

# Services en établissement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Suivi des audits de l'optimisation des ressources, section 3.10 du *Rapport annuel 2014*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS					
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées			
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre
Recommandation 1	1		1		
Recommandation 2	1		1		
Recommandation 3	3		2	1	
Recommandation 4	1		1		
Recommandation 5	5		2,5	2,5	
Recommandation 6	5	3	1	1	
Recommandation 7	1				1
Recommandation 8	2	1		1	
Recommandation 9	4	1	2	1	
Recommandation 10	4		3	1	
Recommandation 11	4	1	3		
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>16,5</b>	<b>7,5</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>24</b>	<b>3</b>

## Contexte

Le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance les services en établissement et de soutien qui sont fournis aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour les aider à vivre de la manière la plus autonome possible dans la collectivité. Le Ministère finance deux types de services en établissement pour les enfants (les foyers de groupe et le soutien à la vie dans une famille hôte, qui ressemble au placement en famille d'accueil) et cinq types pour les adultes (qui vont des établissements avec services de soutien à l'autonomie aux résidences avec services de soutien intensif offerts 24 heures sur 24). Environ 18 300 personnes ont reçu des services en établissement en 2015-2016 (17 900 en 2013-2014, dont 98 % étaient des adultes). À la fin de l'exercice, il y avait 14 900 adultes sur les listes d'attente (14 300 en 2013-2014).

En 2015-2016, le Ministère a versé un total de 1,3 milliard de dollars à 236 organismes communautaires sans but lucratif qui exploitaient près de 3 000 établissements avec services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle (1,16 milliard de dollars en 2013-2014 à 240 organismes exploitant près de 2 100 établissements). Sur ce total, 97 % étaient affectés aux services aux adultes (taux similaire à celui de 2013-2014). Le Ministère est chargé de surveiller la prestation de la plupart des services en établissement par les organismes, et cette surveillance est assurée par ses bureaux régionaux. Les services en établissement pour les jeunes, quant à eux, relèvent principalement du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Dans notre *Rapport annuel 2014*, nous avons noté qu'au cours des quatre dernières années, le nombre d'Ontariens et d'Ontariennes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et soutiens provinciaux avait augmenté de seulement 1 % pour s'établir à 17 900, alors que les dépenses liées à ces services et soutiens avaient

crû de 14 % pour atteindre 1,16 milliard de dollars. Une partie de cette hausse était censée permettre l'hébergement de 1 000 autres personnes sur 4 ans, mais seulement 240 clients supplémentaires avaient été servis à la fin de la troisième année. Les coûts du programme augmentaient donc beaucoup plus rapidement que le nombre de personnes servies. Au 31 mars 2014, le nombre de personnes en attente de services était presque aussi élevé que le nombre de personnes qui avaient reçu des services au cours des 12 mois précédents.

En 2004, le Ministère a amorcé une transformation approfondie des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario. Il travaillait encore sur ce projet au moment de notre audit de 2014. Nous avons noté certains progrès réalisés par le Ministère, dont l'établissement de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle comme point d'accès unique aux services à l'intention des adultes.

Nous avons également constaté ce qui suit lors de notre audit de 2014 :

- Entre 2009-2010 et 2013-2014, le nombre d'adultes en attente de services en établissement a augmenté de 50 %, alors que le nombre de personnes servies s'est accru de seulement 1 %. Au moment de notre audit, nous avons calculé qu'il faudrait 22 ans pour placer toutes les personnes en attente, en supposant que personne d'autre ne soit ajouté à la liste.
- Le Ministère avait amélioré la confirmation de l'admissibilité et l'évaluation des besoins des demandeurs, mais il n'avait pas encore achevé l'élaboration d'un processus de priorisation uniforme et fondé sur les besoins. En général, la priorité n'était pas accordée aux personnes ayant les besoins les plus urgents, car les places en établissement allaient aux personnes convenant le mieux aux places plutôt qu'à celles évaluées comme ayant les besoins les plus urgents.
- Le Ministère devait réviser les méthodes de financement pour associer le financement des

établissements au niveau de soins requis. Le financement octroyé aux fournisseurs de services se fondait sur les montants que ceux-ci avaient reçus au cours des années précédentes plutôt que sur le niveau de soins à fournir aux personnes servies. Une nouvelle méthode de financement basée sur un coût unitaire raisonnable des services par niveau de soins pourrait générer des économies qui permettraient de servir un plus grand nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente.

- Nous avons noté des écarts importants dans le coût par lit ou par personne à l'échelle du réseau en 2012-2013. Nous avons calculé que le coût par lit dans les foyers de groupe pour adultes de l'Ontario allait de 21 400 \$ à 310 000 \$. Nous avons également trouvé de grandes différences à l'intérieur des régions. Le Ministère a été incapable d'expliquer ces différences.
- Environ 45 % des établissements pour adultes n'avaient pas été inspectés depuis 2010. Les inspections comprennent généralement un examen des politiques et procédures de l'organisme, des documents du conseil d'administration ainsi que des dossiers du personnel et des résidents. Elles servent à évaluer l'état matériel de l'établissement, les soins à la personne prodigués aux résidents et la gestion de leurs finances personnelles, et à déterminer si l'établissement dispose d'un plan de sécurité en cas d'incendie. Nous avons également constaté que les problèmes détectés lors des inspections ne faisaient pas l'objet d'un suivi ou n'étaient pas réglés en temps opportun. Les résultats des inspections n'étaient pas rendus publics.
- L'Ontario avait peu de normes concernant le soin des résidents, et celles-ci étaient de nature générale et sujettes à interprétation.
- Le Ministère n'avait pas établi d'indicateurs de rendement permettant d'évaluer la qualité des soins en établissement.

- En 2011, le Ministère a créé le Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle afin de combiner les données des différents fournisseurs de services sur les clients. Il y avait toutefois des problèmes liés à l'exactitude et à l'intégralité des données de gestion des listes d'attente dans le système.
- La division des rôles assumés par le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse concernant les services en établissement destinés aux enfants prêtait à confusion : un ministère était responsable de la passation des marchés, du financement et de la gestion des relations avec les fournisseurs de services, tandis que l'autre était chargé de traiter les plaintes, de délivrer les permis et d'inspecter les locaux des fournisseurs. Il était parfois difficile de savoir qui était responsable de la prestation générale des services en établissement aux enfants. Il n'y avait pas non plus de point d'accès unique pour les services en établissement aux enfants.

