

Services de santé mentale pour enfants

(Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.02 du *Rapport annuel 2003*)

Contexte

Le Programme des services de santé mentale pour enfants finance les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui fournissent des services aux enfants et/ou aux familles des enfants ayant des problèmes sociaux, affectifs ou comportementaux ou des troubles psychiatriques. Quelque 250 organismes communautaires sont financés en vertu des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les types de services offerts comprennent l'évaluation, la psychothérapie, le counseling, l'intervention d'urgence, la formation professionnelle et l'éducation, ainsi que les services en établissement (services de santé mentale offerts en établissement) aux enfants qui ont besoin d'une aide plus intense.

Les dépenses au titre des services de santé mentale pour enfants s'élevaient à 424,4 millions de dollars au cours de l'exercice 2004-2005 (contre 315 millions en 2002-2003), ce qui représente une hausse substantielle par rapport aux 213 millions dépensés en 1996-1997. Au moment de notre vérification, la majeure partie de cette augmentation avait été consacrée à plusieurs nouvelles initiatives

au cours des deux dernières années, initiatives qui, dans la plupart des cas, consistaient à fournir des services intensifs à un nombre relativement faible de personnes ayant des besoins particuliers et complexes.

Nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes communautaires financés. Le ministère ne pouvait donc pas être sûr que les enfants vulnérables et dans le besoin recevaient les soins et l'aide dont ils avaient besoin. En particulier, le ministère :

- n'avait pas établi de normes de qualité ni de critères d'évaluation des services pour aider son personnel à juger si les services étaient de qualité acceptable et représentaient l'optimisation des ressources;
- n'avait pas établi de normes de délais d'accès aux services, raisonnables et proportionnels aux besoins de chaque enfant, et ne surveillait pas l'ampleur et l'impact des longs délais d'attente;
- ne recevait pas d'information des organismes sur les résultats des services fournis et ne pouvait donc les évaluer.

Nous avons également constaté que les décisions de financement du ministère n'étaient pas fondées sur des renseignements suffisamment

détaillés et pertinents, qu'ils soient financiers ou qu'ils portent sur le fonctionnement, de la part des organismes, pour garantir que les montants approuvés étaient proportionnels à la demande et à la valeur des services à fournir.

Nos conclusions étaient particulièrement préoccupantes parce qu'un grand nombre traitaient de problèmes que nous avons déjà soulevés dans notre vérification du programme de 1997. Bien que le ministère ait acquiescé aux recommandations de cette vérification et consenti à mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires, ses progrès avaient été moins que satisfaisants.

Il est à noter que le ministère avait acquiescé aux recommandations de la vérification de 2003 et s'était, encore une fois, engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

État actuel des recommandations

D'après les renseignements transmis par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, des progrès ont été réalisés dans la mise en œuvre de la plupart des recommandations formulées dans le *Rapport annuel 2003*. Dans d'autres cas cependant, les progrès ont été plus lents que prévu. Les mesures prises pour donner suite à chacune de nos recommandations sont décrites ci-après.

Qualité des services

Recommandation

Pour s'assurer que les organismes sont conscients des attentes du ministère en matière de services et aider le personnel ministériel à déterminer si les services sont de qualité acceptable et représentent l'optimisation des ressources, le ministère doit :

- *fixer des normes de qualité de service acceptable et des critères d'évaluation de la qualité pour tous*

les programmes des services de santé mentale pour enfants qu'il finance;

- *évaluer régulièrement la qualité des services offerts et prendre, en collaboration avec les organismes partenaires, les mesures correctrices qui s'imposent.*

État actuel

Depuis la publication du *Rapport annuel 2003*, le gouvernement a établi le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui est responsable du programme.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a tenu des discussions avec divers intervenants internes et externes afin d'élaborer un cadre stratégique qui :

- *définira et communiquera une vision, des principes et des fonctions de base;*
- *servira de fondement à l'établissement de normes et de lignes directrices fondées sur des données probantes.*

Le cadre stratégique devrait être publié au début de 2006.

On a également élaboré un cadre de surveillance et d'analyse des résultats pour les 113 nouveaux programmes financés dans le budget 2004-2005. Le ministère a conçu et mettra en œuvre des modèles de données personnalisés pour ces nouveaux programmes.

Listes d'attente

Recommandation

Pour pouvoir offrir aux enfants qui en ont le plus besoin les services nécessaires en temps opportun, et sinon, pour en diminuer les conséquences négatives, le ministère doit :

- *établir des normes d'accès aux services, raisonnables et proportionnelles aux besoins de chacun;*
- *savoir dans quelle mesure on observe les normes et élaborer des stratégies pour remédier aux situations lorsque les délais sont trop longs.*

État actuel

Le ministère est en train d'élaborer un cadre stratégique pour les services de santé mentale destinés aux enfants et aux jeunes, lequel servira de fondement à l'établissement de normes et de lignes directrices fondées sur des données probantes, notamment en ce qui concerne l'accès aux services. À cet égard, le ministère s'emploie avec ses partenaires à recueillir, d'ici l'automne 2005, des données fiables sur les délais d'attente et la prestation des services.

