

Chapitre 1

Ministère de la Santé

Section 1.01

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.01 du *Rapport annuel 2018*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	N ^{bre} 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	4	2	2			
Recommandation 2	3	2	1			
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	1	1				
Recommandation 7	1		1			
Recommandation 8	2	2				
Recommandation 9	1	1				
Recommandation 10	1	1				
Total	18	13	5	0	0	0
%	100	72	28	0	0	0

Conclusion globale

Au 5 octobre 2020, le ministère de la Santé (le Ministère) avait entièrement mis en oeuvre 72 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2018*. Par exemple, il a

intensifié ses travaux de surveillance pour veiller à ce que les fournisseurs et les autorisateurs se conforment aux politiques et aux procédures; il a offert une formation obligatoire pertinente et complète sur la gestion des risques et la fraude à tous les employés du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme); il a

établi un modèle de tarification cohérent en tenant compte des prix courants, des coûts des fabricants et des autres facteurs actuels (comme les rabais au volume et les progrès technologiques) lors de la mise à jour des prix approuvés par le Programme; il surveille régulièrement les prix et les frais et honoraires facturés par les fournisseurs pour veiller à la conformité aux politiques du Programme; et il a mis en oeuvre des contrôles ou des vérifications automatiques dans son système informatique afin d'empêcher d'acquiescer des demandes de paiement à moins qu'un numéro de série unique ait été fourni et de permettre d'indiquer dans quels cas un numéro de série a déjà été utilisé.

Le Ministère a réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 28 % des recommandations en ce qui concerne la tenue d'examens de suivi des fournisseurs ayant des antécédents de non-conformité aux politiques jusqu'à ce que les problèmes aient été réglés; la consignation et le suivi des activités de surveillance et de leurs résultats; et l'obligation pour le personnel du Programme de produire régulièrement des rapports pour repérer tous les trop-payés potentiels liés à des clients décédés, puis d'effectuer un suivi auprès de tous les fournisseurs relativement à ces cas.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Contexte

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme) du ministère de la Santé (le Ministère), qui faisait auparavant partie du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, fournit aux Ontariens ayant une déficience physique de longue durée des appareils et accessoires dont ils ont besoin pendant six mois ou plus, à l'exception des appareils d'oxygénothérapie à domicile, qui combinent des besoins de plus courte durée.

Le Programme subventionne environ 8 000 appareils et accessoires fonctionnels subdivisés en 19 catégories, comme les aides à la mobilité, les prothèses auditives et les appareils d'assistance respiratoire. La déficience de longue durée des clients doit être confirmée par un médecin spécialiste ou généraliste avant qu'un appareil puisse être prescrit par un professionnel des soins de santé qualifié, appelé « autorisateur ».

En 2019-2020, le Ministère a versé environ 520 millions de dollars (comparativement à quelque 514 millions en 2017-2018) dans le cadre du Programme pour faciliter l'achat d'appareils et accessoires fonctionnels destinés à environ 400 000 Ontariens (soit le même nombre qu'en 2017-2018). L'audit avait révélé une augmentation d'environ 48 % des dépenses et du nombre de clients au cours des 10 années précédentes.

Nous avons constaté que le Ministère avait amélioré la prestation des services depuis notre audit de 2009, mais que certains aspects de la surveillance et de la tarification des appareils devaient être améliorés pour s'assurer que le Ministère effectuait des paiements uniquement au titre des demandes admissibles et selon les prix approuvés par le Programme.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Le Ministère avait constamment payé en trop des fournisseurs pour des demandes non admissibles. Seulement deux employés chargés de la conformité effectuaient des examens après paiement pour repérer et recouvrer les trop-payés, alors que l'on recensait 1 200 fournisseurs présentant 400 000 demandes par année. En 8 ans, ces employés avaient pu procéder à l'examen de seulement 235 fournisseurs, soit à peu près 19 % de l'ensemble, ce qui avait permis de recouvrer environ 10 millions de dollars en paiements en trop. Si l'on affectait plus de ressources à ces examens, les recouvrements augmenteraient très probablement.
- Le Ministère devait faire un suivi plus proactif des fournisseurs soupçonnés d'abus

du Programme et prendre rapidement des mesures contre eux. Faute de mesures rapides, il risquait d'être difficile de recouvrer les trop-payés. Par exemple, le Ministère avait constaté que 13 fournisseurs avaient abusé du Programme entre 2009 et le moment de notre audit, mais il n'était parvenu à recouvrer que 1 000 \$ (ou 0,02 %) des sommes versées à des fournisseurs pour des demandes de paiement non admissibles, sommes qui totalisaient près de 5,5 millions de dollars.

- Le Ministère n'effectuait pas d'examen de suivi réguliers à l'égard des fournisseurs ayant présenté des demandes non admissibles par le passé. À titre d'exemple, l'un de ces fournisseurs avait remboursé environ 250 000 \$ en 2015-2016. Or, ce fournisseur avait continué de présenter des demandes de paiement et avait reçu au total environ 5,8 millions de dollars en 2016-2017 et en 2017-2018.
- La révision de la tarification des appareils n'était pas effectuée de façon cohérente et efficace. Le Ministère avait examiné les prix de tous les modèles d'un appareil afin de fixer le prix approuvé par le Programme pour le paiement des fournisseurs. Cependant, même si le Ministère avait constaté que le prix de détail d'un modèle approuvé d'appareil servant à traiter l'apnée du sommeil était inférieur à 400 \$, il avait quand même maintenu à 860 \$ le prix approuvé par le Programme pour tous les modèles. Ainsi, le Ministère paie davantage qu'il ne devrait pour certains appareils.
- L'examen d'un échantillon des factures de fabricants et de fournisseur avait permis de constater que les marges bénéficiaires variaient, et qu'elles excédaient 200 % dans certains cas. Nous avons également noté que des fournisseurs avaient parfois facturé à des clients jusqu'à 1 000 \$ (ou environ 60 %) de plus par appareil audité que le montant couvert aux termes de la politique

du Programme. Le Ministère devait mener davantage de travaux de conformité pour s'assurer que les fournisseurs ne profitent pas indûment des clients.

