au centre d'accès communautaire de River East.

SERVICES PROVINCIAUX

Objectifs

- Administrer les programmes de prestations de revenu et les programmes d'aide au logement à l'échelle de la province.
- Administrer la prestation des services de santé aux personnes bénéficiant de prestations d'aide à l'emploi et au revenu ainsi qu'à leurs enfants à charge.

Responsabilités

- Offrir des services d'évaluation et s'occuper de la distribution d'allocations dans le cadre des programmes suivants :
 - Prestations de revenu :
 - Programme de revenu supplémentaire des parents
 - Programme 55 ans et plus - Supplément du revenu du Manitoba
 - Allocations pour la garde d'enfants
 - Allocations de logement :
 - Programme d'allocations-logement aux locataires âgés
 - Programme d'allocations-logement aux familles locataires
 - Programme d'aide aux locataires de 55 ans et plus en matière de taxes scolaires
 - Programme de supplément au loyer
- Offrir des services d'évaluation et d'autorisation afin d'accorder des prestations de services de santé, conformément aux tarifs approuvés et aux lettres d'accord, aux personnes bénéficiant de prestations d'aide à l'emploi et au revenu ainsi qu'à leurs enfants à charge.

09-5D Services provinciaux

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005 en milliers de dollars	Écart positif (négatif)	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	1 884,9	47,00	1 923,6	(38,7)	
Total des autres dépenses	565,9		601,9	(36,0)	

Activités/faits saillants en 2004-2005

- La Direction des services provinciaux a fourni des services directs à plus de 31 000 résidents de la province. (Pour obtenir de plus amples renseignements et des statistiques, voir les sections particulières aux programmes de la Division de l'emploi, du revenu et du logement, de la Division des services aux personnes handicapées et de la Division des services à l'enfant et à la famille.)
- Elle a traité environ 38 400 réclamations pour des services dentaires, d'optique ou de chiropractie présentées au nom de personnes bénéficiant de prestations d'aide à l'emploi et au revenu et de leurs enfants à charge.

CENTRE MANITOBAIN DE DÉVELOPPEMENT

Objectifs

- Offrir des soins de longue durée axés sur les pensionnaires, de la supervision ainsi que des programmes de développement à l'intention des adultes atteints d'une déficience mentale provenant de toutes les régions du Manitoba.
- Améliorer la qualité de vie des Manitobains et Manitobaines qui résident au Centre manitobain de développement en se concentrant sur la prestation de services axés sur les pensionnaires et sur l'amélioration constante de leur qualité.

Responsabilités

- Prodiguer des soins de longue durée en établissement et offrir des programmes conformément à la vision que partagent le personnel, les pensionnaires, leur famille et la collectivité, ainsi qu'aux normes d'agrément établies dans le domaine des soins de longue durée.
- Offrir des services aux pensionnaires du Centre manitobain de développement, notamment des services médicaux, pharmaceutiques, infirmiers, dentaires, physiothérapeutiques, psychiatriques, alimentaires spéciaux, récréatifs, psychologiques et ergothérapeutiques.
- Assurer la prestation de services de soutien au développement, dont des services d'évaluation des clients, de communication, d'alphabétisation, des services en arts, en théâtre, en musique, des programmes de développement personnel, des services d'aumônerie et de la formation professionnelle.

- Fournir des services de relève et des services externes pour aider les fournisseurs de soins dans la collectivité à assurer en permanence l'intégration des anciens pensionnaires dans la collectivité.
- Examiner les possibilités de partenariat avec des organismes communautaires dont pourraient bénéficier les pensionnaires du Centre.
- Maintenir des liens avec les familles des pensionnaires et les encourager à participer activement aux soins des pensionnaires.
- Assurer l'orientation, la formation et le perfectionnement du personnel visé en fonction des compétences particulières du Centre, assurer une prise en charge compatible avec un modèle de prestation de services axé sur le travail d'équipe et préparer l'évolution progressive du mode de fonctionnement du Centre.
- Gérer les ressources financières accordées.