Entre-temps, un financement additionnel de 25 millions de dollars pour les services de santé mentale destinés aux enfants et aux jeunes (annualisé à 38 millions) a été annoncé dans le budget de 2004-2005. Les fonds additionnels affectés aux 113 nouveaux programmes et l'élargissement des 96 programmes existants devraient réduire sensiblement les délais d'attente pour les services.

Le ministère travaille également avec l'Hospital for Sick Children et Santé Mentale pour Enfants Ontario à l'établissement de données de référence sur les délais d'attente actuels. On a déjà reçu un premier rapport de données de référence. L'intention est de se servir de ces données pour préparer un rapport annuel sur les services de santé mentale pour enfants en Ontario.

Évaluation du rendement

Recommandation

Pour que les enfants qui bénéficient des services de santé mentale reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin, le ministère doit :

- *obtenir régulièrement et évaluer les renseignements sur le niveau et les résultats des services fournis par ses organismes communautaires;*
- *prendre les mesures nécessaires pour que le rapport trimestriel fournisse des renseignements fiables et utiles sur les dépenses et les services.*

État actuel

Le ministère a établi la Direction de la recherche et de la mesure des résultats au printemps 2005. Cette

direction élabore présentement des mesures des résultats pour les services de santé mentale pour enfants. Une fois ces mesures finalisées, elle devra en assurer le suivi et les intégrer aux rapports au niveau du ministère.

Demandes de financement des organismes et accords

Recommandation

Pour faire en sorte que le financement des organismes soit équitable et réponde aux besoins des enfants de chaque collectivité, le ministère doit :

- *s'assurer que tous les organismes incluent dans leur budget des renseignements suffisamment détaillés, fiables et pertinents;*
- *évaluer toutes les demandes de financement et s'assurer que les montants approuvés correspondent à la demande et à la valeur des services à offrir;*
- *s'assurer que les fonds versés sont dépensés aux fins prévues.*

État actuel

Le ministère révisé présentement les descriptions des services figurant dans les contrats passés avec les organismes de prestation, afin de préciser ses attentes. On s'attend à ce que les descriptions révisées soient incluses dans les documents budgétaires de 2006-2007. Une fois ces descriptions révisées, le ministère sera davantage en mesure de déterminer si les demandes de financement sont raisonnables et de s'assurer que les fonds versés sont dépensés aux fins prévues.

Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes

Recommandation

Pour renforcer la responsabilité financière, le ministère doit s'assurer que le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADP) et les états financiers vérifiés contiennent des informations comparables et suffisamment détaillées pour permet-

tre de détecter les postes de dépenses non admissibles ou inappropriées ainsi que les excédents. Deuxièmement, le ministère doit élaborer un processus plus efficace d'examen et d'approbation des RADP.

État actuel

Les documents budgétaires de 2004-2005 envoyés aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert incluaient une section énonçant les politiques en matière de RADP aux fins de référence. En 2003-2004 et 2004-2005, pour rendre le processus de RADP plus efficace, le ministère a offert une formation dans ce domaine au personnel des bureaux régionaux. Le matériel de formation passait en revue les dépenses admissibles et autres.

Recouvrement de l'excédent

Recommandation

Le ministère ne devrait pas conclure d'ententes de services qui portent sur deux exercices car, ce faisant, il contourne l'obligation imposée par le Secrétariat du Conseil de gestion de déceler et de recouvrer les excédents annuels.

État actuel

En 2003-2004 et 2004-2005, le ministère a offert une formation en comptabilité d'exercice au personnel des bureaux régionaux. Il a également révisé ses pratiques administratives pour garantir que le financement fourni soit compatible avec les subventions annuelles.

Après avoir examiné un échantillon d'ententes, les Services de vérification interne du ministère ont découvert que les modalités de l'entente ne s'étendaient généralement pas au-delà de l'exercice visé. Le ministère a également souligné à son personnel dans les cours de formation offerts en 2003-2004 et 2004-2005 que les excédents annuels recouverts devaient être détectés par le processus de rapprochement en fin d'exercice.

Systèmes d'information

Recommandation

Le ministère devrait s'assurer que ses systèmes d'information de gestion fournissent des renseignements suffisamment détaillés, pertinents et exacts pour permettre de déterminer si les services offerts par les organismes bénéficiant de paiements de transfert sont efficaces et représentent une optimisation des ressources.

État actuel

Pour améliorer la qualité des données du Système d'information sur la gestion des services (SIGS), le ministère a mis en œuvre deux types de rapports sur les exceptions et les écarts dans le SIGS afin d'aider à valider les données entrées dans le système. Ces rapports sont mis à la disposition du personnel des bureaux régionaux à des fins d'examen et de suivi.

Depuis février 2005, les directeurs régionaux doivent remplir un protocole d'approbation amélioré, qui est la confirmation trimestrielle, par chaque directeur régional, que l'information contenue dans le SIGS est complète, qu'elle a été vérifiée et qu'elle peut être utilisée à l'échelle du ministère.

L'objectif à long terme du ministère est d'automatiser la réception des données provenant des fournisseurs de services. Le ministère estime que cette automatisation réduirait sensiblement le nombre d'erreurs de saisie.