



MISSION

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin.

VALEURS

NOTRE CLIENTÈLE

- Nous offrons un service équitable, courtois et attentionné.
- Nous reconnaissons les forces des gens et cherchons à les exploiter.
- Nous valorisons l'initiative et la responsabilité individuelle.
- Nous offrons un excellent service.

LES EMPLOYÉS

- Nous valorisons nos collègues et sommes fiers du travail à accomplir.
- Nous sommes responsables et fiables.
- Nous agissons de façon honnête, professionnelle et conforme à l'éthique.
- Nous apprenons des autres et de notre clientèle.

MÉTHODE DE TRAVAIL

- Nous contribuons à promouvoir et à former des partenariats efficaces.
- Nous accordons une importance particulière à la souplesse et au travail d'équipe.
- La structure de notre organisation promouvoit une prestation de service collaborative.
- Nous prenons des décisions justes et équitables.
- Nous assurons une communication constructive et ouverte en offrant un soutien.
- Nous encourageons la créativité, l'innovation et l'amélioration continue.



VISION

Prestation de services intégrée et axée sur les clients

Le ministère des Services familiaux et communautaires est une organisation axée sur les clients. Nous sommes connus comme un ministère qui se soucie vraiment des gens et de leurs problèmes. Les clients sont traités avec respect, équité et empathie. Le ministère cherche également à tenir compte des clients avant de prendre des mesures en se demandant ‘Comment la mesure que je vais prendre va-t-elle aider mes clients?’.

Nous encourageons et nous appuyons les clients afin de les rendre plus autosuffisants, conscients du fait que bon nombre d’entre eux ne deviendront jamais tout à fait indépendants. Pour ces clients, nous chercherons à assurer leur sécurité et à les aider à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les points forts de nos clients et ces derniers sont des partenaires à part entière dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Nos services sont axés sur les clients, c’est-à-dire qu’ils mettent l’accent sur la sécurité, le développement et l’épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Il s’agit de services personnalisés, c’est-à-dire que les clients bénéficient seulement des avantages et des services dont ils ont besoin pour répondre à leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de ‘s’adapter’ aux programmes; les programmes et les services sont plutôt conçus pour répondre à leurs besoins.

Le ministère des Services familiaux et communautaires fournit des services de gestion de cas intégrés, complets et personnalisés à la clientèle. Il a une définition commune du mode de gestion de cas. La gestion de cas commence



dès le premier contact avec le ministère, mais chaque client n'a pas un plan de gestion de cas. Parfois, les clients doivent accéder à des services ou à des prestations spécifiques (comme l'aide pour les services de garderie ou un prêt pour les réparations domiciliaires), mais ils n'ont pas besoin d'un plan de gestion de cas complet. D'autres clients ont des circonstances plus complexes et requièrent certains services du ministère et, de ce fait, d'un plan de gestion de cas global.

La planification de cas commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan de gestion de cas, qui mise sur les points forts du client, est convenu entre l'équipe de gestion de cas et le client. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans de gestion de cas (plans d'intervention). Le personnel du ministère travaille dans le cadre d'équipes en collaboration avec les clients pour implanter les plans de gestion de cas. Cependant, ces équipes ne sont pas nécessairement permanentes. La responsabilité de l'implantation peut passer d'un membre à l'autre, selon les besoins du client et les compétences de chaque membre de l'équipe. Les renseignements au sujet des clients sont partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le ministère offre un menu varié de prestations et de services auxquels peut accéder le personnel, s'il y a lieu, pour répondre aux besoins des clients.

Le gouvernement n'est plus le seul et unique fournisseur de services à nos clients. Le personnel des SFC a créé des liens solides avec les partenaires dans sa collectivité et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, les fournisseurs de services et les autres ministères sont axés sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les



communautés qui connaissent leurs besoins d'avantage et que ceux-ci doivent prendre une part plus active au niveau des décisions affectant leur vie quotidienne. Nous sommes les leaders dans le domaine du support communautaire car nous aidons aux communautés à bâtir leur propre capacité d'aider leurs citoyens.

La prestation des services est appuyée par une technologie de pointe qui permet de prendre des décisions éclairées et de partager les renseignements sur les clients communs. Les modalités et les directives administratives sont uniformes dans chaque bureau de la province. Les programmes et les politiques sont uniformes et complémentaires.

Compassion du personnel professionnel

Le ministère des Services familiaux et communautaires est connu comme le meilleur ministère où travailler. Les employées et les employés sont des chefs de file dans leur domaine et sont très professionnels. Chacun est valorisé pour son rôle dans la prestation de services à la clientèle. Nous travaillons dans un climat de confiance où tous les gestionnaires communiquent ouvertement et souvent avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous offre des possibilités de provoquer un changement au sein de l'organisation. Le leadership du ministère est renforcé par la participation du personnel à tous les paliers au processus de prise de décision. Nous avons le pouvoir, la responsabilité et le soutien nécessaires pour bien nous acquitter de nos fonctions. L'organisation valorise le succès des équipes plutôt que du succès individuel, mais elle reconnaît les



contributions personnelles. Nous sommes exigés de travailler avec les autres au sein de l'organisation de même qu'avec nos partenaires au gouvernement, dans le milieu d'affaires et la collectivité.

Nous cherchons à montrer de la créativité et de l'innovation dans notre approche de résolution des problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Nos fonctions sont bien définies et que nous ne dédoublons pas nos efforts. Nous tirons le plus d'avantages possibles de nos compétences.