



MINISTÈRE DES SERVICES
FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

VIVRE NOTRE VISION

PLAN STRATÉGIQUE

New  Nouveau
Brunswick



Pour plus d'information :

Téléphone : 506 453-2001

Télécopieur : 506 453-7478

Courriel : fcs-sfc@gnb.ca

Ou visitez l'un de nos bureaux régionaux :

1. Moncton

770, rue Main
Place de l'Assomption
Moncton (N.-B.)
E1C 8R3
506 856-2575

2. Saint-Jean

1, place Agar
Saint John (N.-B.)
E2L 3R6
506 658-2450

3. Fredericton

633, rue Queen
Fredericton (N.-B.)
E3B 5G4
506 453-3216

4. Edmundston

121, rue de l'Église, bureau 307
Edmundston (N.-B.)
E3V 3L1
506 735-2633

5. Restigouche

157, rue Water
Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5
506 789-2422

6. Chaleur

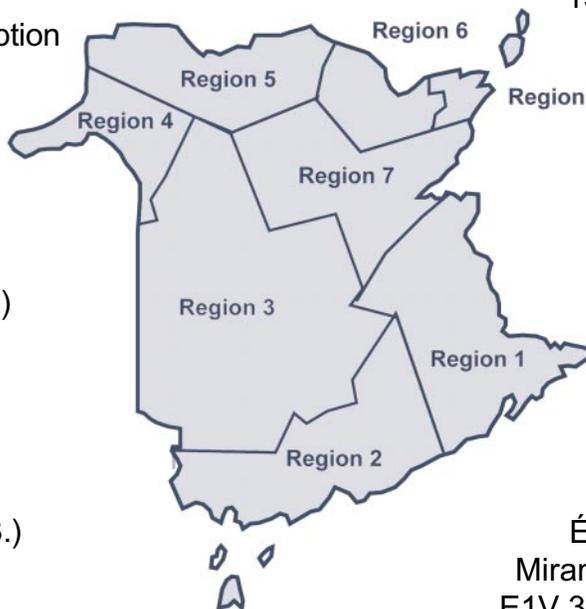
275, rue Main
Bureau 300
Bathurst (N.-B.)
E2A 3Z9
506 547-2000

7. Miramichi

155, rue Pleasant
Édifce Smith
Miramichi (N.-B.)
E1V 3N3
506 627-4001

8. Péninsule acadienne

3514, rue Principale, 3e étage
Tracadie-Sheila (N.-B.)
E1X 1G5
Téléphone : 506 394-4180



INTRODUCTION

Le ministère des Services familiaux et communautaires se soucie des gens. Nos services sont axés sur les gens et nous valorisons nos employés.

Notre plan stratégique expose nos priorités futures. En établissant ce plan, nous avons évalué notre environnement externe ainsi que notre capacité interne. Nous avons élaboré des énoncés de mission, de vision et de valeurs pour indiquer notre engagement face aux priorités futures.

Notre énoncé de mission indique le rôle global du ministère. Nos secteurs d'activité essentiels sont exposés dans nos cinq domaines clés. Pour chaque domaine clé, certains buts ont été fixés pour représenter les réalisations attendues.

Notre plan stratégique indique également des stratégies spécifiques pour nous aider à accomplir chacun des buts. Les buts et les stratégies n'englobent pas toutes les responsabilités du ministère, mais seulement celles qui ont été déterminées prioritaires.

Ce diagramme montre comment le plan stratégique jette la base pour l'établissement de notre plan opérationnel. Les tâches qui sont présentées dans le plan opérationnel expliquent les mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser nos buts et nos stratégies. Elles représentent les résultats tactiques à court terme qui sont nécessaires pour mettre les stratégies à exécution.





