

Politique relative à la fermeture et à la réattribution des dossiers

Date d'approbation	29 octobre 2020
Direction/Division Services aux enfants handicapés/ Prestation de services dans les communautés	Applicable aux Services aux enfants handicapés
Autorité responsable Sous-ministre adjoint Prestation de services dans les communautés	Prochaine révision
Propriétaire de la politique Directeur, Services aux enfants handicapés	Date de révision
	Révisée le

1.0 Énoncé de politique

La présente politique décrit les paramètres de gestion des dossiers en fournissant des directives sur la fermeture et la réouverture des dossiers, ainsi que sur l'attribution des dossiers à destination et en provenance des dossiers en cours non pris en charge.

2.0 Contexte général

Le Programme des services aux enfants handicapés voit sans cesse un nombre de plus en plus élevé d'enfants admissibles être aiguillés vers lui. Les familles qui se tournent vers le Programme des services aux enfants handicapés ont des besoins uniques et présentent différents niveaux de préparation sur le plan des services et du soutien qui peuvent changer à mesure que leur enfant grandit. Certaines familles peuvent même être aiguillées vers le programme si elles n'ont pas de besoins immédiats en matière de service, si elles ne sont pas prêtes à participer au programme ou si elles ne démontrent pas d'intérêt à y participer. Il existe des listes d'attente dans certaines régions pour accéder aux services de gestion de cas et financés du Programme des services aux enfants handicapés.

Des directives et des pratiques uniformes sont nécessaires pour veiller à ce que les familles aient accès aux services dont elles ont besoin, quand elles en ont besoin.

3.0 Objectif

La présente politique vise à favoriser des pratiques de gestion de fichiers communs à l'échelle du Manitoba et à orienter l'affectation des ressources humaines du programme afin de soutenir les familles ayant des besoins déterminés sur le plan des services, tout en essayant de trouver un équilibre entre continuer de s'assurer que les familles admissibles ont accès au programme et gérer le nombre de dossiers en cours.

4.0 Définitions

Statut des renseignements sur le participant – Sur la page du participant dans le système informatique inFACT, le statut des renseignements sur le participant indique si le dossier de l'enfant est « *Open* » (ouvert) dans le cadre du programme, « *Inactive* » (inactif) (actuellement fermé dans le cadre du programme) ou « *Closed* » (fermé) en raison du décès du client.

Statut du programme – Sur la page du programme dans le système informatique inFACT, le statut du programme indique si l'admissibilité d'un candidat n'a pas encore été déterminée (« *Intake* » [admission]), s'il est admissible et son dossier ouvert aux Services aux enfants handicapés (« *Eligible* » [admissible]) ou si le dossier est fermé pour quelque raison que ce soit (« *Closed* » [fermé]).

Dossier actif – Désigne des dossiers attribués à un gestionnaire de cas en ce qui concerne les services de coordination de cas ou les services et les soutiens financés, y compris les services de développement de l'enfant et en matière d'autisme, le matériel, les fournitures, etc. Les familles dont le dossier est actif affichent des niveaux d'activité et des besoins différents, mais elles sont liées au programme et y participent.

Dans le système informatique inFACT, un statut « *Open* » (ouvert) pour les renseignements sur le participant et un statut « *Eligible* » (admissible) pour le programme indiquent un dossier actif. Un travailleur des services communautaires est affecté aux familles.

Dossier non pris en charge – Désigne des dossiers qui ne sont pas attribués à un gestionnaire de cas pour les motifs suivants :

- il n'y a aucun besoin de services actuel ou futur,
- les services sont reportés au moment où les besoins futurs ont été indiqués,
- il n'y a aucun contact avec les parents pendant une période minimale.

Les familles dont le dossier en cours n'est pas pris en charge peuvent toujours bénéficier des Services aux enfants handicapés, pourvu qu'elles continuent de satisfaire aux critères d'admissibilité du programme.

Dans le système informatique inFACT, un statut *Open* (ouvert) pour les renseignements sur le participant et un statut *Eligible* (admissible) pour le programme indiquent un dossier non pris en charge; cependant, les familles se voient attribuer un profil « Non-Managed Case – (region name) » (dossier non pris en charge – [nom de la région]) dans le système informatique inFACT.

Réattribution de dossier – Désigne le processus dans le cadre duquel un dossier passe de la gestion de cas active avec un travailleur des services communautaires qui lui a été assigné et devient un dossier en cours non pris en charge, ou d'un dossier en cours non pris en charge qui devient un dossier faisant l'objet d'une gestion de cas active avec un travailleur des services communautaires qui lui a été assigné.

Fermeture de dossier – Aux fins de la présente politique, la fermeture de dossier s'entend de la cessation des services à une famille, que ce soit en raison de l'admissibilité, d'un retrait volontaire ou du décès d'un client. Aux fins de la présente politique, la fermeture de dossier s'entend des clients dont le statut des renseignements sur le participant porte la désignation « *Inactive* » (inactif) ou « *Closed* » (fermé).