Nous avons recommandé certaines améliorations, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Au printemps et à l'été 2016, le ministère des Services sociaux et communautaires nous a fourni de l'information sur l'état actuel de nos recommandations. Selon l'information reçue, 73 % des mesures recommandées ont été pleinement ou partiellement mises en oeuvre. Par contre, peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de 24 % des mesures recommandées, soit celles concernant la gestion des temps d'attente, l'inspection des

établissements et la surveillance des rapports financiers. Plus précisément, le Ministère a encore beaucoup de travail à faire pour : établir un délai raisonnable pour l'acceptation ou le refus d'une offre de placement et l'emménagement en établissement; intégrer la vérification des données sur les services et de la conformité aux directives du gouvernement pour le secteur parapublic aux procédures d'inspection; obliger les personnes qui fournissent des soins directs aux personnes ayant une déficience intellectuelle à se soumettre à une vérification des antécédents par le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) ainsi qu'à une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables; et fournir des directives concernant les données sur les dépenses à inclure dans les états financiers audités soumis par les fournisseurs de services. La recommandation concernant l'établissement de normes de soins ne sera pas mise en oeuvre, mais nous continuons de croire qu'elle devrait l'être pour que tous les résidents reçoivent au moins un niveau minimal de soins.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé dans les sections qui suivent.

## Financement du programme, dépenses et mesures de rendement

### Recommandation 1

*Pour s'assurer que le financement des services en établissement et de soutien destiné aux personnes ayant une déficience intellectuelle est équitable et lié au niveau de soutien requis par les personnes recevant des soins, le ministère des Services sociaux et communautaires doit établir un modèle de financement fondé sur les besoins évalués des personnes nécessitant des services.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.**

### Détails

Au moment de notre suivi, le Ministère élaborait un cadre de répartition du financement fondé sur

les besoins évalués des personnes et les risques auxquels elles sont exposées. Il avait rencontré des intervenants et des experts et avait demandé à un cabinet d'experts-conseils indépendant d'examiner les méthodes de financement employées ailleurs. Dans son rapport, l'expert-conseil a souligné une tendance à remplacer le financement fondé sur les coûts historiques par la création de budgets liés au résultat d'une évaluation normalisée des besoins. L'Alberta a mis en place et le Manitoba travaille à la mise au point de modèles de financement de ce genre pour leurs programmes de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le Ministère a établi une formule de financement provisoire qui applique un facteur de pondération à chaque élément des besoins en soutien aux activités quotidiennes et des risques médicaux, comportementaux et autres (par exemple, si la personne est capable de comprendre la langue parlée ou si elle a besoin d'aide la nuit) afin d'estimer le nombre d'heures de soutien nécessaires. Le Ministère n'a pas encore réalisé d'étude de cas pour tester et finaliser le modèle de financement. Il prévoit d'entamer la mise en oeuvre du nouveau modèle de financement par étapes le 1<sup>er</sup> avril 2018 et de la mener à terme en mars 2019.

### Recommandation 2

*Le ministère des Services sociaux et communautaires doit examiner les mesures de rendement qui sont utilisées dans d'autres administrations pour évaluer les services en établissement fournis à des personnes vulnérables et, s'il y a lieu, les adapter afin d'élaborer des mesures de rendement s'appliquant aux services en établissement destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2017.**

### Détails

Au moment de notre audit de 2014, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi d'indicateurs de rendement pouvant être comparés, mesurés et communiqués, et que l'information recueillie

auprès des fournisseurs de services servait uniquement à mesurer les extrants et non les résultats.

Dans le cadre de sa stratégie d'analyse et d'évaluation des données, le Ministère prévoit d'établir des mesures des résultats des clients et du rendement au niveau du système afin d'améliorer constamment la qualité des services et d'atteindre les objectifs stratégiques à long terme. En janvier 2016, le Ministère a déterminé ce qu'un cadre de mesure du rendement devrait inclure et ce qui se fait ailleurs. Il a examiné les mesures de la qualité de vie utilisées pour les programmes de prestation de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Alberta et en Colombie-Britannique, ainsi que les indicateurs nationaux établis aux États-Unis.

En février 2016, le Ministère a entamé des consultations sur les indicateurs de rendement avec les fournisseurs de services. Les indicateurs de rendement qu'il envisage comprennent le pourcentage de personnes ayant une déficience intellectuelle qui participent à des activités communautaires périodiques, qui déclarent qu'elles peuvent choisir leur lieu de résidence, qui disent éprouver un sentiment d'appartenance et qui peuvent trouver un emploi si tel est leur souhait.

Le Ministère nous a informés qu'il n'avait pas encore réalisé d'analyse des écarts afin de déterminer si de nouvelles données étaient requises, ni établi de mesure de base pour les indicateurs sélectionnés. Il prévoit avoir élaboré les indicateurs de rendement et finalisé l'analyse des écarts d'ici juin 2017.

## Accès aux services en établissement

### Recommandation 3

*Pour s'assurer que les services sont administrés de manière uniforme et équitable, et que les personnes ayant les besoins les plus importants reçoivent les services requis, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *effectuer en temps opportun une évaluation des besoins pour toutes les personnes admissibles qui attendent de recevoir des services en établissement;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons calculé qu'en 2013-2014, il s'écoulait en moyenne près de sept mois entre la date de réception d'une demande et la fin de l'évaluation des besoins, la plus grande partie de cette période suivant la confirmation de l'admissibilité.

Pour réduire ce délai, le Ministère a octroyé des fonds supplémentaires de 3,5 millions de dollars aux 9 centres d'accès aux Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils puissent engager 37 nouveaux évaluateurs. Ces personnes avaient été embauchées en septembre 2015.