MISSION

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

VISION

Prestation de services intégrée et axée sur les clients

Le ministère des Services familiaux et communautaires est une organisation axée sur les clients et il se soucie réellement des gens et de leurs problèmes. Nous traitons les clients et les familles avec respect, équité et empathie. Nous tenons compte des besoins des clients avant de prendre des mesures en nous demandant : « Comment la mesure que je vais prendre va-t-elle aider mes clients? ».

Nous encourageons et nous appuyons les clients et les familles afin de les rendre plus autosuffisants. Cependant, certains clients ne pourront pas devenir tout à fait indépendants. Nous les aidons à vivre en sécurité et à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les atouts de chaque client et nous travaillons avec chacun d'entre eux dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Nous mettons l'accent sur la sécurité, le développement et l'épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Les clients reçoivent seulement les prestations et les services dont ils ont besoin pour répondre à leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de « s'adapter » aux programmes. Nos programmes et nos services sont 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, bien que chaque client n'ait pas de plan de cas ou d'intervention. 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 d'intervention global. D'autres clients ont des circonstances plus complexes et requièrent certains services du ministère et, de ce fait, un plan d'intervention complet.

L'établissement du plan d'intervention commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan d'intervention, basé sur les forces du client, est convenu entre le client et l'équipe de gestion de cas. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans d'intervention. Le personnel du ministère travaille dans le cadre d'équipes en collaboration avec les clients pour implanter les plans d'intervention. 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 peuvent être partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le ministère offre une gamme de prestations et de services pour répondre aux besoins des clients.

Le gouvernement n'est pas le seul fournisseur de services à nos clients. Le personnel de Services familiaux et communautaires a créé des liens solides avec les partenaires dans sa collectivité et d'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 collectivités qui connaissent leurs propres besoins et qu'elles veulent prendre une part plus active dans les décisions les touchant. Nous sommes des leaders dans le soutien de la mise en valeur du potentiel des collectivités pour aider nos 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. Nos programmes et nos politiques sont uniformes et complémentaires.

Compassion du personnel professionnel

Le ministère des Services familiaux et communautaires est un excellent endroit où travailler. Les employées et les employés sont des chefs de file dans leurs domaines 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 nos gestionnaires communiquent ouvertement avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous offre des possibilités de provoquer un changement dans 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 nécessaire pour bien nous acquitter de nos fonctions. L'organisation valorise le succès des équipes, mais reconnaît les contributions personnelles. Nous sommes tenus 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 de problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Nos fonctions sont bien définies et nous ne dédoublons pas nos efforts. Nous tirons le plus d'avantages possibles de nos compétences.

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 nous 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.



DOMAINES CLÉS ET BUTS

1. L'autonomie grâce à des services axés sur les clients

- 1.1. Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients.
- 1.2. Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu.
- 1.3. Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire..
- 1.4. Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients.

2. Services de prévention

- 2.1. Accroître les capacités des individus et aux familles pour leur permettre de s'assumer elles-mêmes et de s'occuper de leurs personnes à charge.

3. Protection pour ceux qui en ont besoin

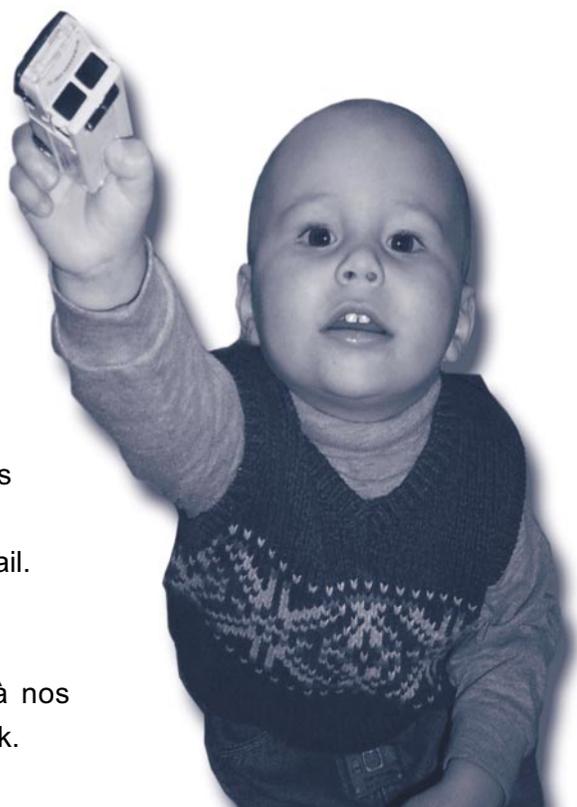
- 3.1. Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence.
- 3.2. Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes.
- 3.3. Accroître le placement en adoption des enfants.

