

## Chapitre 3

### Section 3.01

Ministère des Services aux enfants et des Services sociaux  
et communautaires

# Services de santé mentale aux enfants et aux jeunes

Suivi de la section 3.01 du *Rapport annuel 2016*  
par le Comité permanent des comptes publics

Le 22 mars 2017, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de 2016 du programme de santé mentale des enfants et des jeunes administré par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (l'ancien ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse). En décembre 2017, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de l'audience. Le rapport complet figure à l'adresse <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a formulé 11 recommandations, et il a demandé au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) de faire rapport d'ici avril 2018. Le Ministère a répondu officiellement au Comité le 3 avril 2018. Certains points soulevés par le Comité étaient similaires aux observations de l'audit que nous avons mené en 2016 et dont nous avons effectué un suivi en 2018. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est présenté à la **figure 1**.

Les réponses du Ministère à ce rapport reflètent de façon ponctuelle les activités prévues et les approches dans l'optique de l'ancien ministère des

Services à l'enfance et à la jeunesse (maintenant le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires). Le gouvernement a annoncé récemment que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée prendra la relève de l'ancien ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour ce qui est des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes. Le 29 octobre 2018, les responsabilités liées aux politiques et à la responsabilité financière pour les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes ont été transférées au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les décisions futures au sujet des politiques, programmes et services sur la santé mentale des enfants et des jeunes en lien avec les recommandations du présent rapport seront examinées dans le contexte du transfert et de l'intégration du portefeuille de la santé mentale des enfants et des jeunes au système de santé mentale du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre le 3 avril et le 5 juillet 2018, et le Ministère nous a remis une déclaration écrite indiquant que, le 31 octobre 2018, il nous avait fourni une mise

**Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de décembre 2017 du Comité**

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	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	2			2		
Recommandation 2	1			1		
Recommandation 3	1			1		
Recommandation 4	4			4		
Recommandation 5	4			4		
Recommandation 6	2			2		
Recommandation 7	2			2		
Recommandation 8	2		1	1		
Recommandation 9	3			3		
Recommandation 10	3			3		
Recommandation 11	5			5		
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

à jour complète sur l'état des recommandations formulées dans le rapport du Comité.

## Conclusion globale

Au moment de notre suivi, le Ministère avait établi des plans pour donner suite à la majorité des recommandations formulées dans le rapport du Comité. Cependant, le Ministère avait besoin de beaucoup plus de temps pour mettre les recommandations pleinement en oeuvre.

Selon l'information fournie par le Ministère, au 5 juillet 2018, une des mesures recommandées par le Comité (4 %) était en voie de mise en oeuvre. Cependant, le Ministère avait fait peu ou pas de progrès à l'égard de 96 % des autres mesures recommandées. En d'autres termes, le Ministère a par exemple élaboré mais n'a pas encore mis en oeuvre un modèle de financement dans le but d'attribuer des fonds aux organismes de services de

santé mentale aux enfants et aux jeunes en fonction des besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qu'ils servent. De plus, le Ministère s'est engagé à diriger un examen des lignes directrices et exigences relatives au programme pour mieux les définir afin qu'elles puissent être appliquées de façon cohérente par tous les organismes; cependant, l'examen ne devrait pas commencer avant décembre 2018. En outre, le Ministère ne s'attend pas à recueillir suffisamment de données pour fixer des objectifs pour ses indicateurs de rendement avant 2024.

## État détaillé des recommandations

La **figure 2** fait état des recommandations ainsi que des détails de l'état qui s'appuient sur les réponses du Ministère, et de notre examen de l'information présentée.

## Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Recommandations du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 1</b> Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec les autres ministères offrant des services de santé mentale afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de déterminer l'incidence de leurs initiatives sur les résultats en matière de santé mentale pour les enfants et les jeunes et de mettre davantage à profit les initiatives permettant d'améliorer ces résultats; <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> <li>d'analyser plus en profondeur l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés et admis aux urgences pour des problèmes de santé mentale, d'évaluer la nature de ces interventions et d'utiliser les renseignements recueillis pour mettre en place des mesures visant à réduire ce nombre, comme mettre l'accent sur la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> </ul>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès importants dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a déterminé qu'il prévoit collaborer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (l'ancien ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle) pour établir des indicateurs communs afin de mesurer les résultats en santé mentale des enfants et des jeunes d'ici septembre 2020. Par la suite, le Ministère a indiqué qu'il entend utiliser ces indicateurs pour mesurer les répercussions des initiatives et pour déterminer si certaines initiatives ont besoin de leur propre cadre d'évaluation. De plus, le Ministère prévoit mettre pleinement en oeuvre sa solution d'information de gestion qui effectuera la saisie de données anonymisées au niveau du client dans tous les organismes d'ici avril 2020. Le Ministère s'attend à ce que la mise en oeuvre de la solution d'IG permette d'effectuer une meilleure analyse des résultats en santé mentale et de mieux cibler les investissements en santé mentale.</p> <p>Pour mieux comprendre les taux d'utilisation en hausse du département des urgences par les enfants et les jeunes pour des problèmes de santé mentale et de dépendances, le Ministère a fait appel à l'Institute for Clinical Evaluative Sciences (ICES) qui, en 2017, a remis au Ministère un rapport d'étude des données. Le Ministère nous a fait savoir qu'il collabore actuellement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour effectuer une analyse exhaustive des données disponibles sur l'utilisation des services hospitaliers de santé mentale par les enfants et les jeunes d'ici l'automne 2018. Le Ministère a indiqué que ces travaux serviront à éclairer de futures décisions stratégiques concernant l'augmentation. Cependant, le Ministère n'a pas établi quand il prévoit utiliser ces renseignements pour mettre en place des mesures de réduction des visites à l'hôpital.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>étudie et analyse les causes des longs temps d'attente pour les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, et utilise les résultats pour le diminuer. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> <li>étudie et analyse les causes de l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes admis aux urgences et hospitalisés pour des problèmes de santé mentale, et utilise les résultats pour leur donner accès à davantage de services de santé mentale en milieu extrahospitalier. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> </ul>	<p>Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Les plans du Ministère en vue de donner suite à cette recommandation comprennent l'analyse des données sur les périodes d'attente couvrant trois ans à l'automne 2018, l'élaboration d'une approche d'évaluation de la variabilité des périodes d'attente de concert avec Santé mentale pour enfants Ontario (SMEO), l'établissement et la communication de données de base et de fourchettes acceptables de variabilité des périodes d'attente pour les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes d'ici novembre 2018, ainsi qu'une discussion annuelle avec les organismes sur les écarts dans les périodes d'attente à compter de l'été 2019. De plus, le Ministère prévoit utiliser la solution d'information de gestion qu'il entend mettre pleinement en oeuvre dans tous les organismes d'ici avril 2020 pour saisir des données anonymisées au niveau du client, y compris des données plus précises sur les périodes d'attente. Le Ministère a toutefois indiqué qu'il ne prévoit pas avoir saisi suffisamment de données pour établir des objectifs de périodes d'attente et une stratégie en vue d'abrèger les périodes d'attente avant 2024.</p> <p>Pour mieux comprendre les taux d'utilisation en hausse du département des urgences par les enfants et les jeunes pour des problèmes de santé mentale et de dépendances, le Ministère a fait appel à l'ICES qui, en 2017, a remis au Ministère un rapport d'étude des données. Le Ministère nous a fait savoir qu'il collabore actuellement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour effectuer une analyse exhaustive des données disponibles sur l'utilisation des services hospitaliers de santé mentale par les enfants et les jeunes d'ici l'automne 2018. Le Ministère a indiqué que ces travaux serviront à éclairer de futures décisions stratégiques concernant l'augmentation. Cependant, le Ministère n'a pas établi quand il prévoit utiliser ces renseignements pour mettre en place des mesures de réduction des visites à l'hôpital.</p>
<p><b>Recommandation 3</b></p> <p>Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, aide les hôpitaux à élaborer et à mettre en oeuvre des protocoles et des outils d'évaluation permettant d'établir les besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qui se présentent à l'hôpital pour obtenir un traitement. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></p>	<p>Le Ministère nous a informés qu'il a réalisé des progrès limités dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a déterminé qu'en janvier 2018, le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) a produit un rapport qui donne un aperçu des outils utilisés à l'heure actuelle par les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes pour évaluer les besoins en santé mentale. Le rapport a indiqué les points forts principaux et les faiblesses des outils pour aider à trouver des outils communs dont le secteur de la santé mentale peut se servir à des fins d'interventions et de prise de décisions cliniques, ainsi que pour mesurer le rendement. Le Ministère prévoit collaborer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée afin de faire concorder leurs données, l'utilisation d'outils standardisés, la collecte des indicateurs de rendement et la présentation de rapports, dans le but d'améliorer la qualité des données dont ils se servent pour prendre des décisions et offrir des services en santé mentale. Il s'agira notamment d'étudier les possibilités d'utiliser des outils et des processus standardisés dans l'ensemble des secteurs pour soutenir la détermination des besoins. Le Ministère prévoit entreprendre ces travaux d'ici septembre 2020.</p>

