

# Organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.04 du *Rapport annuel 2008*

## Contexte

Le programme Services de santé mentale pour enfants et jeunes du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère) verse des paiements de transfert à environ 440 organismes qui fournissent une vaste gamme de services et de soutiens à des enfants et à des jeunes de 18 ans et moins qui ont des besoins en matière de santé mentale. Les fonds affectés à ce programme s'élevaient à environ 522 millions de dollars en 2009-2010 (502 millions en 2007-2008), dont 444 millions ou 85 % (434 millions ou 86 % en 2007-2008) ont été versés aux organismes et le reste, affecté aux initiatives du Ministère et au fonctionnement de deux de ses propres installations de traitement. Les 40 organismes les plus importants ont reçu environ la moitié des paiements de transfert totaux.

Notre vérification de l'optimisation des ressources (VOR) de 2008 mettait l'accent sur quatre organismes particuliers offrant ces services, alors que celle de 2003 était axée sur l'administration du programme par le Ministère. Elle faisait suite à l'élargissement, le 1<sup>er</sup> avril 2005, du mandat du Bureau

du vérificateur général de l'Ontario aux organismes du secteur parapublic bénéficiaires de paiements de transfert. Il s'agissait de notre première VOR des organismes offrant ce programme.

Les quatre organismes visités étaient Associated Youth Services de Peel; Hincks-Dellcrest Treatment Centre à Toronto; Kinark Child and Family Services, qui desservent les régions de York et de Durham ainsi que les comtés de Simcoe, de Peterborough et de Northumberland et qui exploitent également, à Oakville, un établissement de traitement en milieu fermé pour les jeunes de toutes les régions de l'Ontario; ainsi que le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa.

Les services et soutiens types fournis dans le cadre du programme Services de santé mentale pour enfants et jeunes comprennent l'admission et l'évaluation, le counselling de groupe, individuel et familial, les programmes de traitement en établissement ou de jour, et l'intervention d'urgence. La plupart des dépenses se rapportent aux programmes et services hors établissement. Comme ce programme n'est pas régi par une loi, l'offre de services est limitée par la capacité existante du système, qui est largement déterminée par le montant et la répartition des fonds ministériels, plutôt que par les besoins.

Dans notre rapport de vérification, nous faisons remarquer que les organismes jouissaient d'une autonomie considérable depuis plusieurs années, en partie parce que le Ministère donnait peu de directives concernant les genres et les niveaux de services à fournir. Cette situation s'est traduite, tant à l'échelon des collectivités qu'à celui de la province, par un ensemble de services disparates destinés aux enfants ayant des besoins en santé mentale. Plusieurs des observations figurant dans notre *Rapport annuel 2008* ressemblaient à celles formulées dans la vérification du Ministère effectuée en 2003. Nous avons notamment constaté que les organismes devaient :

- améliorer ensemble leurs procédures d'évaluation et d'aiguillage à l'échelle de la province afin de prévenir les situations suivantes :
  - les parents dont l'enfant a un problème de santé mentale et qui ne savent pas où appeler pour obtenir de l'aide ou qui pourraient avoir à appeler différents organismes pour déterminer les services disponibles, ceux qui répondraient le mieux aux besoins de leur enfant, et la procédure à suivre pour les obtenir;
  - un enfant aux besoins moins graves ou moins urgents est traité dans une région de la province alors que, dans une autre région, il n'y a pas de services disponibles pour un enfant aux besoins plus graves ou plus urgents.
- élaborer des normes de gestion raisonnable des cas pour la prestation d'un vaste éventail de services externes, et mettre en oeuvre un processus interne d'évaluation de la qualité ou d'examen par les pairs pour déterminer si ces normes sont respectées;
- recueillir et communiquer des renseignements plus significatifs en ce qui concerne le nombre et le type de services fournis en contrepartie des fonds reçus et les résultats obtenus.

