



# Des collectivités prospères

cadre stratégique pour le ministère des Services sociaux et communautaires

<b>03</b>	Message de la ministre
<b>05</b>	Message du sous-ministre
<b>07</b>	Objectif 2015
<b>09</b>	Activités de base du MSSC
<b>11</b>	Section I : Orientation à long terme Vision Mission Valeurs
<b>14</b>	Principes de fonctionnement du ministère
<b>17</b>	Section II : Priorités et stratégies de transformation Favoriser l'inclusion dans la collectivité Renforcer la résilience et les possibilités individuelles Collaborer avec des partenaires pour le changement social Protéger les Ontariennes et Ontariens vulnérables Assurer l'excellence dans le service public
<b>29</b>	Cadre stratégique du ministère

# Message de la ministre

Je suis fière de diriger le ministère, « le cœur du gouvernement, l'âme de la collectivité ». Et je suis très heureuse de pouvoir traiter des orientations futures du ministère. Le présent document décrit ces orientations, expose notre vision et notre mission, les principes que nous suivons ainsi que les priorités et stratégies qui nous guideront.

**N**ous savons que dans les économies modernes le gouvernement joue un rôle important pour ce qui est d'aider les personnes défavorisées. On ne peut se fier aux seules forces du marché pour faire en sorte que chaque personne réalise son potentiel. Des services sociaux efficaces sont aussi importants que nos services publics – eau potable sûre, sources d'énergie renouvelables, réseaux routiers et systèmes de transport en commun.

Notre système de services sociaux se caractérise par une conception résolument optimiste du potentiel humain. Nous croyons que toute personne peut et doit jouir de possibilités de maximiser sa capacité de participer à la vie de la collectivité. De temps en temps, le gouvernement sera appelé à soutenir les efforts individuels – et c'est très bien ainsi, car ces efforts individuels constituent la force de nos collectivités.

Je crois que tout le monde a sa place dans les collectivités de l'Ontario. L'Ontario y gagne lorsque tous ont des possibilités de contribuer à notre vie économique et civique. Et nous savons que cette participation est le plus avantageuse lorsqu'elle est aussi profonde et riche que possible.

La tâche du ministère est d'aider les personnes à qui ces possibilités échappent. Les personnes handicapées, les chefs de famille monoparentale en attente d'un soutien financier, les Autochtones, les femmes maltraitées – toutes ces personnes éprouvent des difficultés particulières à atteindre l'autonomie financière ou à rétablir leur appartenance à la collectivité.

Il fut un temps où une invalidité menait inévitablement à l'institutionnalisation. Il fut un temps où toute séparation des conjoints entraînait des difficultés financières. Il fut un temps où le fait de naître pauvre signifiait pour les adultes et enfants ontariens un avenir dans la pauvreté. Il fut un temps où le fait d'être sans-abri était considéré comme la fin de l'espoir. Nous rejetons ces vues pessimistes.

Nous sommes convaincus qu'en obtenant le soutien nécessaire au bon moment, tous les Ontariennes et Ontariens peuvent réaliser leur potentiel. Nous devons avoir la détermination et la prévoyance nécessaires pour saisir les nouvelles possibilités qui permettront d'offrir ce soutien. Et nous devons explorer de nouvelles voies afin d'établir des partenariats pour nous aider dans cette tâche.

Les entreprises, par exemple, cherchent maintenant à s'intégrer à la société démocratique générale plutôt qu'à s'en dissocier. De plus en plus, elles se soucient de leur rôle à titre de catalyseurs favorisant la démocratie pour l'intérêt public. Nous avons l'occasion de tirer parti de ce désir des entreprises d'assumer une plus grande responsabilité sociale et de participer de manière constructive à la collectivité.

De même, il y a dans la société des organisations dont les objectifs incluent expressément l'amélioration sociale et qui visent à réaliser leurs buts par l'entremise du marché. Nous croyons que ces organisations, en tant qu'éléments de « l'économie sociale », pourraient être désireuses de contribuer à des objectifs liés à l'emploi et à l'inclusion sociale.

Nous reconnaissons également notre obligation de moderniser les relations qu'entretient le gouvernement avec les familles, les municipalités et les organisations non gouvernementales. Leur détermination et leur capacité de fournir les mécanismes de soutien nécessaires aux Ontariennes et Ontariens défavorisés sont un fait établi. Nous devons donc les aider afin qu'elles puissent réaliser pleinement leur capacité à cet égard.