Sauf en cas de décès d'un enfant, le statut des renseignements du participant de tous les dossiers fermés portera la désignation « *Inactive* » (inactif). En cas de décès d'un enfant, le statut des renseignements sur le participant portera la désignation « *Closed* » (fermé). Le statut du programme de tous les dossiers portera la désignation « *Closed* » (fermé). Consulter l'[annexe A – Définitions des motifs de fermeture aux fins du statut du programme](#) pour obtenir des directives afin de sélectionner un motif de fermeture approprié.

Report des services – S'entend des situations où les parents indiquent ne pas vouloir ou ne pas avoir besoin de service pour le moment, y compris des services de gestion de cas, mais qui souhaitent maintenir le lien avec le programme. Les familles qui reportent les services sont différentes des familles qui demandent la fermeture de leur dossier, car les premières souhaitent maintenir un lien avec les Services aux enfants handicapés, alors que les dernières ne veulent pas avoir de lien avec le programme. Les dossiers pour lesquels les services sont reportés peuvent être réattribués et passer à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge.

Réouverture de dossier – Processus de reprise des services pour un dossier qui avait déjà été fermé.

Aucun besoin de service pour le moment – S’entend des familles qui n’ont pas besoin de services financés ou non, y compris la gestion de cas, les services d’intervention précoce en matière de développement des enfants ou d’autisme (y compris les services en matière d’autisme fournis par St.Amant), les services de soutien aux personnes malades ou handicapées, les services de soutien financés comme les services de relève ou les soutiens à l’emploi, ou les thérapies.

Évaluation et présélection initiales – Processus de présélection des familles avant le début des services de gestion de cas pour déterminer la catégorie à laquelle appartient le dossier, l’ordre de priorité aux fins de l’affectation d’un travailleur des services communautaires et les besoins des familles.

5.0 Politique

5.1 Fermeture

La fermeture du dossier se produit lorsque :

- l’enfant n’est pas admissible aux Services aux enfants handicapés,
- la famille a demandé la fermeture du dossier,
- l’enfant est décédé.

Les enfants ne sont pas admissibles aux Services aux enfants handicapés lorsqu’ils :

- ne répondent pas ou ne répondent plus aux critères d’invalidité leur permettant de s’inscrire aux Services aux enfants handicapés,
- ne respectent pas les exigences de résidence pour bénéficier des Services aux enfants handicapés,
- ne résident pas avec leur famille naturelle, élargie ou adoptive,
- ont 18 ans ou plus.

Les dossiers des familles qui n’ont pas besoin de services ou avec lesquelles il est impossible de communiquer peuvent être attribués à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge plutôt qu’à celle des dossiers fermés, car ils ne répondent pas aux critères de fermeture du dossier.

5.2 Dossiers en cours non pris en charge

Les dossiers des familles peuvent être attribués à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge dans les situations suivantes :

- les familles n’ont pas de besoins en matière de services à l’heure actuelle, que ce soit sur le plan de la gestion de cas ou de services financés;
- les familles reportent les services à une période ultérieure lorsque des besoins futurs sont cernés;
- il est impossible de communiquer avec les familles ou on ne sait pas où elles se trouvent.

Les dossiers en cours non pris en charge permettent aux régions d’identifier les familles admissibles aux Services aux enfants handicapés qui auront besoin de services plus tard, comme lors des périodes de transition clés de la vie d’un enfant. En attribuant les dossiers de ces familles à la catégorie de dossiers en cours non pris en charge, d’autres familles peuvent alors voir leur dossier être attribué à un travailleur des services communautaires, si des listes d’attente existent.

Chaque région doit conserver ses propres dossiers en cours non pris en charge et doit la passer en revue tout au long de l'année de service pour déterminer les familles avec qui elle doit tenter de rétablir l'offre de services. Bien que les Services aux enfants handicapés s'efforcent de créer des liens avec les familles dont le dossier est en cours et non pris en charge, les parents conservent également la capacité de communiquer avec les Services aux enfants handicapés en fonction de leurs besoins émergents et de leur état de préparation. Les familles dont le dossier est en cours et non pris en charge peuvent, à tout moment, en demander la réattribution pour passer à la catégorie de dossier actif.

Lorsque les familles ont cerné de futurs besoins éventuels (p. ex., soutien à la planification de la transition à l'âge adulte), les notes au dossier doivent indiquer clairement le moment auquel elles prévoient avoir des besoins en matière de service pour aider les régions à planifier.

Lorsque le programme est avisé du déménagement, dans une autre région de service, d'une famille dont le dossier n'était pas attribué, ce dossier peut passer dans la catégorie des dossiers en cours non pris en charge dans la nouvelle région afin de permettre à cette dernière de savoir qu'une famille ayant des besoins éventuels est venue s'établir dans sa région. Le personnel de la région où la famille s'établit doit communiquer avec cette dernière pour l'informer de la façon de communiquer avec les Services aux enfants handicapés dans sa région.