09-5E Centre manitobain de développement

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005 en milliers de dollars	Écart positif (néгатif)	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	26 778,5	589,00	27 885,9	(1 107,4)	
Total des autres dépenses	3 026,3		2 699,3	327,0	

Activités/faits saillants en 2004-2005

- Le Centre manitobain de développement a assuré la prestation de soins de longue durée de qualité axés sur les pensionnaires ainsi que de programmes de développement à l'intention d'une population moyenne de 404 pensionnaires par jour.
- Il a préparé des plans individuels pour tous les pensionnaires, comme l'exige la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale*. Tous les pensionnaires du Centre disposent d'un plan individuel en cours.
- Il a collaboré avec des organismes d'aide à la vie en société pour permettre à six pensionnaires de quitter le Centre et d'être placés dans la collectivité.
- Il a fait appel au service itinérant de dépistage du cancer du sein d'Action cancer Manitoba afin que 41 pensionnaires du Centre puissent subir des examens et des mammographies sur place.
- Il a offert des stages cliniques à 33 étudiants ou étudiantes qui se destinent aux professions d'infirmière auxiliaire (23, collège communautaire Assiniboine), d'aide en soins de santé (8, collège communautaire Red River) de physiothérapeute (1, Université du Manitoba) et de technicien en pharmacie (1, Robertson College).
- Il a continué à établir des rapports d'incident/des risques trimestriels et annuels à l'intention de la haute direction.

- Il a travaillé en collaboration avec le collègue Red River pour permettre à 13 infirmières auxiliaires psychiatriques du Centre de terminer l'année de préparation à son programme de formation d'employés des services de développement.
- Il a poursuivi son engagement envers le développement durable. En 2004-2005, environ 20,2 tonnes de produits ont été recyclés.
- Il continue à promouvoir une philosophie de médecine douce (« Eden Alternative Care ») pour les programmes gériatriques et de soins de longue durée; 143 employés ont reçu une formation à cet égard.
- En concertation avec son personnel cadre, il a fixé les cadres stratégiques en vue de la mise en œuvre du plan stratégique 2004-2007.
- En collaboration avec Transports et Services gouvernementaux, il a effectué d'importantes améliorations au réseau d'extinction d'incendie et a formé 753 employés du Centre afin qu'ils connaissent le nouveau réseau d'incendie et les nouvelles procédures d'intervention.
- Un système informatique de documentation clinique, entièrement opérationnel, est à la disposition d'environ 186 membres du personnel professionnel et médecins, psychiatres et psychologues contractuels.
- Le Centre a préparé un plan de sécurité, conformément aux modifications de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*.
- Il a lancé un plan de rénovation pluriannuel de 40 millions de dollars afin d'améliorer le cadre de vie de ses pensionnaires.

Centre manitobain de développement - Admissions et radiations
1994-1995 à 2004-2005

Exercice	Population de départ	Admissions	Réadmissions	Total des admissions	Renvois	Décès	Population Population
1994-1995	548	6	1	7	9	7	539
1995-1996	539	4	4	8	5	10	532
1996-1997	532	4	2	6	10	10	518
1997-1998	518	2	2	4	11	15	496
1998-1999	496	0	0	0	6	8	482
1999-2000	482	2	0	2	3	14	467
2000-2001	467	3	1	4	6	11	454
2001-2002	454	1	1	2	2	9	445
2002-2003	445	3	1	4	12	15	422
2003-2004	422	3	1	4	6	11	409
2004-2005	409	2	2	4	7	11	395

SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE DE WINNIPEG

Objectifs

- Offrir à Winnipeg une gamme complète de services dans les domaines de la protection des enfants et du soutien de la famille, conformément à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et à la *Loi sur l'adoption*.

Responsabilités

- Fournir des services de protection aux enfants susceptibles d'être victimes de mauvais traitements ou de négligence.
- Élaborer et fournir des services de placement de base et spécialisés afin de répondre aux besoins d'enfants pris en charge.
- Fournir des services pour préserver et réunir des familles.
- Offrir des services d'adoption et de post-adoption aux enfants et aux familles lorsque la réunification de la famille n'est pas possible.
- Travailler avec la communauté afin de fournir des services préventifs et de soutien aux familles.