- Le Ministère exigeait que les fournisseurs de certains appareils inscrivent les numéros de série des appareils sur les factures, afin de s'assurer qu'il n'effectuait pas de paiements pour des appareils usagés ou retournés. Toutefois, le système du Ministère ne permettait pas de confirmer, avant le règlement d'une demande, si un numéro de série avait été inscrit sur une facture ou si le même numéro avait déjà été utilisé. Nous avons examiné des demandes de paiement soumises en 2017-2018 et constaté que 7 500 d'entre elles ne comportaient pas de numéros de série, et que près de 2 300 demandes, totalisant un montant d'environ 1,5 million de dollars, comportaient des numéros de série en double, mais avaient néanmoins été réglées.
- Le système informatique du Ministère, qui datait de huit ans, aurait pu être mis à jour pour accepter les demandes de paiement par voie électronique. Cependant, au moment de notre audit, le Ministère n'acceptait encore que les demandes de paiement transmises par la poste. En 2018, le Ministère a commencé à apporter des changements au système, ce qui devait permettre la transmission par voie électronique. Ces travaux devaient être achevés cette année.

Nous avons formulé 10 recommandations préconisant 18 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le Ministère s'était engagé à prendre des mesures pour répondre à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2020 et juin 2020. Nous avons obtenu du ministère de la Santé une déclaration écrite selon laquelle, au 5 octobre 2020, il avait fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées dans notre audit initial il y a deux ans.

Une surveillance insuffisante des fournisseurs amène le Ministère à régler des demandes de paiement non admissibles, et des clients paient en trop ou reçoivent des appareils dont ils n'ont pas besoin

Recommandation 1

Pour identifier les demandes de paiement non admissibles et les problèmes de non-conformité et empêcher qu'ils surviennent de nouveau, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- *intensifie ses travaux de surveillance pour veiller à ce que les fournisseurs et les autorisateurs se conforment aux politiques et aux procédures du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme);*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons noté que le Ministère avait diminué ses ressources en personnel affectées à des activités de surveillance, même si 99 % de tous les examens de fournisseurs réalisés au cours des huit années précédentes avaient permis de découvrir des cas de non-conformité aux politiques du Programme par des fournisseurs. Les fournisseurs sont inscrits auprès du Ministère pour vendre à des clients des appareils prescrits par un

autorisateur. Un autorisateur est un professionnel des soins de santé qualifié inscrit au Ministère, qui effectue une évaluation et prescrit un appareil ou un accessoire qui répond aux besoins du client.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait renforcé sa surveillance de la conformité des fournisseurs et des autorisateurs aux politiques et procédures du Programme grâce à des outils et à des modalités redditionnelles améliorées, dont voici des exemples :

- En mai 2020, le Ministère a transféré le traitement des rapports de données de son système existant de gestion des demandes d'appareils et accessoires fonctionnels à sa nouvelle plateforme de renseignements opérationnels et d'analyse des données. Le Ministère a indiqué que cela permettrait de produire plus rapidement et plus facilement des rapports rationalisés et planifiés.
- Toujours en mai 2020, le Ministère a aussi amélioré ses modalités d'examen, de normalisation et de distribution des rapports à l'appui des activités de vérification et d'audit. Par exemple, un rapport comparatif normalisé des paiements aux fournisseurs est produit de façon continue et est mis à la disposition du personnel chargé des vérifications et d'un plus large éventail d'employés du Programme, ce qui permet un examen plus vaste et plus détaillé des données.

Le Ministère prévoit également élargir la portée de la fonction de vérification et d'audit du Programme. En juillet 2020, le Ministère a commencé à recruter (après autorisation) pour mieux appuyer les activités de vérification. Ces activités seront élargies en y affectant des ressources humaines supplémentaires en décembre 2020.

- *effectue des examens de suivi des fournisseurs qui ont des antécédents de non-conformité aux politiques et de présentation de demandes non*

admissibles jusqu'à ce que les problèmes aient été réglés;

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

Détails

Nous avons observé en 2018 que le Ministère avait découvert des cas de présentation de demandes de paiement non admissibles par des fournisseurs, et ce, dans presque tous les examens de fournisseurs effectués au cours des huit années précédentes, mais qu'il n'avait pas procédé régulièrement à des examens de suivi de ces fournisseurs pour s'assurer qu'ils avaient corrigé les problèmes et qu'ils se conformaient dorénavant aux politiques du Programme. Dans la plupart des cas, les fournisseurs en question avaient continué à mener leurs activités à titre de fournisseurs inscrits auprès du Ministère et à présenter des demandes de paiement portant sur des montants élevés.

Lors de notre suivi, nous avons appris que, en novembre 2019, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée pour l'examen des fournisseurs inscrits auprès du Programme. Cette procédure opérationnelle normalisée décrit la manière dont le Programme effectuera des audits et des examens de la conformité des fournisseurs inscrits. Cela inclut notamment l'exigence de procéder à un suivi auprès des fournisseurs ayant des antécédents de non-conformité aux politiques du Programme. Le Programme continuera d'effectuer des examens de suivi de ces fournisseurs jusqu'à ce que les problèmes aient été réglés. Il sera ainsi plus en mesure de repérer les demandes non admissibles et les problèmes de non-conformité, et d'empêcher que cela se reproduise. Le Programme améliorera son plan annuel d'examen des fournisseurs d'ici décembre 2020 afin d'inclure une section consacrée aux examens de suivi des fournisseurs ayant des antécédents de non-conformité.