En outre, les organismes nous ont informés qu'étant donné qu'il n'y a eu que peu d'augmentations, voire aucune augmentation du tout, du

financement de leurs programmes de base – ce qui comprend les activités administratives – ces 10 dernières années, ils ont eu beaucoup de difficulté à maintenir leurs services de base. Malgré les contraintes financières actuelles, les organismes devaient se montrer plus vigilants et veiller à optimiser les ressources, ainsi que faire la preuve de l'optimisation des ressources. À cet égard, nous avons notamment recommandé aux organismes :

- de mettre en place ou d'adopter des pratiques d'achat en régime de concurrence et de s'assurer que toutes les factures à payer contiennent des renseignements suffisamment détaillés pour établir le caractère raisonnable des montants facturés et qu'elles ont été dûment approuvées avant le paiement;
- d'acquérir des véhicules à l'usage du personnel seulement lorsque cela s'avère économique et de renforcer les contrôles concernant les remboursements octroyés au personnel pour l'utilisation de voitures privées aux fins du travail;
- d'établir des points de repère raisonnables en matière de charge de travail qui permettraient aux fournisseurs de comparer leurs niveaux de dotation globaux.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et les quatre organismes s'étaient engagés à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations. Le Comité permanent des comptes publics a également tenu une audience sur cette vérification en avril 2009.

## État des recommandations

D'après l'information fournie par les quatre organismes et nos discussions avec leurs cadres supérieurs, les organismes auraient fait des progrès dans la mise en oeuvre d'une grande partie de nos recommandations, mais il leur reste encore du travail à faire pour régler tous les problèmes de façon satisfaisante. De plus, comme ils doivent coordonner

leurs efforts avec d'autres organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes de leur région et, dans certains cas, avec le Ministère pour donner suite à certaines des recommandations, il leur faudra plus de temps pour assurer la pleine mise en oeuvre de toutes les recommandations. L'état, au moment de notre vérification, des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## PRESTATION DES SERVICES

### Accès aux services

#### Recommandation 1

*Pour aider à faire en sorte que les services les plus appropriés soient offerts aux personnes qui en ont le plus besoin, les organismes doivent collaborer étroitement avec tous les fournisseurs de services dans leur secteur afin de veiller à ce que soit respecté l'esprit des cadres stratégiques du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Il devrait donc y avoir :*

- *un point d'accès unique ou un processus de placement axé sur la collaboration pour l'ensemble des services et du soutien offerts en établissement;*
- *un moins grand nombre de points d'accès ou des efforts de collaboration accrus pour évaluer les besoins des personnes, établir l'ordre de priorité et aiguiller les personnes vers les services et le soutien externes les plus appropriés parmi ceux offerts;*
- *des documents à l'appui des raisons justifiant un placement particulier;*
- *de la recherche portant sur les pratiques exemplaires pour veiller à ce que les intervenants dans les écoles des collectivités possèdent les connaissances leur permettant de jouer un rôle proactif dans l'assistance aux enfants ayant besoin d'aide.*

#### État

En ce qui concerne les services et soutiens en établissement, au moment de notre suivi, les quatre organismes nous ont informés qu'ils avaient établi ou

étaient en train de tester un point d'accès unique ou avaient mis en place un processus de placement axé sur la collaboration.

Pour ce qui est des services et soutiens hors établissement, les organismes avaient coordonné l'accès à tout ou partie de leurs programmes et envisageaient des efforts de collaboration additionnels avec d'autres organismes de leur région, au fur et à mesure des occasions qui pourraient se présenter. Il reste toutefois du travail à faire pour réduire les points d'accès et mettre en place un processus de placement axé sur la collaboration afin de faciliter l'accès à tous les programmes externes.

Les organismes ont fait des progrès dans la documentation des raisons justifiant un placement particulier. Une brève entrevue téléphonique de l'enfant et de sa famille, qui est l'outil d'admission utilisé par les organismes, permet une évaluation objective de la nature et de la gravité de chaque cas. Cette information aide aussi à placer l'individu dans le meilleur programme axé sur des preuves qui soit disponible. Il reste quand même du chemin à faire pour que le lien entre l'évaluation d'une personne et son placement soit clairement documenté.

Au moment de notre suivi, les organismes nous ont dit qu'ils participaient à des recherches sur les pratiques exemplaires pour aider les écoles de leur collectivité à jouer un rôle proactif dans l'assistance aux enfants ayant besoin d'aide. Trois des organismes participaient à l'Initiative de leadership en matière de soutien aux élèves, un effort de collaboration entre le ministère de l'Éducation, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, afin d'appuyer le développement sain des enfants et des jeunes de l'Ontario et de promouvoir un comportement positif chez les élèves.