09-5F Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg

Dépenses par sous-crédit	Dépenses réelles 2004-2005 en milliers de dollars	ETP	Dépenses prévues 2004-2005* en milliers de dollars	Écart positif (négatif)	Note expl.
Total des salaires et avantages sociaux	31 911,4	555,65	32 637,6	(726,2)	
Total des autres dépenses	4 483,4		4 372,1	111,3	

* Les dépenses prévues pour 2004-2005 reprennent les montants figurant dans le budget des dépenses principal imprimé au nom du ministère des Services à la famille et du Logement, auxquels s'ajoute une allocation provenant des crédits d'autorisation pour des indemnités de départ et des prestations de retraite non budgétées.

Activités/faits saillants en 2004-2005

- La Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg a continué à participer à la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance, qui entraînera le transfert de services aux offices autochtones nouvellement créés. Durant la majeure partie de l'année 2004-2005, la Direction a travaillé à la préparation du transfert effectif des activités aux nouveaux offices autochtones qui sont appelés à servir les membres de leur communauté à Winnipeg. L'activité a été particulièrement intense entre janvier et avril 2005, période durant laquelle on a préparé des trousseaux de transfert et de la documentation connexe pour plus de 2 500 familles et enfants pris en charge, afin que le processus de transfert puisse débuter en mai 2005.

- Outre ce travail de préparation du transfert des services, la Direction a mené à bien le recensement du personnel devant être détaché auprès des offices autochtones. Elle a élaboré un plan de dotation en personnel de l'Unité commune d'admission, qui deviendra un office distinct autorisé par la Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba au cours de l'année 2005-2006. La Direction a également procédé à l'affectation des employés demeurant sous l'autorité de la Régie générale afin qu'ils offrent des services à l'enfant et à la famille dans les régions de Winnipeg, de l'Est et d'Entre-les-Lacs.
- Les membres de l'équipe interne ont continué de se rencontrer régulièrement tout au long de l'année 2004-2005. La Direction a mis sur pied cette structure en 2003-2004 afin qu'elle élabore des plans en vue de l'intégration des services à l'enfant et à la famille de portée générale à la structure de prestation intégrée des services à Winnipeg, après que la restructuration prévue par la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance sera terminée. L'équipe interne a mené à bien sa mission et a présenté ses recommandations à la haute direction en décembre 2004.
 - Conforme au Projet d'intégration des services de Winnipeg, le modèle propose de décentraliser les services essentiels visant la famille et la protection des enfants, en les répartissant entre les six zones de service géographiques, ainsi qu'une centralisation des ressources et des programmes spécialisés de moindre ampleur. Après avoir effectué quelques changements mineurs, la Direction a approuvé le modèle proposé. Il sera mis en œuvre en même temps que le transfert des services et des ressources prévu dans le cadre de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance.
 - Les cadres dirigeants de la Direction ont participé activement aux travaux des comités de planification ministériels et interministériels liés à la prestation intégrée des services. La Direction était représentée au sein de l'équipe de projet chargée de mettre au point un protocole de communication de renseignements entre elle-même et le Programme d'aide à l'emploi et au revenu.
- Dans le cadre des préparations liées à la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance, le personnel des ressources humaines de la Direction a participé à des discussions avec le Syndicat des employés généraux et des fonctionnaires du Manitoba afin de fixer une démarche commune concernant la gestion du retour des employés détachés, à partir du moment où les détachements commenceront au cours du prochain exercice. On a également préparé des plans afin d'offrir aux offices autochtones des ateliers sur la gestion dans le cadre de la convention collective.
- Dans le cadre de la planification de l'intégration des services de Winnipeg, la Direction a répertorié les possibilités de regroupement des programmes des Services à la famille et du Logement et de l'Office régional de la santé de Winnipeg. En 2004-2005, la Direction a élaboré des plans en vue de convertir ses bureaux de la rue Stafford en un centre de services pour la zone communautaire de Fort Garry et de River Heights. Le centre de services sera mis en place au cours de l'exercice 2005-2006. Les Bureaux de la Direction sur le boulevard Provencher deviendront un centre de services pour la zone communautaire de Saint-Boniface et de Saint-Vital au printemps 2006. Le déménagement d'autres équipes de service et d'autres programmes de ressources centralisées est également en cours de planification, ce qui représente des possibilités d'intégration supplémentaire avec d'autres ressources dans le cadre de l'intégration des services de Winnipeg.
- L'équipe de soutien à la transition de la Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg, créée afin d'améliorer la communication relative au transfert des responsabilités et d'aider le personnel à faire face aux conséquences des changements qui en découleront, a continué de se réunir régulièrement au cours de l'année 2004-2005. L'équipe joue un rôle de consultation auprès de la Section de gestion des changements de la Direction en présentant des recommandations sur les stratégies visant à régler les problèmes cernés par le personnel et les principaux intervenants,

améliorant ainsi la transparence du processus de changement. Au cours de l'année 2004-2005, la Section de gestion des changements a organisé les activités suivantes :