- *consigne et contrôle les travaux de surveillance et leurs résultats (y compris les examens*

de fournisseurs et les lettres de vérification envoyées et ayant obtenu une réponse);

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

Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2018 que, dans certains cas, il manquait de la correspondance et des détails dans les dossiers sur les examens des fournisseurs. Par conséquent, nous n'avions pu déterminer toutes les mesures qui avaient été prises et déterminer à quel moment le Ministère avait procédé aux recouvrements indiqués dans ces examens.

Ainsi que cela est indiqué concernant la mesure précédente, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée pour effectuer l'examen des fournisseurs inscrits au Programme. Cette procédure opérationnelle normalisée énonce un processus servant à consigner et à contrôler les travaux de surveillance et leurs résultats (y compris les examens de fournisseurs et les lettres de vérification envoyées aux clients et ayant donné lieu à une réponse). Le Ministère a également élaboré un modèle de suivi des lettres de vérification envoyées aux clients et des réponses reçues. Cela permettra au Programme de mieux repérer les demandes non admissibles et les problèmes de non-conformité. Le Ministère s'attend à ce que la procédure opérationnelle normalisée soit pleinement en vigueur d'ici décembre 2020.

- *offre régulièrement une formation obligatoire pertinente et complète sur la gestion du risque et la fraude à tous les employés du Programme.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons noté en 2018 que les employés de première ligne du Programme n'avaient pas reçu une formation adéquate sur la détection des inconduites ou des fraudes possibles, même si le Ministère nous avait fait savoir qu'il donnerait cette formation après notre audit de 2009.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Programme avait consulté l'Unité de la gestion globale des risques du Secrétariat du Conseil du Trésor, la Police provinciale de l'Ontario (PPO), et l'Unité de responsabilisation en matière de paiements et de contrôle de la fraude (URPCF), qui relève du Ministère, pour élaborer et offrir une formation pertinente sur les risques et la fraude qui soit adaptée aux différents rôles du personnel du Programme.

Le personnel du Programme a suivi à plusieurs reprises une formation obligatoire pertinente et complète sur la gestion des risques et la fraude en 2019-2020. Par exemple :

- Le 7 août 2019, des documents de formation sur la gestion globale du risque ont été transmis à tout le personnel du Programme. On a demandé aux destinataires de passer en revue la documentation fournie et d'envoyer un courriel de confirmation une fois cela fait.
- Le 2 octobre 2019, tous les employés du Programme ont assisté à une séance de formation organisée par la Police provinciale de l'Ontario sur la détection de la fraude.
- Les 24 et 26 septembre 2019, les gestionnaires du Programme et ceux de la Division des médicaments et des appareils et accessoires fonctionnels du Ministère ont assisté à un atelier sur la gestion du risque d'entreprise offert par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Le 18 octobre 2019, les coordonnateurs principaux du Programme ainsi que les chefs d'équipe et la direction ont à leur tour participé à un atelier sur la gestion globale des risques offert par le Secrétariat du Conseil du Trésor, de manière à mieux connaître les stratégies de surveillance et d'atténuation des risques.

En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Programme a élaboré un registre des risques qui sert à définir et à évaluer les risques pour ce dernier, de pair avec des plans d'atténuation. Le Programme a également uniformisé les exigences de formation régulière sur

la gestion des risques et la fraude pour l'ensemble de son personnel, et il a intégré ces exigences dans la documentation du registre des risques.

Le Programme poursuit les consultations auprès de l'UPRCF et il participe aux initiatives du groupe de travail du Ministère sur la répression de la fraude et du groupe stratégique de répression de la fraude afin de mettre en commun l'expérience acquise, les pratiques exemplaires et les réussites, le but étant d'améliorer la gestion des risques et de renforcer les activités de détection et de répression de la fraude au sein du Ministère et dans le cadre des programmes.

Recommandation 2

Pour détecter et décourager les mauvaises utilisations ou les abus possibles de financement par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme), nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- *surveille étroitement les modèles et les tendances des demandes de paiement pour cerner les inconduites, y compris les conflits d'intérêts dans les rapports entre autorisateurs et fournisseurs;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons relevé un certain nombre de tendances et de schémas inhabituels en matière de demandes de paiement qui pouvaient être le signe d'une mauvaise utilisation ou d'abus du Programme. Toutefois, le Ministère n'avait pas examiné ces tendances, malgré le fait que nous avons formulé des préoccupations similaires dans le cadre de notre audit de 2009.

Ainsi que cela est mentionné relativement à la deuxième mesure de la **recommandation 1**, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée en novembre 2019 pour procéder à l'examen des fournisseurs inscrits au Programme. Cette procédure énonce la marche à suivre pour

surveiller les schémas et les tendances entourant les demandes de paiement afin de déceler les inconduites, y compris les conflits d'intérêts dans les rapports entre autorisateurs et fournisseurs.

De plus, le Programme, en collaboration avec la Direction de la science des données pour la santé du Ministère, prépare un rapport afin de mettre de l'avant des données et des tendances pouvant aider à déterminer les conflits d'intérêts entre les autorisateurs et les fournisseurs. Ces mesures renforceront la capacité du Programme à détecter les mauvaises utilisations des fonds ou les abus possibles reliés à des conflits d'intérêts.

Le Programme avait aussi entamé un examen des politiques et procédures d'inscription des fournisseurs afin d'être plus en mesure de détecter et de prévenir les mauvaises utilisations des fonds ou les abus potentiels. Le Programme a préparé une note d'information portant sur l'examen de l'inscription des fournisseurs et qui résumait les conclusions de cet examen et qui présentait les mesures nécessaires aux fins de mise en oeuvre. Le Programme a appliqué ces modifications le 28 août 2020.

- *prenne des mesures appropriées et opportunes contre les fournisseurs et les autorisateurs qui enfreignent les politiques du Programme (comme des mesures de recouvrement des paiements excédentaires des fournisseurs et de résiliation du statut d'inscrit des fournisseurs et des autorisateurs auprès du Ministère);*

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

Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons observé que, dans la plupart des cas, le Ministère avait pris des mesures pour mettre fin à l'inscription des fournisseurs soupçonnés d'abus à l'égard du Programme, mais qu'il n'avait pas toujours été en mesure de recouvrer de l'argent de ces fournisseurs dans les cas de demandes de paiement non conformes.

