

Chapitre 1

Section 1.07

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Services de logement et de soutien pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale (en milieu communautaire)

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.07 du *Rapport annuel 2016*

| APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| | Nombre de mesures recommandées | État des mesures recommandées | | | | |
| | | Pleinement mise en oeuvre | En voie de mise en oeuvre | Peu ou pas de progrès | Ne sera pas mise en oeuvre | Ne s'applique plus |
| Recommandation 1 | 1 | | 1 | | | |
| Recommandation 2 | 2 | | | 2 | | |
| Recommandation 3 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 4 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 5 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 6 | 5 | | 1 | 4 | | |
| Recommandation 7 | 6 | | 3 | 3 | | |
| Recommandation 8 | 2 | | 1 | 1 | | |
| Recommandation 9 | 4 | | 1 | 3 | | |
| Recommandation 10 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 11 | 5 | | 5 | | | |
| Recommandation 12 | 1 | | 1 | | | |
| Recommandation 13 | 3 | | 2 | 1 | | |
| Recommandation 14 | 1 | 1 | | | | |
| Total | 34 | 1 | 15 | 18 | 0 | 0 |
| % | 100 | 3 | 44 | 53 | 0 | 0 |

Conclusion globale

En date du 31 octobre 2018, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) avait pleinement mis en oeuvre une seule recommandation. Cette recommandation a trait à des mesures ayant été prises pour recenser et partager les pratiques exemplaires en matière de logements avec services de soutien.

Le Ministère et les RLISS ont réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 44 % des mesures recommandées. Par exemple, le Ministère a rendu public un cadre stratégique du logement avec services de soutien et élabore un plan d'intégration de ce cadre. De plus, le Ministère s'employait à mettre en place d'autres logements en fonction des annonces de fonds qui avaient été faites ces dernières années. En outre, le Ministère se consacrait à l'établissement de lignes directrices sur les services essentiels et de lignes directrices sur les normes de prudence à la suite des recommandations du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances.

Il y a eu peu de progrès, voire aucun, concernant 53 % des mesures recommandées. Par exemple, le Ministère était en voie de mettre en place un nouveau système opérationnel pour recueillir plus de renseignements, comme les taux d'inoccupation, l'accessibilité des logements et des immeubles et les coûts des subventions associés aux loyers des locataires à des fins d'analyse et de surveillance. Cependant, le Ministère n'avait pas encore déterminé le mode d'utilisation du système pour déclarer de l'information additionnelle. Ces renseignements comprennent les plaintes des fournisseurs de logements, les données sur les coûts et les services relatives aux types de services de soutien fournis aux clients qui vivent dans des logements avec services de soutien en santé mentale, ainsi que la confirmation que les fournisseurs de logements ont vérifié le diagnostic

en santé mentale des clients avant d'inscrire leur nom sur la liste d'attente.

De plus, le Ministère a peu fait pour mettre au point des stratégies et des processus pour que les personnes qui n'ont plus besoin d'occuper un logement avec services de soutien fassent la transition vers d'autres formes d'hébergement. En outre, le Ministère n'a pas encore analysé les coûts d'hébergement de clients à court et à long terme dans le cadre de chacun des programmes de logement. Enfin, le Ministère n'effectue pas encore de visites régulières sur place aux immeubles à logements avec services de soutien qu'il subventionne.

Le Ministère a indiqué que le changement de gouvernement a exigé l'élaboration de nouvelles politiques afin de les harmoniser avec les priorités et les engagements de financement du nouveau gouvernement. Bien que le Ministère ait continué d'aller de l'avant avec les travaux de base, la mise en oeuvre d'un nouveau cadre stratégique et les investissements ont été prolongés pendant cette transition.

Le Ministère demande actuellement l'approbation stratégique d'initiatives pluriannuelles de santé mentale et de lutte contre les dépendances liées à l'engagement de 3,8 milliards de dollars des gouvernements provincial et fédéral de bâtir un système complet de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Le Ministère s'attend à ce que ces initiatives, une fois mises en oeuvre, donnent suite à un certain nombre de nos recommandations.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé dans le présent rapport.

Contexte

Dans le cadre de quatre programmes de logement avec services de soutien financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère),

le gouvernement de l'Ontario subventionne 13 140 logements (plus de 12 300 logements au moment de notre audit de 2016) et finance des services de soutien destinés à des personnes ayant des troubles mentaux graves et qui ont des besoins en matière de logement.

Les programmes sont exécutés par des organismes de logement et de services de soutien en santé mentale qui passent des marchés avec le Ministère et avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), ceux-ci ayant le mandat de planifier, de financer et d'intégrer les services de santé, y compris les services de santé mentale, dans 14 régions de l'Ontario.

Le logement avec services de soutien englobe deux composantes : le logement et les services de soutien. Le Ministère finance et surveille le logement, tandis que les RLISS financent et surveillent les services de soutien. Les services de soutien visent à aider les clients occupant un logement à surmonter leurs troubles mentaux et à conserver leur logement. Ils peuvent inclure la gestion des cas, le counseling et le soutien à l'emploi. Les organismes de logement fournissent ces services à leurs clients de façon autonome ou en partenariat avec d'autres organismes de services de santé mentale.

Il est ressorti de notre audit de 2016 que le Ministère, les RLISS et les fournisseurs de services ne disposaient pas de renseignements suffisants et n'avaient pas mis en place des procédures et des systèmes adéquats pour surveiller, coordonner et exécuter de façon rentable les programmes de logement avec services de soutien en santé mentale. En outre, ils n'en faisaient pas assez pour mesurer l'efficacité de ces programmes en Ontario et en rendre compte publiquement.

Comme notre Bureau l'avait déjà observé dans ses précédents audits des services communautaires de santé mentale, en 2002 et en 2008, ainsi que dans notre suivi du dernier audit en 2010, nous avons toujours constaté que le Ministère ne disposait pas de renseignements centralisés sur la demande en matière de logement avec services

de soutien en santé mentale dans la province, n'évaluait pas le caractère rentable des quatre programmes de logement pour les personnes atteintes de troubles mentaux, et ne mesurait pas les résultats obtenus par les personnes occupant un logement.

Voici un aperçu des constatations importantes que nous avons faites :

- Le Ministère et trois autres ministères (Logement, Services à l'enfance et à la jeunesse et Services sociaux et communautaires - les deux derniers ont depuis fusionné et sont maintenant connus sous le nom de ministère des Enfants et des Services sociaux et communautaires) exécutent ensemble 14 programmes de logement en Ontario. Au moment de notre audit, les quatre ministères travaillaient sur un cadre du logement avec services de soutien afin de guider une meilleure harmonisation des initiatives de logement existantes ou prévues, et ils comptaient le rendre public au début de 2017.
- Les RLISS n'avaient pas tous des listes d'attente régionales, et le Ministère n'exigeait pas que les organismes de logement tiennent des listes d'attente. En l'absence d'une connaissance précise du besoin en matière de logement avec services de soutien en santé mentale dans chaque région desservie par un RLISS, le Ministère ne pouvait planifier efficacement l'attribution du parc de logements dans la province.
- Les personnes qui étaient prêtes à obtenir leur congé de l'hôpital, mais qui n'avaient nulle part où aller ne jouissaient donc pas d'un accès prioritaire aux logements avec services de soutien en santé mentale. Pourtant, un lit d'hôpital peut coûter neuf fois plus cher qu'un de ces logements. Par ailleurs, les personnes ayant des besoins élevés, comme celles qui nécessitent des soins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris la préparation des repas et la gestion des médicaments, avaient

de la difficulté à obtenir le premier logement disponible parce que les logements n'étaient pas tous structurés de manière à permettre de tels niveaux de soins. Les temps d'attente tendaient aussi à être plus longs pour les personnes ayant des problèmes de mobilité, parce que certains logements n'étaient pas adaptés à leurs besoins. En outre, les logements partagés pouvaient rester inoccupés durant des périodes pouvant aller jusqu'à 39 mois, car les clients préféraient généralement ne pas partager un logement. Le Ministère ne connaissait pas le nombre de logements partagés qu'il finance en Ontario.