4. Les employés valorisés

- 4.1. Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux.
- 4.2. Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où ils bénéficient d'un appui et d'une reconnaissance pour leur contribution.
- 4.3. Augmenter les communications ouvertes et transparentes.

5. Gérer de façon efficace grâce à une prestation de services intégrée

- 5.1. Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation.
- 5.2. Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget.
- 5.3. Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail.
- 5.4. Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée.
- 5.5. Augmenter notre responsabilisation face à nos clients et aux citoyens du Nouveau-Brunswick.



DOMAINE CLÉ

1. L'autonomie grâce à des services axés sur les clients

Description

Le gouvernement n'est pas l'unique fournisseur de services. Il faut rendre les gens autonomes et, pour ce faire, leur fournir les outils – acquisition de compétences, formation et éducation – qu'il leur faut pour se responsabiliser face à leurs propres besoins. Avec une clientèle majoritairement autonome, les services gouvernementaux passent d'une prise en charge complète à un simple soutien. Pour favoriser l'autonomie des clients, l'intervention des services gouvernementaux doit être réduite à l'essentiel. Pour atteindre ces résultats, des partenariats avec des organismes non gouvernementaux et communautaires s'imposent. En se responsabilisant et en agissant de sa propre initiative une personne peut s'épanouir pleinement.

Nous appliquons toujours une « perspective axée sur la clientèle » d'abord. Nous misons sur les atouts de nos clients, et ces derniers participent à la recherche de solutions à leurs problèmes. Nous ne nous attendons pas que nos clients répondent à la mesure des programmes. Nos programmes et nos services sont conçus selon les besoins de nos clients. Fidèles à notre approche centrée sur la clientèle, nous traitons tous nos clients avec respect, équité et empathie et nous fournissons les services dans un délai opportun.

De plus, notre personnel doit se montrer très habile à évaluer et à prioriser les besoins des clients. Nous appliquons cette approche non seulement aux personnes et aux familles, mais aux organismes sans but lucratif et aux autres organismes parmi nos partenaires communautaires.



But 1.1. Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients.

- Stratégies**
- 1.1.1. Fournir des services de soutien coordonnés aux clients.
 - 1.1.2. Revoir et réviser les politiques qui découragent les clients de renoncer à l'aide sociale.

But 1.2. Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu.

- Stratégies**
- 1.2.1. Négocier et appliquer avec le gouvernement fédéral une entente en matière de prestation pour le nouveau Programme national de l'habitation.
 - 1.2.2. Mettre en oeuvre des initiatives pour aider les clients du logement public à devenir plus autonomes.

But 1.3. Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire.

- Stratégies**
- 1.3.1. Élaborer et coordonner les activités du ministère en ce qui concerne le développement communautaire.
 - 1.3.2. Promouvoir le bénévolat.

But 1.4. Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients.

- Stratégies**
- 1.4.1. Établir de nouvelles collaborations et renforcer nos partenariats actuels avec d'autres ministères, des organismes communautaires et des fournisseurs, pour donner à nos clients l'accès aux services dont ils ont besoin.
 - 1.4.2. Rehausser la qualité et la viabilité du réseau des foyers de soins.