Le Ministère a également mis au point un nouveau modèle de rapport afin de recueillir des données visant à déterminer la capacité et la productivité des évaluateurs par centre d'accès. Depuis mars 2016, les centres d'accès doivent déclarer chaque mois le nombre d'évaluateurs inscrits à l'effectif et chaque trimestre, le nombre d'évaluations effectuées. Selon les données du Ministère, le nombre d'évaluations des besoins a augmenté de 20 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Le Ministère ne surveille pas le temps requis pour analyser les besoins après la réception d'une demande, mais il mesure les temps d'attente depuis la confirmation de l'admissibilité jusqu'à l'achèvement de l'évaluation. Les rapports internes du Ministère révèlent que les temps d'attente moyens ont graduellement augmenté au cours des 3 dernières années (6,4 mois en 2013-2014, 10,2 mois en 2014-2015 et 11,9 mois en 2015-2016). Le Ministère a indiqué que les évaluations étaient d'abord effectuées pour les personnes ayant les besoins les plus urgents, et que l'évaluation de plus de 60 % des nouveaux demandeurs prenait moins de 6 mois.

- *élaborer un processus de priorisation uniforme à l'échelle de la province;*  
État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2017.

#### Détails

En avril 2014, le Ministère a mis au point un outil de priorisation provincial afin d'aider à identifier les personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont les besoins les plus urgents en matière de services ou de financement. Cet outil a été mis en oeuvre en 2014-2015 dans le cadre du programme Passeport, qui fournit un financement autogéré aux adultes ayant une déficience intellectuelle pour leur permettre de participer davantage à la vie de la collectivité.

Le Ministère a évalué cet outil afin de déterminer s'il pouvait servir à d'autres programmes à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle, y compris les services en établissement. En 2014, il a comparé les cotes de priorité attribuées au moyen de l'outil aux besoins en services évalués par les centres d'accès, et il a constaté que la correspondance entre les deux était moins étroite que prévu. En 2015, il a comparé les cotes de risque de résultats défavorables attribuées au moyen de l'outil à celles évaluées par les centres d'accès. La corrélation entre les résultats était meilleure que lors de l'analyse de 2014, mais elle restait plus faible que prévu. Le Ministère a déterminé qu'il restait du travail à faire avant que l'outil puisse être utilisé pour établir l'ordre de priorité des demandeurs de services en établissement. Il prévoit de commencer à utiliser l'outil de priorisation pour le programme des services en établissement d'ici septembre 2017.

- *valider tous les renseignements dans le Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.*  
État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.

#### Détails

Avant 2011, les fournisseurs de services tenaient à jour les données sur les clients dans leurs propres systèmes. En 2011, le Ministère a lancé le Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DSCIS) afin de centraliser les données sur chaque adulte ayant une déficience intellectuelle qui a demandé ou reçu des services ou soutiens. Au moment de notre audit trois ans plus tard, le Ministère n'avait pas encore fini de valider les données entrées dans le système concernant les bénéficiaires des services et les personnes inscrites sur les listes d'attente.

Les derniers efforts déployés par le Ministère pour valider les données sur les bénéficiaires des services en établissement remontent à juillet 2013. Le Ministère avait alors confirmé que la validation ne tenait pas compte de l'intégralité, de l'exactitude, ni de l'authenticité des données du DSCIS et qu'elle mettait plutôt l'accent sur d'autres aspects du système qui ne permettaient pas de détecter les données incorrectes.

Le Ministère nous a dit que la validation des données du DSCIS sur les listes d'attente des établissements avait commencé au cours du quatrième trimestre de 2014-2015. Chaque trimestre, les centres d'accès remettent au Ministère une liste des personnes en attente de services. La validation peut inclure le rapprochement des données sur les clients provenant de différentes sources. Ce processus se fait par téléconférence et par courriel avec les centres d'accès selon les problèmes précis qui surviennent lors du rapprochement des données par le Ministère en vue de la production des rapports provinciaux. En mars 2016, environ 14 900 personnes attendaient de recevoir des services en établissement, et le Ministère avait évalué 11 980 (ou 80 %) d'entre elles afin de valider leurs données dans le système.

#### Recommandation 4

*Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit élaborer une politique applicable à tous les*

*établissements pour enfants qui sont financés par le gouvernement de l'Ontario. Cette politique doit prévoir la mise en oeuvre d'un mécanisme d'accès et d'un processus de gestion des listes d'attente uniformes à l'échelle de la province pour les services en établissement destinés aux enfants et aux jeunes ayant une déficience intellectuelle.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse prévoit élaborer un plan au printemps 2017, mais n'a pu communiquer la date de sa mise en oeuvre intégrale.**

### Détails

Le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse financent tous les deux les services en établissement destinés aux enfants ayant une déficience intellectuelle, mais seul le dernier gère l'accès à ces services.

En juillet 2015, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a établi un Comité consultatif pour les services en établissement chargé d'examiner les services destinés aux enfants et aux jeunes de l'Ontario dans tous les secteurs (bien-être de l'enfance, santé mentale, justice pour la jeunesse, besoins particuliers complexes, etc.). Le Comité avait pour mandat de se fonder sur les conclusions des anciens examens et rapports au gouvernement pour donner des conseils sur les mesures à prendre pour améliorer les services en établissement à l'intention des enfants et des jeunes. Il a tenu des discussions avec des intervenants clés, y compris des jeunes qui ont déjà reçu des services en établissement, des parents de familles d'accueil, des fournisseurs de services, des travailleurs de première ligne, des associations provinciales ainsi que l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. En février 2016, le Comité a présenté son rapport final, qui contenait 33 recommandations adressées au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. En ce qui concerne l'accès, le Comité a recommandé ce qui suit :

- que le Ministère crée en son sein une structure unifiée et intégrée de gouvernance (une

direction ou division de la qualité des services en milieu résidentiel) chargée d'assurer la surveillance et la responsabilisation du système de services en milieu résidentiel tout entier grâce à des mécanismes dont le but premier serait d'instaurer un niveau de qualité des services de base, puis de l'accroître. Nous envisageons de doter la nouvelle structure de quatre composantes essentielles : un service d'inspection de la qualité, une unité de l'analytique et des rapports, une unité de la continuité des services et un conseil consultatif;

- que le placement des jeunes dans un milieu résidentiel soit fondé sur une adéquation entre les besoins et points forts du jeune et les points forts et capacités avérées des fournisseurs de services des différents programmes;
- qu'un annuaire Web centralisé et public de tous les fournisseurs de services de la province soit créé pour optimiser les possibilités en matière de planification du système, de décisions de placement et de surveillance des services en milieu résidentiel.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse nous a informés qu'il élaborera un plan pour la réforme des services en établissement pour les enfants et les jeunes, qu'il prévoit avoir terminé d'ici le printemps 2017. Le plan intégrera les recommandations du Comité et vise à améliorer la qualité des soins pour les enfants et les jeunes, ainsi qu'à renforcer les exigences en matière de surveillance et d'agrément en milieu résidentiel. Le plan met aussi l'accent sur les données et l'analyse afin d'éclairer la prise de décisions à tous les niveaux. D'après le Ministère, il est encore trop tôt dans le processus pour fixer la date de la mise en oeuvre du plan.