- Le Ministère n'avait pas fourni d'orientation aux organismes pour guider les efforts de transition. Les clients qui vivent dans un logement avec services de soutien financé par le Ministère considéraient celui-ci comme leur lieu de résidence permanente. Cependant, certains clients occupant un logement avec services de soutien n'avaient plus besoin de tels services ou ne voulaient plus en recevoir. Cette pratique était contraire au principe même du logement avec services de soutien.
- Le Ministère a indiqué que les locataires ont droit à la sécurité d'occupation en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* et qu'il est d'avis que le logement avec services de soutien en santé mentale est une résidence permanente. Cela a créé un arriéré dans l'accès aux logements disponibles. On ne pouvait savoir avec certitude à quel moment des logements se libéreraient. Dans les régions que nous avons visitées, les temps d'attente pour l'accès à un logement avec services de soutien en santé mentale pouvaient aller jusqu'à sept ans.
- Le Ministère s'est engagé à faire des progrès dans la mise à jour de deux programmes plus anciens (Programme des foyers de soins spéciaux et Habitat Services) dont le modèle de programme ne correspondait plus aux pratiques exemplaires. Vingt pour cent des logements avec services de soutien en santé mentale de l'Ontario étaient visés par ces deux programmes plus vieux qui ont été créés il y a des décennies et qui fournissaient seulement le gîte et le couvert et étaient par nature des programmes de logement qui n'offraient pas de services de soutien en réadaptation importants. Au moment de notre audit, le Ministère commençait à examiner un programme et avait permis que des modifications soient apportées à l'autre programme.
- En 2015-2016, le Ministère a versé un peu plus de 100 millions de dollars à des organismes de logement pour l'exploitation de plus de 12 300 logements en Ontario, mais il n'a pas surveillé de manière appropriée si les organismes vérifiaient les niveaux de revenu des locataires. Par ailleurs, le Ministère n'exigeait pas que les organismes de logement procèdent à des audits de l'état des immeubles, ce qui aurait informé à la fois l'organisme et le Ministère du fait que les fonds de réserve pour immobilisations étaient dans une situation de passif non capitalisé, le cas échéant (autrement dit, que les organismes ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants pour payer les travaux importants de réparation et de rénovation nécessaires).
- Les RLISS ne savaient pas si les organismes fournissaient les divers services de soutien, si tous les clients occupant un logement recevaient des services de soutien, et si les clients vivant dans une région de la province recevaient un nombre comparable d'heures de services par rapport à d'autres clients ayant des besoins similaires et qui vivent dans une autre région. Les RLISS laissaient à l'entière discrétion des organismes le choix des services qu'ils jugeaient appropriés pour les clients occupant un logement, ainsi que la fréquence et le niveau des services.

- Le Ministère ne recueillait pas de renseignements sur les clients occupant un logement pour déterminer si, en définitive, ils vivaient en autonomie et parvenaient à se rétablir. Le Ministère recueillait des renseignements fondés sur des extraits, comme le nombre de logements occupés, mais il ne collectait pas de données sur les résultats, par exemple s'il y avait eu diminution du nombre de visites à l'hôpital ou de démêlés avec le système de justice, ou si la capacité de fonctionner des locataires s'était améliorée.

Nous avons formulé 14 recommandations, consistant en 34 mesures, pour donner suite aux constatations issues de notre audit.

Nous avons reçu un engagement du Ministère et des RLISS qu'ils prendraient des mesures en réponse à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Notre travail d'assurance s'est déroulé entre le 1^{er} avril et le 6 juin 2018. Nous avons obtenu une déclaration écrite du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) et de trois RLISS (du Nord-Ouest, de Centre-Toronto et de Waterloo-Wellington), nous informant qu'au 31 octobre 2018, ils avaient fourni une mise à jour complète de l'état des recommandations que nous avons formulées dans l'audit original d'il y a deux ans.

On ne dispose pas d'une information complète sur la demande de logements avec services de soutien en santé mentale, et les listes d'attente ne sont pas bien gérées

Recommandation 1

Afin de faciliter la détermination des données requises pour planifier le logement avec services de soutien en santé mentale en Ontario de sorte que les personnes ayant des troubles mentaux puissent se rétablir et vivre de manière autonome, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) doit élaborer un plan de mise en œuvre concernant son cadre stratégique pour le logement. Ce cadre stratégique doit préciser les rôles du Ministère et des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), établir des objectifs mesurables et les priorités des programmes, indiquer les types de données devant être recueillies, mesurées et analysées par le Ministère et les RLISS, évaluer les risques et les options de gestion des risques, déterminer les ressources requises, et mesurer l'impact de la contribution du Ministère au logement avec services de soutien en santé mentale.
État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2019.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que le Ministère n'avait pas de cadre stratégique du logement. Nous avons cependant reconnu qu'en 2011, il avait commencé à collaborer avec trois autres ministères qui exécutent également des programmes de logement avec services de soutien pour améliorer les programmes de logement en Ontario. Les trois autres ministères étaient : le ministère du Logement, le ministère des Services sociaux et communautaires, et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Ce cadre interne, qui a été approuvé par les sous-ministres des quatre ministères en août 2015, visait à contribuer à l'élaboration d'un cadre devant être rendu public au début de 2017.

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a fait savoir que le Cadre stratégique du logement avec services de soutien de l'Ontario a été rendu public en mars 2017. Ce cadre stratégique indiquait des objectifs mesurables en matière de logements avec services de soutien en santé mentale que le Ministère peut inclure dans la Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances. De plus, le cadre stratégique décrit diverses entités impliquées dans les logements avec services de soutien, y compris les RLISS et les gestionnaires de service de logement social. En outre, le Ministère a indiqué qu'il continue à évaluer annuellement les risques que présentent tous ses programmes, dont le logement avec services de soutien. Il a également mentionné que le cadre stratégique et la planification qui seront exécutés dans le cadre de la Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances orienteront les ressources futures.

Le Ministère a également publié en 2017 le guide des pratiques exemplaires en matière de logement avec services de soutien de l'Ontario, qui vise à améliorer la qualité des programmes et à accroître la responsabilisation.

Le Ministère nous a fait savoir que des travaux complémentaires seront nécessaires pour élaborer une politique portant expressément sur le logement avec services de soutien qui comprendrait tous les logements avec services de soutien et les services de soutien du Ministère dans les catégories de clients suivantes : santé mentale et dépendances; personnes âgées fragiles; personnes ayant une déficience physique; personnes ayant des lésions cérébrales acquises; et personnes atteintes du VIH/sida.

Au moment de notre suivi, le Ministère était encore en train d'élaborer un plan, mais n'avait pas établi de calendrier d'achèvement de ce travail.