## Recommandations du Comité

## État détaillé

## Recommandation 4

Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, les hôpitaux et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, élabore et mette en oeuvre des protocoles de navigation dans le réseau pour mieux gérer la transition des clients entre les hôpitaux et les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, ainsi qu'entre différents services communautaires.

État : Peu ou pas de progrès.

Le Ministère a fait observer que les organismes responsables établissent des liens locaux entre les services pour enfants, notamment dans les secteurs de la santé, de l'éducation et dans les secteurs plus généraux des services aux enfants, et regroupent les fournisseurs de services pour améliorer la planification locale par un rapport sur la prestation de services de base et d'un rapport sur la santé mentale communautaire.

Il reste cependant beaucoup de travail à accomplir avant que cette recommandation soit pleinement mise en oeuvre. Les plans actuels du Ministère qui visent à donner suite à la recommandation consistent notamment à optimiser les rapports des organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes qui portent sur la prestation de services de base et sur la santé mentale communautaire au cours de l'exercice 2018-2019 pour déterminer les pratiques prometteuses. De plus, le Ministère prévoit collaborer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et avec d'autres ministères et intervenants pour définir des priorités comme le soutien à des carrefours coordonnés des écoles aux organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et le début du travail consacré à ces carrefours prioritaires en 2018. Le Ministère prévoit que d'ici 2020, il terminera ses travaux dans des domaines comme les lignes directrices sectorielles sur les carrefours prioritaires établis.

Le Ministère collabore également avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour soutenir la mise en oeuvre de 10 carrefours bien-être expérimentaux pour les jeunes. Ces carrefours sont des centres sans rendez-vous où les jeunes de 12 à 25 ans peuvent obtenir un accès unique à des services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie. Les carrefours offrent en outre des services de soins primaires, d'éducation, d'emploi et de logement aux jeunes. Le Ministère nous a informés qu'il appuie l'élaboration d'un cadre d'évaluation de cette initiative et que les résultats seraient utilisés pour accélérer la création de parcours clairs et coordonnés de services.

## Recommandation 5

Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, veille à ce que :

- la politique de prestation de services et les exigences du Programme soient clairement indiquées aux organismes, bien comprises d'eux et respectées par ces derniers.

État : Peu ou pas de progrès.

Le Ministère s'est engagé à diriger un examen de ses lignes directrices et exigences relatives au programme pour les mettre à jour et s'assurer qu'elles sont interprétées et appliquées de façon cohérente, en misant sur le travail et les compétences du Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. Le Ministère prévoit former un groupe de référence pour donner des conseils sur l'examen d'ici décembre 2018, et achever son examen et mettre à jour ses lignes directrices et exigences relatives au programme d'ici juin 2019. En fonction de l'examen, le Ministère prévoit également élaborer des outils de mise en oeuvre et des mesures de soutien pour les organismes au cours des exercices 2018-2019 et 2019-2020.