## Gestion des temps d'attente

### Recommandation 5

*Afin d'améliorer la gestion des temps d'attente concernant les services en établissement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *favoriser une consignation uniforme de l'information en matière d'attente, ce qui comprend l'exécution d'un suivi relatif aux temps d'attente et aux listes d'attente;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2017 pour l'information sur les listes d'attente uniquement.**

**Peu ou pas de progrès dans le suivi des temps d'attente pour les services en établissement.**

### Détails

Le Ministère a indiqué qu'il était en train de perfectionner le Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DSCIS). Ses efforts sont censés améliorer la qualité des données, y compris l'information sur les listes d'attente, mais non sur les temps d'attente. Le Ministère poursuit ses travaux afin d'accroître la capacité du système et de permettre aux centres d'accès d'apparier les clients aux ressources disponibles indiquées par les organismes de service. Ses plans comprennent un nouveau portail Web de partage de l'information que les organismes de service pourront utiliser pour fournir des renseignements sur les services et soutiens disponibles aux centres d'accès. Le portail, qui est relié au système, sera aussi utilisé par les centres d'accès pour partager les données concernant les personnes susceptibles de bénéficier des services et soutiens disponibles et mettre celles-ci en contact avec les organismes.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait consulté les centres d'accès au sujet de la formation et du transfert des données pour aider à planifier la mise en oeuvre. Le système avait aussi été démontré aux principaux intervenants internes et externes. Les améliorations du système d'information sont censées être mises en oeuvre en juin 2017.

Au moment de notre suivi, le Ministère ne disposait pas de renseignements fiables et exacts concernant les temps d'attente pour les services en établissement.

- *établir des lignes directrices sur le temps que peut prendre un demandeur pour accepter un placement et emménager;*
- État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Au moment de notre audit, nous avons observé que le temps moyen requis pour combler une place vacante en 2013-2014 allait de 92 à 128 jours. Nous avons également constaté qu'aucun délai n'avait été fixé pour l'acceptation de l'offre de placement par le demandeur et son emménagement dans l'établissement.

Le Ministère a révisé ses lignes directrices relatives à la gestion des places vacantes en 2016. Les lignes directrices révisées, qui sont entrées en vigueur au début de 2016-2017, stipulent que, dans des circonstances idéales, l'objectif est de combler les places vacantes en moins de 90 jours civils. Cette période doit inclure le temps requis pour qu'une personne accepte l'offre de placement et emménage dans l'établissement. Les détails concernant les places qui restent vacantes pendant 90 jours ou plus, y compris les raisons du retard, doivent être consignés dans un rapport trimestriel au Ministère.

Les lignes directrices révisées ne répondent pas de manière satisfaisante au besoin de réduire le temps requis pour combler une place vacante. Le délai indiqué dans les nouvelles lignes directrices du Ministère est considérablement plus long que le temps accordé pour combler une place vacante dans un foyer de soins de longue durée, où le demandeur doit accepter ou refuser l'offre de placement dans les 24 heures et emménager dans les 5 jours qui ont suivi l'offre. De plus, les anciennes lignes directrices du Ministère obligeaient les organismes à expliquer pourquoi une place vacante n'avait pas été comblée après 60 jours; ce délai est maintenant de 90 jours. À ce titre, la période maximale pendant laquelle une place peut demeurer vacante (90 jours) est de nature régressive et n'est pas conforme à l'esprit de la recommandation.

- *envisager de rendre les temps d'attente publics afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation;*

**État : Peu ou pas de progrès.**



### Détails

Le Ministère nous a dit que l'ordre de priorité pour les services en établissement était établi en fonction des besoins et des facteurs de risque particuliers des personnes ayant une déficience intellectuelle plutôt que des temps d'attente, de sorte que ni lui ni les fournisseurs de services ne voulaient publier l'information sur les temps d'attente avant d'avoir établi un mécanisme plus transparent. Le Ministère nous a informés qu'il continuait de travailler avec le secteur afin de rendre publique l'information sur les temps d'attente moyens pour des services précis.

- *évaluer, d'après les besoins des personnes figurant sur la liste d'attente, ce que devrait être la combinaison des types de services en établissement, pour faire en sorte qu'à l'avenir les personnes ayant les besoins les plus grands soient placées en premier, dans la mesure du possible;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

### Détails

En décembre 2015, le Ministère a terminé la première étape d'une stratégie de planification pluriannuelle des services en établissement. Cette étape comprenait la collecte de renseignements auprès des tables de planification des services communautaires sur les personnes ayant les besoins les plus urgents qui attendent des services. En outre, les fournisseurs de services pourront adapter et combiner les places vacantes de manière à servir plus de personnes ou des personnes aux besoins plus élevés.

Le Ministère a constaté que les bureaux régionaux et les centres d'accès avaient désigné près de 1 500 personnes comme ayant la priorité la plus élevée pour les services en établissement sur les deux prochaines années. Le type le plus courant de milieu résidentiel requis était les foyers de groupe (61 %), suivis des résidences avec services de soutien à l'autonomie, des résidences de famille hôte (un arrangement semblable au placement en famille d'accueil) et des résidences avec services

de soutien intensif. Dans 10 % des cas, le type de milieu résidentiel requis pour les personnes désignées comme ayant les besoins les plus urgents était inconnu.

Le Ministère prévoit de placer les 1 400 personnes ayant les plus grands besoins au cours des 2 prochaines années.