Ainsi que cela est mentionné relativement à la deuxième mesure de la **recommandation 1**, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée en novembre 2019 pour procéder à l'examen des fournisseurs inscrits au Programme. La procédure opérationnelle normalisée énonce un processus permettant de prendre rapidement des mesures appropriées contre les fournisseurs et les autorisateurs qui enfreignent les politiques du Programme. Les mesures correctives documentées dans la procédure opérationnelle normalisée comprennent le recouvrement des trop-payés auprès des fournisseurs et l'annulation de l'inscription des fournisseurs et des autorisateurs auprès du Ministère. Le Ministère s'attend à ce que la procédure opérationnelle normalisée soit pleinement en vigueur d'ici décembre 2020.

- *effectue un examen annuel du parc central de l'équipement (PCE) pour les fauteuils roulants de haute technologie afin d'examiner les demandes de paiement présentées et les services offerts par le fournisseur qui exploite le PCE, et cerne les problèmes et y remédie.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En 2018, nous avons indiqué que le Ministère n'avait pas procédé à un examen portant sur le fournisseur chargé d'exploiter le parc central d'équipement (PCE) pour les fauteuils roulants de haute technologie, même s'il y avait eu une forte augmentation des dépenses depuis que ce fournisseur avait pris la relève du fournisseur précédent, sans compter que des autorisateurs avaient exprimé des réserves sur la qualité des services fournis.

Lors de notre suivi, nous avons appris que le Programme avait modifié l'entente avec le fournisseur de services responsable du PCE, de manière à assurer une surveillance adéquate du parc. Depuis 2019, ce fournisseur doit présenter au Programme un plan de service annuel et des rapports pluriannuels et de fin d'exercice. Le plan

de service annuel décrit les objectifs prévus et attendus du programme du PCE pour l'année à venir, ce qui inclut notamment les paramètres de mesure du rendement, les possibilités de formation et l'atténuation des risques. La modification de l'entente est entrée en vigueur, et le plan de service annuel de 2019-2020 a été produit. L'examen annuel du PCE pour 2019-2020 a eu lieu en avril 2020. Le Programme a ensuite rencontré le fournisseur responsable du CPE le 21 mai 2020 pour discuter des demandes de remboursement présentées et des services fournis en 2019-2020 ainsi que des moyens possibles d'améliorer les services. Le fournisseur a également présenté au Programme un rapport sur les économies.

En complément de la présentation des rapports mentionnés dans l'entente modifiée, le fournisseur responsable du PCE va améliorer dorénavant sa reddition de comptes concernant des aspects qui ont une incidence directe sur l'efficacité du Programme. Par exemple, il va établir un paramètre de mesure plus précis pour déterminer le temps moyen écoulé entre la présentation d'une demande complète et la fourniture de l'équipement. De plus, il va élaborer de nouveaux paramètres de mesure ayant trait à des facteurs qui peuvent avoir une incidence sur le temps requis pour fournir un service.

Recommandation 3

Pour que les clients obtiennent un meilleur accès à un choix de fournisseurs, et pour assurer une meilleure équité pour les fournisseurs d'oxygénothérapie à domicile, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée effectue un examen de sa décision de permettre les coentreprises et les ententes de fournisseurs attirés et de déterminer s'il est nécessaire d'apporter des changements pour protéger les intérêts des clients et des fournisseurs du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

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

Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons constaté que, en raison de la structure de partage des bénéfiques dans le cadre des coentreprises, chaque hôpital était incité à aiguiller ses clients vers le seul fournisseur de services d'oxygénothérapie à domicile faisant partie de sa coentreprise, étant donné qu'il obtenait ainsi une part des bénéfiques réalisés. Par conséquent, des clients pouvaient être dirigés vers un fournisseur particulier, sans avoir la possibilité de déterminer quel fournisseur répondait le mieux à ses besoins.

Durant notre suivi, nous avons constaté que le Programme avait effectué un examen des coentreprises et des fournisseurs attirés de services d'oxygénothérapie à domicile. L'examen visait à déterminer si des changements devaient être apportés aux politiques du Programme pour protéger les intérêts à la fois des clients et des fournisseurs.

Dans le cadre de son examen, le Ministère :

- a examiné les données du Programme, notamment celles recueillies lors de l'enquête de 2015 auprès des clients et des intervenants sur l'oxygénothérapie à domicile et dans le cadre de l'évaluation de l'oxygénothérapie à domicile par la Direction de l'analytique en matière de santé du Ministère, de même que l'information sur les paiements versés aux fournisseurs et sur les types de systèmes de prestation des services d'oxygénothérapie aux clients qui sont appuyés financièrement par le Programme;
- a consulté les intervenants responsables des soins et de la gestion des dossiers des résidents de l'Ontario qui ont besoin d'oxygénothérapie à domicile. Parmi ces intervenants, mentionnons l'Ontario Thoracic Society, l'Ontario Lung Association, l'Association des hôpitaux de l'Ontario, l'Ontario Long-Term Care Association, l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, l'Ordre des thérapeutes respiratoires de l'Ontario, l'Ordre des infirmières et infirmiers

de l'Ontario, l'Ontario Home Respiratory Services Association et ProResp Inc.

À la lumière des résultats de cet examen, le Programme a proposé certains changements aux coentreprises et aux ententes avec des fournisseurs attirés pour les appareils d'oxygénothérapie à domicile. Ces changements devront être approuvés par le gouvernement. Le Programme prévoit mettre la dernière main aux changements d'ici décembre 2020, après avoir recueilli les commentaires de différents intervenants.