- distribution de documents vidéo et imprimés – utilisés lors de réunions du personnel - sur la gestion des changements;
 - quatre ateliers d'une demi-journée, à l'intention des superviseurs et des cadres dirigeants de la Direction, consacrés au changement organisationnel et au soutien du personnel pendant la période de transition;
 - promotion de petites rencontres informelles (« Fireside Chats ») entre les cadres dirigeants et les employés, au cours desquelles ceux-ci ont pu obtenir des renseignements sur le transfert des activités et poser des questions;
 - planification d'une manifestation à l'échelle du ministère à laquelle participeront tous les employés lorsque le transfert des activités sera en cours.
- Par l'intermédiaire de son représentant, la Direction a continué de participer aux travaux du Comité de mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen du réseau des refuges. Ce comité, coprésidé par la directrice des services de protection de l'enfance et un universitaire de la Faculté de service social, a été mis sur pied pour donner suite au rapport du protecteur des enfants sur le réseau des refuges d'urgence de la Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. La mission du Comité consiste à évaluer la faisabilité des recommandations du rapport et à préparer un plan à long terme pour le réseau des refuges de Winnipeg. Dans le cadre de ses activités, le Comité élabore un énoncé de vision et un modèle de programme pour le système de garde d'urgence et de garde à court terme tel qu'il se présentera après la restructuration prévue par la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance. Le Comité se penche également sur les principales recommandations du protecteur des enfants, à savoir : la possibilité de mettre en place une gamme complète de services de placement en résidence; un nouveau système de classification; trouver la meilleure façon de coordonner le système après l'entrée en vigueur de la restructuration prévue par la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance; la gouvernance; les normes; la formation; les ressources nécessaires à la mise en œuvre. Le Comité devrait remettre son rapport final en mai 2006.
 - En mars 2004, pour faire suite au rapport du protecteur des enfants sur le réseau des refuges d'urgence, le ministère des Services à la famille et du Logement s'est engagé à créer 50 nouvelles places en foyer nourricier à Winnipeg, en particulier pour les enfants âgés de 0 à 7 ans. Ces places sont déjà créées : 15 d'entre elles sont gérées par le Ma Mawi Wi Chi Itata Centre Inc., au nom de Community Led Organizations United Together (C.L.O.U.T.), et les 35 autres le sont par B & L Resources for Children, Youth and Families. La Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg attribue les licences aux foyers nourriciers et organise le placement des enfants jusqu'à ce que l'Unité commune d'admission entre en activité en 2006. La création des nouvelles places a entraîné une nette diminution du nombre de jeunes enfants placés dans des hôtels.
 - Le 1^{er} mars 2004, une politique de supervision a été mise en œuvre à l'échelle de la Direction. On a formé un Comité de mise en œuvre de la politique de supervision afin de déterminer les limites de sa mise en œuvre, de déceler les avantages que cette mise en œuvre représente et les barrières auxquelles elle se heurte, et enfin de faire des recommandations à l'équipe de gestion de la Direction sur la question de savoir si des modifications de la politique sont nécessaires. Dans cette optique, le Comité a distribué un questionnaire à tous les superviseurs, responsables de programme et responsables adjoints de programme de la Direction. Dans l'ensemble, les résultats du sondage étaient positifs et révélaient que la majorité des superviseurs et des responsables de programme organisent régulièrement (une fois toutes les deux semaines) des séances de supervision avec leur personnel. En se basant sur les réponses au sondage, le Comité a fait plusieurs recommandations

qui ont été approuvées par l'équipe de gestion de la Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. Le Comité devrait se recomposer à l'automne 2005 pour mettre en œuvre ces recommandations.

