
MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

4.05 – Programme de prévention de la violence faite aux femmes

(Suivi de la section 3.05 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le Programme de prévention de la violence faite aux femmes (le Programme) du ministère finance les organismes bénéficiaires de paiements de transfert qui offrent des abris sûrs et des services de soutien aux femmes brutalisées ou maltraitées et à leurs enfants.

En 2002-2003, le ministère a affecté quelque 90,7 millions de dollars au Programme, contre 82 millions en 2000-2001. Sur ce montant, 64 millions ont été octroyés à une centaine d'organismes communautaires sans but lucratif dont les centres d'accueil ont servi de refuges temporaires à environ 15 000 femmes et 13 000 enfants. Toujours en 2000-2001, le ministère a versé quelque 18 millions de dollars à plus de 100 autres organismes communautaires sans but lucratif qui n'ont pas de centres d'accueil mais qui dispensent des services de counseling, de prévention de la violence, d'éducation publique et autres.

Durant notre vérification de 2001, nous sommes arrivés à la conclusion que les pratiques de surveillance et d'évaluation du ministère ne lui permettaient pas de s'assurer que les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert que nous avons examinés étaient de qualité acceptable et uniforme et que les principes d'optimisation des ressources étaient suivis. Nous avons également conclu que les politiques et procédures du ministère ne lui permettaient pas non plus de s'assurer que les paiements de transfert aux organismes fournisseurs de services étaient raisonnables et contrôlés de façon adéquate dans tous les cas. Nous avons notamment fait les constatations suivantes :

- Certains centres d'accueil ont dû refuser des femmes et des enfants, et les périodes d'attente pour les autres services étaient longues.
- Les fonds octroyés aux organismes n'étaient pas basés sur une évaluation de ce qu'il serait raisonnable de dépenser pour obtenir ces services. Ainsi, les coûts de services semblables variaient de façon appréciable selon les organismes.
- Dans bien des cas, la méthode employée par le ministère pour effectuer le rapprochement annuel entre les dépenses réelles et les sommes fournies ne permettait pas de cerner les dépenses inopportunes ou non admissibles, de même que les excédents que le ministère aurait dû récupérer.

Nous avons recommandé les améliorations à apporter dans chaque cas, et le ministère s'est engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Les services de vérification interne du ministère ont passé en revue les mesures prises par le ministère en réponse à nos recommandations de 2001. Nous avons examiné leurs conclusions et déterminé qu'elles étaient fiables. Nous avons constaté que le ministère avait fait peu de progrès dans la mise en œuvre de nos recommandations. L'état actuel des mesures prises par le ministère en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

SUIVI DES SERVICES FOURNIS

Normes de qualité des services

Recommandation

Pour s'assurer que les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes sont d'une qualité acceptable et raisonnablement uniforme et que les principes d'optimisation des ressources sont respectés, le ministère doit :

- *établir et communiquer les normes de service acceptables auxquelles il faut s'attendre pour chacun des points suivants : services essentiels à fournir; niveaux de dotation et de compétence minimums; critères d'admission; périodes d'attente acceptables; sécurité matérielle des centres d'accueil; coordination des services avec les autres fournisseurs;*
- *évaluer périodiquement les services fournis par les organismes pour déterminer s'ils répondent à ses attentes et prendre des mesures correctrices appropriées au besoin.*

État actuel

En février 2002, le ministère a envoyé à tous les bureaux régionaux une lettre contenant une description des services de base que les centres d'accueil devraient offrir, la liste des critères d'admission ainsi qu'une vue d'ensemble des procédures à suivre pour signaler les incidents graves. En décembre 2002, à la suite de ses audiences sur notre rapport de 2001, le Comité permanent des comptes publics a demandé au ministère de rendre compte des progrès réalisés dans la définition des services de base et l'élaboration d'une politique de clarification des services non offerts par les centres d'accueil. En février 2003, le ministère a répondu à cette demande en fournissant une liste des services de base et des services auxiliaires des centres d'accueil.

Le ministère est en train d'examiner les données disponibles sur la dotation des centres d'accueil et envisagera la possibilité d'élaborer des lignes directrices concernant les niveaux de dotation et les compétences de base.

Le ministère a également élaboré et diffusé le modèle d'entente de collaboration entre les centres d'accueil de la Société d'aide à l'enfance et du Programme ainsi que les lignes directrices connexes, afin de promouvoir la collaboration entre les deux secteurs. Il prévoit

que les ententes négociées seront mises en œuvre à l'échelle de la province d'ici le printemps 2004.

La question des normes acceptables en ce qui concerne les périodes d'attente et la sécurité matérielle des centres d'accueil n'a pas encore été abordée. Le ministère nous a toutefois informés qu'il avait dépensé 5 millions de dollars pour améliorer la sécurité et l'accessibilité des centres d'accueil.

La conformité aux normes de qualité acceptables ne pourra être évaluée qu'après l'établissement et la communication de celles-ci.