La tâche du ministère est d'accroître et de soutenir la capacité de tous les Ontariennes et Ontariens de contribuer davantage à la vie communautaire grâce au travail et à d'autres activités utiles. Un emploi peut être la plus satisfaisante de ces contributions communautaires, car il peut mener à une plus

grande autonomie financière et à des liens sociaux plus forts. Toutefois, le travail à lui seul n'est pas l'unique façon dont peut s'enrichir la vie des Ontariennes et Ontariens. Une plus grande participation à la collectivité enrichit notre vie à tous. Elle nous permet de mieux nous connaître et d'élargir notre vision du monde afin d'y englober la diversité et les contributions uniques de tous les membres de la collectivité.

Je suis heureuse d'appuyer le cadre « Des collectivités prospères » comme approche contemporaine que suivra le ministère pour aider les Ontariennes et Ontariens qui ont de la difficulté à réussir. Je crois que ce cadre représente un important engagement à long terme qui englobe l'ensemble de la collectivité et modernise le partenariat établi par le gouvernement avec tous ceux qui partagent nos objectifs.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,  
Sandra Pupatello

# Message du sous-ministre

Nous avons l'obligation de répondre aux enjeux et attentes de plus en plus complexes des Ontariennes et Ontariens. Notre succès dépend de notre capacité de comprendre clairement ces attentes et de mettre en oeuvre des stratégies qui y répondent avec précision. Nous allons continuer de faire preuve d'optimisme et de détermination qui ont été les pierres angulaires du ministère.

**L**e cadre stratégique « Des collectivités prospères » s'appuie sur plusieurs documents stratégiques antérieurs du ministère. Sur la plupart des fronts, notre orientation restera inchangée, mais notre but est de puiser plus largement dans la collectivité afin de relever les possibilités de partenariat. Ce cadre affirme la vision du ministère voulant que tous les Ontariennes et Ontariens puissent être des citoyens à part entière ainsi que le rôle du ministère pour ce qui est de renforcer les capacités communautaires et de favoriser le bien-être et la résilience des personnes. De plus, ce cadre établit un lien entre l'objectif de participation complète et une forte performance économique en vue d'assurer la santé de l'Ontario. Il renforce les responsabilités de gérance du ministère relativement aux ressources publiques tout en maintenant un solide engagement envers la prestation communautaire des services. Cette orientation sera mise de l'avant grâce à l'élaboration de politiques et de recherches stratégiques solides fondées sur un engagement accru pour ce qui est de recueillir des données et de communiquer les résultats.

Le cadre stratégique « Des collectivités prospères » reconnaît l'importance primordiale des personnes dans toute initiative de services à la personne. Une

grande partie du travail utile que nous finançons est accomplie par d'autres personnes et organismes dans la collectivité. Nos relations avec ces partenaires sont fondées sur l'équité et l'intégrité. Notre volonté d'aligner plus clairement notre comportement interne sur ces valeurs représente un important engagement envers notre personnel. Nous croyons que tout personnel bien appuyé sera en mesure de mieux servir la clientèle et nos partenaires. En outre, notre engagement envers les collectivités inclut l'intention expresse de raffermir nos relations avec la clientèle, le public et les intervenants afin d'assurer une meilleure collaboration.

Pendant 75 ans, le personnel a déployé des efforts dépassant ce qu'on attendait de lui, et je sais que nous continuerons d'offrir les services publics souples et de qualité auxquels s'attend le public. Le cadre stratégique « Des collectivités prospères » guidera le travail que nous accomplissons à l'interne, avec nos partenaires communautaires et avec la population de l'Ontario au cours des dix prochaines années.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre,  
Kevin Costante



Le cadre stratégique  
*Des collectivités prospères*  
affirme le rôle du  
ministère pour ce qui est  
de renforcer les capacités  
communautaires et de  
favoriser le bien-être et la  
résilience des personnes



# Objectif 2015...

Le ministère joue un rôle de chef de file dans le soutien offert aux Ontariennes et Ontariens vulnérables ou défavorisés et dans le renforcement de la vitalité de l'infrastructure des services sociaux dans la province. Le présent document, qui s'inscrit dans le mandat général du gouvernement, fournit le cadre qui guidera le ministère au cours des dix prochaines années.

Les Ontariennes et Ontariens comprennent l'importance d'un filet de sécurité sociale pour les personnes qui passent par une période de transition difficile ou pour certaines personnes atteintes d'une invalidité. En outre, ils exigent que le ministère, à titre de gérant des programmes, les administre de manière sensible et avec intégrité. De plus en plus, nos programmes seront considérés comme des points d'accès importants vers l'emploi et d'autres formes de participation utile à la collectivité.