- À l'automne 2004, la Direction a fait connaître sa réponse au rapport sur les résultats du sondage auprès des employés de Service Manitoba. Elle comprenait un énoncé relatif à la philosophie et aux valeurs de gestion, et indiquait les mesures précises que la Direction entend adopter pour répondre aux questions soulevées par les employés dans le sondage.
- En janvier 2004, la Direction a mis en œuvre un projet pilote de spécialiste des problèmes de comportement pour éviter les changements de placement en foyer nourricier. Cette initiative s'est poursuivie tout au long de l'année 2004-2005 au cours de laquelle 11 enfants placés dans neuf familles nourricières ont bénéficié des services d'un spécialiste des problèmes de comportement ou d'un thérapeute occupationnel. Tous les enfants en question étaient sur le point de devoir changer de foyer, mais à la fin de l'intervention du spécialiste, tous sauf un ont pu rester dans leur foyer nourricier. Le projet est en cours d'évaluation.
- En avril 2004, environ 40 travailleurs sociaux œuvrant auprès des foyers nourriciers ont participé à un atelier animé par le docteur Julie Enyingi et intitulé « Attachment and the Development and Support of Foster Parents ».
- Tout au long de l'année 2004-2005, la Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg a offert une variété de possibilités de formation pour aider les employés à se préparer aux changements imminents découlant de la Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones - Initiative de protection de l'enfance. Ainsi :
 - Grâce à des fonds pour la formation du personnel, Perfection et formation a offert deux séminaires consacrés à la gestion du changement et du stress (« Managing Change; Managing Stress ») au cours du présent exercice; trois autres sessions sont prévues au début de l'exercice 2005-2006.
 - La Commission de la fonction publique a offert, à l'intention des superviseurs et des dirigeants de la Direction, deux sessions de formation de deux jours chacune sur la sélection et le recrutement
- La Direction a poursuivi sa collaboration avec la Faculté de service social de l'Université du Manitoba en offrant des stages pratiques et un encadrement à 14 étudiants de baccalauréat en service social. Elle a également pu appuyer le programme de stages des Services à l'enfant et à la famille des Métis grâce à six stages pratiques.
- La Direction a continué de prendre part au comité de mise en commun qu'a établi le ministère des Services à la famille et du Logement en 2002. Il s'agit d'un groupe de discussion dans lequel les gestionnaires de la Direction et les cadres des unités de négociation abordent les questions d'intérêt commun touchant les services. Pendant l'exercice 2004-2005, le comité de mise en commun a abordé plusieurs questions prioritaires, a présenté des recommandations à leur sujet ou les a réglées. En voici quelques exemples : élaboration d'une politique de non-séparation des fratries lors du placement en garde d'urgence; lancement d'une étude sur la charge de travail en collaboration avec la Faculté de service social de l'Université du Manitoba; formation au commandement; santé et sécurité du travail; comptes rendus d'incidents critiques; stratégies de gestion du changement pour appuyer le personnel dans le cadre du processus de transfert; philosophie de gestion; politique de supervision efficace.
- En avril 2004, un accord a été conclu pour la mutation dans la fonction publique du personnel du Syndicat des employés généraux et des fonctionnaires du Manitoba travaillant à la Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg. Des séances d'orientation et d'information ont été

organisées pour informer le personnel au sujet du travail au sein de la fonction publique et dans le cadre de la convention collective des employés du gouvernement.