5.3 Aviser les familles des changements concernant le statut de leur dossier

Un avis écrit de changement de statut de dossier, qu'il s'agisse d'une réattribution ou d'une fermeture de dossier, doit être fourni, le cas échéant et dans la mesure du possible. L'avis doit informer les familles de la décision de modifier le statut de leur dossier et donner des directives sur la reprise des services ou la présentation d'une nouvelle demande de service, le cas échéant.

Les lettres doivent être personnalisées de manière à fournir des renseignements pertinents à la famille (par exemple, la conservation de l'équipement, la fin des fournitures, la reprise du service, etc.).

Dans les cas où un enfant est pris en charge par Services à l'enfant et à la famille ou est décédé, une lettre de fermeture de dossier n'est pas requise, car elle peut ne pas être appropriée en raison de la nature délicate des circonstances entourant la fermeture du dossier.

6.0 Principales normes et lignes directrices à l'appui de la prestation du programme

6.1 Normes

6.1.1 Réattribution à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge

Les décisions de réattribuer le dossier d'une famille à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge doivent être prises conjointement avec le responsable et sous réserve de son autorisation, ainsi qu'au su de la famille, dans la mesure du possible. L'attribution du dossier d'une famille à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge n'est possible que si la famille ne reçoit aucun service financé par les Services aux enfants handicapés (y compris les thérapies, les soutiens aux personnes malades ou handicapées ou les services d'analyse comportementale appliquée de St.Amant).

Avant de voir leur dossier réattribué à la catégorie de dossiers en cours non pris en charge, les familles doivent :

- avoir été mises au courant de l'intention d'attribuer leur dossier à la catégorie de dossiers en cours non pris en charge;
- avoir reçu des explications sur l'objet des dossiers en cours non pris en charge;
- avoir reçu de l'information sur la manière de renouer avec le programme en vue de faire passer leur dossier à la catégorie des dossiers actifs, dans la mesure du possible.

Pour les familles qui n'ont aucun besoin sur les plans de la gestion de cas et des services financés à l'heure actuelle, leurs dossiers peuvent être réattribués à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge si les familles et le personnel ne cernent aucun besoin futur éventuel. Consulter l'[annexe B](#) pour obtenir un exemple de calendrier de réattribution du dossier d'une famille ne présentant aucun besoin en services actuel ou futur à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge.

Le dossier des familles qui reportent le service à un moment ultérieur doit être réattribué à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge plutôt que fermé, car elles ont indiqué de futurs besoins éventuels et souhaitent demeurer liées au programme. Les régions doivent utiliser des listes de dossiers en cours non pris en charge comme mécanisme de suivi de la charge de travail éventuelle (p. ex., planification relative à l'âge de la majorité).

Pour les familles qui n'ont jamais pris part au programme, la réattribution de leur dossier à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge peut se produire dans les situations suivantes :

- la famille ne reçoit aucun service financé par les Services aux enfants handicapés, y compris des thérapies ou des services d'analyse comportementale appliquée de St.Amant;
- aucune communication de la part de la famille n'a eu lieu depuis au moins 12 mois dans le cadre du processus de gestion de cas habituel;
- les efforts pour communiquer avec la famille ne permettent pas d'obtenir une réponse de la famille.

Avant de réattribuer le dossier de ces familles à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge, le personnel doit déployer des efforts raisonnables pour communiquer avec les parents par téléphone, par courriel, par la poste et par l'intermédiaire des tiers concernés. La possibilité de déployer des efforts supplémentaires pour communiquer avec les parents devrait être envisagée en fonction de la vulnérabilité évaluée de l'enfant et de la situation familiale. Voir l'[annexe C](#) pour un exemple de calendrier de réattribution du dossier d'une famille à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge lorsque le personnel du programme n'est pas en mesure de communiquer avec cette dernière.

6.1.2 Fermeture de dossier en raison d'un départ et d'absences prolongées du Manitoba

Les familles qui quittent le Manitoba ne sont plus admissibles au programme des Services aux enfants handicapés dès leur départ de la province. Les familles doivent demander des services et des soutiens dans leur nouveau territoire de résidence.

Les dossiers des familles absentes du Manitoba pendant moins de six mois consécutifs peuvent demeurer ouverts au titre des Services aux enfants handicapés auprès du travailleur des services communautaires qui leur est affecté si les familles ont l'intention de revenir dans ce délai. Aucun service ou soutien financé ne peut être fourni pendant leur absence du Manitoba.

Dans le cas des absences prolongées du Manitoba, les familles sont réputées avoir déménagé à l'extérieur de la province lorsqu'elles doivent s'absenter ou se sont absentes du Manitoba pendant plus de six mois consécutifs, quelle que soit leur intention de retourner au Manitoba. Les dossiers des Services aux enfants handicapés de ces familles seront fermés. Consulter l'[annexe D](#) pour obtenir des directives sur les absences du Manitoba.