Le système de prestation en grande partie communautaire de l'Ontario fait face à des enjeux considérables. D'importantes pressions financières menacent sa viabilité à long terme. Au fur et à mesure que le système se structure, des pressions liées aux coûts résultent de la réglementation croissante, des demandes salariales plus élevées et des coûts de fonctionnement croissants. En même temps, les gouvernements et la communauté de donateurs font l'objet de demandes de financement qui se font concurrence. Dans la mesure du possible, le ministère doit adopter une approche stratégique pour ce qui est de miser sur la technologie et d'utiliser de nouveaux modèles de prestation des services afin d'assurer la viabilité.

L'immigration et l'urbanisation ont beaucoup contribué à la croissance économique et à la diversité culturelle de l'Ontario. Cependant, nos modèles de services habituels n'ont pas suivi le rythme du changement social. Les besoins particuliers et les obstacles auxquels font face nombre de personnes, y compris celles qui passent par une période de transition, représentent également des défis pour le ministère.

La création des capacités de soutien social implique des tensions à court et à long terme. Au fur et à mesure que l'on relève et confirme de nouveaux besoins et que surviennent des crises sociales, on lance diverses initiatives pour y répondre. Les changements systémiques et plus stratégiques se produisent moins fréquemment et

plus difficilement. Toutefois, le changement stratégique – intégration, prévention, partenariats innovateurs et technologie – est un domaine où le ministère peut contribuer de manière très fructueuse et faciliter des améliorations importantes pour les Ontariennes et Ontariens.

Par le passé, les services sociaux étaient considérés comme une oeuvre de bienfaisance envers les faibles. Nous nous attendons maintenant à ce que nos services sociaux appuient le renforcement des capacités communautaires et la création de possibilités. La population de l'Ontario et les divers intervenants désirent participer davantage à la formulation des politiques. On demande souvent une plus grande transparence et responsabilité en matière de politiques et de processus décisionnels administratifs. En outre, les Ontariennes et Ontariens exigent de plus en plus de choix, de portabilité et de soutien garanti. Les familles et les personnes ne veulent pas simplement obtenir une collection de services; elles s'attendent à une expérience intégrée. Les processus décisionnels administratifs doivent satisfaire à des normes de plus en plus élevées en matière de transparence et d'équité.

Le ministère est très bien placé pour répondre à ces enjeux complexes et pour exploiter des possibilités qui servent les intérêts de tous les Ontariennes et Ontariens. D'abord et avant tout, le ministère dispose d'un personnel dévoué et sensible qui se préoccupe en premier lieu du bien-être des Ontariennes et Ontariens. Le ministère redonne la priorité à l'élaboration de politiques et établit activement des relations de collaboration avec d'autres ministères et autres niveaux de gouvernement dans le secteur des politiques sociales. En tant qu'organisation décentralisée, nous maintenons une forte présence dans les collectivités de tout l'Ontario et nous avons des liens particulièrement solides avec les administrations locales et le secteur communautaire sans but lucratif.

# Activités de base du MSSC

## Soutien de l'emploi

Pour favoriser la participation au marché du travail, le ministère offre des programmes de soutien de l'emploi spécialisés aux Ontariennes et Ontariens handicapés qui veulent travailler.

Le ministère soutient également les municipalités pour fournir de l'aide aux personnes qui sont temporairement dans le besoin afin qu'elles puissent se préparer à un emploi, en obtenir un et le conserver.

## Assumer la responsabilité de l'exécution des ordonnances familiales

Afin que les parents reçoivent le soutien financier dont ils ont besoin pour subvenir aux besoins de leur famille et participer pleinement au marché du travail et à la vie communautaire, le Bureau des obligations familiales a la responsabilité de s'assurer que les parents respectent les ordonnances de pension alimentaire rendues par un tribunal.

## Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Le ministère travaille avec les personnes, les familles, les collectivités et les organisations afin d'établir les fondements de la prochaine génération de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Le ministère est déterminé à offrir à toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle des possibilités adéquates de contribuer et de prendre part à leur collectivité.

## Services offerts aux victimes de violence familiale

Afin d'offrir aux victimes de violence familiale et à leurs enfants des lieux sûrs et du soutien à la vie, le ministère finance un système de services dans la province. Ce système aide les femmes à vivre de manière autonome en toute sécurité.

## Services communautaires pour adultes

Le ministère finance des organismes communautaires et les municipalités afin qu'ils fournissent du soutien aux collectivités autochtones, aux sans-abri, aux adultes ayant des besoins particuliers, aux personnes sourdes et aveugles et à d'autres personnes défavorisées sur le plan social.

## Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Afin de réaliser l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens handicapés d'ici 2025, la Direction est chargée d'élaborer et de faire respecter des normes d'accessibilité et de fournir des services d'éducation et d'orientation du public ainsi que des outils et ressources pour la planification et les programmes en matière d'accessibilité. Le ministère collabore avec les personnes handicapées, divers secteurs de l'économie et d'autres ministères.