Pour définir les types de données que le Ministère et les RLISS doivent recueillir, le Ministère a investi, au cours de l'exercice financier 2017-2018, dans un nouveau système informatique sur le logement avec services de soutien en remplacement du système vieux de 20 ans. Il

prévoit réaliser d'autres investissements dans le nouveau système en 2018-2019. Le Ministère prévoit introduire ce nouveau système en octobre 2018. Il peut recueillir des données sur les taux d'inoccupation, l'accessibilité des logements et des immeubles, la vérification des revenus des locataires, les coûts de subvention associés aux loyers des locataires, les services publics, les inoccupations, les dépenses extraordinaires, ainsi que les coûts d'exploitation et les coûts hypothécaires des logements avec services de soutien. Le Ministère s'attend également à pouvoir utiliser le nouveau système pour améliorer la surveillance et la responsabilisation du financement de la composante logement du logement avec services de soutien, et à observer des progrès vers l'atteinte de résultats définis dans le cadre stratégique et d'autres résultats que le Ministère pourrait cerner lorsqu'il parachèvera ses plans de logement avec services de soutien.

Recommandation 2

Pour acquérir une compréhension suffisante de la demande de logements avec services de soutien en santé mentale aux fins de la planification à court et à long terme, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :

- *travailler avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) qui ne tiennent pas de liste d'attente centralisée pour aider ceux-ci à en établir une et à adopter les technologies et les pratiques exemplaires existantes des RLISS qui ont mis en place des systèmes de liste d'attente.*
État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons rapporté en 2016 que l'utilisation des listes d'attente régionales n'était pas commune dans les 14 RLISS. Le processus d'accès aux logements avec services de soutien variait, car les régions ne tenaient pas toutes une liste d'attente régionale unique centralisée. Le Ministère n'exigeait pas

que les organismes situés dans la même région relevant d'un RLISS établissent une liste d'attente centralisée pour placer plus facilement des personnes vivant dans cette région, comme c'est le cas pour le processus de placement des clients dans des foyers de soins de longue durée. Au 31 mars 2016, 5 des 14 RLISS de la province avaient des listes d'attente régionales pour le logement avec services de soutien en santé mentale. De plus, nous avons fait observer que deux des trois RLISS que nous avons visités dans le cadre de cet audit disposaient d'une liste d'attente régionale et qu'un n'en avait pas.

Au moment de notre suivi, le RLISS qui n'avait pas de liste d'attente régionale lorsque nous l'avons visité en 2016 a lancé un système centralisé d'aiguillage en ligne de clients en 2017 pour le logement et les services en santé mentale dans une partie de la région pour aider à coordonner l'accès.

À l'échelon provincial, à la suite de travaux interministériels, deux ressources, à savoir un modèle de guide de ressources locales sur le logement avec services de soutien et un aperçu de modèles d'accès centralisé pour le logement avec services de soutien, ont été élaborées pour aider les collectivités à coordonner l'accès et à mieux faire connaître le logement avec services de soutien. Toutefois, il reste beaucoup de travail à faire pour constituer des listes d'attente centrales dans toutes les régions des RLISS.

- *recueillir régulièrement des données globales sur les listes d'attente et les temps d'attente par région pour étayer les décisions de planification provinciale.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté en 2016 que le Ministère ne disposait pas de données provinciales regroupées sur les personnes qui attendent d'accéder à un logement avec services de soutien en santé mentale, et il ne recueillait pas de renseignements locaux sur l'attente auprès des organismes, ou

encore de renseignements régionaux sur l'attente. Certains organismes avaient choisi de recueillir de l'information en collaboration avec d'autres organismes situés dans la même zone géographique au moyen d'un processus d'accès centralisé ou rationalisé, d'autres avaient choisi d'effectuer eux-mêmes le suivi de l'information, et d'autres encore avaient décidé de ne tenir aucune information sur l'attente. Par conséquent, il était difficile de savoir quelle était la demande globale de logements avec services de soutien en santé mentale.

Au moment de notre suivi, l'un des RLISS que nous avons visités dans le cadre de notre vérification de 2016 élaborait une évaluation des besoins en logements avec services de soutien pour sa circonscription hospitalière, que le Ministère s'attend à recevoir en décembre 2018. De plus, le Ministère examinait comment il pouvait recueillir des données sur les listes d'attente et les temps d'attente par région dans son nouveau système de logements avec services de soutien (décrit dans la **recommandation 1**). Ce système devrait être en place en octobre 2018.

Recommandation 3

Afin de réduire les coûts du système de soins de santé et d'autres services publics, et pour mieux servir les clients ayant des problèmes de santé mentale et des besoins en matière de logement, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit évaluer si certains clients, comme ceux qui attendent dans un hôpital ou qui sont sans abri, devraient se voir accorder la priorité pour ce qui est d'accéder à un logement, et il doit fournir une orientation aux organismes relativement à sa décision.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2016, la priorité n'était pas accordée aux patients en santé mentale pour ce qui est d'accéder à un logement avec services de soutien en santé mentale sauf, dans des

circonstances limitées, dans l'une des trois régions que nous avons visitées.

Au moment de ce suivi, le Ministère examinait des possibilités d'effectuer des recherches sur le logement avec services de soutien pour les clients ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) qui ont une maladie mentale et/ou des dépendances. L'ANS est une mesure de la fréquence à laquelle un patient qui pourrait être traité ailleurs occupe un lit d'hôpital. En mai 2018, il a confirmé son appui à une demande d'étude de recherche en vue de l'évaluation des transitions vers le logement avec services de soutien pour ces clients. Le Ministère participera également à un comité directeur chargé d'orienter ces travaux. De plus, en 2017-2018, le Ministère a investi des fonds pour fournir environ 200 nouveaux logements avec services de soutien à des aînés ayant besoin d'ANS dans le cadre de sa stratégie sur les ANS. Certains de ces logements abritaient des locataires ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Recommandation 4

Pour que les personnes ayant des besoins élevés ou des problèmes de mobilité ne soient pas injustement désavantagées en ayant à attendre plus longtemps que d'autres clients en vue d'accéder à un logement, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit disposer d'un parc de logements d'une taille suffisante pour répondre à leurs besoins.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

En février 2017, le Ministère a annoncé qu'il investirait dans 1 150 logements avec services de soutien. Au 31 mars 2018, il avait augmenté de 592 unités la capacité de logements avec services de soutien de la province grâce à cet investissement. De plus, en mars 2018, alors que l'administration précédente était en poste, le Cabinet de la première ministre s'est engagé à créer 2 475 logements avec services de soutien de plus d'ici mars 2022. Dans le cadre de la planification et de la mise en oeuvre

de ce nouvel investissement, le Ministère étudiera de quelle façon ces nouveaux logements peuvent accueillir des gens ayant des besoins élevés ou des problèmes de mobilité. Le Ministère a indiqué que compte tenu du changement survenu au niveau du gouvernement provincial et de son nouveau plan d'investissement dans le financement de la santé mentale, ce plan d'action pourrait être réévalué. Le Ministère a également indiqué que son nouveau système de logements avec services de soutien (décrit dans la **recommandation 1**) recueillera des données sur le nombre de logements accessibles et en fera le suivi.

Recommandation 5

Pour que seuls les clients ayant des besoins avérés puissent accéder à des logements avec services de soutien en santé mentale et que les listes d'attente fournissent une image fidèle des besoins dans la province à des fins de planification, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit exiger que le fournisseur de logement ou l'administrateur de liste d'attente confirme le diagnostic de maladie mentale des clients avant d'inclure leur nom dans la liste et vérifie de manière continue que les clients ont bien leur place sur la liste.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons rapporté que les éventuels clients des programmes de logement n'ont pas besoin de prouver qu'ils ont des troubles mentaux pour figurer sur une liste d'attente. Aucune des listes d'attente étudiées – qu'il s'agisse des listes régionales ou des listes de différents organismes – ne nécessite qu'un client éventuel fournisse une preuve médicale qu'il a reçu un diagnostic de maladie mentale avant d'être inscrit sur la liste.