- La Direction a continué à retenir les services de plus de 400 bénévoles, qui ont travaillé en étroite collaboration avec son personnel en lui offrant différents services de soutien.
- La Direction a continué à soutenir la participation de la collectivité en attribuant des fonds et en collaborant avec les quatre conseils des zones communautaires. Les conseils ont appuyé de nombreux projets communautaires et ont tenu un rôle consultatif auprès des gestionnaires de la Direction. Des représentants des conseils des zones communautaires ont été invités à devenir membres d'un conseil consultatif du ministère des Services à la famille et du Logement afin de promouvoir des programmes, en mettant particulièrement l'accent sur les questions touchant les enfants et les familles. En janvier 2005, une réunion a eu lieu entre les directeurs des zones communautaires de Winnipeg et les représentants des conseils des zones communautaires afin de commencer à travailler sur la façon, pour ces derniers, de demeurer activement engagés dans leurs collectivités. Des réunions ont également eu lieu avec des hauts responsables de la Direction pour discuter du rôle des conseils au sein de la structure des services intégrés de Winnipeg.
- La Direction des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg a été invitée à s'associer à la Fondation du Miracle pour l'enfance de Marchés mondiaux CIBC, qui apporte son aide aux enfants vulnérables et défavorisés de Winnipeg. La Direction a reçu une subvention de 10 000 \$ pour appuyer des dépenses spéciales liées, par exemple, à des cours de musique, à des manifestations culturelles, à des activités sportives et récréatives, ainsi que des frais de déplacement pour permettre à des familles élargies d'assister à des activités spéciales. Jusqu'à présent, les fonds ont été utilisés pour aider six enfants à réaliser leurs « vœux les plus chers ».
- La Direction a mis au point un processus formel de suivi des rapports envoyés par le bureau du médecin légiste en chef. Grâce à une base de données informatisée, la Direction est en mesure de suivre l'évolution de la capacité de réaction aux recommandations du médecin légiste en chef ainsi que de mise en œuvre de ces recommandations.
- Durant l'exercice 2004-2005, la Direction a continué à encourager les partenariats avec les fournisseurs de services indirects et les principaux intervenants. Voici quelques exemples de projets particuliers auxquels la Direction a pris part en 2004-2005 :
 - Les parents du quartier de la Machray School ont mis sur pied un réseau de soutien plus positif qui les met en relation entre eux ainsi qu'avec les ressources environnantes et l'école. Le club pow-pow continue avec succès ses activités d'initiation et de participation des enfants à leur héritage culturel.
 - Les programmes « Two Sparks » des guides autochtones, aidés par le Indian and Metis Friendship Centre, rencontrent toujours autant de succès dans les quartiers de West Broadway et de Mayfair.
 - Dans le quartier de Westgrove, le nombre de parents qui communiquent entre eux de façon plus positive et plus solidaire a augmenté.
 - Par l'entremise du Service de police de Winnipeg, l'agent de liaison avec les collectivités de la Direction s'est associé au programme « First Instance » pour aider les enfants de moins de 18 ans appréhendés lors d'un « coup de filet » à renouer les liens avec le milieu où ils ont été placés, avec leur famille et avec les ressources à leur disposition..
 - Le projet « Newcomer Women's Tea » a contribué efficacement à établir des liens entre des femmes et à les aider à accéder à des ressources. Ces femmes sont très isolées dans leur milieu culturel et redoutent les effets qu'elles pourraient subir de la part de leurs communautés culturelles si elles accédaient à ces ressources.

- Centraide a versé des fonds au « Village Centre » pour l'embauche d'un nouveau travailleur des services d'approche qui travaillera dans la communauté environnante.
- Le Centre de ressources pour femmes, situé sur la rue Ellice, a continué d'offrir une gamme de services (« placard communautaire », échange de vêtements, etc.), de programmes et d'ateliers aux familles et aux enfants dans le quartier de West Central.
- La Direction s'est associée au International Centre, au Manitoba Interface Immigration Council (Welcome Place), à la Mount Carmel Clinic (Cross Cultural Counselling Program) et à Newcomers Employment and Education Development Services (NEEDS) afin que, en apprenant les uns des autres, ces organismes élaborent une stratégie de soutien aux nouveaux arrivants, à leurs familles et à leurs enfants.
- Le « Children's Cultural Awareness Program » a continué d'offrir aux jeunes de la communauté de Lord Selkirk des occasions d'activités positives. Il a d'ailleurs reçu un certificat d'appréciation du Service de police de Winnipeg.
- Une exposition sur la diversité culturelle (« Diversity Information Fair ») s'est tenue dans le quartier de St. James en novembre 2004. On pouvait y visiter 55 kiosques présentés par un large éventail de fournisseurs de services, notamment des organismes offrant des programmes axés sur les immigrants, les réfugiés et les Autochtones, ainsi que des organismes œuvrant à l'échelle de toute la ville et des organismes propres au quartier de St. James.
- La Direction continue à participer aux activités du comité consultatif de VOICES (Manitoba Youth in Care Network) et, par l'entremise du fonds de bourses d'études Keith Cooper, elle a aidé des jeunes à entreprendre des études postsecondaires.