## Soutien du revenu

Pour aider les personnes à vivre de façon aussi autonome que possible dans leur collectivité, le ministère offre du soutien du revenu et des prestations pour services de santé de base aux Ontariennes et Ontariens qui en ont le plus besoin. Le soutien du revenu est fourni par les municipalités par l'entremise du programme Ontario au travail, et directement par le ministère grâce au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

# Vision

## Des collectivités prospères

Le ministère envisage « Des collectivités prospères » soutenues par les contributions économiques et civiques de tous les Ontariennes et Ontariens.



« Des collectivités prospères » dépendent d'un taux élevé de participation au marché du travail et des liens sociaux que les gens établissent par l'intermédiaire de leurs nombreuses interactions dans la collectivité. Le travail, la famille, les amis, les quartiers ainsi que les interactions sociales et économiques contribuent au bien-être des personnes et soutiennent les collectivités. La participation à la collectivité doit être offerte et accessible à tous les Ontariennes et Ontariens, car tout le monde en profite lorsque chacun a la possibilité de contribuer.

# Mission

## Résilience

La mission du ministère est de renforcer la résilience des Ontariennes et Ontariens qui ont des possibilités sociales et économiques limitées ou précaires.



Les Ontariennes et Ontariens ont des aptitudes et capacités diverses; certains se retrouvent dans des situations personnelles, sociales ou économiques qui entravent le progrès vers leur pleine participation à la vie de la collectivité. Étant donné qu'il importe à toutes les collectivités de maintenir une qualité de vie élevée, nous visons à maximiser les points forts naturels des gens, de supprimer les désincitations existantes, de fournir de la formation lorsque cela convient, et de créer des possibilités innovatrices relativement à l'emploi et à d'autres formes de participation utile à la vie de la collectivité.

# Excellence organisationnelle

La culture du ministère repose sur les valeurs suivantes :  
intégrité, apprentissage continu,  
équité, responsabilité sociale,  
interdépendance.

Les Ontariennes et Ontariens s'attendent à ce que les fonctionnaires exécutent leurs tâches en suivant les principes de l'équité et de l'intégrité. Les fonctionnaires sont le mieux en mesure d'agir ainsi lorsqu'on leur fait confiance, qu'on les administre équitablement et qu'on les appuie grâce à une culture d'apprentissage et de perfectionnement. Les femmes et les hommes choisissent de travailler dans la fonction publique, et en particulier pour le ministère, afin de satisfaire leur sens de la responsabilité sociale. Ils comprennent que le succès de leur travail dépend des contributions d'un grand nombre de personnes du secteur des services à la personne.



Valeurs

# Principes de fonctionnement du ministère :

## Engagement envers le public

À titre de responsable du capital humain de l'Ontario, le ministère sera guidé par les principes de gestion suivants :

1

Le ministère **accroît et maintient** le potentiel des populations à risque de l'Ontario

2

La **diversité** (les différences de capacité et de perception) des Ontariennes et Ontariens **enrichit** nos collectivités et l'expérience humaine

3

La **prudence et l'économie** orientent les décisions du ministère en matière de dépenses

## Engagement envers les partenaires communautaires

À titre de partenaire, le ministère sera guidé par les principes du développement communautaire suivants :

1

La responsabilité, l'équité et la viabilité influencent les processus décisionnels

2

Une approche systémique est suivie pour la planification et l'affectation des ressources

3

La latitude nécessaire en matière de prise de décision est accordée au niveau communautaire qui convient le mieux

4

Le changement se caractérise par un engagement fructueux avec le grand public et ceux qui sont touchés par le changement proposé

5

Les orientations stratégiques sont fondées sur les recherches et les opinions d'experts

6

L'élaboration des politiques appuie la prestation intégrée

# Engagement envers le personnel

À titre d'employeur, le ministère sera guidé par les principes de direction suivants :

1

L'intégrité en matière de direction exige que les comportements organisationnels correspondent bien aux valeurs organisationnelles énoncées par le ministère

2

La croissance du ministère dépend du perfectionnement et du soutien du personnel grâce à la formation, au mentorat et à des possibilités

3

L'innovation et la résolution imaginative des problèmes se développent au sein du ministère lorsque les erreurs faites de bonne foi sont tolérées et que l'accent est mis sur l'apprentissage et la prise de risque approprié

4

La santé organisationnelle du ministère exige une approche équitable et transparente pour ce qui est du recrutement et de la conservation du personnel qualifié

5

Le ministère, en tant qu'organisation ouverte, réduit au minimum les processus encombrants, encourage l'échange d'idées et délègue la prise de décision

