

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 6 : Arrêt des services

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière révision : 2015/12/16

1.1.6. Arrêt des services

La présente section porte sur les normes de gestion des cas concernant l'arrêt des services, soit en raison d'un transfert ou de la fermeture d'un dossier par un office de services à l'enfant et à la famille ou une agence d'adoption autorisés.

[Normes](#)

[Politique](#)

[Dispositions législatives](#)

Normes

L'étape du transfert et de la fermeture comporte les deux parties suivantes :

[Transfert](#) – Transmission de la responsabilité de la prestation de services à un autre responsable de cas, à un autre office ou à une province ou un territoire. Le transfert à un autre office implique généralement la fermeture du dossier.

[Fermeture](#) – Interruption de la prestation de services par un office.

Transfert

1. **Fonctions du superviseur** – Le superviseur du responsable du cas assurera les fonctions suivantes :
 - il autorisera et supervisera tous les transferts de cas;
 - il veillera à ce que le responsable du cas ait :
 - respecté les normes de [réception du cas](#), le cas échéant,
 - appliqué le [protocole de détermination des régies](#) et informé la famille ou l'enfant des possibilités offertes,
 - obtenu les consentements écrits aux termes de [l'article 76](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* ou de [l'article 103](#) de la *Loi sur l'adoption*;
 - il veillera à ce que les mesures adéquates aient été prises lorsqu'un enfant a besoin ou pourrait avoir besoin de protection;
 - le cas échéant, il veillera à ce que les plans de services et les décisions soient à jour;

- il veillera à ce que le responsable du cas informe les fournisseurs de services et, dans le cas des enfants confiés à un office, les fournisseurs de soins concernés de ce qui suit :
 - le transfert d'un dossier et la date du transfert,
 - le nom du nouveau responsable du cas et les coordonnées permettant de le joindre,
 - lorsque le cas est transmis à un autre office, le nom de l'office et les coordonnées permettant de communiquer avec cet office.
2. **Transfert à un autre office** – Lorsque le transfert du cas se fait entre deux offices du Manitoba, le superviseur doit veiller à ce que :
- lorsque la responsabilité de fournir des services à une famille est transférée d'un travailleur à un autre, ces travailleurs communiquent verbalement ensemble, dans la mesure du possible, et consignent la conversation au dossier ou indiquent la raison pour laquelle une conversation n'a pas été possible;
 - l'office qui deviendra responsable du cas fournisse, avant tout transfert, une entente ou une confirmation écrite de son acceptation de la responsabilité du cas et la date où sa responsabilité prendra effet;
 - le dossier du cas soit transmis au nouvel office responsable à temps pour la date prévue du transfert, ainsi que tous les renseignements les plus récents concernant le cas, y compris :
 - les renseignements sur les personnes concernées par le cas,
 - les renseignements sur [l'étude](#) et la [planification](#),
 - l'évaluation de sécurité et la probabilité de préjudice futur le cas échéant,
 - les documents sur les services à la famille,
 - les documents légaux,
 - les renseignements sur le suivi et l'examen ([évaluation](#));
 - lors du transfert de la surveillance d'un enfant confié aux soins d'un office, l'office qui sera chargé du cas reçoive un rapport complet du transfert, dont le plan du cas et la description actuelle des services.
3. **Transfert à la suite du protocole de détermination des régies** – Lorsque

l'observation du [protocole de détermination des régies](#) mène à la conclusion qu'un cas doit être transféré à l'office d'une autre régie de services à l'enfant et à la famille, le superviseur veillera à ce que le cas soit transféré :

- dans un délai de 10 jours ouvrables à partir de la réception du renvoi lorsque la sécurité de tout enfant ou le bon déroulement d'une enquête visant la protection d'un enfant n'est pas en jeu;
- dans tout délai convenu entre l'office qui transférera le cas et l'office qui le recevra ou entre leur régie de services à l'enfant et à la famille respective.

4. Transfert au sein d'un même office – Pour tout transfert au sein d'un même office, le superviseur :

- lorsque la responsabilité de fournir des services à une famille est transférée d'un travailleur à un autre, ces travailleurs communiquent verbalement ensemble, dans la mesure du possible, et consignent la conversation au dossier ou indiquent la raison pour laquelle une conversation n'a pas été possible;
- dans l'attribution des cas, donnera la priorité, si possible, aux responsables de cas qui ont eu de bonnes relations avec la famille;
- rencontrera la famille ou l'enfant qui demande un transfert pour régler tout problème lorsque le transfert vise à remédier à l'insatisfaction des clients ou lorsqu'il y a eu une demande de changement de responsable ou d'office;
- examine les rapports sommaires de transfert dans les 14 jours ouvrables et les consigne au dossier dans les 30 jours ouvrables.