Au moment de ce suivi, le Ministère nous a fait savoir qu'il étudiait des options de collecte de données dans le nouveau système informatique de logement avec services de soutien (décrit dans la

recommandation 1) en cours d'élaboration qui feraient en sorte que les organismes confirment la réalisation d'évaluations individuelles.

Il n'y a aucun cadre pour l'offre d'un continuum de services de logement et de transition en Ontario

Recommandation 6

Pour que les logements compris dans le parc restreint de logements avec services de soutien soient offerts aux clients ayant des troubles mentaux qui peuvent profiter le plus de l'occupation d'un tel logement, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :

- *recueillir des données pour déterminer le nombre de logements financés par lui qui sont occupés par des personnes qui ne reçoivent plus de services de soutien en santé mentale ou qui n'en ont plus besoin.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons rapporté qu'une des raisons qui expliquent les longs temps d'attente est que les clients qui occupent déjà un logement avec services de soutien en santé mentale peuvent y rester indéfiniment, car le Ministère considère les logements financés comme permanents. Même les clients qui n'ont plus besoin de services de soutien en santé mentale peuvent continuer d'occuper leurs logements.

Au moment de ce suivi, le Ministère nous a fait savoir qu'il étudiait des options en vue de déterminer comment cette information pouvait être déclarée dans le nouveau système informatique de logement avec services de soutien (décrit dans la **recommandation 1)** qui était en cours d'élaboration.

- *en collaboration avec les organismes de logement, déterminer le profil des clients qui*

sont prêts à faire la transition vers d'autres formes d'hébergement, et élaborer un plan de transition pour ces clients.

État : Peu ou pas de progrès

Détails

Dans le cadre de notre audit, nous avons mentionné que bien que le Ministère considère le logement pour les personnes ayant des troubles mentaux dans la province comme étant une solution permanente et à long terme, il reconnaît qu'il convient d'examiner la question du logement de transition. Cependant, ni le Ministère ni les RLISS n'ont fourni d'orientation aux organismes de logement en ce qui concerne l'offre de services de transition aux clients ou la désignation d'une partie du parc de logements comme étant des logements de transition.

Au moment de ce suivi, le Ministère nous a fait savoir qu'il ferait d'autres travaux pour déterminer comment il désignerait les clients qui peuvent convenir pour la transition vers d'autres formes de logement, en gardant à l'esprit que le logement avec services de soutien est considéré comme un logement permanent et que les locataires de ces logements sont protégés par la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Le Ministère a également indiqué qu'il prévoit entreprendre, en janvier 2019, des travaux avec les partenaires du logement pour déterminer si les clients sont aptes à faire la transition vers d'autres formes de logement.

- *évaluer le bien-fondé d'un continuum en matière de logement qui combine des logements provisoires et des logements permanents.*

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

Détails

Comme nous l'avons mentionné dans notre audit de 2016, ni le Ministère ni les RLISS n'avaient fourni d'orientation aux organismes de logement en ce qui concerne l'offre de services de transition aux clients ou la désignation d'une partie du parc

de logements comme étant des logements de transition.

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a fait savoir qu'à l'automne 2016, le ministère du Logement avait tenu des consultations sur l'élaboration d'un cadre législatif sur le logement de transition en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Cette consultation avait pour but de donner une orientation juridique sur l'avenir des logements de transition provisoires, mais elle ne s'est pas traduite par une évaluation du bien-fondé d'un continuum du logement. Le Ministère a indiqué qu'il est difficile de créer un continuum du logement en raison du parc de logement limité et qu'en définitive, les logements de transition deviennent permanents. En mai 2017, la *Loi de 2017 sur l'équité en location immobilière* qui proposait la prolongation de la période qui définit un logement de transition/à durée limitée de moins d'un an à un maximum de quatre ans a obtenu la sanction royale. Cette Loi entrera en vigueur à une date ultérieure. Sur la base de ces changements, le Ministère évaluera d'ici décembre 2019 le bien-fondé d'un continuum en matière de logement qui combinerait des logements provisoires et des logements permanents.

- *déterminer d'autres formes d'hébergement qui peuvent être utilisées pour loger les personnes qui n'ont plus besoin de services de soutien.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère a déclaré qu'il continue à collaborer avec d'autres partenaires, dont d'autres ministères, pour étudier d'autres lieux pour les gens qui n'ont plus besoin de services de soutien. Il a ajouté qu'il faudra effectuer d'autres travaux avec des partenaires du logement pour déterminer d'autres lieux en collaboration avec les organismes de logement à l'intention des clients qui sont prêts à faire la transition vers d'autres formes d'hébergement.

- *mettre au point des stratégies et des processus pour que les personnes qui n'ont plus besoin d'occuper un logement avec services de soutien fassent la transition vers d'autres formes d'hébergement.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Au moment du présent suivi, le Ministère a déclaré que d'autres travaux avec des partenaires du logement sont nécessaires pour élaborer des stratégies et des processus à l'intention des clients qui sont prêts à faire la transition vers d'autres formes d'hébergement.

Il n'y a pas d'évaluation du caractère adéquat, de la distribution et de la rentabilité du parc de logements

Recommandation 7

Pour que les ressources limitées dont il dispose soient distribuées à l'échelle de la province afin de répondre aux besoins en matière de logement des personnes ayant des troubles mentaux, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :

- *recueillir des données sur la demande de logements pour personnes ayant des troubles mentaux ainsi qu'établir un objectif, assorti d'échéanciers, concernant le nombre de logements avec services de soutien en santé mentale que devrait compter la province.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons rapporté en 2016 que le Ministère n'avait pas établi d'objectifs concernant le nombre de logements avec services de soutien dont a besoin l'Ontario, ou dont il aura besoin à l'avenir. Cela signifiait qu'il était impossible d'établir si l'offre de logements était utilisée efficacement. En outre, les 12 365 logements avec services de soutien en santé mentale répartis dans les 14 RLISS de la province

ne faisaient pas l'objet d'une planification en ce qui concerne les régions où le besoin est le plus grand, car le Ministère ne disposait pas de renseignements complets sur la demande en matière de logement.

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il étudiait la possibilité de saisir des données qui pourraient contribuer à élaborer des objectifs sur le nombre de logements avec services de soutien en santé mentale d'après la demande dans la province.

- *prévoir les coûts du logement de clients à court et à long terme dans le cadre de chacun des programmes de logement.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré qu'au cours des 10 dernières années ayant pris fin le 31 mars 2016, le Ministère avait investi 37,1 millions de dollars, soit 36 % de ses dépenses en logements avec services de soutien en santé mentale, pour louer des logements relevant du programme de supplément au loyer. Bien que ces logements puissent constituer l'option la moins onéreuse à court terme, le Ministère n'a pas évalué les mérites d'autres programmes de logement à long terme. Par exemple, les logements spécialisés entraînent la création d'actifs permanents pour le programme de logement avec services de soutien de la province. On obtient ainsi une plus grande marge de manoeuvre pour offrir divers niveaux de soutien et organiser un niveau de vie approprié pour les locataires.

Au cours de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il étudie des options pendant qu'il élabore un nouveau système informatique de logement avec services de soutien (décrit dans la **recommandation 1**) pour recueillir des données sur les coûts de financement de divers programmes de logement qui pourraient aider à prévoir les coûts à court et à long terme. Le Ministère entreprendra également un examen des coûts des programmes qu'il finance et élaborera une stratégie pour régler

la situation des accords d'exploitation qui viennent à échéance.