### Listes d'attente

#### Recommandation 2

*Afin de disposer de meilleurs renseignements sur les besoins non comblés en matière de service et de veiller*

à servir en premier lieu les personnes ayant le plus besoin des services, les organismes doivent :

- conserver de l'information plus complète, uniforme et utile sur les listes d'attente selon les personnes, à partir du moment où une personne est aiguillée vers l'organisme jusqu'au moment où elle reçoit le service;
- collaborer avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour faire en sorte que celui-ci reçoive en temps opportun des renseignements exacts et uniformes sur les listes d'attente, provenant des brèves entrevues téléphoniques de l'enfant et de sa famille ou d'autres sources similaires, afin qu'il puisse surveiller et évaluer plus efficacement les besoins non comblés en matière de service.

### État

Les organismes nous ont informés qu'ils avaient amélioré l'uniformité et la pertinence des données sur les listes d'attente, par exemple en assurant le suivi des temps d'attente globaux pour chaque personne, y compris les dates de renvoi, d'admission et de sortie. Ils ont indiqué que l'analyse de cette information par la direction avait mené à des initiatives telles que les programmes préalables et les renvois plus rapides aux programmes communautaires afin de réduire les temps d'attente et d'encourager une utilisation plus efficace et efficiente des services. Une autre pratique exemplaire consiste à transmettre périodiquement des données détaillées sur les listes d'attente à un comité du conseil d'administration de l'organisme pour qu'il discute des mesures à prendre pour les réduire.

Les organismes ont ajouté qu'ils avaient amélioré l'utilité des données issues des brèves entrevues téléphoniques de l'enfant et de sa famille en s'assurant qu'elles sont complètes et exactes avant de les soumettre au Ministère.

## Gestion de cas

### Recommandation 3

*Pour aider à faire en sorte que chaque personne reçoive les services de qualité dont elle a besoin, tous les organismes doivent, en consultation avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :*

- établir des normes de gestion des cas pour leurs programmes externes;
- mettre en place un processus interne périodique d'évaluation de la qualité ou d'examen par les pairs pour veiller au respect des normes de gestion des cas.

### État

Au moment de notre suivi, les organismes avaient mis en place ou étaient en train de finaliser des normes de gestion des cas pour leurs programmes externes. Santé mentale pour enfants Ontario (SMEO) a fourni des lignes directrices révisées sur l'élaboration de ces normes à chaque organisme pour qu'il en tienne compte en 2008-2009 et par la suite.

Tous les organismes ont également élaboré des processus internes d'évaluation de la qualité qu'ils utilisent ou prévoient d'utiliser régulièrement pour déterminer si les normes de gestion des cas sont respectées. Ces processus comprennent l'examen des dossiers et l'analyse des données spécifiques à chaque programme. Le processus d'agrément quadriennal de SMEO prévoit également un examen des processus d'évaluation de la qualité de chaque organisme et un examen externe par les pairs qui exige notamment des organismes qu'ils mettent en place un programme continu d'amélioration de la qualité des services fournis.

## Prestation de services fondée sur les faits

### Recommandation 4

*Pour aider à montrer que les enfants et les jeunes ayant des problèmes de santé mentale reçoivent toute l'aide possible dans le cadre des services qui leur sont offerts, les organismes doivent, en consultation avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :*

- *poursuivre leur transition vers des programmes ayant fait leurs preuves, en ayant recours à des pratiques fondées sur les faits afin d'utiliser de façon optimale les fonds consacrés aux services de santé mentale pour enfants et jeunes;*
- *communiquer de l'information plus utile et uniforme sur la quantité des services qu'ils offrent;*
- *établir des points de repère qualitatifs plus détaillés et utiles, selon les personnes et les types de programme, en fonction desquels les résultats réels obtenus peuvent être comparés.*

### État

Selon les organismes, l'élaboration de pratiques fondées sur des preuves est une priorité pour eux, et de bonnes initiatives ont été prises à cet égard. Par exemple, la plupart des organismes ont réussi à mettre en oeuvre certains nouveaux programmes fondés sur des preuves, comme la thérapie cognitivo-comportementale, et participent aux activités de recherche et de formation dans le domaine des pratiques fondées sur des preuves. Nous avons également été informés que, conformément à son nouveau mandat, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2010, le Centre d'excellence provincial en santé mentale des enfants et des ados se concentrera exclusivement sur l'élaboration et la diffusion de pratiques fondées sur des preuves, ce qui devrait aider les organismes à accomplir leur travail dans ce domaine.