5. Transfert de tutelle ou de surveillance ([article 49 de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille](#)) – Avant tout transfert de la tutelle ou de la surveillance d'un enfant (pupille de l'État) à un autre office du Manitoba, le superviseur de l'office qui transfère le cas veillera à ce que le responsable du cas ait rempli et joint toute la documentation nécessaire, y compris :

- une copie de la lettre de demande de transfert du premier office s'adressant à l'office qui sera chargé du cas;
- une copie de la lettre provenant de l'office qui sera chargé du cas qui atteste l'acceptation du transfert, ainsi que le programme relatif à l'enfant;

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 6 : Arrêt des services

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière révision : 2015/12/16

- l'ordonnance de tutelle relative à l'enfant, la renonciation volontaire des parents ou l'ordonnance de surveillance, selon le cas;
- le formulaire provincial de transfert de tutelle, qui doit être signé par le directeur général ou régional;
- une note adressée à la régie responsable de l'office, qui doit être signée par le directeur général ou régional, demandant à la régie de vérifier que tous les renseignements contenus sont exacts et complets, et d'envoyer ensuite le tout au Directeur des services à l'enfant et à la famille pour approbation.

6. Transfert relatif à un organisme de l'extérieur du Manitoba – Lorsqu'un transfert concerne une autorité locale (tout bureau ou office régional) de l'extérieur du Manitoba, le superviseur veillera à ce que :

- l'office observe le [protocole](#) provincial/territorial, le cas échéant ou, dans le cas du Québec ou d'un autre pays, toute directive de la Direction des services de protection des enfants;
- le coordonnateur interprovincial, de la Direction des services de protection des enfants, reçoive la copie conforme de tout transfert qui concerne les services de protection d'un enfant et les enfants confiés aux soins d'un office;
- le chef provincial des services d'adoption et services consécutifs à l'adoption, de la Direction des services de protection des enfants, reçoive la copie conforme de tout transfert qui concerne les services d'adoption et consécutifs à l'adoption.

Fermeture

7. **Décision de fermer un dossier** – Le superviseur peut décider de fermer un dossier au cours du processus d'examen.
8. **Préparation des clients à la fermeture** – En vue de la fermeture du dossier, le responsable du cas communiquera avec les membres de la famille afin de :
 - discuter de la décision de l'office de mettre fin à ses services, y compris des résultats de l'évaluation de sécurité et de la réévaluation de la probabilité de préjudice futur;
 - décrire le processus de fermeture;
 - venir en aide à la famille dans l'élaboration d'un plan d'avenir, notamment

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 6 : Arrêt des services

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière révision : 2015/12/16

en définissant avec elle comment la famille élargie, les membres de la collectivité et d'autres fournisseurs de services peuvent l'aider.

9. **Fonctions du responsable du cas à la fermeture du dossier** – Le responsable du cas informera tous les fournisseurs de services concernés de la fermeture du dossier, rédigera un rapport de fermeture et remplira tous les documents nécessaires au cours du mois qui suit la date où la décision de fermer le dossier a été prise.
10. **Examen du rapport de fermeture du cas** – Le superviseur examinera le dossier (sur support électronique et sur support papier) dans un délai de sept jours ouvrables afin de vérifier que le rapport de fermeture est complet et que tous les documents ont été remplis.

Politique

Processus de transfert et de fermeture

Transfert de tutelle et de surveillance

Transfert à une province ou à un territoire

Décisions relatives à la fermeture et au transfert

Processus de transfert et de fermeture

Le terme « transfert » renvoie au transfert de la responsabilité de la fourniture des services à un autre agent ou office ou à une autre administration. La fermeture signifie l'arrêt ou la conclusion des services.

Le transfert peut impliquer ou non la fermeture du dossier. Celui-ci doit rester ouvert lorsqu'il est transféré à un autre agent au sein du même office. En règle générale, l'office qui procède au transfert du cas fermera le dossier seulement lorsqu'un autre office aura accepté la responsabilité de la prestation de services, au moment de la [réception des demandes](#), par exemple.

La fermeture d'un dossier entraîne l'arrêt des services. Le processus comprend normalement une consultation avec les principaux membres de la famille et les fournisseurs de services afin d'évaluer les progrès, de consolider les forces de la famille, de définir les ressources offertes par la famille élargie et la collectivité, et de veiller à la



Direction des services de protection des enfants

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 6 : Arrêt des services

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière révision : 2015/12/16

mise en place d'un plan d'avenir. Cette consultation permet généralement de faciliter la transition et d'assurer une continuité des services.

Transfert de tutelle et de surveillance

Le Directeur des services à l'enfant et à la famille (directeur) a établi des procédures pour le transfert de tutelle et de surveillance d'un office à un autre office en ce qui a trait aux enfants confiés à un office. Les offices qui prévoient transférer la tutelle ou la surveillance d'un enfant à un autre office sont tenus de présenter toute la documentation nécessaire à leur régie pour qu'elle vérifie que les renseignements sont exacts et complets. Les régies transmettront ensuite le dossier au directeur. Ce dernier exige la documentation au moins deux semaines avant le transfert.