- *faire appel au Groupe de travail sur le logement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle pour concevoir des solutions de rechange en matière d'hébergement, afin de répondre à la demande le plus rapidement possible et de la manière la plus rentable qui soit.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2018.**

### Détails

Établi en septembre 2014, le Groupe de travail sur le logement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (le Groupe de travail) devait notamment :

- élaborer un cadre pour les projets de renforcement de la capacité et mettre en évidence les projets de démonstration susceptibles de bénéficier d'un investissement public et d'être évalués par le gouvernement à compter de 2015;
- élaborer des ressources Web dans le but d'aider les particuliers et les familles à s'informer, à réseauter, à collaborer et à se soutenir mutuellement dans la recherche et la mise en oeuvre de solutions de logement probantes;
- présenter au gouvernement un rapport contenant des recommandations liées au logement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le Groupe de travail a établi un groupe Facebook et a travaillé avec connectability.ca afin de créer une bibliothèque de ressources en ligne pour les idées de logement novatrices, y compris des ressources pour les particuliers et les familles et des exemples de solutions de logement innovantes.

Au printemps 2015, le Ministère a publié une demande de propositions pour des solutions de logement innovantes sur son site Web. Le Groupe de travail a examiné et évalué les 80 propositions reçues et en a recommandé 12 au Ministère, qui les a approuvées. Ces projets, qui recevront un financement total de 3,47 millions de dollars sur deux ans, sont censés permettre d'offrir des services en établissement à 67 personnes.

Une deuxième demande de propositions pour des solutions de logement a été publiée sur le site Web du Ministère en décembre 2015. Six des 69 propositions reçues par le Ministère ont été sélectionnées et approuvées à un coût de 2,13 millions de dollars sur 2 ans. Ces projets sont censés permettre d'offrir des services en établissement à 46 autres personnes. Les détails des projets sélectionnés à la suite des deux demandes de propositions sont résumés sur le site Web du Ministère. Même si cela constitue un bon départ, le nombre de personnes qui devraient être logées (113) ne représente qu'une très petite proportion des demandeurs en attente de services en établissement (14 900 au total, dont 1 500 ayant de grands besoins).

D'après le Ministère, le Groupe de travail sera en place jusqu'en septembre 2018.

## Qualité des services fournis

### Recommandation 6

*Pour faire en sorte que les inspections des établissements contribuent à la sécurité des milieux de vie des personnes ayant une déficience intellectuelle, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- continuer d'utiliser une approche axée sur le risque et prescrire un délai maximal pouvant s'écouler avant que des établissements à faible risque soient inspectés;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Au moment de notre audit de 2014, 45 % d'environ 2 100 établissements pour adultes n'avaient pas été inspectés depuis 2010.

Conformément au nouveau cadre de conformité pour les inspections diffusé en février 2016, le Ministère s'est engagé à inspecter un certain nombre d'établissements chaque année. Il s'est également engagé à inspecter chaque établissement à faible risque au moins une fois tous les cinq ans, et les établissements à risque plus élevé plus fréquemment selon les risques cernés (p. ex. rapports d'incidents graves, plaintes au Ministère et date de la dernière inspection).

- procéder à des inspections non annoncées;
- État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Selon le Règlement 276/10 pris en application de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*, le Ministère peut effectuer des inspections surprises seulement s'il existe des motifs de croire que l'organisme a utilisé les fonds à une fin non autorisée ou qu'il existe un danger immédiat pour la santé, la sécurité ou le bien-être d'une personne qui reçoit des services ou soutiens d'un organisme de service.

En mars 2016, dans le cadre du processus de déclaration des incidents graves, le Ministère a mis en oeuvre un protocole d'inspection surprise en réponse aux préoccupations relatives à la santé et à la sécurité ou au détournement de fonds. Trois autres inspections surprises ont été réalisées jusqu'ici.

Le Ministère nous a également informés qu'il formait une équipe, composée de représentants du bureau régional, de l'équipe de la conformité d'entreprise et de la haute direction, qui sera chargée de planifier des activités d'enquête en cas de préoccupations relatives à la santé et à la sécurité ou d'allégations de détournement de fonds.

- *établir des distinctions concernant le degré de gravité des cas de non-conformité et veiller à ce que les problèmes importants recensés fassent l'objet d'un suivi approprié en temps opportun;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En février 2016, le Ministère a élaboré une matrice de priorisation qu'il utilise lors de ses inspections pour classer les problèmes de non-conformité en fonction de leur gravité. Une cote de risque (immédiat, élevé, moyen ou faible) est appliquée à chacune des 280 exigences d'inspection, et des délais sont fixés pour la prise de mesures correctives par les fournisseurs de services en fonction du niveau de risque. Par exemple, dans le cas des problèmes de non-conformité qui posent une menace immédiate pour la santé, la sécurité ou le bien-être d'un client, le fournisseur de services doit rectifier la situation au moment de l'inspection ou soumettre des documents qui répondent aux attentes du Ministère et confirmer que des mesures correctives ont été prises dans les 24 heures. En outre, le Ministère n'approuvera pas l'inspection avant de recevoir une confirmation que le fournisseur de services a atténué le risque immédiat. Dans le cas des problèmes de non-conformité évalués comme présentant un risque élevé, le Ministère exige que des mesures correctives soient prises dans les 10 jours ouvrables. Lorsque les problèmes de non-conformité présentent un risque moyen ou faible, les fournisseurs de services ont jusqu'à 40 jours pour prendre des mesures correctives. Si un fournisseur de services ne règle pas le problème, le Ministère peut délivrer un avis indiquant au fournisseur qu'il dispose de 14 jours pour se conformer aux exigences. Si le problème n'est toujours pas réglé après ce délai, le Ministère peut suspendre le financement de l'organisme.

- *élargir les procédures d'inspection pour y inclure la vérification des données sur les services communiquées au Ministère, et contrôler la conformité à la Directive applicable aux*

*dépenses du secteur parapublic au moyen d'échantillonnages;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore adapté ses procédures d'inspection des sites afin de vérifier les données sur les services ni testé la conformité avec la Directive applicable aux dépenses du secteur parapublic, et il ne prévoyait pas de le faire. Le Ministère a indiqué qu'il examinerait les pratiques actuelles des bureaux régionaux et les façons possibles de vérifier les données sur les services des organismes afin de corriger les anomalies et les problèmes importants.