6.1.3 Familles qui déménagent dans une collectivité des Premières Nations au Manitoba ou en partent

Les enfants inscrits aux Services aux enfants handicapés peuvent résider dans une collectivité des Premières Nations pendant un maximum de six mois avant que l'on envisage de fermer leurs dossiers. Les enfants qui reviennent dans une collectivité desservie par les Services aux enfants handicapés dans les six mois peuvent recommencer à bénéficier de leurs services sans évaluation préalable.

Les Services aux enfants handicapés peuvent soutenir les enfants handicapés vivant dans des collectivités des Premières Nations en fournissant de l'information, des mécanismes d'orientation relatifs aux services et un soutien consultatif aux familles et aux partenaires des Premières Nations pour favoriser la coordination des services.

Comme les services offerts aux enfants vivant dans les collectivités des Premières Nations peuvent être fournis par le gestionnaire de cas principal ou le coordonnateur de services qui travaillent dans la collectivité au titre du principe de Jordan, aucun service ou soutien financé par les Services aux enfants handicapés n'est offert lorsque les enfants résident dans une collectivité des Premières Nations.

6.1.4 Enfants pris en charge par un office de services à l'enfant et à la famille

Pour les enfants dont le droit de tutelle est confié à un office de services à l'enfant et à la famille, le dossier doit être fermé à la fin du mois suivant le placement ou l'appréhension de l'enfant lorsqu'aucun plan clair de réunification n'est établi.

Au cours de cette période précédant la fermeture du dossier, les Services aux enfants handicapés peuvent fournir un soutien consultatif pour faciliter la transition relative à la prise en charge par un office de services à l'enfant et à la famille en lien avec le handicap de l'enfant. Pour éviter le dédoublement des services, les services et les soutiens financés par les Services aux enfants handicapés ne sont pas offerts aux enfants pris en charge par un office de services à l'enfant et à la famille. Les enfants pris en charge par un office de services à l'enfant et à la famille reçoivent des soutiens et des services auprès de cet office.

Pour les enfants pris en charge pour lesquels des plans clairs de réunification sont établis, leurs dossiers peuvent demeurer ouverts aux fins des Services aux enfants handicapés en vue de leur réunification avec leur famille et de la reprise de leurs services au titre des Services aux enfants handicapés. Au cours de cette période, les Services aux enfants handicapés peuvent fournir un soutien consultatif aux fins de la planification et de la préparation de la réunification; cependant, les services et les soutiens seront fournis par l'office de services à l'enfant et à la famille jusqu'au moment de la réunification.

Dans le cas des enfants recevant des services d'intervention précoce en matière de développement des enfants, leurs dossiers des Services aux enfants handicapés seront fermés une fois les services d'intervention précoce terminés, à moins de plans clairs de réunification des enfants avec leurs parents.

6.1.5 Fermetures de dossiers en raison d'un enfant qui atteint l'âge adulte

Un plan de transition à l'âge de la majorité doit être créé pour chaque enfant avant l'âge de 18 ans, dans la mesure du possible, afin de préparer sa transition vers l'âge adulte.

Les plans de transition doivent :

- respecter les lignes directrices énonçant les pratiques exemplaires concernant les intervenants et les calendriers établies dans le document intitulé *Vers la vie d'adulte : Protocole de transition de l'école à la communauté pour les élèves avec des besoins spéciaux*;
- préparer l'enfant et la famille à la transition vers l'âge adulte en s'assurant qu'ils connaissent le processus de transition et que la famille dispose des recommandations et des ressources appropriées pour les services aux adultes, y compris un aiguillage vers une évaluation Échelle d'intensité de soutien pour les enfants admissibles aux Services d'intégration communautaire des personnes handicapées.

Le personnel des régions devrait tenter de communiquer avec les familles dont le dossier figure dans sa liste de dossiers en cours non pris en charge après le 15^e anniversaire d'un enfant afin d'offrir du soutien à la planification de la transition. Pour les familles, la transition vers le soutien aux adultes doit avoir lieu avant le 18^e anniversaire de l'enfant.

Bien que la prestation de tous les services financés au titre des Services aux enfants handicapés prenne fin à la fin du mois du 18^e anniversaire de l'enfant, le soutien en matière de gestion de cas peut se poursuivre pendant une période allant jusqu'à un mois après le 18^e anniversaire de la personne, dans le cas où le processus de transition vers les services aux adultes n'est pas terminé.

La fermeture du dossier dans le système informatique inFACT se produit lorsque le processus de transition vers les services aux adultes est terminé et que tous les services financés sont remboursés.

6.1.6 Réattribution des dossiers en cours non pris en charge à la catégorie des dossiers de gestion de cas actifs

Les familles dont le dossier a été attribué à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge peuvent demander sa réattribution afin de le faire passer à la catégorie des dossiers de gestion de cas actifs en communiquant avec leur travailleur des services communautaires précédent ou avec leur bureau local des Services aux enfants handicapés.