Transfert à une province ou à un territoire

Le déplacement des enfants et des familles entre les provinces et les territoires est régi par le [Protocole provincial/territorial concernant le déplacement d'enfants et de familles entre les provinces et les territoires](#). Le coordonnateur interprovincial et le chef provincial des services d'adoption et services consécutifs à l'adoption de la Direction des services de protection des enfants font office de personnes-ressources pour toute information ou tout besoin d'orientation dans le transfert de services. Si une famille reçoit actuellement des services ou si l'on a accusé réception d'une demande pour une famille qui déménage dans une autre province ou un autre territoire, l'office qui procède au transfert doit communiquer avec l'office de la province ou du territoire de destination. Cela peut se faire par l'entremise des coordonnateurs interprovinciaux. La décision relative à la fermeture du dossier ou de la demande ne doit être prise qu'après consultation avec l'office de la province ou du territoire de destination.

En ce qui concerne un pupille de l'État, le dossier de l'enfant confié à un office demeure ouvert au Manitoba jusqu'à la date d'expiration de l'ordonnance. En ce qui concerne une ordonnance temporaire, le dossier de la famille et le dossier de l'enfant confié à un office demeurent ouverts au Manitoba jusqu'à la date d'expiration de l'ordonnance, et en ce qui concerne une ordonnance de surveillance, le dossier de la famille demeure ouvert au Manitoba jusqu'à la date d'expiration de l'ordonnance.

Décisions relatives à la fermeture et au transfert

La décision de transférer ou de fermer un dossier peut découler de diverses raisons, dont notamment :

- l'application du [protocole de détermination des régies](#);
- une famille ou un enfant déménage dans une autre région de la province ou à l'extérieur de la province;
- une [évaluation](#) indique que les services ne sont plus nécessaires;
- un autre agent ou un autre office pourra assurer une meilleure gestion du cas.

Les décisions relatives à la gestion du cas à cette étape doivent répondre aux questions suivantes :

- La famille ou l'enfant ont-ils toujours besoin des services offerts?
- Un transfert est-il requis à la suite de l'application du protocole de détermination des régies?
- Un transfert sert-il l'intérêt supérieur des enfants concernés?
- Quelle sera la participation de la famille ou des enfants à la démarche de transfert ou de fermeture?
- Un suivi sera-t-il nécessaire?

Dispositions législatives

Loi sur les services à l'enfant et à la famille

Loi sur l'adoption

Loi sur les services à l'enfant et à la famille

La partie III de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, qui contient les dispositions relatives à la protection des enfants, prévoit le renvoi officiel des cas. En vertu du [paragraphe 28\(2\)](#), sur demande présentée avant la tenue d'une audience par l'office qui a appréhendé l'enfant, un juge ou un conseiller-maître peut ordonner qu'un

Volume 1 : Normes des offices
Chapitre 1 : Gestion des cas
Section 6 : Arrêt des services

Contenu approuvé : 2005/01/01
Dernière révision : 2015/12/16

autre office soit constitué partie à l'audience, à la place de celui qui a appréhendé l'enfant.

Aux termes de [l'article 42](#) de la *Loi*, les transferts doivent impliquer l'office qui sera chargé du cas, lequel comparait à l'audience et présente des preuves, y compris le plan à suivre, si le juge accepte d'ordonner le transfert. C'est la pratique universellement suivie même si aux termes de l'article 42, il suffit que l'office qui comparait dépose le consentement de l'office qui sera chargé du cas. Il semble que cela soit une adaptation des tribunaux en réponse au désir des juges d'avoir un témoignage sous serment pour chaque transfert, en sus des exigences minimales prévues par la *Loi* à l'article 42.

Aux termes de [l'article 49](#) de la *Loi*, le ministre peut transférer la tutelle d'un enfant, de l'office auquel celle-ci a été confiée à un autre office ou au Directeur. Il peut aussi transférer cette tutelle, du Directeur à qui l'enfant a été confié, à un office. Le Directeur peut également transférer une ordonnance de surveillance d'un enfant, de l'office auquel la surveillance avait été confiée à un autre office.

[L'article 76](#) de la *Loi* porte sur la confidentialité et l'accès aux dossiers. Conformément au [paragraphe 76\(3\)](#), un office de services à l'enfant et à la famille peut divulguer ou communiquer les renseignements contenus dans un dossier en vertu de la présente loi pour protéger un enfant. Toutefois, en vertu du [paragraphe 76\(12\)](#), pour tout dossier relatif aux personnes demandant des services de leur propre chef, un office doit obtenir le consentement de la personne qui fait l'objet du dossier, pour tout dossier créé depuis le 1^{er} avril 1986.

Loi sur l'adoption

[L'article 103](#) de la *Loi sur l'adoption* indique que tous les documents qui portent sur une ordonnance d'adoption sont confidentiels. L'accès à ces documents et la communication des renseignements qu'ils contiennent ne peuvent être autorisés qu'en conformité avec la présente loi.