DOMAINE CLÉ

2. Services de prévention

Description

Les services de prévention ont pour but de veiller à ce que les personnes et les familles disposent des outils nécessaires pour remplir leurs rôles sociaux clés : s'assumer elles-mêmes et s'occuper de leurs personnes à charge. Bon nombre de programmes et d'initiatives sont mis en œuvre pour offrir aux personnes et aux familles les meilleures chances de succès. À titre d'exemple, les services d'intervention précoce s'adressent aux enfants d'âge préscolaire présentant des retards de développement actuels ou anticipés, dans le but de prévenir les problèmes qui pourraient survenir plus tard dans leur vie. Le ministère offre une vaste gamme de services destinés à promouvoir un fonctionnement sain.



But 2.1 *Accroître les capacités des individus et aux familles pour leur permettre de s'assumer elles-mêmes et de s'occuper de leurs personnes à charge.*

Stratégies

- 2.1.1 Soutenir l'acquisition précoce du langage et de l'alphabétisme.
- 2.1.2 S'assurer que les programmes et les services destinés à améliorer la maturité scolaire et à renforcer les compétences parentales sont conformes aux besoins des clients.



DOMAINE CLÉ

3. Protection pour ceux qui en ont besoin

Description

En raison de leur fonctionnement en société, bien des clients mettent en danger non seulement leur santé et leur sécurité personnelles, mais parfois celles des personnes confiées à leurs soins. Nos services de protection s'emploient d'abord à empêcher ces situations, puis à venir en aide aux personnes victimes de négligence ou de mauvais traitements. Il nous incombe de veiller à ce que ces personnes se retrouvent dans un milieu sain et sécuritaire. Personnes âgées, enfants, conjoints, familles et personnes handicapées forment la clientèle de nos services de protection. Nos services sociaux sont offerts 24 heures sur 24 pour répondre aux demandes d'urgence des clients.



But 3.1 *Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence.*

- Stratégies**
- 3.1.1 Revoir et adapter nos méthodes en matière de services de bien-être à l'enfance
 - 3.1.2 Revoir les programmes et les services portant sur la violence familiale, le bien-être à l'enfance et la protection des adultes.
 - 3.1.3 Surveiller et appuyer l'utilisation d'outils et de stratégies appropriés pour les cas liés à la protection de l'enfance.

But 3.2 *Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes.*

- Stratégies**
- 3.2.1 Élaborer pour le ministère un plan global pour l'intervention liée aux services sociaux d'urgence.
 - 3.2.2 Définir la notion de milieu sain et sécuritaire.

But 3.3. *Accroître le placement en adoption des enfants.*

- Stratégies**
- 3.3.1. Améliorer les services aux parents adoptifs.
 - 3.3.2. Améliorer les services aux parents de famille d'accueil.

DOMAINE CLÉ

4. Les employés valorisés

Description

Tous les membres du personnel sont valorisés pour leur rôle dans la prestation des services. Nous travaillons dans un climat de confiance où nous communiquons ouvertement. Nous reconnaissons et récompensons les employées et les employés pour leur professionnalisme et leur compétence. Nous faisons la promotion d'une vie saine et nous croyons à l'équilibre entre le travail et la famille. Nous encourageons le personnel à faire preuve d'innovation et nous lui donnons l'occasion de participer au processus décisionnel. Grâce à une formation continue, nous aidons nos employées et nos employés à être des chefs de file dans leur domaine. Tous les membres du personnel sont traités avec respect.



But 4.1. *Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux.*

- Stratégies**
- 4.1.1. Promouvoir le recours aux programmes et aux politiques actuels concernant les ressources humaines et mettre de nouvelles activités en œuvre au besoin.
 - 4.1.2. Voir à la formation de comités actifs de santé, de sécurité et de mieux-être.
 - 4.1.3. Surveiller la mise en œuvre des valeurs du ministère.
 - 4.1.4. Offrir des séances de sensibilisation au personnel.