- *publier les résultats des rapports d'inspection afin d'accroître la transparence du processus et la responsabilisation.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

#### Détails

En janvier 2016, le Ministère a diffusé une directive qui oblige les fournisseurs de services à afficher une copie papier de leur lettre de conformité ou de non-conformité après l'inspection annuelle, dans les trois jours ouvrables suivant sa réception du Ministère. La lettre doit être affichée près de l'entrée principale de l'organisme et être clairement visible aux visiteurs. Cette lettre résume les résultats de l'inspection et indique si le fournisseur de services satisfait à toutes les exigences. Dans le cas d'une lettre de non-conformité, la lettre indique les points nécessitant des mesures correctives.

Les fournisseurs de services doivent aussi répondre aux demandes de renseignements ou transmettre des informations sur leur état de conformité actuel et les résultats des inspections de conformité du Ministère à toute personne qui en fait la demande.

Cependant, au moment de notre suivi, le Ministère ne prévoyait pas de publier sur son site Web les résultats des inspections des établissements pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

afin de permettre un accès rapide aux données comparatives.

### Recommandation 7

*Pour assurer le mieux-être des personnes ayant une déficience intellectuelle qui vivent dans les établissements qu'il finance, le ministère des Services sociaux et communautaires doit établir des normes repères additionnelles en matière de soins, comme des ratios personnel-résidents et le nombre minimal d'examen médicaux et dentaires que devrait passer chaque résident tous les ans.*

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Nous persistons à croire que cette recommandation devrait être mise en oeuvre.**

#### Détails

Le Ministère a indiqué que certaines personnes ayant une déficience intellectuelle ont besoin d'une aide minimale (p. ex. pour apprendre comment utiliser les transports en commun de façon indépendante ou pour résoudre des problèmes personnels au fur et à mesure qu'ils surviennent), tandis que d'autres nécessitent un soutien intensif (p. ex. un soutien continu pour tous les aspects de la vie quotidienne et pour gérer des comportements problématiques tels que l'automutilation). Il est donc difficile pour le Ministère d'établir un ratio personnel-clients significatif qui convient aux personnes qui vivent en établissement avec services de soutien ou qui participent à d'autres programmes financés par lui.

Le Ministère est plutôt d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'établir des normes minimales, car il exige déjà que les organismes de service financés élaborent un plan de soutien individuel pour chaque bénéficiaire de services, et que ces plans indiquent les ressources communautaires pouvant être requises ou utilisées par la personne, y compris les ressources médicales.

Nous continuons de croire que cette recommandation devrait être mise en oeuvre pour que tous les

résidents reçoivent au moins une norme minimale de soins.

### Recommandation 8

*Pour s'assurer que les besoins en matière de soutien des demandeurs de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle sont évalués comme il se doit, et que les personnes vivant dans des établissements financés par le ministère des Services sociaux et communautaires reçoivent des services de qualité, le Ministère doit :*

- *veiller à ce que les évaluateurs et le personnel des établissements suivent la formation requise;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Le Ministère a établi des exigences de formation obligatoire pour le personnel des centres d'accès qui évalue les besoins en services de soutien et pour le personnel des organismes qui fournit des soins. Nous avons toutefois constaté, lors de notre audit de 2014, que certains employés n'avaient pas reçu toute la formation requise. En décembre 2015, le Ministère a révisé ses politiques afin d'obliger son personnel à examiner les dossiers de formation de tous les employés des organismes et des bénévoles pour s'assurer que ceux-ci ont suivi toute la formation requise conformément aux mesures d'assurance de la qualité et aux directives à l'intention des fournisseurs de services. Les fournisseurs de services qui ne satisfont pas aux exigences en matière de formation doivent prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

Selon les documents fournis par le Ministère au moment de notre suivi, tout le personnel des centres d'accès chargé d'évaluer les besoins répondait aux exigences en matière de formation.

- *veiller à ce que tous les membres du personnel des établissements qui prodiguent des soins directs aux résidents fassent régulièrement l'objet d'une vérification de l'aptitude à*

*travailler auprès de personnes vulnérables ainsi que d'une vérification par le Centre d'information de la police canadienne.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons remarqué que le Règlement 299/10 de la *Loi sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* exige une vérification des antécédents par le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) ainsi qu'une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables, qui doit être effectuée avant l'embauche de toute personne chargée de fournir des soins directs à des personnes ayant une déficience intellectuelle. Or, ni la loi ni la politique du Ministère n'exigent de mise à jour périodique des vérifications des antécédents et de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables.

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il évaluait la possibilité d'exiger que le personnel des organismes fasse régulièrement l'objet d'une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables ainsi que d'une vérification par le CIPC. À cette fin, le Ministère a examiné la fréquence des vérifications des dossiers de la police exigées pour les personnes travaillant dans le secteur des services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. Il a également exploré les pratiques en vigueur dans d'autres secteurs de l'Ontario où des services sont fournis à des personnes vulnérables (p. ex. les foyers de soins de longue durée, les écoles élémentaires et secondaires, et les garderies). Le Ministère a ajouté qu'il avait eu des discussions préliminaires avec des intervenants internes et externes choisis, mais n'avait pas de procès-verbal à soumettre notre examen.

Le Ministère a indiqué qu'il prévoyait d'examiner et de mettre à jour le Règlement 299/10 et qu'il envisagerait les modifications ou ajouts nécessaires dans le cadre de cet examen.

## Surveillance des fournisseurs de services

### Recommandation 9

*Pour assurer l'utilisation prudente des fonds gouvernementaux, et améliorer les processus de gouvernance et de responsabilisation des organismes, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *veiller à ce que toutes les évaluations des risques des organismes soient produites;*
- *veiller à l'élaboration de tous les plans d'action visant à remédier aux déficiences relevées dans les évaluations des risques et l'attestation annuelle de la conformité;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

### Détails

Les fournisseurs de services doivent remplir un questionnaire bisannuel d'évaluation des risques qui détermine leur capacité à atteindre les objectifs de prestation des services. Cette auto-évaluation est examinée par le Ministère. Lorsque l'évaluation révèle des risques, le Ministère demande au fournisseur de services d'élaborer un plan d'action pour les atténuer.