- *déterminer et utiliser la méthode la plus rentable pour loger les personnes ayant des troubles mentaux et combler les besoins en matière de logement au moment d'effectuer des investissements additionnels dans ce secteur.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, le Ministère n'avait pas déterminé lequel des quatre programmes de logement – Programme des foyers de soins spéciaux, Habitat Services, programme de supplément au loyer et programme de logements spécialisés – était le plus rentable à long terme pour loger des clients ayant une maladie mentale. Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il entreprendra également un examen des coûts des programmes qu'il finance.

- *travailler avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé afin de repérer les possibilités de redistribuer les ressources entre eux de manière à fournir des logements dans les régions où les besoins sont les plus grands, en tenant compte de la combinaison de logements autonomes et de logements partagés dans le parc de logements.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré qu'en mars 2016, il y avait en moyenne 9 logements pour personnes ayant des troubles mentaux par tranche de 10 000 personnes à l'échelle de la province; toutefois, près des deux tiers des 14 RLIS comptaient moins de 9 logements par tranche de 10 000 personnes. Les écarts dans la distribution du parc de logements ont contribué à ce que les temps d'attente pour un logement avec services de soutien en santé mentale varient à l'échelle de la province.

En mars 2018, le Cabinet de la première ministre a annoncé 2 475 nouveaux logements avec services de soutien à compter de 2018-2019, répartis sur une période de quatre ans. Le Ministère attribue maintenant de nouveaux investissements aux RLISS en tenant compte de facteurs comme la prévalence des troubles de santé mentale et des dépendances dans la population, la prévalence de l'itinérance et d'autres variables sociodémographiques, ainsi que le nombre actuel de logements avec services de soutien qui sont disponibles.

Les RLISS établissent quant à eux quels organismes offriront des logements relevant du programme de supplément au loyer et quels organismes offriront les mesures de soutien connexes. Par exemple, en 2017-2018, l'un des RLISS que nous avons visités lors de l'audit de 2016 a rapporté qu'il a fait part de son intérêt à l'égard des logements avec services de soutien pour les personnes ayant des troubles mentaux et des dépendances, ce qui fait que cinq organismes ont obtenu des fonds pour 68 nouveaux logements avec services de soutien. Ce RLISS avait proposé au Ministère 72 autres logements en 2018-2019 et attendait l'approbation finale.

- *examiner les commentaires du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances sur les façons d'accroître le parc de logements avec services de soutien de la province, et déterminer rapidement les mesures devant être prises.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

Détails

En 2014, le gouvernement a créé le Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances (le Conseil). Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il a examiné les recommandations du Conseil. Dans la foulée de ces recommandations, le Ministère a annoncé en février 2017 qu'il investira 20 millions de dollars supplémentaires en 2017-2018 et 2018-2019 pour financer

1 150 logements additionnels. De même, en octobre 2017, le Ministère a instauré un nouveau programme de supplément au loyer de services psychiatriques médicolégaux pour financer 192 logements sur une période de 3 ans. Enfin, en mars 2018, le Cabinet de la première ministre a annoncé qu'il créerait 2 475 logements avec services de soutien sur 4 ans à compter de 2018-2019. Le Ministère a indiqué que compte tenu du changement survenu au niveau du gouvernement provincial et de son nouveau plan d'investissement dans le financement de la santé mentale, ce plan d'action pourrait être réévalué.

- *accélérer l'exécution des plans de transformation du Programme des foyers de soins spéciaux et lancer un examen en vue de la transformation du programme Habitat Services.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2020.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré que le Ministère avait commencé à transformer le Programme des foyers de soins spéciaux et avait accepté les changements apportés par Habitat Services dans un projet pilote. Ces formes de logement avaient été développées il y a des décennies. Elles ne sont donc pas nécessaires pour fournir des services de soutien et ne se conforment pas nécessairement aux pratiques exemplaires actuelles des logements avec services de soutien.

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'en 2018, il a commencé à moderniser le Programme des foyers de soins spéciaux, d'abord dans le Sud-Ouest de l'Ontario, où se trouvent environ le quart des maisons de la province. Ces travaux portent sur la transition de la responsabilité des hôpitaux aux fournisseurs de logements avec services de soutien, qui sont mieux à même de fournir aux clients du Programme des foyers de soins spéciaux les mesures de soutien dont ils ont besoin. Depuis septembre 2018, tous les foyers du Sud-Ouest de l'Ontario ont signé des

ententes avec des programmes communautaires de logement en santé mentale dans le cadre d'un nouveau programme appelé Programme des foyers communautaires. Le nouveau programme appuie l'autonomie et la reprise et est mieux harmonisé avec le Cadre stratégique du logement avec services de soutien de l'Ontario.

En ce qui concerne le programme Habitat Services, en décembre 2016, le Ministère avait avisé les partenaires du programme – la Ville de Toronto et Habitat Services – de son intention d'examiner des options de modernisation du programme à compter de janvier 2020. Le Ministère a indiqué que compte tenu du changement survenu au niveau du gouvernement provincial et de son nouveau plan d'investissement dans le financement de la santé mentale, ce plan d'action pourrait être réévalué.

Le Ministère effectue une surveillance limitée des programmes de logement

Recommandation 8

Afin d'améliorer l'efficacité de la surveillance et de la prise de décisions, et pour s'assurer de minimiser le nombre de logements inoccupés, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :

- *exiger que les organismes de logement déclarent les taux d'inoccupation et les raisons pour lesquelles des logements sont inoccupés.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2020.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré qu'en règle générale, le Ministère n'exigeait pas que les organismes fassent rapport des motifs de leurs logements inoccupés et qu'il le faisait seulement dans certaines circonstances. Or, s'il ne sait pas pourquoi un logement est inoccupé plus longtemps que prévu, le Ministère ne peut s'assurer que les logements, dont le nombre est limité, sont utilisés en temps opportun pour servir des personnes ayant

des troubles mentaux et combler les besoins en matière de logement.

Au moment du présent suivi, le Ministère évaluait ses exigences en matière d'information à fournir sur les organismes de paiement de transfert et la façon de déclarer les taux d'inoccupation. De plus, le système informatique de logement avec services de soutien qui est prévu pourrait être en mesure de saisir les taux d'inoccupation. Le Ministère prévoit confirmer le tout lorsqu'il aura terminé les séances de conception du système qui ont trait aux taux et aux motifs d'inoccupation d'ici mars 2020.

- *comparer l'information déclarée sur les taux d'inoccupation entre les organismes et entre les régions, et analyser ces données sur 12 mois.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons rapporté que bien que le Ministère exigeait que les organismes fassent rapport de la durée d'occupation et d'inoccupation en mois, il devait calculer à la main le taux d'inoccupation de chaque organisme et le comparer à la norme de 5 %. Le Ministère ne comparait pas non plus les taux d'inoccupation entre les organismes ou à l'échelle des régions sanitaires. Par conséquent, le Ministère ne connaissait pas le nombre et le pourcentage d'organisme dont le taux d'inoccupation est supérieur à 5 %, la fourchette des taux d'inoccupation entre les organismes et entre les régions, ainsi que la comparaison sur 12 mois aux échelons régional et provincial. Sans ces données, le Ministère pouvait seulement effectuer une analyse limitée de l'inoccupation et n'était pas en mesure de savoir si la gestion de l'inoccupation s'était améliorée ou détériorée. Cette information aiderait également le Ministère à prendre des décisions éclairées concernant le nouveau financement destiné aux organismes.