Recommandations du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>tous les organismes disposent de politiques pour aider leur personnel à gérer la mise en congé des clients et leur transition vers un autre organisme ou système de services, y compris des services de santé mentale pour adultes. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> <li>les organismes fassent un suivi conséquent auprès des enfants et des jeunes mis en congé afin d'évaluer leur état et de les aiguiller vers d'autres services au besoin. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> <li>les organismes informent leurs clients du moment où ils recevront les services. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> </ul>	<p>Dans le cadre de son engagement à revoir ses lignes directrices et exigences relatives au programme, le Ministère prévoit recueillir de l'information et effectuer une analyse de l'état actuel des politiques de congé et de transition d'ici la fin de 2018. D'après cet examen et cette analyse, le Ministère prévoit actualiser ses lignes directrices et exigences relatives au programme concernant la mise en congé et la transition au besoin, et élaborer des outils de mise en oeuvre et des mesures de soutien pour que les organismes puissent se conformer à l'exigence de disposer de politiques de congé et de transition d'ici juillet 2019.</p> <p>Dans le cadre de son engagement à revoir ses lignes directrices et exigences relatives au programme, le Ministère prévoit recueillir de l'information et effectuer une analyse de l'état actuel des protocoles de congé d'ici la fin de 2018 et étudier l'option d'ajouter un suivi du congé à titre d'attente minimale d'ici février 2019. Le Ministère prévoit également mettre en place un mécanisme de suivi des congés et des protocoles de suivi de la transition et des mesures correctives qui sont prises, et mettre en place un cadre de surveillance d'ici juillet 2019.</p> <p>Dans le cadre de son engagement à revoir ses lignes directrices et exigences relatives au programme, le Ministère prévoit recueillir de l'information et effectuer une analyse de l'état actuel des protocoles des organismes sur la mise à jour des données des clients sur la date à laquelle ils recevront des services et les difficultés de se conformer à ces protocoles d'ici la fin de 2018. Le Ministère prévoit étudier l'option d'indiquer comment et quand les clients en attente de services devraient bénéficier d'une mise à jour d'ici février 2019. Le Ministère prévoit aussi intégrer le fait qu'il s'attend à ce que les organismes transmettent une mise à jour aux clients à un cadre applicable, et élaborer un mécanisme pour surveiller la conformité avec ces attentes d'ici juillet 2019.</p>
<p><b>Recommandation 6</b> Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>fixe des cibles de temps d'attente individuelles pour les organismes, évalue les temps d'attentes réels à l'aune de ces cibles pour déterminer si elles sont raisonnables et applique des mesures correctives lorsqu'elles ne sont pas atteintes. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> </ul>	<p>Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Les plans du Ministère en vue de donner suite à cette recommandation comprennent l'analyse des données sur les périodes d'attente couvrant trois ans à l'automne 2018, l'élaboration d'une méthode d'évaluation de la variabilité des périodes d'attente de concert avec SMEO, l'établissement et la communication de fourchettes de base acceptables de variabilité des périodes d'attente pour les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes d'ici novembre 2018, ainsi qu'une discussion annuelle avec les organismes sur les écarts dans les périodes d'attente à compter de l'été 2019. De plus, le Ministère prévoit utiliser la solution d'information de gestion qu'il entend mettre en oeuvre dans tous les organismes d'ici avril 2020 pour saisir des données anonymisées au niveau du client, y compris des données plus précises sur les périodes d'attente. Le Ministère a toutefois indiqué qu'il ne prévoit pas avoir saisi suffisamment de données pour établir des objectifs de périodes d'attente avant 2024.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>détermine si la tenue périodique d'examen d'assurance de la qualité des dossiers des organismes aiderait à fournir des services adaptés et efficaces aux enfants et aux jeunes. État : Peu ou pas de progrès.</li> <li>détermine si l'obligation de faire approuver par un superviseur les décisions importantes des chargés de cas et les documents orientant les services de santé mentale permettrait d'améliorer la qualité et l'uniformité des services fournis. État : Peu ou pas de progrès.</li> <li>communique les résultats de l'évaluation de la conformité aux normes de prestation de services à l'ensemble du personnel de l'organisme évalué pour qu'il corrige les problèmes soulevés à l'échelle de l'organisation. État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Même si le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation, ses plans qui visent à le faire comprennent l'élaboration d'un cadre de qualité qui englobe des normes de service et d'un mécanisme d'examen d'assurance de la qualité des dossiers d'organismes, ainsi qu'un moyen de surveiller la conformité à cette exigence d'ici septembre 2020. De plus, le Ministère prévoit déterminer si ces examens peuvent contribuer à la prestation de services appropriés et efficaces aux enfants et aux jeunes d'ici septembre 2021.