6

L'objectif et la fierté du ministère sont renforcés lorsque ses membres contribuent de manière enthousiaste à renforcer les capacités communautaires

# Section II : Priorités et stratégies de transformation

Pour appuyer la vision « Des collectivités prospères » du ministère, cinq priorités ont été relevées en matière de transformation :



**Favoriser**  
l'inclusion dans  
la collectivité



**Renforcer**  
la résilience et  
les possibilités  
individuelles



**Collaborer**  
avec des partenaires  
pour le changement  
social



**Protéger**  
les Ontariennes  
et Ontariens vulnérables



**Assurer**  
l'excellence dans  
le service public

## Favoriser l'inclusion dans la collectivité

1

Certains Ontariennes et Ontariens sont tout particulièrement à risque d'exclusion sociale. La pauvreté n'est pas simplement un problème de revenu insuffisant. Ses conséquences mènent inévitablement à une diminution des liens sociaux, à l'isolement qui en découle et même à une mauvaise santé. Des familles solides, des collectivités accueillantes et accessibles ainsi que des mécanismes de soutien complets sont essentiels pour favoriser la participation utile de tous les Ontariennes et Ontariens.

Page 19

## Renforcer la résilience et les possibilités individuelles

2

La participation permanente au marché du travail peut être la plus satisfaisante des réalisations d'une vie. Mais pour certains, cela peut être une expérience d'emploi marginal, de rejet fréquent et de frustration. Notre objectif est d'intervenir tôt afin de supprimer les obstacles qui entravent la réussite, d'offrir de nouvelles possibilités et de fournir la sécurité économique de base.

Page 21

## Collaborer avec des partenaires pour le changement social

3

Le ministère continuera de travailler avec des partenaires communautaires pour fournir des services adaptés et accessibles au niveau local. Le ministère entend également consulter ce secteur relativement aux politiques et de partager les responsabilités pour ce qui est de créer des systèmes de soutien rationnels et efficaces pour les familles et les personnes.

Page 23

## Protéger les Ontariennes et Ontariens vulnérables

4

La sécurité des Ontariennes et Ontariens vulnérables doit être un élément prioritaire de toute intervention appuyée par le ministère. La gestion des risques liés à l'intégration réussie des personnes à la vie de la collectivité est également une importante responsabilité des fournisseurs de services. La diligence raisonnable et la responsabilité à l'égard du public sont des obligations que le ministère partage avec les fournisseurs de services.

Page 25

## Assurer l'excellence dans le service public

5

L'excellence dans le service public est possible seulement lorsque le personnel est engagé et soutenu et dispose du contexte suffisant pour suivre une vision commune. Le ministère croit que la façon dont les objectifs sont atteints est tout aussi importante que leur réalisation.

Page 27

# Favoriser

## l'inclusion dans la Collectivité



Mettre l'accent sur les points forts des personnes et des collectivités plutôt que d'essayer seulement de combler les lacunes. Insister sur l'indépendance et l'inclusion; se concentrer sur les personnes en tant qu'elles sont des citoyens plutôt que sur les personnes en tant qu'elles ont besoin de services. Offrir des incitatifs pour le travail et la participation. Faciliter l'indépendance. Reconnaître que la volonté et la capacité d'une famille de prendre soin de ses membres sont un atout important pour une collectivité.

# Stratégies de transformation

## 1 Habiliter les familles et les personnes qui fournissent des soins

- a Fournir aux familles et aux personnes qui fournissent des soins les outils et le soutien dont elles ont besoin pour faire face aux difficultés qu'elles rencontrent et pour s'entraider et aider les membres de leur famille (p. ex. : faciliter la communication entre les familles, groupes d'entraide et échange de meilleures pratiques).
- b Élaborer des politiques progressistes qui appuient les familles et les personnes qui fournissent des soins.
- c Explorer les possibilités d'élargir le financement individualisé.
- d Permettre aux familles, aux personnes qui fournissent des soins et à d'autres de créer de nouvelles structures de services en offrant des relations contractuelles souples (p. ex. : coopératives, microconseils) et en imposant des niveaux de responsabilisation proportionnels.

## 2 Favoriser la participation civique et sociale complète

- a Faire passer dans la collectivité les personnes se trouvant dans les trois établissements provinciaux restants.
- b Influencer sur les décisions municipales et fédérales qui ont un effet sur l'inclusion des personnes dans la collectivité, et contribuer à ces décisions (p. ex. : zonage, maisons-jardins, planification de l'accessibilité, approches innovatrices pour loger les sans-abri).
- c Donner à titre d'employeur l'exemple de meilleures pratiques en offrant des milieux de travail inclusifs, des possibilités de bénévolat et des placements professionnels, et en faisant la promotion de méthodes favorisant l'égalité d'accès.
- d Favoriser l'accessibilité pour tous les Ontariennes et Ontariens.