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il cherche à déterminer si le

nouveau système peut recueillir de l'information sur l'inoccupation qui peut être comparée entre les organismes et entre les régions.

Recommandation 9

Pour que les organismes de logement reçoivent des ressources suffisantes aux fins de l'exécution du programme de logement avec services de soutien en santé mentale, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :

- évaluer si les majorations des subventions de supplément au loyer correspondent aux augmentations de loyer autorisées par la loi.
- État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2020.**

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré que le Ministère subventionnait des organismes au moyen de facteurs de location basés sur la fourchette inférieure du loyer du marché. Ce montant était établi par la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il ne rajustait pas la subvention selon les augmentations annuelles de loyer annoncées par la Commission de la location immobilière (la Commission) de la province. Les propriétaires privés avaient le droit de majorer les loyers conformément à ce qui est autorisé par la Commission, et les organismes qui administrent le programme de supplément au loyer devaient donc réaliser des gains d'efficience dans le cadre de leur fonctionnement pour financer l'écart. Les organismes nous ont également dit qu'il pouvait être difficile de trouver des propriétaires privés qui étaient disposés à demander des loyers correspondant à la fourchette inférieure du marché.

Au moment du présent suivi, le Ministère déclarait qu'il jugeait le processus utilisé à l'heure actuelle pour évaluer les budgets des fournisseurs de logements afin de s'assurer qu'ils soient cohérents avec les lignes directrices sur les hausses annuelles de loyer. De plus, le Ministère prévoit utiliser le nouveau système informatique de

logement avec services de soutien pour mettre en place des vérifications du système – par exemple, un renvoi au loyer indexé sur le revenu en Ontario – pour surveiller les hausses de loyer. Le nouveau système informatique de logement avec services de soutien devrait être en fonction en octobre 2018.

- déterminer, à partir d'échantillonnages, si les organismes de logement ont exécuté les vérifications requises du revenu des clients, et rajuster en conséquence le paiement des subventions relatives aux clients.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons rapporté que le Ministère comptait sur les organismes pour ce qui est de vérifier régulièrement le revenu des locataires et de l'informer des changements qui devraient être apportés au paiement. Cependant, le Ministère ne surveillait pas de façon indépendante si les organismes effectuaient cette vérification. Dans six des sept organismes que nous avons visités, nous avons relevé des cas où le revenu n'était pas vérifié une fois l'an. Par conséquent, il existait un risque que les paiements de subvention que verse le Ministère aux organismes ne soient pas, dans tous les cas, rajustés comme il se doit en fonction de la capacité des locataires de payer leur loyer, et les locataires peuvent payer un loyer supérieur ou inférieur à ce qu'il devrait être.

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il étudiait des possibilités que les organismes déclarent ou confirment si les vérifications de revenu sont effectuées.

- indiquer aux organismes la fréquence à laquelle doivent être exécutés les audits de l'état des immeubles; en fonction des résultats, déterminer les mesures à prendre avec les organismes – par exemple, céder les biens plus anciens nécessitant des travaux de réparation et les remplacer par des logements plus modernes et plus sûrs, ou

rajuster en conséquence les paiements destinés aux réserves pour immobilisations.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons déclaré dans notre audit de 2016 que le Ministère s'attendait à ce que les organismes de logement procèdent à des audits de l'état des immeubles dans lesquels se trouvent leurs logements spécialisés, mais il ne les obligeait pas officiellement à le faire. Le Ministère ne précisait pas non plus la fréquence à laquelle ces audits doivent être effectués, et il ne faisait pas de suivi pour savoir quels organismes avaient procédé à des audits de l'état des immeubles. Six des sept organismes que nous avons visités possédaient des immeubles, mais seulement trois d'entre eux avaient effectué un audit sur l'état des immeubles conformément aux attentes du Ministère.

Au cours de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'étant donné que les immeubles ne lui appartiennent pas, il ne peut contraindre les fournisseurs de logements à effectuer des audits sur l'état des logements de leurs propriétés. Le Ministère a indiqué qu'il continuera d'explorer des options pour donner suite à cette recommandation et qu'il élaborera des plans pour améliorer ses efforts en matière de visites d'inspection sur place afin de s'assurer que les unités sont bien entretenues.

- *effectuer régulièrement des visites d'inspection des immeubles comportant des logements avec services de soutien en santé mentale pour déterminer si les organismes observent les conditions de leur accord; plus particulièrement, si les organismes s'assurent du bon état et de la propreté des logements aux fins de leur occupation par des locataires.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons rapporté que même si le Ministère avait visité des organismes

de logement, il n'inspectait pas officiellement de propriétés, ce qui gênait sa capacité de déterminer si les organismes se conformaient aux modalités de leur entente, plus précisément si les organismes gardaient les logements en bon état de propreté à des fins d'occupation.

Au moment du présent suivi, le Ministère a indiqué qu'il élaborera une approche qui reflète la priorité du Cadre stratégique pour le logement avec services de soutien, qui consiste à fournir des logements sûrs et abordables aux locataires. Le Ministère n'exerce pas de surveillance directe sur les questions de sécurité, comme les codes de prévention des incendies, puisque cette responsabilité incombe aux municipalités. Toutefois, le Ministère envisagera des options pour améliorer les rapports sur ces questions.

Recommandation 10

Afin d'assurer une surveillance adéquate des organismes dont les accords d'exploitation ont expiré ou expireront bientôt, et pour confirmer que les organismes fournissent toujours des services de logements aux personnes ayant des troubles mentaux, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit exiger que les organismes, peu importe l'état de leur accord de contribution, continuent de déclarer des données sur l'occupation et l'inoccupation, le nombre de logements utilisés pour loger des personnes ayant des troubles mentaux, ainsi que des renseignements financiers, comme le revenu de location et les coûts d'exploitation des logements.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

En 2016, nous avons rapporté que chaque organisme qui exploitait des logements spécialisés avait conclu un accord d'exploitation avec le Ministère qui était lié au calendrier de remboursement hypothécaire et qui énonçait les obligations de l'organisme. Les accords d'exploitation expirent lorsque les hypothèques ont été entièrement payées. Sans accord d'exploitation,

les organismes peuvent continuer de percevoir un loyer auprès des locataires, mais ils ne peuvent plus recevoir de financement du Ministère.

Au 31 mars 2016, les accords d'exploitation étaient arrivés à expiration pour un peu plus de 6 % des immeubles de logements spécialisés pour personnes ayant des troubles mentaux, et ils devaient expirer dans les trois prochaines années pour un peu plus de 8 % des immeubles. Toutes les hypothèques auront été entièrement payées d'ici 2033. Par ailleurs, les organismes pouvaient continuer d'utiliser les immeubles achetés au moyen de fonds gouvernementaux pour loger des locataires ayant des troubles mentaux, mais ils ne seraient plus tenus de déclarer de renseignements sur les logements, comme le nombre de logements occupés par des personnes ayant des troubles mentaux ainsi que la durée d'occupation et d'inoccupation, et des données financières. En l'absence de tels renseignements, le Ministère ne peut surveiller ces logements, même s'ils ont été achetés avec des fonds publics.

Lors de notre suivi, le Ministère a déclaré qu'il était en discussions avec ses ministères partenaires, comme le ministère du Logement, dans le but d'élaborer une approche cohérente de logement administré par la province à la fin de l'accord. De plus, le Ministère a indiqué qu'il étudie des options pour préserver une relation avec les organismes qui nécessiterait des déclarations continues de la part des organismes.