</p> <p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Toutefois, ses plans qui visent à le faire comprennent l'élaboration d'un cadre de qualité qui englobe des normes de service et d'un mécanisme qui consiste à exiger l'approbation par un superviseur des décisions clés de chargés de cas et l'audit de dossiers pour assurer la conformité à cette exigence d'ici septembre 2020. Le Ministère prévoit en outre étudier le lien entre l'approbation par un superviseur et la capacité d'améliorer la qualité et la cohérence des services d'ici septembre 2021.</p> <p>Même si le Ministère n'a réalisé aucun progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation, il nous a fait savoir qu'il prévoit définir comme attente que le résultat des évaluations de la conformité aux normes de service est communiqué au personnel de l'organisme d'ici septembre 2020.</p>
<p><b>Recommandation 7</b> Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>élabore des lignes directrices en matière de charge de travail. État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Même si le Ministère a pris des mesures pour donner suite à cette recommandation, il reste beaucoup de travail à accomplir avant que celle-ci soit mise en œuvre. Le Ministère collaborait avec le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) pour élaborer un plan de mobilisation des intervenants pour élaborer des recommandations de lignes directrices sur la charge de travail, et le Centre a par la suite constitué un groupe de travail qu'il coprésidé avec SMEO et qui comprend des représentants des organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes.</p> <p>Le Centre et SMEO ont fourni au Ministère en juin 2018 l'ébauche d'un rapport provisoire qui recommande de ne pas élaborer de lignes directrices sur le nombre de cas, et d'établir plutôt des lignes directrices sur la charge de travail. Le Ministère nous a fait savoir qu'il demeure résolu à mettre la recommandation en œuvre pour élaborer des lignes directrices sur la charge de travail, et qu'il n'a pas pris de décisions sur les recommandations contenues dans le rapport provisoire. Le Ministère s'attend à un rapport définitif du Centre et de SMEO en décembre 2018. Le Ministère nous a fait savoir qu'il prévoit étudier et analyser les recommandations du rapport avec les autres recherches et les données sur les charges de travail pour définir quelles sont les prochaines étapes dans l'élaboration des lignes directrices sur la charge de travail.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>veille à ce que les organismes évaluent périodiquement la charge de travail de leurs employés à l'aune de ces lignes directrices afin d'évaluer l'efficacité et l'efficacité de leurs activités. État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Le Ministère nous a fait savoir qu'étant donné que les processus et les outils nécessaires pour que les organismes puissent évaluer leur charge de travail en fonction des lignes directrices sur le nombre de cas dépendent de l'élaboration de ces lignes directrices, il n'y a pas eu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation.</p>
<p><b>Recommandation 8</b> Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>établit un processus de suivi et d'examen des plaintes des clients afin d'en dégager des tendances pouvant nécessiter un suivi ou des mesures correctives. État : Peu ou pas de progrès.</li> <li>crée des normes d'expérience client afin de mesurer la satisfaction et d'améliorer continuellement l'expérience des enfants, des jeunes et des familles. État : En voie de mise en œuvre d'ici septembre 2020.</li> </ul>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès du tout dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère prévoit élaborer et mettre en œuvre une stratégie de consultation pour recueillir de l'information sur la façon dont les organismes et les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) définissent, documentent, suivent et évaluent les plaintes d'ici janvier 2019. D'ici avril 2019, le Ministère prévoit constituer un groupe de travail qui comprendrait des représentants de SMEO, des RLISS et des organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes afin d'acquiescer une compréhension commune de ce qu'est une plainte, et d'examiner la faisabilité de recueillir des données sur les plaintes pour définir les tendances dont le Ministère pourrait vouloir s'occuper. Sur la foi des résultats de cet exercice, le Ministère décidera s'il convient d'inclure un processus de suivi des plaintes dans son cadre de la qualité d'ici septembre 2020.</p> <p>Le Ministère recueille des données sur l'expérience de service au moyen de ses indicateurs de rendement actuels qui mesurent la proportion des anciens clients qui ont dit avoir vécu une expérience positive. De plus, le Ministère prévoit mettre en place un cadre de la qualité qui comprendra des normes sur l'expérience client d'ici septembre 2020. Le Ministère prévoit collaborer avec des intervenants et des experts pour déterminer des données additionnelles qui pourraient aider à mesurer l'expérience client, et pour revoir les données relatives à l'expérience client qui sont recueillies pour combler les lacunes. Le Ministère planifie en outre d'élaborer des repères sur l'expérience en matière de service et un mécanisme permettant de s'assurer que les normes d'expérience client sont suivies.</p>