Le prix des appareils ne fait pas l'objet d'une surveillance et d'une mise à jour appropriées

Recommandation 4

Pour mieux veiller à ce que les prix des appareils financés par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme) soient raisonnables et suivent l'évolution du marché, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- *établit un modèle de tarification cohérent en tenant compte des prix courants, des coûts des fabricants et des autres facteurs actuels (comme les rabais au volume et les progrès technologiques) lors de la mise à jour des prix approuvés par le Programme;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons constaté en 2018 que les examens des prix n'étaient pas tous effectués de façon uniforme, conformément aux lignes directrices du Programme. Dans la plupart des cas, la tarification ne prenait pas en compte les coûts des fabricants, ce qui aurait permis au Ministère de mieux comprendre les coûts réels des appareils et les majorations appropriées à intégrer aux prix approuvés par le Programme.

Lors de notre suivi, nous avons appris que le Ministère avait élaboré une procédure

opérationnelle normalisée d'examen des prix en février 2020. Cela aide à donner suite à la nécessité d'établir un modèle de tarification cohérent, tenant compte des prix courants, des coûts des fabricants et des autres facteurs actuels (comme les rabais au volume et les progrès technologiques) lors de la mise à jour des prix approuvés par le Programme.

La procédure opérationnelle normalisée d'examen des prix comprend la mise à jour des prix des appareils approuvés par le Programme selon les étapes suivantes :

- Recueillir de l'information au moyen d'une analyse comparative portant sur des administrations publiques, d'une étude de marché sur les produits commerciaux disponibles dans les points de vente au détail, et d'une recherche portant sur les coûts des fournisseurs (englobant le coût du fabricant, le prix du fabricant et la marge bénéficiaire du fournisseur), et obtenir les conseils d'experts.
- Évaluer l'information recueillie en fonction de sa pertinence, de sa fiabilité, de son exactitude et de son exhaustivité.
- Élaborer des options en se fondant sur l'information disponible.
- Évaluer l'incidence des options en déterminant les risques pour les intervenants, les risques opérationnels, les risques financiers et les risques stratégiques, et élaborer des stratégies d'atténuation et de communication en conséquence.
- Formuler des recommandations fondées sur l'évaluation des options de tarification, et obtenir l'autorisation de mettre en oeuvre les recommandations.

Le Ministère applique la procédure opérationnelle normalisée d'examen des prix dans le contexte de la mise à jour des prix approuvés par le Programme. La réduction du prix des déambulateurs à roulettes pour adultes et des systèmes de pression expiratoire positive, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021, constitue l'exemple le plus récent à cet égard.

- *recueille et conserve tous les documents qui appuient les décisions prises relativement à la tarification des appareils;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

L'une de nos observations lors de notre audit de 2018 était qu'il manquait des documents justificatifs sur le coût d'appareils particuliers pour étayer certains examens des prix. Par conséquent, nous n'avions pu vérifier si le Ministère avait déterminé et mis à jour les prix des appareils de façon appropriée.

Ainsi que cela est mentionné dans les commentaires relatifs à la mesure précédente, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée d'examen des prix en février 2020. Cette procédure contribue à donner suite à la nécessité de recueillir et de conserver des documents à l'appui des décisions de tarification des appareils.

La procédure opérationnelle normalisée comporte le processus suivant aux fins de documenter l'examen des prix :

- Sauvegarder tous les documents recueillis à l'appui de l'examen des prix dans le lecteur partagé du Programme, ce qui comprend entre autres les sources en ligne sur des sites Web publics, la correspondance reçue du personnel du Ministère, des fabricants et des fournisseurs, et les données du Système de gestion des demandes d'appareils et accessoires fonctionnels.
- Sauvegarder toutes les analyses fondées sur des données brutes et sur les renseignements fournis par les coordonnateurs du Programme dans le lecteur partagé, notamment les feuilles de calcul des prix, les notes d'information à l'intention de la direction et les documents de présentation.

Le Programme s'est conformé à la procédure opérationnelle normalisée d'examen des prix, sauvegardant tous les documents recueillis à l'appui de l'examen des prix et toutes les analyses fondées

sur les données brutes et l'information obtenues.

La réduction du prix des déambulatoires à roulettes pour adultes et des systèmes de pression expiratoire positive, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021, constitue l'exemple le plus récent à cet égard.

- *surveille régulièrement les prix et les frais et honoraires (comme les honoraires de préparation) facturés par les fournisseurs pour veiller à la conformité aux politiques du Programme, protéger les intérêts du Ministère et veiller à ce que les clients soient traités de façon cohérente.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre examen d'un échantillon de factures de fabricants et de fournisseurs en 2018 avait permis de constater l'existence de variations au niveau des marges bénéficiaires d'un fournisseur à l'autre, certains ayant des marges supérieures à 200 %. Dans le cas des appareils auditifs, nous avons noté que des fournisseurs facturaient parfois à des clients jusqu'à 1 000 \$ (soit environ 60 %) de plus par appareil auditif que ce qu'il en coûtait au fabricant, même si la politique du Programme exigeait que les appareils auditifs soient vendus au coût du fabricant. Par conséquent, le prix payé par certains clients pour les appareils était supérieur au montant autorisé par la politique du Programme.

Ainsi que cela est indiqué dans les commentaires relatifs à la première mesure de la **recommandation 1**, le Ministère a accru sa surveillance de la conformité des fournisseurs et des autorisateurs aux politiques et procédures du Programme en améliorant les outils et les rapports à compter de mai 2020. Cela comprend l'examen, la normalisation et une meilleure diffusion des rapports à l'appui des activités d'audit et de vérification. Les activités portent notamment sur la conformité des fournisseurs aux politiques du Programme concernant les frais supplémentaires facturés. Le Ministère a indiqué que cette mesure renforcera sa capacité de surveiller régulièrement

les frais (entre autres les frais d'entretien, d'expédition et d'administration dans le cas des aides visuelles et des aides à la communication) facturés par les fournisseurs, de manière à assurer la conformité aux politiques du Programme, à protéger les intérêts du Ministère et des clients du Programme, et à faire en sorte que les clients aient droit à un traitement uniforme.