Rapports trimestriels

Recommandation

Pour s'assurer que les rapports trimestriels sur le Programme permettent un suivi efficace des dépenses et de la prestation des services durant l'année, le ministère doit :

- *donner des directives à tous les organismes pour s'assurer qu'ils communiquent de façon cohérente les informations relatives aux finances et aux services fournis;*
- *s'assurer que les organismes expliquent et décrivent des plans d'action appropriés pour tous les écarts importants, au besoin;*
- *évaluer avec promptitude et, s'il y a lieu, approuver les mesures correctrices proposées et s'assurer qu'elles sont prises.*

État actuel

Afin d'aider les bureaux régionaux à surveiller de façon plus efficace les dépenses engagées et les services fournis par les organismes, le ministère a révisé et élargi le type de renseignements que les organismes doivent communiquer. Il a notamment institué la liste de contrôle du cycle conjoncturel des paiements de transfert en septembre 2001. En février 2002, le ministère a fait parvenir aux bureaux régionaux une lettre renforçant l'utilisation de cette liste de contrôle.

Cependant, les services de vérification interne du ministère ont découvert que le personnel du ministère n'utilisait pas cette liste ou ne donnait pas tous les renseignements demandés. Pour cette raison et parce que l'analyse nécessaire n'était pas documentée, le ministère ne pouvait pas s'assurer que les organismes financés se conformaient à ses pratiques opérationnelles.

Incidents graves

Recommandation

Afin d'accroître l'efficacité du processus de rapport et d'examen des incidents graves pour les organismes financés dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes, le ministère doit s'assurer :

- *que les organismes comprennent bien les modalités d'application des critères relatifs aux incidents graves;*
- *que tous les incidents graves faisant l'objet d'un rapport verbal sont consignés pour qu'il puisse déterminer avec certitude si les rapports de suivi exigés ont été reçus;*
- *que des mesures correctrices appropriées sont prises à la suite des incidents graves survenus.*

État actuel

De nouveaux formulaires de rapport des incidents graves sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2003. Ils contiennent une section où indiquer le nom de l'employé du ministère ayant reçu la notification initiale de l'incident grave, ainsi que la façon dont il a accusé réception de cette information. Les services de vérification interne du ministère ont examiné la procédure de rapport des incidents graves dans trois bureaux régionaux. Ils ont constaté que ces bureaux utilisaient correctement les formulaires et consignaient tous les incidents graves afin de se conformer à la procédure de rapport et d'assurer un suivi en temps opportun, au besoin.

RESPONSABILITÉ ET GESTION INTERNE DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Recommandation

Le ministère doit améliorer la gestion et accroître la responsabilité des organismes du Programme de prévention de la violence faite aux femmes en imposant les exigences de son cadre de responsabilité et de gestion.

État actuel

Depuis 2001-2002, le ministère demande aux organismes de confirmer que les membres de leur conseil d'administration possèdent l'expertise et l'expérience nécessaire pour s'acquitter de leurs responsabilités et qu'une structure appropriée de gestion et de rapport a été mise en place.

En mai 2003, le ministère a finalisé un cadre de gestion et de responsabilité à l'intention des organismes bénéficiaires de paiements de transfert, mais il ne l'a pas encore envoyé aux organismes. Il nous a également avisés qu'il était en train de rédiger un guide des ressources à l'intention des conseils d'administration et qu'il s'attendait à le terminer à l'automne 2003.

FINANCEMENT DU PROGRAMME

Financement des services d'hébergement, de counseling et autres

Recommandation

Pour s'assurer que le financement des services fournis dans le cadre du Programme de prévention de la violence faite aux femmes est proportionné aux besoins particuliers de chaque organisme, le ministère doit :

- *s'assurer que les demandes de financement des organismes contiennent des informations pertinentes et suffisamment détaillées pour lui permettre de prendre des décisions éclairées;*
- *évaluer les demandes de financement d'un œil critique et s'assurer que les montants approuvés sont proportionnés à la demande et aux services réellement fournis.*

État actuel

Les services de vérification interne du ministère ont examiné un échantillon de dossiers du ministère et constaté que les informations contenues dans les demandes de financement n'étaient pas encore suffisamment pertinentes et détaillées pour lui permettre de prendre des décisions éclairées en matière de financement. Le ministère n'a donc pas donné suite à cette recommandation de façon satisfaisante.

Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes

Recommandation

Pour que le processus de rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP) pour le Programme de prévention de la violence faite aux femmes repère les dépenses inopportunes et non admissibles, ainsi que les excédents, et appuie mieux les décisions en matière de financement, le ministère doit :

- *définir clairement les dépenses admissibles et communiquer cette information aux organismes;*
- *s'assurer que les organismes fournissent, dans leur RADRP, des données financières suffisamment détaillées et liées aux états financiers vérifiés;*
- *examiner attentivement l'information fournie dans les RADRP et prendre les mesures de suivi nécessaires.*

État actuel

Le ministère reconnaît la nécessité de vigoureux processus de responsabilisation financière et a pris des mesures pour améliorer le formulaire et le processus de rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADRP). Par exemple, la documentation qu'il a remise aux organismes pour le RADRP de 2001-2002 contenait des définitions à jour des dépenses admissibles et non admissibles.

Cependant, le ministère ne s'assure pas encore que les RADRP soumis par les organismes renferment des informations suffisamment détaillées et pertinentes pour améliorer l'efficacité du processus de RADRP. Il n'est donc pas encore en mesure de cerner les dépenses inappropriées ou non admissibles. Quant aux fonds excédentaires, les surplus déclarés par les organismes eux-mêmes ont été retournés au ministère dans les 24 mois suivant la fin de l'exercice de chaque organisme, conformément à la politique du ministère.