Étant donné que l'on avait déjà déterminé que les enfants respectaient les critères d'admissibilité des Services aux enfants handicapés avant que leurs dossiers ne soient transférés à la catégorie des dossiers en cours non pris charge, il n'est pas nécessaire de réévaluer leurs handicaps; cependant, les enfants et les familles doivent satisfaire à d'autres critères du programme aux fins de l'inscription, comme les exigences relatives à la résidence, la famille naturelle, élargie ou adoptive et l'âge.

Un travailleur des services communautaires doit être affecté aux familles dans les dix jours ouvrables suivant la communication avec le programme afin de permettre aux familles de recommencer rapidement à y participer et de procéder à une évaluation et présélection initiales pour déterminer ce qui suit :

- l'intérêt de la famille et le niveau de préparation concernant les soutiens des Services aux enfants handicapés;
- l'engagement de tiers auprès de la famille;

- les services auxquels la famille souhaiterait avoir accès;
- les besoins immédiats et le niveau d'urgence;
- l'attribution du dossier à la catégorie appropriée.

6.1.7 Transfert de dossiers en cours non pris en charge

Les dossiers en cours non pris en charge peuvent être transférés d'une région de service à une autre lorsque les Services aux enfants handicapés sont informés du déménagement d'une famille au Manitoba. Le transfert de dossier sert à aviser le lieu d'accueil qu'une famille admissible aux Services aux enfants handicapés réside dans sa région, ce qui permet au personnel de la nouvelle région de communiquer avec la famille au moment de passer en revue ses dossiers en cours non pris en charge.

6.1.8 Fermeture de dossiers en cours non pris en charge

Les dossiers appartenant à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge peuvent être fermés lorsque l'enfant n'est plus admissible au programme (p. ex., lorsque l'enfant atteint l'âge de la majorité, déménage à l'extérieur de la province, ne répond plus aux critères d'invalidité). Le personnel des régions doit affecter des employés à l'examen des dossiers en cours non pris en charge afin de repérer les dossiers qui ne sont plus admissibles au programme et d'exécuter les processus de fermeture de ces dossiers.

6.1.9 Réouverture de dossiers fermés

Les familles qui demandent la réouverture du dossier fermé de leur enfant peuvent le faire en communiquant avec leur bureau local des Services aux enfants handicapés. Le personnel doit s'assurer que les familles respectent toujours les critères d'admissibilité au programme (p. ex., résidence et diagnostic).

Une évaluation et une présélection initiales pour déterminer la catégorie à laquelle appartient le dossier aux fins de l'affectation d'un travailleur des services communautaires et le niveau de priorité des services sont requises selon les besoins évalués et les ressources disponibles du programme.

En ce qui concerne les fermetures en raison d'un enfant qui ne respecte plus les critères d'invalidité, une nouvelle évaluation de l'invalidité visant à déterminer l'admissibilité aux Services aux enfants handicapés doit être effectuée avant la réouverture du dossier.

6.1.10 Notes au dossier

Les notes au dossier doivent respecter les normes en matière de consignation des dossiers de la division. Les notes au dossier doivent :

- décrire les circonstances entourant le changement de statut du dossier;
- résumer la décision de modifier le statut de l'enfant, y compris l'autorisation du responsable;
- indiquer, pour les familles dont le dossier est en cours et non pris en charge, les futurs besoins éventuels et le moment auquel ils peuvent être requis, le cas échéant;
- mentionner si la lettre relative à la fermeture du dossier ou à sa réattribution à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge a été envoyée (le cas échéant);
- consigner le lieu où le dossier papier est conservé.

Les notes au dossier sont entrées dans le système informatique inFACT sous « *Transfer Summary/Closure* » (résumé du transfert ou de la fermeture du dossier) pour consigner le changement de statut, qu'il s'agisse d'une réattribution ou d'une fermeture.

6.1.11 Documents au dossier

Le personnel doit s'assurer que tous les documents nécessaires sont conservés au dossier avant la réattribution ou la fermeture. Les documents peuvent comprendre la correspondance papier et électronique avec les familles concernant le changement de statut, les évaluations confirmant le changement de l'admissibilité, etc.

Les documents au dossier sont transférés ou conservés, selon le cas, après la réattribution ou la fermeture du dossier.

Les dossiers sont conservés et éliminés conformément aux procédures applicables du calendrier des autorités provinciales en matière de gestion des documents. Le bureau de l'administration régionale a connaissance de ces procédures et a accès à ces calendriers.

6.2 Lignes directrices

6.2.1 Calendriers

Calendriers visant à déterminer si la période de fermeture ou de réattribution du dossier peut être prolongée, en consultation avec le responsable, lorsqu'il est réputé être dans l'intérêt supérieur de l'enfant et de sa famille de conserver le statut actif du dossier et un gestionnaire de cas affecté.