Pour aider à faire en sorte que les évaluations des risques soient effectuées et que les déficiences relevées soient corrigées, le Ministère a élaboré un nouveau processus et outil d'évaluation des risques liés aux paiements de transfert, qui comprend une application Web permettant de produire des rapports de base. L'outil enverra également des alertes intégrées au personnel pour qu'il puisse suivre les progrès réalisés dans la correction des déficiences. Le Ministère nous a informés que la surveillance se fera au niveau des bureaux régionaux et que son bureau central recevra un rapport sommaire indiquant si la conformité a été atteinte. Au 5 août 2016, le rapport sommaire indiquait que 31 % des évaluations de risques devant être effectuées en 2015-2016 n'avaient pas encore été entamées par le fournisseur de services ou le Ministère,

et qu'aucune évaluation n'avait été complètement approuvée ni terminée.

Le Ministère a indiqué que les nouveaux processus en voie d'élaboration, qui sont censés permettre de terminer les évaluations des risques et de surveiller les progrès réalisés dans la correction des déficiences, seraient pleinement mis en oeuvre d'ici mars 2017.

- *effectuer des vérifications indépendantes périodiques pour obtenir une assurance que les organismes se conforment aux directives gouvernementales s'appliquant au secteur parapublic;*  
**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Comme il est noté plus haut, le Ministère ne prévoit pas de vérifier indépendamment si les organismes se conforment aux directives du gouvernement pour le secteur parapublic.

Comme au moment de notre audit, le Ministère exige encore que chaque organisme de service remplisse et lui remette une attestation annuelle signée par son directeur général et le président du conseil d'administration, selon laquelle il se conforme aux exigences de la *Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic* et de ses directives. L'attestation doit aussi indiquer les mesures correctives que l'organisme prendra pour résoudre les problèmes de non-conformité. Malgré l'attestation, au moment de notre audit, nous avons constaté que de nombreux fournisseurs de services avaient indiqué un défaut de conformité, mais que le Ministère n'assurait pas toujours un suivi auprès d'eux pour s'assurer que des mesures correctives avaient été prises.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait élaboré des lignes directrices préliminaires afin d'aider les bureaux régionaux à préparer des rapports, à assurer un suivi et à prendre des mesures pour corriger les problèmes de non-conformité, y compris ceux cernés par les fournisseurs de services dans leur attestation annuelle. Il nous a informés qu'il travaillait avec le Secrétariat du Conseil du Trésor

afin de finaliser les lignes directrices en vue de leur mise en oeuvre. Toutefois, cela ne répondrait pas à notre recommandation relative à la vérification indépendante de la conformité aux directives du gouvernement dans le secteur parapublic.

- *inviter le personnel ministériel à assister aux réunions des conseils d'administration des organismes.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Le Ministère nous a informés que, dans le cadre de ses pratiques exemplaires, son personnel assiste aux réunions des conseils d'administration des organismes dans la mesure du possible. Il a ajouté que, durant les séances de formation, on rappelle au personnel qu'il doit collaborer avec les organismes et assister aux réunions de leurs conseils d'administration.

#### Recommandation 10

*Pour faire en sorte que les organismes soient davantage tenus responsables des services qu'ils fournissent aux personnes ayant une déficience intellectuelle, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *s'assurer que les organismes soumettent tous les renseignements requis;*
- *valider périodiquement l'exactitude des renseignements soumis;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

#### Détails

Les organismes financés par le Ministère doivent présenter des rapports trimestriels sur les dépenses et les niveaux de service, et rapprocher les dépenses et le financement reçu à la fin de l'exercice. Ils doivent aussi expliquer les écarts importants par rapport aux montants ciblés.

En février 2016, le Ministère a élaboré un cadre d'intégrité des données afin d'améliorer la qualité de celles-ci et d'expliquer comment il compte assurer la qualité et l'intégralité des données des organismes. Plus précisément, le cadre prévoit des comparaisons avec d'autres sources (c.-à-d. les budgets soumis), la détection des anomalies (y compris les données manquantes) au moyen des rapports trimestriels et annuels sur les écarts, ainsi qu'une comparaison des résultats d'une année à l'autre ou une analyse des tendances des données clés sur les services.

Un membre du personnel de chaque bureau régional du Ministère devait suivre, en septembre et octobre 2016, une formation sur l'utilisation du logiciel qui appuie le cadre. Le Ministère s'attend à mettre pleinement en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2017.

- *exiger que les rapports trimestriels fournissent de l'information sur les différents établissements ainsi que sur les organismes, afin de permettre une meilleure comparaison des coûts entre les entités qui fournissent des services similaires;*  
**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

#### Détails

Le Ministère analysait le rendement et la prestation des services au niveau de l'organisme plutôt que de chaque établissement. Pour établir des comparaisons significatives entre des établissements de type et de capacité semblables, le Ministère a mis au point des indicateurs de rendement pour les services à la clientèle ainsi que des indicateurs de rendement opérationnel. Les premiers comprennent le nombre de clients servis par niveau de soutien et par employé à temps plein, le nombre annuel d'heures de soutien que chaque personne reçoit d'un travailleur de la santé et le nombre d'employés à temps plein par lit. Les derniers comprennent le coût annuel par personne servie, le coût par jour de soins, le coût par heure de soutien fourni par un travailleur de la santé et le ratio administration-coût.

Jusqu'ici, le Ministère a analysé 10 organismes dont les coûts sont élevés par rapport à ceux d'autres organismes offrant le même type de service en établissement. Cette analyse a révélé que les écarts de coûts étaient attribuables à une administration médiocre ou non uniforme des programmes et services dans six organismes, à des données incorrectes dans deux organismes, et à des différences dans les caractéristiques organisationnelles ou le niveau de service à la clientèle dans un organisme. L'analyse d'un organisme n'a abouti à aucune conclusion. En se fondant sur cette analyse initiale, le Ministère a souligné la nécessité d'une surveillance financière robuste et d'un examen plus détaillé des organismes bénéficiaires de paiements de transfert. Il a indiqué qu'à compter de mars 2017, il analyserait les coûts des organismes de façon continue dans le cadre de sa surveillance des programmes.