## Recommandations du Comité

## État détaillé

**Recommandation 9**

Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- mette en oeuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale des fonds proportionnels aux besoins des enfants et des jeunes qu'ils servent.

État : Peu ou pas de progrès.

- élabore et mette oeuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale autochtones des fonds proportionnels aux besoins des jeunes qu'ils servent.

État : Peu ou pas de progrès.

Le Ministère a pris des mesures pour donner suite à cette recommandation. Il a recruté un expert-conseil et a élaboré mais n'a pas encore mis en oeuvre un modèle de financement pour octroyer des fonds aux organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes en fonction des besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qu'ils servent. Le modèle de financement est conçu pour affecter 90 % des fonds aux organismes sur la base des facteurs socioéconomiques des collectivités qu'ils desservent, y compris la population d'enfants et d'adolescents, le nombre de familles monoparentales, le taux de chômage, les niveaux d'éducation, le nombre de minorités visibles, et le nombre de familles à faible revenu. Toutefois, le Ministère n'a pas fixé d'échéancier de mise en oeuvre du nouveau modèle de financement, et n'a pas décidé s'il utilisera le nouveau modèle pour attribuer des fonds aux organismes.

Bien que le Ministère ait établi qu'il discute de modèles de prestation de services et de méthodes de financement avec des partenaires des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans le contexte des services globaux et de la création d'une nation, il n'a pas encore déterminé comment et quand il mettra en oeuvre cette recommandation.

**Recommandation 10**

Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes afin de :

- mieux définir ses exigences en ce qui a trait au Programme pour que tous les organismes offrant des services de santé mentale en Ontario puissent les respecter.

État : Peu ou pas de progrès.

Le Ministère s'est engagé à diriger un examen de ses lignes directrices et exigences relatives au programme pour les mettre à jour et s'assurer qu'elles sont interprétées et appliquées de façon cohérente, en misant sur le travail et les compétences du Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents. Le Ministère prévoit former un groupe de référence pour donner des conseils sur l'examen d'ici décembre 2018, et achever son examen et mettre à jour ses lignes directrices et exigences relatives au programme d'ici juin 2019. En fonction de l'examen, le Ministère prévoit également élaborer des outils de mise en oeuvre et des mesures de soutien pour les organismes au cours des exercices 2018-2019 et 2019-2020.

Recommandations du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>mettre en oeuvre un processus de suivi pour déterminer si les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes offrent leurs services conformément à ses exigences. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> <li>trouver des façons de hâter la création de chemins d'accès clairs et coordonnés aux services de santé mentale essentiels et aux services offerts dans d'autres secteurs pour que les enfants et les jeunes soient aiguillés correctement, où qu'ils en fassent la demande. <b>État : Peu ou pas de progrès.</b></li> </ul>	<p>Même si le Ministère n'a pas réalisé de progrès importants dans la mise en oeuvre de cette recommandation, il prévoit effectuer une analyse de l'état actuel de la conformité par les organismes aux lignes directrices et exigences relatives au programme d'ici la fin de 2018. Par la suite, le Ministère prévoit élaborer un cadre de surveillance pour combler d'ici juin 2019 les lacunes sur le plan de la conformité des organismes qui ont été relevées, et mettre en oeuvre des processus et des outils de surveillance et de suivi du rendement des organismes au besoin d'ici juillet 2019.</p> <p>Les plans du Ministère qui visent à donner suite à cette recommandation consistent notamment à optimiser les rapports des organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes qui portent sur la prestation de services de base et sur la santé mentale communautaire au cours de l'exercice 2018-2019 pour déterminer les pratiques prometteuses. De plus, le Ministère prévoit collaborer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et avec d'autres ministères et intervenants pour définir des priorités comme le soutien à des carrefours coordonnés des écoles aux organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et le début du travail consacré à ces carrefours prioritaires en 2018. Le Ministère prévoit que d'ici 2020, il terminera ses travaux dans des domaines comme les lignes directrices sectorielles sur les carrefours prioritaires établis.</p> <p>Le Ministère collabore également avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour soutenir la mise en oeuvre de 10 carrefours bien-être expérimentaux pour les jeunes. Ces carrefours sont des centres sans rendez-vous où les jeunes de 12 à 25 ans peuvent obtenir un accès unique à des services de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie. Les carrefours offrent en outre des services de soins primaires, d'éducation, d'emploi et de logement aux jeunes. Le Ministère nous a également informés qu'il appuie l'élaboration d'un cadre d'évaluation de cette initiative, dont les résultats seraient utilisés pour accélérer la création de carrefours clairs et coordonnés de services.</p>