6.2.2 Effort minimum pour établir une communication avec les familles

Avant de réattribuer un dossier à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge pour une famille avec laquelle il n'y a eu aucune communication depuis au moins 12 mois, le personnel doit déployer des efforts raisonnables pour communiquer avec les parents en utilisant différents moyens (p. ex., téléphone, courriel, poste ou tiers) selon la vulnérabilité évaluée de l'enfant et la situation familiale.

Le personnel doit communiquer avec un tiers concerné pour établir une communication avec la famille, obtenir des renseignements sur l'intérêt de la famille à l'égard du service ou tenter d'apprendre où elle se trouve.

6.2.3 Avis aux tiers internes concernés par la fermeture des dossiers

Les tiers internes jouant un rôle auprès des familles doivent être avisés de la fermeture d'un dossier afin de s'assurer qu'ils sont au courant du changement de statut du dossier des familles, afin d'amorcer leurs processus de fermeture de dossier. Les tiers internes peuvent comprendre les suivants :

- les Services de développement de l'enfant;
- les services pour enfants autistiques des Services aux enfants handicapés;
- les services liés à la psychologie du comportement.
- la Section des services de soutien aux personnes malades ou handicapées;
- les services de finances de la région;

6.2.4 Mise à jour du système informatique inFACT

Tous les champs et écrans nécessaires du système informatique inFACT sont mis à jour pour consigner la réattribution ou la fermeture du dossier.

Réattribution à la catégorie des dossiers en cours non pris en charge	Fermeture de dossiers
<ul style="list-style-type: none"> • Date de fin des gestionnaires de cas de la page des renseignements sur le participant et transfert au profil régional des dossiers en cours non pris en charge. • Entrer les renseignements importants dans la boîte de commentaires de la page des détails du participant concernant les futurs besoins éventuels, p. ex., la planification de la transition vers l'âge adulte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Date de fin des gestionnaires de cas de la page des renseignements sur le participant. • Les plans de services sont fermés et les fonds approuvés restants sont désengagés. • Le statut des détails sur le participant est modifié pour « <i>Inactive</i> » (inactif) (ou « <i>Closed</i> » [fermé] seulement en cas de décès du client). • Changement du statut du programme pour « <i>Closed</i> » (fermé). • Les motifs de fermeture de dossier appropriés doivent être choisis pour consigner les motifs de fermeture de la manière la plus précise (consulter l'annexe A).

6.2.5 Mise à jour du système informatique inFACT et du formulaire de suivi pour les familles concernées par les Services à l'enfant et à la famille

Lorsqu'ils sont connus, le personnel doit s'assurer que tous les champs du système informatique inFACT sont mis à jour lorsqu'un enfant est pris en charge par les Services à l'enfant et à la famille. La section sur la participation des Services à l'enfant et à la famille sur la page du Programme des services aux enfants handicapés doit être modifiée pour afficher la participation actuelle des Services à l'enfant et à la famille.

Le personnel devrait remplir le formulaire de suivi relatif aux Services aux enfants handicapés et aux Services à l'enfant et à la famille lorsque des enfants sont pris en charge par les Services à l'enfant et à la famille.

6.2.6 Mise à jour de l'information relative au crédit d'impôt pour soignant primaire dans le système informatique inFACT pour les enfants qui n'y sont plus admissibles

En ce qui concerne les fermetures de dossiers liées à des enfants dont les résultats aux nouvelles évaluations révèlent qu'ils ne répondent plus aux critères d'invalidité des Services aux enfants handicapés, l'information relative au crédit d'impôt pour soignant primaire dans le système informatique inFACT doit être mise à jour pour indiquer que l'enfant ne répond pas aux critères d'admissibilité au crédit d'impôt.

Annexe A – Définitions des motifs de fermeture relatifs au statut du programme

[Retour à la politique](#)