Plus d'information est requise pour confirmer la prestation de services de soutien appropriés aux locataires

Recommandation 11

Pour que les locataires de logements avec services de soutien en santé mentale reçoivent les services de soutien dont ils ont besoin, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, de concert avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, doivent :

- *établir des normes concernant les services et les niveaux de soins qui devraient être offerts à l'échelle de la province – par exemple, envisager l'utilisation du modèle élaboré par le Centre de toxicomanie et de santé mentale ou celui adopté par le secteur des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes – et surveiller ceux qui sont fournis dans toutes les régions de la province.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons déclaré que ni le Ministère ni les RLIS n'avaient de liste des services de soutien que les organismes devaient fournir aux clients qui vivent dans des logements pour les personnes atteintes de troubles mentaux, mais ces listes avaient été compilées par le passé. Dans le même ordre d'idées, ni le Ministère ni les RLIS n'avaient déterminé les niveaux de soins qui devraient être offerts aux clients qui occupent un logement avec services de soutien en santé mentale et dont les niveaux de besoins diffèrent. Il était donc difficile de savoir si les clients recevaient des services équitables à l'échelle de la province.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait déclaré qu'il procédait à l'intégration des recommandations du Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances, notamment pour les huit services essentiels suivants :

- services de prévention, de promotion et d'intervention rapide;
- services d'évaluation de l'information et d'aiguillage;
- services de consultation et de thérapie;
- acquisition de compétences et soutien pour la famille et les pairs;
- consultation et évaluations spécialisées;
- services de soutien en cas de crise;
- services de traitement intensif;
- soutien au logement et soutien social.

Le Ministère nous a informés qu'à compter de l'exercice 2018-2019 et au cours des années

suivantes, soit jusqu'en mars 2023, il élaborera des lignes directrices sur les services essentiels et établira des normes de programme.

- *recueillir des données sur les coûts et les services relativement aux types de services de soutien offerts aux clients occupant un logement avec services de soutien en santé mentale, et analyser les données pour repérer les anomalies.*

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

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que bien que les RLISS financent les organismes de services de santé mentale aux fins de la prestation de services de soutien dans les logements avec services de soutien en santé mentale, ils ne tiennent pas de renseignements suffisants sur les types de services de soutien fournis aux clients, ainsi que sur la durée et les coûts des différents services.

Au moment du présent suivi, l'un des RLISS visité lors de l'audit de 2016 nous a avisés qu'il avait réalisé une évaluation et un plan de projet en décembre 2017 établissant le nombre de logements et l'emplacement des services actuels de logement avec services de soutien et les étapes suivantes.

Les deux autres RLISS que nous avons visités lors de l'audit de 2016 n'ont pas recueilli d'autres informations sur les données relatives aux coûts et aux services sur les types de services de soutien outre ce qu'ils recueillaient déjà lorsque nous avons effectué l'audit en 2016. Le Ministère nous a avisés qu'il élabore des champs de données applicables pour pouvoir recueillir des données dans le nouveau système informatique de logement avec services de soutien dont la mise en fonction est prévue pour octobre 2018. La collecte des données sera achevée d'ici décembre 2019.

- *obtenir des données sur les besoins de services non comblés auprès des organismes de logement qui utilisent des outils communs d'évaluation,*

et réaffecter les ressources aux régions où les besoins ne sont pas comblés.

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

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que les besoins des clients en matière de services, tels qu'ils ont été établis dans l'outil Évaluation commune des besoins en Ontario, pouvaient être résumés dans la région ou la province pour déterminer les lacunes en matière de services, mais que les RLISS n'ont pas obtenu de données globales sur les évaluations. Un seul des trois RLISS que nous avons visités avait obtenu des données agrégées de l'outil d'évaluation, mais seulement dans le cadre d'un exercice ponctuel en 2014. Sans cette information, il se peut que les RLISS fournissent un financement trop important aux organismes pour lesquels le taux de non-satisfaction des besoins des clients est le plus bas, et qu'ils versent un financement insuffisant aux organismes pour lesquels ce taux est le plus élevé.

Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'environ la moitié des organismes communautaires de santé mentale et de lutte contre les dépendances de la province, bien qu'ils ne soient pas tenus d'utiliser l'évaluation commune des besoins de l'Ontario, utilisent volontairement l'outil. Le Ministère a aussi mentionné qu'il collaborait avec deux partenaires pour étudier la possibilité d'utiliser cet outil dans tous les programmes de logement avec services de soutien. Le Ministère avait fait appel à la Gestion de l'information sur les soins communautaires qui, sous sa direction, prend en charge la prestation de solutions administratives et technologiques aux fournisseurs de soins de santé communautaires, ainsi qu'à l'Institute for Clinical Evaluative Sciences, un institut de recherche sur la santé sans but lucratif. La Gestion de l'information sur les soins communautaires a produit une nouvelle version mise à jour de l'outil d'évaluation le 1^{er} avril 2018. La Gestion de l'information sur les soins

communautaires a mobilisé les 14 RLISS afin qu'ils collaborent à la mise en oeuvre de cette nouvelle version. Les fournisseurs de services de santé qui utilisent déjà l'outil ont jusqu'en septembre 2019 pour passer à cette version et recevront de la formation et du soutien de la Gestion de l'information sur les soins communautaires au cours de ce processus.

- *établir des attentes en ce qui concerne l'outil d'évaluation que devraient employer les organismes pour mesurer les besoins des clients occupant un logement, ainsi que la fréquence à laquelle il devrait être utilisé.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2020.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que les sept organismes avaient adopté un outil d'évaluation commun – appelé Évaluation commune des besoins en Ontario – mais un seul des RLISS que nous avons visités obligeait ses organismes à l'utiliser.

Au moment du présent suivi, le Ministère nous a informés qu'il envisage d'uniformiser les outils d'évaluation dont le Ministère et tous les organismes financés par des RLISS se servent pour faire rapport de leurs données sur les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Ces outils pourraient comprendre l'outil Évaluation commune des besoins en Ontario (pour mesurer les besoins des clients), l'outil d'aide à la décision sur l'établissement des priorités des services (pour mesurer l'itinérance) et l'outil de perception des soins de l'Ontario (pour mesurer la satisfaction des clients). L'un des RLISS que nous avons visités lors de l'audit de 2016 a mentionné qu'en janvier 2017, il avait complètement mis en pratique l'un de ces outils dans sa région. De plus, dans le cadre de la modernisation du Programme des foyers de soins spéciaux, le Ministère et les organismes de logement ont convenu d'utiliser ces trois outils de façon continue. Le Ministère étudiera de

quelle façon cela guidera l'utilisation des outils d'évaluation commune par les autres organismes. Il prévoit être en position d'établir des attentes quant aux outils que les organismes devraient utiliser d'ici décembre 2020.

- *aider les organismes de services de santé mentale à mettre en place des protocoles de travail officiels en vue de collaborer les uns avec les autres, et intervenir lorsque les organismes ne collaborent pas.*

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

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que les relations et les protocoles de travail n'étaient pas officialisés entre les organismes de logement et les autres organismes. Ces relations pourraient permettre de mieux combler les besoins de service des clients.

Au moment du présent suivi, les RLISS nous ont avisés que dans le cadre de la planification sous-régionale des RLISS, des groupes de travail locaux ont été constitués pour favoriser les relations avec des fournisseurs de services en santé mentale et pour offrir des occasions de partenariats. Un RLISS nous a avisés qu'en 2018-2019, les services communautaires de santé mentale et de lutte contre les dépendances constitueront un domaine d'intérêt prioritaire pour les groupes de travail locaux qui regroupent les divers fournisseurs de services de santé au sein d'une sous-région à titre de partenaires.