But 4.2. *Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où ils bénéficient d'un appui et d'une reconnaissance pour leur contribution.*

- Stratégies**
- 4.2.1. Stimuler et soutenir la créativité et l'innovation au travail.
 - 4.2.2. Mettre en œuvre le système de gestion du rendement.
 - 4.2.3. Promouvoir l'apprentissage et le perfectionnement continus.

But 4.3. *Augmenter les communications ouvertes et transparentes.*

- Stratégies**
- 4.3.1. Faire circuler ou communiquer l'information pertinente au personnel.

DOMAINE CLÉ

5. Gérer de façon efficace grâce à une prestation de services intégrée

Description

Un ministère efficace et bien géré s'assure que les ressources financières et humaines sont affectées aux besoins prioritaires. Nous devons viser l'utilisation la plus rationnelle possible de nos ressources humaines, financières, technologiques et matérielles pour bien remplir notre mission.

Nous encourageons la prise de décisions et la résolution de problèmes dans un esprit de collaboration. Il nous paraît souhaitable de faire la meilleure utilisation possible d'autres ressources, comme les autres ministères et les organismes communautaires. Malgré la grande diversité de nos services, nous envisageons les clients de façon globale. Nous appliquons une



approche multidisciplinaire pour répondre aux besoins de la clientèle. Nous fournissons une gestion de cas complète et individualisée à nos clients et nous mettons toute une équipe à la disposition de ceux qui nécessitent de nombreux types de services.

But 5.1. *Augmenter le pouvoir décisionnel dans notre organisation.*

Stratégies 5.1.1. Mettre en oeuvre un nouveau modèle de processus décisionnel au ministère.

5.1.2. S'assurer que les pouvoirs de signer ou les pouvoirs financiers actuels sont attribués au palier approprié.

But 5.2. *Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget.*

Stratégies 5.2.1. Voir à faire une utilisation optimale de nos ressources financières et humaines.

5.2.2. Mettre en oeuvre les recommandations du rapport sur l'allocation, la surveillance et la responsabilisation budgétaires.

5.2.3. Élaborer un modèle de gestion et des principes et processus d'allocation budgétaire pour la mise au point de nouveaux systèmes de technologie de l'information.

But 5.3. *Augmenter l'efficacité du milieu de travail.*

Stratégies 5.3.1. Appliquer un processus continu de mise à jour de la technologie.

5.3.2. Élaborer et mettre en oeuvre une solution informatique pour les programmes et les services de logement.

- 5.3.3. Évaluer les besoins et les exigences en matière de soutien technique à l'échelle locale (bureaux régionaux) et au bureau central, et assurer le soutien approprié, autant que possible.
- 5.3.4. Élaborer et mettre en œuvre le système d'information Familles NB.
- 5.3.5. Établir des stratégies à l'échelle du ministère qui permettront de s'assurer que le milieu de travail physique est propice à la productivité.
- 5.3.6. Mettre en oeuvre l'initiative d'amélioration continue de la qualité au bureau central pour assurer que les modalités de travail sont efficaces.

But 5.4. *Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée.*

- Stratégies**
- 5.4.1. Parachever l'application des structures du bureau central et des bureaux régionaux.
 - 5.4.2. Revoir et harmoniser, autant que possible, les directives, les politiques, les procédures et les lois du ministère.
 - 5.4.3. Assurer que les politiques et les normes appropriées concernant les programmes soient en place.
 - 5.4.4. Mettre en œuvre une approche de la prestation des services qui tient compte des « clients communs » aux trois secteurs, et veiller à offrir les services au palier le plus approprié de l'organisation en réduisant l'intervention à l'essentiel.

But 5.5. *Augmenter notre responsabilisation face à nos clients et aux citoyens du Nouveau-Brunswick.*

- Stratégies**
- 5.5.1 Mettre en oeuvre des techniques de surveillance pour s'assurer d'atteindre les résultats escomptés en ce qui concerne les programmes et services offerts directement ou fournis par des tiers en vertu d'un contrat.