Recommandation 5

Pour veiller à ce que le financement des appareils de ventilation spontanée avec pression expiratoire positive (VSPEP) soit fourni aux personnes qui en ont le plus besoin, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée analyse de quelle façon les autres administrations financent les appareils VSPEP et évalue le coût et les avantages d'accorder un financement complet pour l'appareil seulement une fois qu'un client a démontré qu'il se conforme à une thérapie VSPEP pendant une période d'essai.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2018, nous avons constaté que le nombre d'appareils VSPEP financés par le Programme avait augmenté d'environ 50 % entre 2013-2014 et 2017-2018. Un examen effectué en 2016 par le Ministère avait révélé que les clients obtenant des appareils VSPEP étaient mieux nantis que les autres clients du Programme, et qu'ils n'utilisaient pas toujours leurs appareils comme ils le devaient. Malgré ces préoccupations, le Ministère n'avait pas modifié ses critères de financement. Nous avons aussi noté que le Manitoba et la Saskatchewan avaient modifié leurs méthodes de financement en 2018 et en 2017, respectivement, et que ces administrations exigeaient que les gens acquittent personnellement une plus grande partie du coût de l'appareil VSPEP que l'Ontario.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Programme avait effectué un examen portant sur la façon dont d'autres administrations financent les appareils VSPEP, avait mené une

analyse coûts-avantages des options possibles concernant le modèle de financement et les critères d'admissibilité, avait entrepris un examen des prix pour la catégorie des appareils de ventilation spontanée avec pression expiratoire positive (VSPEP) et avait présenté une proposition visant à réduire les prix des appareils VSPEP dans le contexte de son plan pluriannuel de 2020-2021.

Dans le cadre de l'analyse coûts-avantages, le Programme a consulté l'Ontario Home Respiratory Services Association et ProResp Inc., a procédé à une revue de la littérature et des travaux de recherche, et a analysé le risque financier, du point de vue du Programme, entourant l'offre d'un financement complet des appareils seulement après que le client a démontré qu'il suivait comme il se doit la thérapie de VSPEP pendant une période d'essai. Le Programme a conclu que l'établissement d'exigences de conformité à la thérapie de VSPEP (par exemple le nombre d'heures d'utilisation de l'appareil la nuit) comme condition de financement d'un appareil VSPEP n'entraîne pas nécessairement des économies (et pourrait en fait donner lieu à des coûts nets supplémentaires), en raison des frais additionnels facturés par le fournisseur, de l'incertitude entourant les taux de conformité et des coûts administratifs potentiels découlant des changements à apporter au système de TI et des exigences de surveillance du Programme. Le retard éventuel dans la prestation de la thérapie de VSPEP aux patients pourrait en outre entraîner un risque supplémentaire.

Utilisation incomplète d'un nouveau système informatique

Recommandation 6

Pour mieux faire en sorte que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels ne fasse pas de paiements en double à des fournisseurs pour des appareils usagés ou retournés, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée mette en oeuvre des contrôles ou des vérifications automatiques dans son système

informatique afin d'empêcher d'acquitter des demandes de paiement à moins qu'un numéro de série unique ait été fourni (au besoin) et saisi dans le système et de permettre d'indiquer dans quels cas un numéro de série a déjà été utilisé.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons observé en 2018 que, malgré le fait que le système informatique du Ministère comportait un champ de données pour les numéros de série, il n'était pas configuré de manière à permettre de vérifier, avant de régler une demande de paiement, si un numéro de série requis avait été entré, ou si un numéro de série indiqué avait déjà été utilisé dans une autre demande de paiement. Notre examen des données de 2017-2018 avait mis en lumière un certain nombre de cas où le numéro de série était absent ou avait déjà été utilisé.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Programme collaborait avec le Groupement pour les services de santé (TI) du Ministère afin de déterminer les changements à apporter au système de gestion des demandes d'appareils et accessoires fonctionnels pour pouvoir procéder à la vérification automatique des numéros de série des appareils. L'apport de ces changements au système servira à éviter le règlement des demandes de paiement pour des appareils sans numéro de série, afin de s'assurer que le Programme n'effectue pas de paiements en double aux fournisseurs pour des appareils usagés ou retournés.

En janvier 2019, le Programme a approuvé les améliorations requises du système de gestion des demandes d'appareils et accessoires fonctionnels afin d'y intégrer les règles relatives aux numéros de série. Ces règles comprennent notamment l'obligation d'inscrire un numéro de série pour les catégories d'appareils applicables, la création d'un nouveau champ de données dans le système pour enregistrer un numéro de série, et la mise en place d'un indicateur (Oui/Non) pour chaque appareil. Si la facture ne comporte pas de numéro de série, le système le signalera et mettra la facture en attente

jusqu'à ce qu'un numéro de série soit entré. Ces exigences ont été mises en oeuvre en février 2019, et lorsqu'un numéro de série était nécessaire, aucun paiement n'a été effectué dans le cas de factures sans numéro de série.

Recommandation 7

Pour mieux veiller à ce que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme) discerne et recouvre des paiements en trop, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée exige que le personnel du Programme exécute régulièrement des rapports qui discernent toutes les possibilités de paiements en trop pour des clients décédés et effectue un suivi auprès de tous les fournisseurs relativement à ces cas pour recouvrer les paiements en trop.

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

Détails

L'une des observations faites lors de notre audit de 2018 était que le système informatique du Ministère permettait au personnel du Programme de produire un rapport relevant tous les cas de règlement d'un paiement après le décès d'un client, mais que le personnel du Programme ne produisait pas régulièrement ce rapport et n'effectuait pas de suivi de tous les cas pour relever et recouvrer les paiements en trop. Pourtant, cela aurait pu donner lieu à des recouvrements importants.