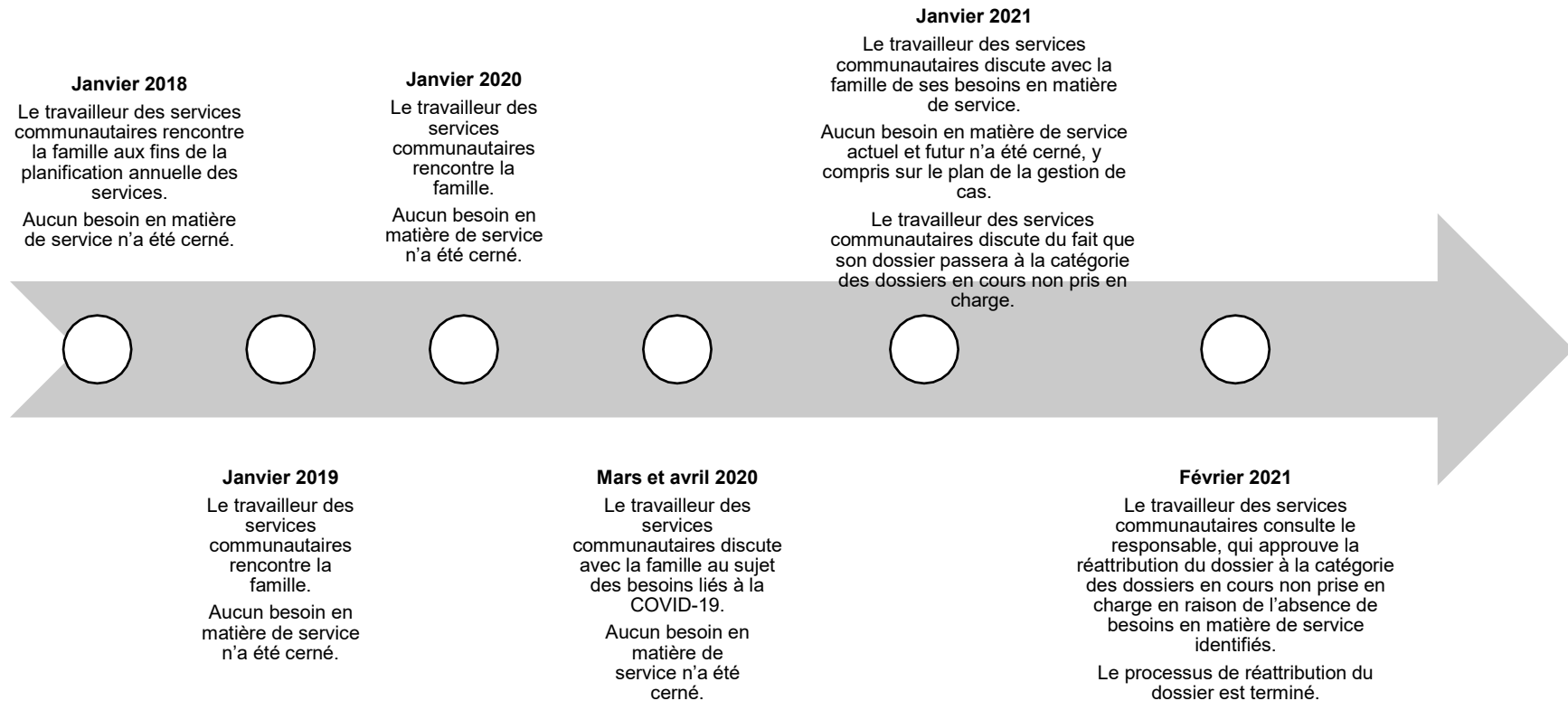
Motif de la fermeture relatif au statut du programme	Définition	Système informatique inFACT
Age of Majority	L'enfant ne répond plus aux exigences en matière d'âge concernant l'admissibilité aux Services aux enfants handicapés, car il a atteint l'âge de la majorité.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif relatif au statut du programme : « <i>Age of Majority</i> » (âge de la majorité) Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Age of Majority	L'enfant ne répond plus aux exigences en matière d'âge concernant les Services aux enfants handicapés, mais il est maintenant ouvert aux Services d'intégration communautaire des personnes handicapées ou aux services de soutien provinciaux de remplacement.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif relatif au statut du programme : <i>Âge de la majorité</i> Statut des détails sur le participant : « <i>Open</i> » (ouvert) Motif du statut des détails sur le participant : S.O.
CFS Placement	Les soins de l'enfant ont été confiés à un office de services à l'enfant et à la famille et aucune réunification n'est prévue.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif du statut du programme : <i>Placement auprès des Services à l'enfant et à la famille</i> Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Early Intervention Only - Ended	Les services d'intervention précoce en matière de développement de l'enfant ont pris fin pour un enfant d'âge préscolaire pris en charge par un office de services à l'enfant et à la famille. Aucun plan de réunification n'est prévu.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif relatif au statut du programme : « <i>Early Intervention Only-Ended</i> » (services d'intervention précoce seulement – terminé) Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Ineligible	L'enfant a été évalué et on a estimé qu'il ne répondait pas aux critères d'invalidité permettant de s'inscrire aux Services aux enfants handicapés au moment de l'admission, ou l'enfant a été évalué à nouveau et on a estimé qu'il ne répondait pas aux critères d'invalidité permettant de demeurer admissible aux Services aux enfants handicapés.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif du statut du programme : <i>Non admissible</i> Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Moved out of Province	L'enfant a déménagé à l'extérieur du Manitoba, ou il s'est absenté ou s'absentera du Manitoba pendant plus de six mois pour des raisons non médicales ou non liées à l'invalidité.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif du statut du programme : « <i>Moved Out of Province</i> » (déménagement à l'extérieur de la province) Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Moved Out of</i>

		<i>Province</i> » (déménagement à l'extérieur de la province)
Moved to Reserve	L'enfant a déménagé dans une collectivité des Premières Nations.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif du statut du programme : Déménagement dans une réserve Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Services no longer required	Les parents ont indiqué qu'ils ne veulent pas recevoir des Services aux enfants handicapés et demandent la fermeture de leur dossier.	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif relatif au statut du programme : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis) Statut des détails sur le participant : « <i>Inactive</i> » (inactif) Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis)
Services no longer required	L'enfant est décédé. *** Remarque : C'est la seule situation où il est permis d'utiliser le statut de détails sur le participant « <i>Closed</i> » (fermé).	Statut du programme : « <i>Closed</i> » (fermé) Motif du statut du programme : « <i>Service no longer required</i> » (le service n'est plus requis) Statut des détails sur le participant : « <i>Closed</i> » (fermé) *** Motif du statut des détails sur le participant : « <i>Deceased</i> » (personne décédée)

Veillez noter que le motif de fermeture suivant n'est pas utilisé par les Services aux enfants handicapés : « ***Transfer to another program*** » (transfert vers un autre programme).