## 3 Encourager l'innovation

- a Valider l'innovation sociale par l'intermédiaire de projets de démonstration et de recherche.
- b Promouvoir et échanger des meilleures pratiques et des services innovateurs.
- c Créer la capacité de diriger l'inclusion communautaire.
- d Utiliser la technologie pour améliorer les services et accroître l'accès aux services.
- e Rééquilibrer l'importance d'entretenir des relations sensibles et souples avec notre clientèle et la nécessité d'avoir des processus de fonctionnement et une technologie efficaces.
- f Concevoir des lieux de travail où les services puissent être fournis d'une manière qui tienne compte à la fois de l'accès de la clientèle et du besoin de confidentialité ainsi que de la sécurité du personnel.

# Renforcer

la résilience et les possibilités individuelles



En définitive, un emploi offre la meilleure protection contre la pauvreté et favorise une participation fructueuse à la vie de la collectivité. Adopter un modèle de développement social et économique qui favorise l'emploi pour les personnes dont les possibilités d'emploi sont limitées ou précaires, tout en s'engageant à maintenir un filet de sécurité financière de base. Travailler à renforcer la résilience individuelle et les partenariats innovateurs. Considérer plus globalement les capacités communautaires afin d'exploiter les possibilités éventuelles. La collaboration avec de nouveaux partenaires et des partenaires non conventionnels permettra d'ajouter de la valeur aux activités.

# Stratégies de transformation

## 1 Intervenir tôt afin de prévenir la perte d'emploi

- a Élargir les liens avec les employeurs afin d'élaborer des stratégies d'intervention précoce qui permettent aux personnes à risque de conserver leur emploi.
- b Encourager le retour rapide au travail des personnes qui éprouvent des difficultés afin de prévenir le chômage à long terme et la perte de productivité.
- c À titre d'employeur, appliquer les meilleures pratiques d'intervention précoce.

## 2 Supprimer les obstacles à l'emploi

- a Supprimer les désincitations à l'emploi et récompenser équitablement les efforts faits en vue d'obtenir un emploi.
- b Permettre aux personnes de conserver des prestations et certaines allocations à mesure que leur revenu s'accroît.
- c Considérer que le travail à temps partiel et le bénévolat sont des réalisations qui mènent à une plus grande intégration à la collectivité et à une plus grande autonomie financière, et constituent éventuellement un pas vers un emploi à temps plein.
- d Raffermer les liens avec les groupes de défense et communiquer avec la clientèle afin de faire mieux comprendre les modalités de rétablissement rapide.
- e Aider les gens à se retrouver parmi les divers systèmes lorsqu'ils ont besoin de services.
- f Encourager les fournisseurs de services d'emploi à aider leur clientèle à obtenir un emploi durable (financement fondé sur les résultats).

- g Donner à titre d'employeur l'exemple de meilleures pratiques en matière d'approche communautaire et de recrutement – fixer des objectifs et publier les résultats.
- h Faire respecter des normes d'accessibilité afin de permettre aux personnes handicapées de participer à part égale à la main-d'œuvre.

## 3 Collaborer avec le secteur de l'économie sociale

- a Collaborer avec des organisations philanthropiques de capital de risque, des organisations non gouvernementales et des entrepreneurs sociaux afin de mieux établir une économie et une infrastructure sociales durables.
- b Collaborer avec les caisses populaires, les établissements financiers et les entreprises pour accroître l'accès aux services bancaires, notamment les comptes bancaires, les prêts aux entreprises et les programmes de subventions, pour les Ontariennes et Ontariens défavorisés.
- c Exploiter les points forts particuliers des entreprises et des établissements sociaux afin de créer des possibilités.

## 4 Assurer la sécurité économique de base

- a Fournir, au besoin, aux Ontariennes et Ontariens de l'aide financière pour leur permettre de surmonter les obstacles à l'emploi et à l'autonomie.
- b Aider les conjoints à charge et leurs enfants en appuyant les processus qui favorisent la stabilité familiale et en prenant pour leur compte les mesures nécessaires pour obtenir du soutien financier.

# Collaborer

avec des partenaires  
pour le changement social



Définir les partenaires en fonction du soutien qu'ils offrent aux familles et aux personnes. Optimiser les points forts naturels de chaque partenaire dans le système structuré; les municipalités comme gestionnaires du système, les organismes bénéficiant de paiements de transfert comme fournisseurs de soutien professionnel, et le ministère comme responsable du cadre législatif et stratégique. Fournir aux partenaires les outils dont ils ont besoin pour répondre aux exigences liées à l'obligation de rendre compte.