## Recommandations du Comité

## État détaillé

**Recommandation 11**

Qu'en vue d'assurer que le Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes offre comme prévu des services uniformes et efficaces à la jeunesse ontarienne, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires travaille avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :

- à définir et à mettre en oeuvre des indicateurs de rendement suffisants, uniformes et adaptés afin d'évaluer périodiquement le rendement du Programme et des organismes qui assurent la prestation des services.  
**État : Peu ou pas de progrès.**

- à mettre en oeuvre des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats à long terme des services de santé mentale reçus par les enfants et les jeunes, le tout pour l'aider à évaluer l'efficacité du Programme et éclairer ses décisions à venir en matière de politiques.  
**État : Peu ou pas de progrès.**

- à recueillir des données sur le nombre d'enfants et de jeunes atteints de problèmes de santé mentale précis afin d'éclairer ses décisions à venir en matière de politiques pour ainsi mieux répondre à leurs besoins.  
**État : Peu ou pas de progrès.**

Le Ministère a constitué en 2017 un groupe de travail auquel siègent des organismes de services en santé mentale aux enfants et aux jeunes et le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents afin d'examiner ses indicateurs de rendement et de fournir des commentaires à ce sujet. Il a apporté des changements à la description et à la méthode de calcul de certains de ces indicateurs à la lumière de ces commentaires. Cependant, le Ministère ne recueille toujours pas de données sur ses 13 indicateurs de rendement et n'a pas d'échéancier pour ce faire. En outre, il n'a pas instauré d'indicateurs de rendement supplémentaires pour mieux mesurer le rendement du programme de santé mentale et ne s'attend pas à achever la mise en oeuvre de sa solution d'information de gestion (IG) dans tous les organismes avant avril 2020. Cette solution procédera à la saisie de données anonymisées au niveau du client, et le Ministère s'attend à ce que sa mise en oeuvre permette de réaliser une meilleure analyse des données sur le rendement et des résultats obtenus en santé mentale. Le Ministère a constaté que d'après les données recueillies à l'aide de la solution d'IG, il peaufinera, augmentera et modifiera ses indicateurs au fil du temps au fur et à mesure que le système s'améliorera.

Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation jusqu'ici. Il a indiqué qu'il prévoit revoir la situation et définir des indicateurs de résultats à long terme et des mesures de données connexes, et évaluer la faisabilité et l'aptitude à recueillir des données plus détaillées d'ici mars 2019.

Le Ministère a indiqué que pour donner suite à cette recommandation, il collaborera avec l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) pour faciliter la collecte et la déclaration de données sur les maladies mentales et les troubles mentaux à partir d'un sous-ensemble d'organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes. D'ici novembre 2018, le Ministère prévoit évaluer si les données recueillies d'un sous-ensemble d'organismes peuvent être extrapolées et bien appliquées à l'échelon provincial pour mieux éclairer les décisions stratégiques.

Recommandations du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>à fixer des cibles pour ses indicateurs de rendement et dégager des tendances dans les données recueillies afin de repérer les situations nécessitant un suivi ou des mesures correctives; État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Le Ministère a indiqué qu'il prévoit d'abord mettre complètement en oeuvre sa nouvelle solution d'information de gestion (IG) dans tous les organismes d'ici avril 2020, puis commencer à recueillir des données à l'aide de ce système pendant trois ans avant de fixer des objectifs pour ses indicateurs de rendement en 2024. Le Ministère nous a indiqué que la solution d'IG procédera à la saisie de données anonymisées au niveau du client qui amélioreront l'établissement des objectifs et l'analyse des données sur le rendement.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>à veiller à l'exactitude et à la pertinence des résultats mis à la disposition du public concernant l'évaluation du rendement du Programme. État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Le Ministère ne rend pas publiquement compte de ses indicateurs de rendement actuels et n'a pas établi de date d'ici laquelle il le fera. Toutefois, le Ministère a partagé des données sur ses indicateurs de rendement de l'exercice 2015-2016 avec l'Institute for Clinical Evaluative Sciences (ICES). L'ICES a publié ultérieurement <i>The Mental Health of Children and Youth in Ontario: 2017 Scorecard</i> en juin 2017. Ce document comprenait des données sur certains indicateurs de rendement du Ministère.</p>