Les paramètres pour la communication au Ministère des données quantitatives sur les services n'ont pas changé. Les organismes nous ont néanmoins informés qu'ils tenaient et évaluaient des données plus détaillées sur la quantité de services offerts.

Bien que des points de repère aient été intégrés à certains programmes fondés sur des preuves, un seul organisme s'emploie activement à établir des points de repère pour ses autres programmes. Il reste donc du travail à faire pour établir des points de repère qualitatifs détaillés et utiles pour tous les résultats, par client et par programme. Les organismes ont indiqué qu'ils bénéficieraient de l'aide du Ministère à cette fin.

## GESTION ET CONTRÔLE DES ORGANISMES

### Politiques et procédures d'achat

#### Recommandation 5

*Pour aider à faire en sorte que les dépenses soient raisonnables et respectent le principe de l'optimisation des ressources tout en favorisant la conclusion d'accords équitables avec les fournisseurs, les organismes doivent, en consultation avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :*

- *établir des exigences concernant le recours à un régime de concurrence pour les achats importants de biens et de services;*
- *établir des politiques précises, approuvées par le conseil d'administration de chacun des organismes, qui énoncent les circonstances dans lesquelles certains types de dépenses discrétionnaires, telles que celles relatives aux repas, à l'accueil, aux réceptions et aux cadeaux pour les clients et le personnel, ainsi qu'aux primes d'appréciation, peuvent être effectués, et les montants qui sont autorisés.*

### État

Au moment de notre suivi, tous les organismes avaient établi des politiques exigeant que les biens et services soient acquis en régime de concurrence, énonçant les circonstances dans lesquelles des dépenses discrétionnaires peuvent être effectuées et stipulant les montants autorisés. Ces politiques sont conformes aux lignes directrices sur les pratiques exemplaires diffusées en octobre 2008 aux fournisseurs de services financés par le Ministère.

La plupart des organismes ont récemment participé à des séances de formation offertes par le ministère des Finances sur ses nouvelles lignes directrices relatives à la chaîne d'approvisionnement, qui aident les organismes à améliorer la gestion des achats et de la chaîne d'approvisionnement. Par ailleurs, en juillet 2010, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a informé les organismes qu'ils pouvaient désormais accéder à la base de données sur les fournisseurs attirés de



la province, ce qui leur permet de tirer parti des contrats que le gouvernement a négociés avec des fournisseurs choisis et d'acquiescer certains biens et services à des tarifs fixes.

## Acquisition de services professionnels

### Recommandation 6

*Pour aider à faire en sorte que les fonds qu'ils dépendent au titre de services professionnels respectent le principe de l'optimisation des ressources et pour favoriser la conclusion d'accords équitables avec les fournisseurs, les organismes doivent :*

- documenter les critères de sélection des professionnels ou des entreprises et la façon dont on a déterminé le caractère raisonnable des montants à payer;
- pour les marchés importants, conclure des ententes écrites officielles décrivant les modalités régissant la prestation et le paiement des services et évaluer périodiquement les résultats obtenus;
- veiller à ce que les factures contiennent suffisamment de renseignements détaillés permettant d'évaluer le caractère raisonnable des montants facturés et payés.

### État

Les organismes nous ont informés que, comme les biens et services doivent être acquis en régime de concurrence, des progrès ont été réalisés dans la documentation des critères de sélection des professionnels ou des entreprises, de la façon de déterminer si les montants à payer sont raisonnables et des modalités des ententes écrites officielles. Les fournisseurs de services sont également tenus de soumettre des factures suffisamment détaillées pour que les organismes puissent déterminer si les montants facturés sont raisonnables. Dans le cas des services professionnels cependant, les organismes doivent encore évaluer et documenter leur degré de satisfaction à l'égard des services fournis pour que cette information puisse être prise en compte dans l'attribution des futurs marchés.