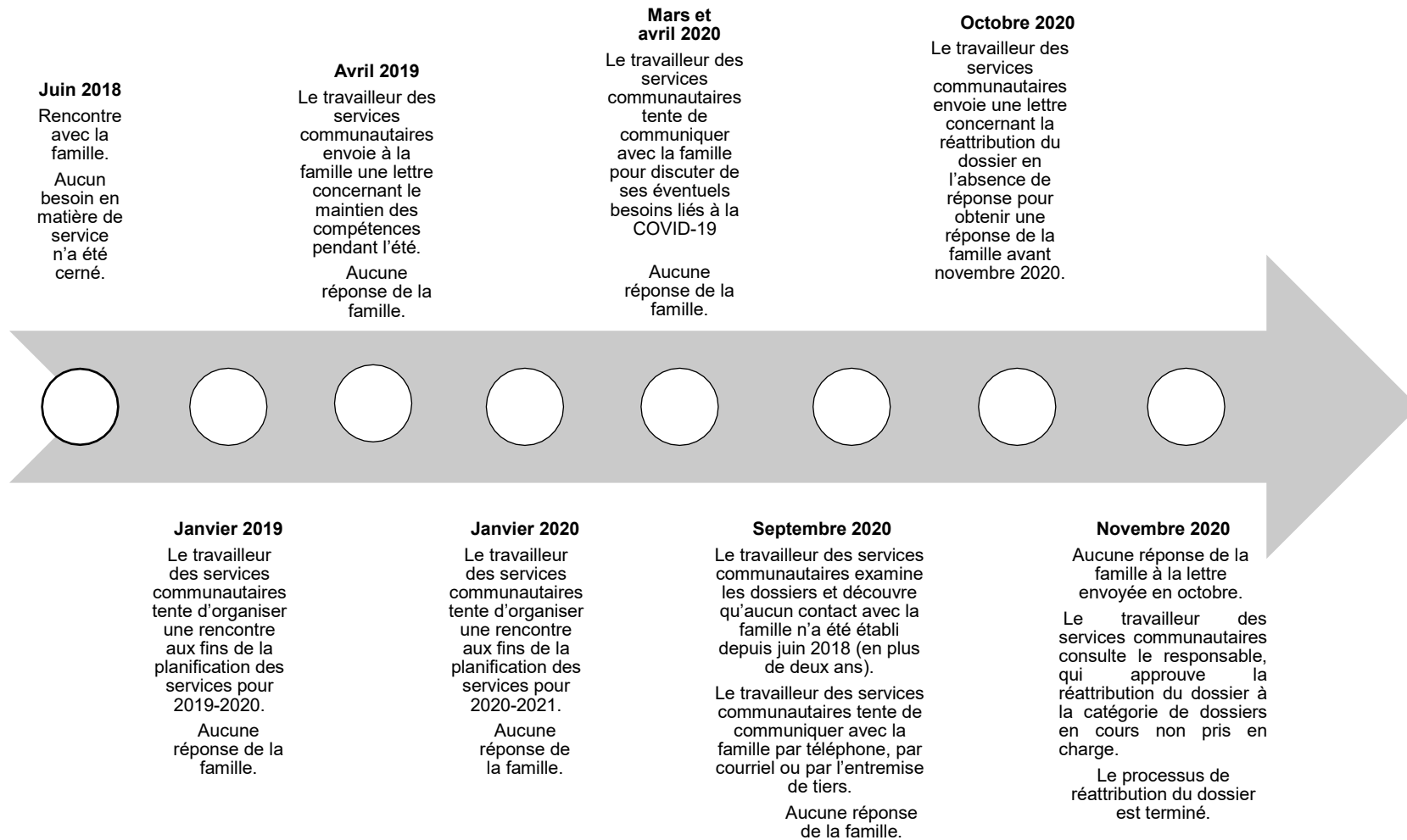
Annexe B – Exemple de calendrier : Réattribution de dossier pour une famille sans besoins en matière de service actuels ou futurs

[Retour à la politique](#)



Annexe C – Exemple de calendrier : Réattribution d’un dossier en raison de l’absence de réponse

[Retour à la politique](#)



Annexe D – Arbre de décision concernant l'absence du Manitoba

[Retour à la politique](#)