- *fournir une orientation concernant l'information utile sur les dépenses qui doit figurer dans les états financiers audités et les renseignements financiers supplémentaires ventilés.*  
**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Pour confirmer qu'ils utilisent les fonds reçus aux fins prévues, les organismes doivent présenter des états financiers audités, des données financières supplémentaires ventilées par service fourni, et un rapport de rapprochement de leurs dépenses et des fonds octroyés par le Ministère. Or, au moment de notre audit de 2014, les rapports de rapprochement et les renseignements supplémentaires n'offraient pas le même degré de détails, de sorte qu'il était impossible de vérifier la ventilation des dépenses.

Le Ministère nous a informés que le Bureau de modernisation de l'administration des paiements de transfert du Secrétariat du Conseil du Trésor, qui a pour mandat de repérer et de mettre en oeuvre les gains d'efficacité dans l'administration des paiements de transfert aux organismes, était censé commencer à travailler avec le ministère de la Santé

et des Soins de longue durée, le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse vers la fin de 2016 afin d'élaborer un processus commun de rapprochement de fin d'exercice pour les organismes bénéficiaires de paiements de transfert. Le modèle proposé incluait un état récapitulatif des revenus et dépenses et les documents à l'appui, y compris une ventilation des revenus pour chaque programme financé.

Le Ministère nous a informés que le Bureau de modernisation de l'administration des paiements de transfert pourrait engager un cabinet comptable chargé de proposer des modèles d'états financiers qui faciliteront l'examen et la confirmation de l'information financière, ainsi que des lignes directrices pour la présentation des données financières.

### Recommandation 11

*Pour améliorer l'utilité du processus de signalement des incidents graves, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *veiller à ce que les rapports d'incidents graves soient saisis dans son système de données en temps opportun;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Après les deux derniers exercices, le Ministère a demandé aux directeurs des bureaux régionaux d'attester par écrit que tous les rapports d'incidents graves soumis jusqu'à la fin de l'exercice avaient été téléversés, fermés et approuvés dans le Système de suivi des incidents graves. Les bureaux régionaux devaient également décrire le processus mis en place pour tenir à jour le Système de suivi des incidents.

Pour les besoins de notre suivi, les directeurs régionaux ont attesté que tous les rapports sur les incidents graves avaient été téléversés dans le système le 30 juin 2016.

- *peaufiner les catégories et encourager la production de rapports uniformes;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.**

#### Détails

Au moment de notre audit en 2014, certaines des catégories d'incidents graves n'étaient pas suffisamment détaillées pour permettre une analyse des tendances, repérer les problèmes précis et déterminer les mesures correctives nécessaires.

Pour rectifier la situation, le Ministère a établi une équipe chargée d'améliorer la déclaration des incidents graves pour qu'elle définisse de façon plus détaillée les catégories, les niveaux, les délais et le processus de déclaration des incidents graves, en plus de prescrire les exigences en TI pour le développement d'une nouvelle base de données.

Au moment de notre suivi, les catégories avaient été révisées et approuvées, mais pas encore communiquées aux fournisseurs de services. Les catégories révisées incluaient : les décès, les interventions restrictives, les blessures ou maladies graves, les allégations de mauvais traitements, de négligence ou d'exploitation, les erreurs administratives, les plaintes graves, les actions individuelles des clients (p. ex. comportement suicidaire, contrebande), les interruptions de service et les situations d'urgence. Le Ministère s'attendait à communiquer les catégories et les descriptions révisées aux fournisseurs de services avant décembre 2016.

Pour aider à assurer l'uniformité des rapports dans l'intervalle, en juillet 2016, le Ministère a mis à jour la liste de questions et réponses jointe à la Marche à suivre pour signaler les incidents graves, diffusée en 2013 à l'intention des fournisseurs de services.

- *faire le rapprochement des rapports sommaires annuels sur les incidents graves soumis par les fournisseurs de services et des incidents signalés tout au long de l'année pour s'assurer que les rapports sont complets;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**



### Détails

Le Ministère, conjointement avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, a établi une équipe responsable du projet d'amélioration de la déclaration des incidents graves, qui est chargée d'intégrer l'information qui permettra au Ministère de rapprocher les rapports annuels d'incidents graves des fournisseurs de services. Pour que l'équipe puisse s'acquitter de son mandat, le Ministère travaille à la conception d'une solution de TI automatisée qui lui donnera, à lui et à ses fournisseurs de services, des capacités de notification et de rapport, y compris la capacité de consulter et de gérer les rapports sommaires sur les incidents graves.

Le Ministère s'attend à ce qu'un processus de rapprochement des données soit élaboré et mis en oeuvre d'ici mars 2017. En avril 2016, il a envoyé une note de service à tous les directeurs régionaux pour leur rappeler de rapprocher les rapports sur les incidents graves signalés tout au long de l'année avec les dossiers des fournisseurs de services.

- *analyser les incidents graves pour repérer les anomalies et les problèmes systémiques, et prendre des décisions éclairées.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2017.**

### Détails

En octobre 2015, le Ministère a produit un rapport sommaire des incidents graves survenus sur une période de cinq ans, qui indiquait le nombre et le type d'incidents graves signalés, les organismes qui

ne présentaient aucun rapport, ainsi que les rapports incomplets ou tardifs. En se fondant sur cette analyse, le Ministère a signalé ce qui suit à sa haute direction :

- Malgré les baisses du nombre total d'incidents graves enregistrés, le nombre de rapports complets et présentés dans les délais a diminué. L'utilisation de contentions physiques et les plaintes soumises par des clients ou à leur sujet étaient les deux principaux types d'incidents graves signalés à l'échelle provinciale.
- Les tendances provinciales et régionales indiquaient un arriéré d'incidents graves à consigner dans le système de TI du Ministère. Environ 40 % des organismes financés par le Ministère n'ont pas enregistré d'incidents graves au cours de chacun des cinq derniers exercices. Ce pourcentage s'élevait à 19 % lorsque les cinq exercices étaient combinés.
- Les incidents graves étaient entrés dans le système sans être liés à un programme, de sorte qu'il était impossible d'analyser les incidents graves par programme et par type de milieu résidentiel.

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore repéré les problèmes, les anomalies et les tendances au niveau du système, de la région et de l'organisme. Il comptait effectuer cette analyse pour l'exercice en cours d'ici mars 2017 et chaque année par la suite. Il a précisé qu'une fois l'analyse terminée, elle servirait à éclairer les enquêtes et les mesures correctives.