Le Ministère a mentionné qu'avec les RLISS, il continuera à évaluer les protocoles de collaboration et à les améliorer au besoin à des fins de cohérence.

Les organismes de logement avec services de soutien font l'objet d'une surveillance limitée

Recommandation 12

Pour déterminer si l'objectif du programme de logement avec services de soutien en santé mentale est

atteint, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, de concert avec les organismes de services de santé mentale et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, doit définir des indicateurs de résultats, établir des cibles de rendement, recueillir l'information requise, et rendre compte publiquement de l'efficacité du programme provincial de logement avec services de soutien en santé mentale.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2020.

Détails

Des indicateurs de rendement et des résultats sont énoncés dans le cadre stratégique pour les logements avec services de soutien en Ontario. Le Ministère nous a fait savoir dans le cadre de notre suivi qu'ils sont pris en compte dans les initiatives sur le logement avec services de soutien nouvelles et actuelles, et qu'ils se reflètent dans les ententes modernisées portant sur le Programme des foyers de soins spéciaux et dans la collecte de données du nouveau système informatique de logement avec services de soutien.

Dans le cadre de la modernisation du Programme des foyers de soins spéciaux, le Ministère a déterminé des objectifs et des résultats mesurables qui reflètent le cadre stratégique et qui concordent avec les résultats indiqués dans la stratégie relative aux données sur la santé mentale et la lutte contre les dépendances du Ministère. Ces objectifs et ces résultats ont été exposés dans le projet d'entente de responsabilisation que le Ministère parachève et seront utilisés dans le Programme des foyers de soins spéciaux modernisé.

De plus, le Ministère nous a informés que le groupe de travail sur les données de la Stratégie de santé mentale et de lutte contre les dépendances a établi après notre audit deux types de données que le Ministère, les RLISS et les fournisseurs de services de santé doivent recueillir, mesurer et analyser, à savoir des données primaires à des fins d'utilisation et de prise de décisions cliniques par les fournisseurs de services de santé, ainsi que les données secondaires pour la planification et la mesure, la surveillance et l'évaluation du

rendement. En collaboration avec les fournisseurs communautaires et des spécialistes en données, le Ministère cherchera à créer un fichier de données essentielles, qui contribuera à la production de rapports cohérents dans l'ensemble des RLISS, des hôpitaux et des fournisseurs de services. Le Ministère prévoit intégrer le fichier de données essentielles d'ici avril 2019. Cependant, rien n'est annoncé en ce qui concerne les services communautaires de santé mentale, y compris le logement avec services de soutien.

Le Ministère prévoit commencer à recueillir des données sur les services communautaires de santé mentale, y compris le logement avec services de soutien, et étudiera la possibilité de faire rapport sur les indicateurs de système clés d'ici avril 2020.

Recommandation 13

Pour que les clients occupant un logement avec services de soutien en santé mentale reçoivent des services de qualité, et pour déterminer les problèmes systémiques, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, de concert avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé, doit :

- *exiger que les organismes de logement et de services de santé mentale élaborent des questions standard afin de mesurer la satisfaction des clients et de recueillir de l'information globale sur les réponses.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2020.

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné qu'un seul des trois RLISS que nous avons visités exigeait que les organismes de services de santé mentale posent des questions précises sur la satisfaction des clients et qu'ils rendent compte des résultats. Étant donné que les sondages ne contenaient pas tous les mêmes questions et n'offrent pas d'options de réponses uniformes, il

n'était pas possible de compiler et de comparer les renseignements tirés des sondages.

Depuis, le Ministère s'est engagé à utiliser le sondage sur la perception des soins de l'Ontario pour prendre le pouls de la satisfaction des clients à l'égard du Programme des foyers de soins spéciaux, d'abord, et étudiera des options de mesure de la satisfaction du client dans d'autres programmes. Dans le cadre de l'élaboration du nouveau système informatique de logement avec services de soutien, le Ministère envisagera de rendre compte des résultats de la satisfaction des clients. Ce système devrait être en fonction en octobre 2018. D'après ces travaux, le Ministère prévoit qu'il exigera que les organismes de logement et de services de santé mentale élaborent des questions standard afin de mesurer la satisfaction des clients d'ici décembre 2020.

- *définir ce qui constitue un incident grave et exiger que les organismes signalent ce type d'incident.*

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

Détails

Dans notre audit de 2016, nous avons mentionné que le Ministère exigeait que les exploitants du Programme des foyers de soins spéciaux signalent les incidents graves, mais il n'imposait pas cette exigence aux fournisseurs des autres programmes de logement avec services de soutien. Des sept organismes que nous avons visités, six signalaient de manière informelle les incidents graves au RLISS qui les finance, et l'autre organisme signalait ces incidents uniquement de manière interne à sa haute direction et à son conseil d'administration.

Au moment de notre suivi, l'un des RLISS auquel nous avons rendu visite dans le cadre de l'audit de 2016 était en voie d'élaborer un cadre de rapport sur les effets secondaires et les incidents graves d'ici décembre 2018. Un autre RLISS que nous avons visité en 2016 exigera que les fournisseurs de services l'avisent d'événements à risque élevé dans

le cadre de l'actualisation effectuée en 2018-2019 de son entente de service conclue entre le RLISS et les fournisseurs de services. L'entente définira également ce qu'est un événement à risque élevé.

De plus, dans le cadre du plan de modernisation du Programme des foyers de soins spéciaux, le Ministère a défini ce qu'est un incident grave et exigera que les organismes de logement avec services de soutien qui exploitent ce programme lui signalent les incidents graves.

Enfin, le Ministère a noté qu'il n'a pas encore communiqué la définition d'un incident grave aux fournisseurs de logement avec services de soutien en dehors du Programme des foyers de soins spéciaux. Il prévoit le faire d'ici décembre 2019 après la mise en oeuvre du système informatique de logement avec services de soutien. Le système sera opérationnel en octobre 2018 et peut recueillir de l'information sur les incidents graves.

- *exiger que tous les organismes de logement et de services de santé mentale rendent compte des tendances qu'ils décèlent concernant les plaintes.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Le suivi des plaintes peut aider les organismes et les RLISS à repérer les préoccupations communes à l'échelle du système. Au moment du présent suivi, le Ministère a fait observer qu'il étudie des possibilités que le système informatique de logement avec services de soutien prévu recueille des renseignements liés aux plaintes.

Recommandation 14

Pour que des pratiques exemplaires soient efficacement identifiées et partagées, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, de concert avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé, doit mettre au point un processus en vue de déterminer si des initiatives ou des projets mis en oeuvre à l'échelon local ou dans d'autres administrations produisent de

bons résultats, et il doit communiquer ces pratiques à l'échelle de la province.

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Après notre audit, les RLISS ont achevé un cadre provincial des pratiques exemplaires en décembre 2016. De plus, en mars 2017, le Ministère a publié deux documents, le *Cadre stratégique du logement avec services de soutien* et le *Guide des meilleures pratiques pour le logement avec services de soutien en Ontario* à l'intention des RLISS et d'autres partenaires en matière de logement,

comme les fournisseurs de logements sociaux. En outre, en 2017, la Table ronde du système de santé mentale et de lutte contre les dépendances (formée de représentants des RLISS, de l'Association canadienne pour la santé mentale, du Centre de toxicomanie et de santé mentale, de Dépendances et Santé mentale Ontario, de Qualité des services de santé Ontario et du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse) a interrogé les RLISS pour déterminer et mettre en commun les pratiques exemplaires afin d'orienter les RLISS lorsqu'ils font des investissements dans de nouveaux logements avec services de soutien dans leurs collectivités.