Ainsi que cela est mentionné dans les commentaires sur la deuxième mesure de la **recommandation 1**, le Ministère a élaboré une procédure opérationnelle normalisée en novembre 2019 aux fins de l'examen des fournisseurs inscrits au Programme. Cette procédure opérationnelle normalisée énonce les étapes à suivre pour produire des rapports faisant état de tous les cas de trop-payés potentiels liés à des clients décédés, ainsi que la procédure de suivi auprès des fournisseurs afin de recouvrer les trop-payés.

La procédure opérationnelle normalisée comprend également le transfert de la fonctionnalité de production de rapports à partir

des données du système de gestion des demandes d'appareils et accessoires fonctionnels existant à la nouvelle plateforme de veille stratégique et d'analytique des données du Ministère. Le Programme a examiné les rapports de données internes et a élaboré de nouveaux processus de production de rapports rattachés à la vérification des trop-payés. Il a présenté une demande de modification de TI concernant les rapports de vérification des trop-payés afin de faciliter l'examen et le recouvrement des trop-payés relatifs à des clients décédés.

Le rapport sur les trop-payés, qui recense tous les trop-payés potentiels liés à des clients décédés, est maintenant disponible et peut être distribué sur une base régulière à un plus large éventail d'employés du Programme à des fins d'examen. Le Ministère prévoit distribuer ces rapports au personnel du Programme d'ici décembre 2020 aux fins d'examen régulier.

Recommandation 8

Pour améliorer l'efficacité opérationnelle du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme), nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- *évalue s'il est faisable d'exiger que les fournisseurs et les autorisateurs présentent séparément des demandes de paiement et des documents justificatifs par voie électronique pour rehausser la conformité aux politiques et procédures du Programme;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas inclus d'autres secteurs d'amélioration dans son plan de mise en oeuvre. Par exemple, le Ministère exigeait du fournisseur qu'il présente un formulaire de demande de paiement pour le compte d'un client et d'un autorisateur, même si la présentation des demandes de paiement par voie électronique lui

aurait permis de recueillir des renseignements plus fiables sur les demandes de paiement en exigeant des autorisateurs et des fournisseurs qu'ils lui soumettent par voie électronique et de façon autonome leurs renseignements respectifs sur les demandes de paiement.

Nous avons noté lors de notre suivi que le Programme avait évalué s'il était faisable d'exiger que les fournisseurs et les autorisateurs présentent séparément des demandes de paiement et des documents justificatifs par voie électronique, de manière à assurer une plus grande conformité à ses politiques et procédures. Le Programme a effectué une évaluation portant sur l'aiguillage électronique et d'autres solutions numériques dans le cadre de la stratégie du Ministère intitulée *Priorité au numérique pour la santé*.

Les représentants du Programme ont rencontré des membres du Groupement pour les services de santé (TI) du Ministère et des représentants du Programme des solutions numériques pour la santé afin de discuter des besoins touchant le système du Programme et des fonctionnalités à y ajouter pour permettre l'approbation numérique d'une demande de paiement par un professionnel de la santé ou un autorisateur ainsi que la présentation électronique des documents connexes. À la lumière des discussions tenues, le Ministère a décidé que, pour éviter les chevauchements, il ne cherchera pas à trouver une solution ponctuelle pour le Programme, mais qu'il envisagera plutôt des solutions numériques déjà utilisées ou prévues dans le cadre plus général du système de soins de santé.

Après avoir examiné les solutions numériques existantes, le Ministère a conclu qu'il n'existait pas de solution appropriée à l'intérieur de la province qui pourrait être adoptée pour le Programme. Par exemple, on a établi que l'aiguillage électronique était une solution numérique probable, mais que cette solution n'avait pas été mise en application dans l'ensemble des régions de la province. Il a donc été déterminé qu'il ne convenait pas au processus de formulaires électroniques dont avait besoin le Programme pour les demandes de

paiement. Dans le cadre de la stratégie Priorité au numérique pour la santé, le Ministère a commencé à élaborer un programme de services électroniques qui comprendra les programmes d'aiguillage électronique et de consultation électronique aux fins d'application à la grandeur de la province. Ces outils ont pour but d'aider les fournisseurs de soins de santé à améliorer les processus cliniques, de faciliter l'accès à des spécialistes, de réduire les temps d'attente et d'améliorer globalement le service à la clientèle. Au fil du temps, d'autres services électroniques, notamment les formulaires électroniques, les commandes électroniques et les ordonnances électroniques seront intégrés. À mesure que se dérouleront les projets de la stratégie Priorité au numérique pour la santé, au cours des prochaines années, le Programme sera informé des nouvelles solutions provinciales qui pourraient être adoptées ou couplées aux besoins du Programme et dont la mise en oeuvre pourrait devenir une priorité.

En résumé, le Ministère s'emploie à améliorer la base de données existante du Programme afin de permettre la présentation électronique des demandes par les fournisseurs dans le cadre de son projet de présentation électronique. Toutefois, le Ministère a déterminé qu'il n'est pas possible pour le moment de procéder à l'intégration numérique complète du processus de demande dans le cadre du Programme tant que l'on n'aura pas trouvé une solution électronique appropriée et disponible à l'échelle de la province, en concordance avec la Stratégie des solutions numériques pour la santé.

- *surveille le statut de son projet pour mettre en oeuvre les présentations de demandes de paiement par voie électronique afin que la mise en oeuvre respecte le calendrier.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons observé lors de notre audit de 2018 que le système informatique du Ministère, mis en place près de huit ans auparavant, pouvait être

mis à niveau pour permettre au personnel du Programme d'accepter les demandes de paiement par voie électronique. Cependant, le Ministère n'acceptait encore que les demandes sur papier reçues par la poste ou par messagerie. En 2018, le Ministère avait amorcé des travaux pour apporter des changements à son système informatique afin de permettre aux fournisseurs de présenter des demandes de paiement par voie électronique, mais ces travaux ne devaient pas arriver à terme avant le milieu de 2020, soit neuf ans après la mise en place du système.