# Stratégies de transformation

## 1 Raffermer les liens avec les processus de planification communautaire

- a Contribuer aux initiatives de planification communautaire et d'établissement des priorités avec d'autres bailleurs de fonds, des groupes d'intervenants et le milieu universitaire.
- b Fournir des conseils, des outils et de l'aide aux entreprises et aux personnes intéressées aux fins d'élaboration de plans d'accessibilité pour le public et les lieux de travail.
- c Avant d'adopter des changements touchant les politiques ou le fonctionnement, faciliter le dialogue avec les personnes utilisant les services du ministère, d'autres intervenants et le grand public.

## 2 Adopter une approche systémique en matière de prestation des services

- a Établir et renforcer les collectivités locales à titre de carrefours pour la prestation des services et appuyer l'autonomie comme objectif communautaire digne d'intérêt.
- b Promouvoir une meilleure intégration de la prestation des services, fournir une présence provinciale unifiée dans la collectivité et travailler en vue d'assurer en matière de services à la personne une approche globale pour répondre aux besoins particuliers des Ontariennes et Ontariens.
- c Diriger l'intégration des politiques qui touchent les populations vulnérables.
- d Appuyer la communication des résultats sectoriels et communautaires et renforcer l'obligation d'informer le public.
- e Conserver la responsabilité pour ce qui est de l'affectation équitable et efficace des ressources.

## 3 Mettre l'accent sur des politiques stratégiques

- a Fournir des politiques stratégiques solides pour appuyer le développement communautaire.
- b Améliorer et élargir l'information sur la politique sociale.
- c Axer les politiques sur des objectifs stratégiques – intégration, prévention, partenariats et technologie.
- d Valider les nouvelles orientations politiques auprès de la clientèle, des fournisseurs de services et des chercheurs.
- e Favoriser le consensus pour les initiatives communautaires de gestion du changement.

## 4 Appuyer la responsabilisation

- a Continuer la discussion avec les municipalités concernant l'évolution de leur rôle comme gestionnaires du système de services. Collaborer en vue d'établir la combinaison idéale de souplesse administrative, de participation à la formulation des politiques et de responsabilité pour les résultats.
- b Appuyer les efforts communautaires visant à établir l'agrément crédible par un tiers dans les secteurs où cela convient.
- c Équilibrer l'impact de l'élaboration de nouveaux modes de soutien pour les familles avec la nécessité de soutenir les organismes bénéficiant de paiements de transfert.
- d Reconnaître publiquement les bénévoles communautaires qui siègent aux conseils d'administration des organismes bénéficiant de paiements de transfert.
- e Aider les conseils d'administration bénévoles à remplir leurs responsabilités en matière d'administration, d'éthique et de conformité en appuyant des possibilités de formation crédibles.

# Protéger

les Ontariennes  
et Ontariens vulnérables



La sécurité des personnes et de la collectivité doit être la priorité dans la prestation des services aux personnes vulnérables. Elle constitue une plate-forme appropriée sur laquelle fonder d'autres mécanismes de soutien communautaire. La transparence et la responsabilisation à cet égard renforceront la confiance du public et permettront d'établir les fondements pour une inclusion plus poussée et fructueuse à la collectivité.

# Stratégies de transformation

## 1 Renforcer la responsabilité en matière de sécurité

- a Accorder la priorité aux questions de sécurité dans la surveillance de la conformité aux contrats.
- b Exiger des partenaires communautaires qu'ils présentent un rapport public sur les questions de sécurité par l'intermédiaire d'une fiche sur la sécurité.
- c Exiger des organismes bénéficiant de paiements de transfert qu'ils suivent de la formation sur la sécurité de la clientèle.
- d Tirer parti de l'initiative d'inspection et d'application des mesures législatives de la fonction publique de l'Ontario pour surveiller la sécurité de manière efficace et en temps opportun.

## 2 Créer des services spécialisés pour les adultes ayant des besoins particuliers

- a Renforcer grâce à la recherche universitaire, à l'innovation et aux meilleures pratiques la capacité des collectivités pour ce qui est des services offerts aux personnes qui ont des besoins médicaux complexes, qui présentent des comportements difficiles ou qui ont fait l'objet d'un diagnostic mixte.
- b Élaborer un processus juste et équitable pour l'affectation des services spécialisés exigeant de nombreuses ressources.

## 3 Établir un continuum de services pour les femmes maltraitées

- a Renforcer la confiance du public dans la sécurité du système de maisons d'hébergement pour les femmes maltraitées en publiant des rapports sur les résultats attendus et atteints.
- b Coordonner l'élaboration interministérielle des politiques.

- c Favoriser une plus grande intégration de la prestation des services.

- d Appuyer des stratégies d'éducation du public afin de prévenir les agressions.

## 4 Se préparer pour les urgences

- a Poursuivre l'élaboration du plan de gestion d'urgence du ministère.
- b Appuyer le rôle de chef de file des municipalités en cas d'urgence.
- c Répondre à toute urgence exigeant logement, vêtements et nourriture.

## 5 Gérer efficacement les transitions

- a Planifier systématiquement en vue du transfert approprié de responsabilités aux diverses périodes de transition de la vie.
- b Faire en sorte que des services de protection soient offerts aux adultes vulnérables au besoin.

# Assurer

## l'excellence dans le service public



Le service public est devenu de plus en plus complexe. Le travail du ministère pour ce qui est de fixer les orientations stratégiques et de gérer le changement exige de nouvelles compétences. Les décisions doivent être prises plus rapidement, souvent sans avoir tous les renseignements. Le ministère a besoin d'un cadre de leadership basé sur la confiance réciproque s'il veut disposer d'un personnel engagé et souple. Le leadership doit servir à éclaircir les choses et à offrir des choix et des possibilités afin de constituer un effectif fier, qui s'attache à fournir d'excellents services. Pour assurer constamment l'excellence, notre premier défi sera de renforcer notre culture de leadership.

# Stratégies de transformation

## 1 Promouvoir la fierté

- a Promouvoir le ministère comme une organisation moderne, bien informée et professionnelle, qui possède ce qu'il faut pour aider les gens à participer davantage à la société.
- b Intégrer des stratégies de reconnaissance informelle à la culture du ministère
- c Communiquer nos réalisations positives – publier des exemples du bon travail accompli par le personnel du ministère.

## 2 Encourager et appuyer activement l'équilibre entre le travail et la vie personnelle

- a Promouvoir des conditions de travail souples pour favoriser un meilleur équilibre entre le travail et la vie personnelle.
- b Adopter des meilleures pratiques de fonctionnement pour appuyer le personnel éprouvant des difficultés personnelles.
- c Donner à titre d'employeur l'exemple de meilleures pratiques pour ce qui est de répondre aux besoins des fournisseurs de soins et d'offrir des protocoles de retour au travail.

## 3 Mettre l'accent sur les valeurs de leadership et d'apprentissage

- a Par l'intermédiaire du système de rémunération au rendement, récompenser et reconnaître les chefs de file qui offrent l'exemple de comportements fondés sur des valeurs et qui attachent de l'importance tant au processus qu'aux résultats.
- b Permettre au personnel de formuler en toute sécurité des observations sur l'état de l'organisation.

- c Encourager des possibilités fréquentes de projet et de travail interdivisionnaires afin de favoriser une meilleure compréhension de l'organisation.
- d Promouvoir une culture où les discussions et suggestions constructives sont appréciées et prises en considération, même lorsqu'elles remettent en question la position courante.
- e Continuer de souligner l'importance des relations interdépendantes avec les agents de négociation.
- f Cultiver au sein du ministère le personnel qui a du talent en matière de leadership – où que ce personnel se trouve – en offrant de la formation en leadership aux chefs de file actuels et futurs.
- g Prendre des engagements tangibles envers l'apprentissage.

## 4 Prendre les meilleures décisions possibles

- a Établir une culture de prise de décision qui offre une marge de manœuvre appropriée.
- b Établir une culture qui apprécie l'innovation et la prise de risque responsable et qui tolère les erreurs faites de bonne foi dans le cadre du travail accompli pour atteindre un objectif utile.
- c Fournir le contexte nécessaire permettant au personnel de prendre des décisions réfléchies et appropriées dans un environnement de plus en plus complexe.
- d Établir un cadre pour orienter l'élaboration de politiques et la prise de décisions stratégiques.

# Cadre stratégique du MSSC

Le cadre stratégique du MSSC accorde délibérément un poids égal à la mission et aux valeurs fondamentales. Le ministère compte sur un effectif engagé pour fournir des services et gérer judicieusement les relations. La façon dont le ministère réalise sa mission est essentielle à la viabilité de l'organisation.



# Ministère des Services sociaux et communautaires

Nous aimerions souligner le temps, les efforts et les observations qu'a fournis le personnel du ministère ayant contribué à l'élaboration de ce document.

[www.mcsc.gov.on.ca](http://www.mcsc.gov.on.ca)

ISBN 0-7794-9191-2

Sur demande, ce document est disponible dans d'autres formats.

Renseignements : 416 325-5666

ATS : 800 387-5559