## Dépenses générales et utilisation des cartes de crédit des organismes

### Recommandation 7

*Pour aider à garantir que tous les paiements effectués sont raisonnables dans les circonstances et qu'on est en mesure de faire la preuve du caractère raisonnable des paiements, les organismes doivent :*

- déléguer officiellement à des personnes désignées le pouvoir d'amorcer et d'approuver les achats ainsi que d'autoriser les paiements, et insister auprès de ces personnes sur l'importance de faire preuve de vigilance en vue de l'optimisation des ressources;
- obtenir et conserver des reçus et des factures qui contiennent des renseignements suffisamment détaillés pour établir le caractère raisonnable de tous les montants facturés et payés;
- examiner et approuver les relevés de cartes de crédit dans des délais plus courts.

### État

Les organismes ont fait des progrès substantiels dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Ils ont officiellement délégué à des personnes désignées le pouvoir d'amorcer les achats, de les approuver et d'autoriser les paiements. Ils nous ont également indiqué qu'ils avaient fait preuve d'une plus grande diligence dans l'obtention, l'examen et la conservation des reçus et des factures pour les dépenses et qu'ils s'efforçaient d'examiner et d'approuver les relevés de cartes de crédit dans des délais plus courts.

## Utilisation des véhicules des organismes et remboursement pour l'utilisation de voitures privées

### Recommandation 8

*Pour aider à faire en sorte que tous leurs besoins en matière de transport soient comblés de façon économique, les organismes doivent :*

- veiller à ce que le nombre de véhicules qu'ils possèdent ou louent soit justifié par une évaluation de leurs besoins en matière de transport;

- examiner et évaluer périodiquement le caractère raisonnable des renseignements sur l'utilisation des véhicules possédés ou loués;
- veiller à ce que les demandes de remboursement pour l'utilisation de voitures privées à des fins professionnelles contiennent des renseignements suffisamment détaillés permettant aux examinateurs de confirmer le caractère raisonnable des montants réclamés et payés.

### État

Les organismes ont évalué leurs besoins en matière de transport pour s'assurer que le nombre de véhicules achetés ou loués est justifié. L'organisme qui possédait ou louait beaucoup plus de véhicules que les autres au moment de notre vérification de 2008 dit avoir informé son personnel qu'il ne mettrait plus de véhicules à la disposition exclusive des employés et que cela réduirait sensiblement le nombre de véhicules loués d'ici 2012. Les organismes qui possèdent ou qui louent des véhicules nous ont également informés qu'ils examinaient et évaluaient périodiquement le caractère raisonnable des renseignements sur l'utilisation des véhicules. Les organismes ont également révisé leurs formulaires de demande de remboursement pour l'utilisation d'une voiture privée de façon à assurer une saisie plus uniforme des renseignements détaillés nécessaires pour déterminer si les montants réclamés sont raisonnables.

## Transferts de fonds par le Ministère et fonds détenus en fiducie

### Recommandation 9

*Lorsque les organismes agissent à titre de véhicules pour le transfert de fonds du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à des tiers, ils doivent consulter le Ministère afin de préciser leurs responsabilités. Plus particulièrement, les précisions apportées doivent indiquer :*

- à qui il revient d'évaluer le caractère raisonnable des montants transférés à des tiers et de veiller à ce que les fonds soient réellement utilisés aux fins prévues;

- qui est chargé de répondre des résultats devant être obtenus à l'aide des fonds.

### État

Nous avons appris que la fréquence et le montant des transferts à des tiers avaient considérablement diminué depuis notre vérification de 2008. Les organismes ont toutefois indiqué qu'ils informeraient le Ministère, au moment des transferts, qu'il doit vérifier si les montants transférés sont raisonnables, si les résultats obtenus sont acceptables et si les fonds sont utilisés aux fins prévues.

## Gouvernance et reddition de comptes des conseils d'administration des organismes

### Recommandation 10

*Les organismes doivent évaluer continuellement les options qui s'offrent en vue de renforcer les structures de gouvernance et de reddition de comptes des conseils d'administration. Par exemple, les organismes pourraient élargir la composition des conseils d'administration afin d'inclure des défenseurs des droits des enfants et des personnes représentant les intérêts des bénéficiaires des services, comme le font les sociétés d'aide à l'enfance.*

### État

Au moment de notre suivi, les organismes examinaient les structures de gouvernance de leurs conseils d'administration, notamment en ce qui concerne la composition des conseils, leurs attributions et l'utilisation qu'ils font des comités. Ils cherchaient également à déterminer la meilleure façon d'orienter les nouveaux membres des conseils.

La Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert du gouvernement prévoit un large éventail de mesures de responsabilisation, dont les modalités de gouvernance des conseils d'administration. Les membres du conseil doivent maintenant certifier chaque année qu'ils se conforment aux exigences spécifiées dans la Directive, et ils peuvent assister à des séances de formation sur des exigences particulières de la Directive.

## Gestion des ressources humaines

### Recommandation 11

*Les organismes doivent établir des ratios employés-clients ou d'autres charges de travail repères raisonnables afin d'orienter le travail du personnel de surveillance et de soutenir les niveaux de dotation globaux. En outre, les surveillants doivent effectuer des vérifications ponctuelles des dossiers du personnel pour veiller au respect des exigences en matière d'embauche, telles que la vérification des références, et d'autres exigences liées à la gestion des ressources humaines.*

#### État

Au moment de notre suivi, un seul organisme avait établi des ratios employés-clients ou d'autres charges de travail repères afin d'aider le personnel de surveillance ou de soutenir les niveaux de dotation globaux. Les organismes avaient généralement du mal à établir de tels points de repère en raison du manque de données pertinentes disponibles sur les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, de la variabilité des programmes et de la diversité des besoins des clients. Ils ont ajouté qu'ils ne disposaient pas des ressources requises pour entreprendre cette tâche et qu'ils avaient besoin de l'aide du Ministère pour établir des charges de travail repères.

Nous avons également appris que les organismes avaient mis en oeuvre des processus afin de veiller au strict respect des exigences en matière d'embauche. Ces processus incluaient l'établissement d'une liste de vérification de la documentation pour les nouvelles recrues ainsi que des vérifications périodiques pour s'assurer que les dossiers des ressources humaines sont complets.

## Immobilisations

### Recommandation 12

*Tous les organismes doivent s'assurer que l'acquisition et la conservation de leurs immobilisations sont justifiées et que les immobilisations sont protégées et comptabilisées de façon appropriée.*

#### État

L'organisme qui possédait un immeuble vacant au moment de notre vérification de 2008 a établi un comité consultatif sur les biens immobiliers chargé d'examiner et d'évaluer l'utilisation de toutes ses installations et de donner des conseils sur la meilleure façon d'utiliser ses biens immeubles au service des enfants et de leurs familles. Malgré les progrès réalisés dans la mise à jour de leurs listes d'immobilisations, les organismes doivent faire un plus grand effort pour protéger ces actifs corporels, par exemple en étiquetant les articles tels que les ordinateurs et en vérifiant périodiquement leur emplacement.

## Systèmes informatisés de renseignements

### Recommandation 13

*Tous les organismes doivent renforcer les mécanismes de contrôle de leurs systèmes informatisés de renseignements, particulièrement en ce qui a trait à la protection des renseignements confidentiels sur les clients. À cette fin, la collaboration entre les organismes pourrait constituer une approche plus économique que le fait d'élaborer et de maintenir des systèmes distincts.*

#### État

Les organismes ont examiné et, s'il y a lieu, révisé les politiques sur leurs systèmes d'information de manière à protéger les renseignements sur les clients de même que le matériel. Ils ont dit avoir renforcé les mécanismes de contrôle de leurs systèmes informatisés en resserrant les exigences relatives au mot de passe et en améliorant les protocoles de sécurité avec les fournisseurs de service de l'extérieur afin de mieux protéger les renseignements confidentiels sur les clients. Ils ont ajouté qu'ils avaient augmenté la fréquence des sauvegardes et du transfert des données hors site.

Les organismes nous ont dit qu'ils collaboraient avec d'autres organismes à des systèmes et programmes d'information dans la mesure où leurs ressources le permettaient. Par exemple, un



organisme mettait son système d'information sur les clients et son soutien à la disposition d'autres organismes moyennant un montant annuel minime. Les organismes ont indiqué qu'ils avaient besoin d'un soutien additionnel de la part du Ministère pour aller plus loin.