Ainsi que cela est précisé relativement à la mesure précédente, le Ministère s'emploie à améliorer la base de données existante du Programme afin de permettre la présentation électronique des demandes de paiement par les fournisseurs dans le cadre de son projet de présentation électronique. Le Ministère surveille l'état d'avancement de ce projet pour s'assurer que la mise en oeuvre respecte le calendrier et pour prévenir les retards, en tenant des réunions mensuelles sur les questions reliées à la technologie de l'information et en informant la haute direction de l'état d'avancement des travaux. Le 19 février 2020, une solution électronique a été mise en place pour permettre aux fournisseurs inscrits au Programme de présenter leurs factures par voie électronique. D'autres fonctions seront mises en oeuvre dans le cadre des efforts soutenus d'amélioration du système pour mieux appuyer le Programme. Le Ministère continuera de surveiller les progrès de ces améliorations.

Il faut améliorer la mesure et le rapport du rendement du Programme

Recommandation 9

Pour améliorer la période de traitement des demandes de paiement du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme), nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée passe en revue les processus d'approbation, de

facturation et de paiement des demandes de paiement du Programme, pour recenser des façons de simplifier et de moderniser son processus manuel actuel (comme l'implantation d'un système électronique de demandes de paiement en ligne et de facturation) pour améliorer la période de traitement des demandes de paiement.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère n'acceptait encore que les demandes de paiement sur papier des fournisseurs, ce qui donnait lieu à des retards inutiles pour les clients et à un risque d'erreur. Notre examen des données sur les demandes de paiement de 2017-2018 avait révélé que le traitement d'environ 46 % des demandes avait nécessité plus de temps que la cible de huit semaines fixée par le Ministère, et que le délai de traitement moyen variait considérablement selon la catégorie d'appareils.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait examiné les processus d'approbation des demandes de paiement, de facturation et de paiement du Programme dans le but de trouver des moyens de rationaliser et de moderniser le processus manuel existant.

Comme il est mentionné à la première mesure de la **recommandation 8**, le Ministère poursuit ses efforts pour appuyer la présentation électronique des demandes de paiement pour les appareils financés par le Programme. Le 19 février 2020, une solution électronique a été mise en place pour permettre aux fournisseurs inscrits au Programme de présenter leurs factures par voie électronique. Cette solution a été appuyée par la mise en place d'un processus de présentations électroniques destiné aux fournisseurs appelé Spécification technique pour les présentations de factures électroniques et qui a remplacé l'ancien processus manuel. Le Ministère a indiqué que cela servira à réduire les délais de traitement, de sorte que les clients reçoivent leurs appareils plus rapidement; de plus, cela se traduira par une diminution des

coûts administratifs des fournisseurs et par une hausse de la qualité et de la sécurité des données. D'autres fonctions seront mises en oeuvre dans le cadre des efforts soutenus d'amélioration du système pour mieux appuyer le Programme.

De plus, en octobre 2019, le Ministère a commencé à mettre en oeuvre le transfert électronique de fonds obligatoire pour les bénéficiaires de subventions du Programme afin de réduire les coûts d'administration des chèques qu'il doit assumer. Selon le Ministère, ce changement permet aux clients de recevoir leurs fonds de façon rapide, sécuritaire et pratique.

Recommandation 10

Pour mieux veiller à ce que les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle mesurent avec exactitude le rendement du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme) et donnent de la valeur au Programme, nous recommandons que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée passe en revue la méthode de sondage utilisée et apporte les changements nécessaires pour améliorer la représentativité des résultats du sondage (notamment en augmentant la taille de l'échantillon des clients interrogés et en choisissant un nombre représentatif de clients pour participer au sondage d'après le volume et la valeur des demandes de paiement par catégorie d'appareil).

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2018, nous avons constaté que les résultats des sondages sur la satisfaction du Programme n'étaient peut-être pas représentatifs en raison de lacunes dans la méthode de sondage. À titre d'exemple, le nombre de sondages acheminés ne reflétait pas le volume des demandes de paiement ou la valeur de chaque catégorie d'appareils. Même si, comparativement aux aides visuelles, les appareils d'aide à la mobilité étaient associés à près de 12 fois plus de clients et à des demandes de paiement 40 fois plus élevées, les clients de l'une et l'autre catégories recevaient le

même nombre de sondages, soit environ 150. Nous avons également noté que le sondage avait été expédié à quelque 2 500 clients, et que seulement 850 avaient répondu, soit environ 0,2 % de tous les clients en 2017-2018.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons pu apprendre que le Programme avait mené un examen de la méthodologie de son sondage sur la satisfaction de la clientèle et évalué la mesure dans laquelle les résultats étaient représentatifs des clients, et également qu'il avait proposé des changements pour accroître la représentativité des résultats.

Dans le cadre de cet examen, le Programme a analysé des moyens possibles d'améliorer la méthodologie de sondage afin de rendre les résultats plus représentatifs, tout en cherchant à assurer l'optimisation des ressources affectées au sondage.

À la suite de l'examen de la méthodologie de sondage, le Programme a préparé une analyse de rentabilisation pour donner suite à l'option d'accroître la fréquence du sondage aux trois ans et de modifier la méthodologie du sondage pour que les résultats soient plus représentatifs et pour élargir la taille du sondage. Cela permettra de porter la taille de l'échantillon de 2 500 à environ 3 700 clients dans le cadre du sondage de 2020. Le Programme utilisera sa méthodologie initiale pour constituer l'échantillon en fonction du volume et de la valeur des demandes par catégorie d'appareils, comme nous l'avons recommandé lors de notre audit de 2018. La modification de la méthodologie de sondage est conditionnelle à l'approbation de l'approche préconisée et à l'obtention du financement nécessaire pour mener le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle.