

Chapitre 1

Section 1.07

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2020 :

Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2	2				
Recommandation 2	5		1	4		
Recommandation 3	3			3		
Recommandation 4	4			4		
Recommandation 5	2	1	1			
Recommandation 6	3			3		
Recommandation 7	2			2		
Recommandation 8	1		1			
Recommandation 9	2			2		
Recommandation 10	3	2		1		
Recommandation 11	3	3				
Recommandation 12	2			2		
Total	32	8	3	21	0	0
%	100	25	9	66	0	0

Conclusion globale

Au 28 août 2022, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») avait pleinement mis en œuvre 25 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport annuel 2020. Le Ministère a également fait des progrès dans la mise en œuvre de 9 % des recommandations.

Le Ministère finance des services de soutien pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle, soit environ 1 % des Ontariens. En mars 2022, le Ministère avait financé 325 organismes bénéficiaires de

paiements de transfert (les organismes de services) pour qu'ils offrent des services de soutien partout dans la province. Onze de ces organismes de services administrent également le programme Passeport du Ministère, qui fournit un financement direct aux adultes ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils achètent leurs propres services de soutien moyennant un remboursement. En outre, neuf organismes de services sont désignés en tant que bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) responsables de la prise en charge des demandeurs de services de soutien, ce qui comprend la confirmation de l'admissibilité des demandeurs et l'évaluation des besoins en matière de

soutien. En 2021-2022, les paiements de transfert du Ministère pour financer les services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle ont totalisé 875,8 millions de dollars.

Le Ministère a pleinement mis en œuvre les recommandations, comme celle d'exiger que le personnel des SOPDI vérifie que les psychologues et les associés en psychologie qui effectuent des évaluations psychologiques soient inscrits et en règle auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario. En outre, le Ministère a apporté des changements à son système d'information et imposé au personnel des SOPDI l'obligation de consigner dans ce système les renseignements sur les psychologues et les psychologues associés qui effectuent des évaluations psychologiques.

Afin que le financement du programme Passeport soit utilisé plus efficacement pour répondre aux besoins des clients et que les montants remboursés pour les travailleurs de soutien soient raisonnables, le système d'information de PasseportONE a été mis à jour afin que les personnes qui gèrent le financement du programme ne puissent être inscrites comme travailleur de soutien dans le système et ne puissent donc pas être remboursées à ce titre. De plus, le Ministère a mis en œuvre des contrôles pour qu'il soit impossible pour un parent, un beau-parent, un conjoint ou un fournisseur de soins principal d'être inscrit comme travailleur de soutien dans le système d'information PassportONE. Le Ministère a également mis à jour ses lignes directrices du Programme de passeport pour instaurer une nouvelle norme sur le caractère raisonnable des billets pour les événements en direct, y compris une limite de 150 \$ par billet et un maximum de deux billets par événement.

Le Ministère a également fait des progrès pour accroître la disponibilité de la formation des évaluateurs dans la province. Pour augmenter le nombre d'évaluateurs formés dans chaque SOPDI, le Ministère a embauché d'autres formateurs d'évaluateurs, ce qui porte le nombre total à trois. Ces trois formateurs offrent maintenant trois formations par année.

Afin d'améliorer la conformité des organismes de service aux exigences réglementaires relatives aux services fournis aux adultes ayant une déficience

intellectuelle, le Ministère avait entrepris des améliorations à son processus de contrôle de la conformité, notamment en relevant les cotes de risque appliquées aux violations récurrentes de la conformité (et en réduisant le temps dont dispose un organisme pour les corriger) et en obtenant des attestations écrites d'un directeur général ou d'un directeur général selon lesquelles les infractions relevées sont traitées dans l'ensemble de l'organisme.

Cependant, le Ministère a réalisé peu de progrès en vue de la mise en œuvre de 66 % des recommandations. Le Ministère n'a pas fixé de délai cible pour que les bureaux des SOPDI effectuent les évaluations des besoins, n'a pas examiné et analysé les écarts importants entre les bureaux des SOPDI à l'égard du temps d'attente pour les évaluations des besoins, et il n'a pas pris des mesures pour les réduire au minimum. En outre, le Ministère n'a pas comparé le nombre d'évaluations des besoins effectuées par les bureaux des SOPDI à leurs cibles afin de prendre des mesures correctives lorsque celles-ci ne sont pas atteintes. En outre, le Ministère n'a pas pris de mesures suffisantes pour faire le suivi du temps d'attente des clients pour obtenir des services de soutien des organismes du bureau des SOPDI, pour comparer et évaluer le caractère raisonnable des écarts et pour prendre des mesures correctives afin de réduire ces écarts et les temps d'attente.

Le Ministère a également fait peu de progrès dans la collecte de renseignements suffisants et comparables sur les services fournis par les organismes et leurs coûts connexes pour étudier le niveau de soutien et le coût par client à l'échelle de la province. En outre, le Ministère n'a pas pris de mesures pour effectuer des vérifications ponctuelles auprès des organismes de services afin de valider le nombre de personnes qu'ils desservent.

De plus, le Ministère n'a pas encore évalué le montant minimal de 5 000 \$ du financement du programme Passeport qu'il fournit, y compris son incidence sur le caractère équitable du financement, la demande concernant le programme et les temps d'attente pour obtenir du financement supplémentaire pour les personnes ayant de plus grands besoins. En

outre, le Ministère n'a pas encore mis en place un cadre de mesure du rendement comportant des indicateurs des résultats pour les clients et des mesures de la qualité de vie.

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

Contexte

Environ 1 % des Ontariens ont une déficience intellectuelle; il s'agit d'un trouble permanent qui influe sur le développement intellectuel, social ou comportemental d'une personne. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance différents services de soutien conçus pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle à vivre chez elles, à travailler et à fréquenter l'école dans leur collectivité, et à participer à une vaste gamme d'activités.

En mars 2022, le Ministère avait financé 325 (316 en 2019) organismes bénéficiaires de paiements de transfert (les organismes de services) pour qu'ils offrent des services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle partout dans la province. Onze de ces organismes de services administrent également le programme Passeport du Ministère, qui fournit un financement direct aux adultes ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils achètent leurs propres services de soutien moyennant un remboursement. En outre, neuf organismes de services sont désignés en tant que bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) responsables de la prise en charge des demandeurs de services de soutien, ce qui comprend la confirmation de l'admissibilité des demandeurs et l'évaluation des besoins en matière de soutien.

Le financement ministériel des programmes de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle s'élevait à 875,8 millions de dollars en 2021-2022 (859,4 millions de dollars en 2019-2020). Notre audit a révélé que le financement a augmenté de 49 %, passant de 578,7 millions de dollars en 2015-2016 à 859,4 millions de dollars en 2019-2020.

Toutefois, en raison du financement limité, les personnes ne reçoivent pas toutes les soutiens auxquels elles sont admissibles.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Bien que les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) s'appuyaient sur des évaluations psychologiques pour déterminer l'admissibilité à des services de soutien, leur personnel n'était pas tenu de veiller à ce que les psychologues ou les associés en psychologie qui effectuent les évaluations soient qualifiés. Nous avons constaté, dans 6 % des dossiers de demande que nous avons examinés, que l'évaluation psychologique était manquante ou que les qualifications du psychologue ou de l'associé en psychologie n'avaient pu être vérifiées auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.
- Les bureaux des SOPDI n'avaient pas de délai cible à respecter pour effectuer les évaluations des besoins des clients, et les temps d'attente à l'échelle de la province pour ces évaluations étaient très longs. Le temps moyen que devaient attendre les adultes en Ontario pour que leurs besoins soient évalués était de 8,1 mois en 2019-2020, et il a oscillé entre 8,1 et 10,8 mois au cours des cinq dernières années. Les temps d'attente pour l'évaluation des besoins variaient aussi considérablement entre les neuf bureaux régionaux des SOPDI de la province. Tandis que les clients du bureau des SOPDI de Toronto ont attendu en moyenne 13 mois pour l'évaluation de leurs besoins en 2019-2020, ceux du bureau des SOPDI de la région du Nord, à Thunder Bay, ont quant à eux attendu en moyenne seulement 3,1 mois. La rapidité avec laquelle un client recevait des soutiens dépendait donc grandement de son lieu de résidence.
- À l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien offerts par des organismes de services avait augmenté de 80 % passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020 (en 2021-2022, 39 710 personnes étaient en attente). Le nombre de personnes en attente à certains bureaux des

SOPDI avait augmenté de plus de 100 % au cours de la même période de cinq ans, et de 147 % au bureau des SOPDI de la région du Sud-Est. Le Ministère n'a pas évalué le caractère raisonnable de l'augmentation des listes d'attente dans les bureaux des SOPDI afin de déterminer si des mesures correctives s'imposaient pour assurer un accès équitable aux services à l'échelle de la province.

- Des bénéficiaires du programme Passeport se faisaient rembourser le coût de billets d'événements de sport professionnel et de concerts très onéreux. Bien que le financement du programme Passeport puisse être utilisé pour prendre part à des activités visant à accroître la participation des clients dans leur collectivité, nous avons relevé un certain nombre de cas où les clients du programme se sont fait rembourser le coût élevé de billets ou un grand nombre de billets pour assister à des événements de sport professionnel ou de divertissement. Cela s'est produit alors que le programme Passeport disposait de ressources limitées qui ne pouvaient répondre à la demande. Par exemple, un client a dépensé 2 214 \$ pour deux billets d'un match des Raptors de Toronto et 2 070 \$ pour deux billets de concert trois semaines plus tard.

Nous avons formulé 12 recommandations préconisant 32 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. Le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à ces recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et octobre 2022. Nous avons obtenu du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 11 novembre 2022, il nous avait fourni une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées à l'origine dans notre audit, il y a deux ans.

Évaluation de l'admissibilité et des besoins

Recommandation 1

Pour que seules les personnes admissibles aient accès aux ressources limitées du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ministère) qui sont destinées aux services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle, nous recommandons que le Ministère, en collaboration avec les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) :

- *consigne dans son système d'information les renseignements sur les psychologues ou les associés en psychologie qui effectuent chaque évaluation psychologique;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les SOPDI ne consignent pas dans leur système d'information les noms des psychologues ou des associés en psychologie qui effectuent des évaluations psychologiques. Par conséquent, ni les SOPDI ni le Ministère ne peuvent produire une liste de toutes les personnes qui ont effectué des évaluations psychologiques pour la comparer aux dossiers de l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Nous avons constaté que le site Web de l'Ordre communique publiquement les renseignements suivants au sujet de ses membres : statut de membre; domaines d'exercice autorisés; populations de clients autorisées (enfants, adultes, etc.); et détails de toute procédure disciplinaire ou autre.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'à la fin de 2021, le Ministère avait apporté des changements à son système d'information et imposé au personnel des SOPDI l'obligation de consigner dans le système les renseignements sur les psychologues et les psychologues associés qui effectuent des évaluations psychologiques.

- *exige que le personnel des SOPDI vérifie que les psychologues et les associés en psychologie qui effectuent des évaluations psychologiques sont inscrits*

et en règle auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les demandeurs devaient fournir des évaluations psychologiques au bureau des SOPDI pour confirmer qu'ils avaient une invalidité qui correspond à la définition de déficience intellectuelle au sens de la Loi sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle et de son règlement d'application. Ces évaluations doivent être effectuées par un psychologue ou un associé en psychologie en règle auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Bien que les SOPDI s'appuient sur les évaluations psychologiques pour déterminer l'admissibilité des demandeurs aux services de soutien, son personnel n'est pas tenu de vérifier si les personnes qui effectuent les évaluations sont des psychologues ou des associés en psychologie en règle auprès de l'Ordre.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'à la fin de 2021, le Ministère avait imposé au personnel des SOPDI l'obligation de vérifier que les psychologues et les associés en psychologie sont membres de l'Ordre et en règle auprès de celui-ci ou d'un organisme extraprovincial équivalent. En décembre 2021, le Ministère a ainsi mis en œuvre une directive qui décrit la procédure à suivre pour confirmer qu'un psychologue ou un associé en psychologie est membre de l'Ordre et en règle auprès de celui-ci au moment de l'évaluation psychologique. Le Ministère a communiqué cette nouvelle directive et ses nouvelles procédures au personnel des SOPDI dans le cadre d'une formation par webinaire en décembre 2021.

Recommandation 2

Pour que les personnes ayant une déficience intellectuelle aient accès en temps opportun à des services uniformes à l'échelle de la province, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *établit un délai cible pour l'exécution des évaluations des besoins par les bureaux des Services de*

l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI);

- *examine et analyse les écarts importants dans les temps d'attente pour l'évaluation des besoins entre les bureaux des SOPDI, et prend des mesures pour réduire ces écarts;*
- *étudie le caractère raisonnable du nombre cible d'évaluations des besoins à effectuer par les bureaux des SOPDI et les évaluateurs afin de modifier les cibles en conséquence;*
- *compare le nombre d'évaluations des besoins effectuées par les bureaux des SOPDI à leurs cibles afin de prendre des mesures correctives lorsque celles-ci ne sont pas atteintes;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons noté qu'une fois que l'admissibilité d'un demandeur à des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle était confirmée, la personne devait faire évaluer ses besoins en matière de soutien par un évaluateur des SOPDI avant de recevoir des soutiens d'un organisme ou un financement supplémentaire du programme Passeport en sus du montant minimal de 5 000 \$. Nous avons constaté que les bureaux des SOPDI n'avaient pas de délai cible à respecter pour effectuer ces évaluations des besoins et que les temps d'attente à l'échelle de la province pour ces évaluations étaient très longs, allant de 8,1 mois à 10,8 mois au cours des cinq dernières années.

Nous avons constaté que les temps d'attente pour l'évaluation des besoins varient également considérablement entre les neuf bureaux des SOPDI de la province. Nous avons ainsi constaté qu'en 2019-2020, les adultes attendaient en moyenne 13 mois pour l'évaluation de leurs besoins au bureau des SOPDI de Toronto, ils attendaient en moyenne seulement 3,1 mois au bureau des SOPDI de la région du Nord, à Thunder Bay. La rapidité à laquelle un client reçoit des soutiens dépend donc grandement de son lieu de résidence.

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si le Ministère avait établi des cibles quant

au nombre d'évaluations des besoins que les bureaux des SOPDI doivent effectuer chaque année, ces cibles étaient rarement atteintes. Nous avons constaté que, collectivement, les bureaux des SOPDI ont raté les cibles annuelles en matière d'évaluation des besoins établies par le Ministère au cours de chacune des cinq dernières années. En outre, selon les attentes du Ministère, la plupart des bureaux des SOPDI ne recevaient pas de financement pour un nombre suffisant d'évaluateurs à temps plein en vue d'atteindre la cible annuelle fixée par le ministère concernant le nombre d'évaluations. Dans l'ensemble de la province, les bureaux des SOPDI étaient susceptibles d'effectuer 562 évaluations de moins chaque année que le nombre cible établi par le Ministère, selon le financement accordé aux évaluateurs par celui-ci. Le manque de fonds est également un facteur qui contribue aux longs temps d'attente pour les évaluations.

Nous avons constaté que le Ministère n'était pas en mesure de démontrer qu'il examinait les résultats réels des bureaux des SOPDI concernant les évaluations des besoins en vue de déterminer pourquoi ils n'ont pas atteint leurs cibles et de prendre des mesures correctives pour faire en sorte que les cibles fixées par le Ministère soient atteintes. Le Ministère finance chaque bureau des SOPDI en fonction d'un certain nombre d'évaluateurs équivalents temps plein. Le Ministère s'attendait également, en se fondant sur les résultats antérieurs, à ce qu'un évaluateur chevronné effectue 75 évaluations par année, et qu'un évaluateur qui est en première année d'emploi en réalise 60. Nous avons toutefois constaté que le nombre d'évaluateurs financés par le Ministère ne correspondait pas au nombre cible d'évaluations par les SOPDI auquel le Ministère s'attendait.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore pris de mesures pour donner suite directement à ces recommandations. Le Ministère a indiqué qu'il avait entrepris un examen des opérations et des processus opérationnels des SOPDI entre mai 2021 et février 2022. Dans le cadre du processus d'examen, le Ministère a demandé aux bureaux des SOPDI d'examiner des domaines comme la formation, la dotation et les évaluations. À la lumière de cet

examen, le Ministère a indiqué qu'il prévoyait mettre à jour la fonctionnalité de son système d'information d'ici la fin de 2022-2023, afin de permettre le suivi des personnes qui ne veulent pas effectuer une évaluation des besoins (seules les personnes qui demandent des soutiens d'organismes ou des fonds supplémentaires du programme Passeport dépassant le minimum de 5 000 \$ doivent faire l'objet d'une évaluation des besoins). Selon le Ministère, cela permettra de déclarer plus précisément les temps d'attente. Par la suite, le Ministère a indiqué qu'il prévoyait analyser les écarts des temps d'attente à l'échelle de la province et prendre des mesures correctives pour les réduire au minimum. Le Ministère a également signalé qu'il prévoyait mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les cibles actuelles d'évaluation des besoins, d'instaurer un mécanisme de déclaration pour repérer les bureaux des SOPDI qui n'atteignent pas leurs cibles d'évaluation des besoins et d'organiser des réunions trimestrielles avec le personnel des SOPDI pour examiner la productivité à l'exercice 2022-2023.

- offre suffisamment de possibilités de formation afin que les bureaux des SOPDI puissent pourvoir rapidement les postes d'évaluateur vacants.

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2024.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère ainsi que la majorité des bureaux des SOPDI ont indiqué que les postes d'évaluateur vacants étaient attribuables à un manque d'évaluateurs qualifiés disponibles dans la province. Les bureaux des SOPDI embauchent des évaluateurs, qui reçoivent ensuite une formation du Ministère. Certains bureaux avaient toutefois indiqué que le Ministère n'offrait pas de formation assez fréquemment pour que les postes d'évaluateurs vacants puissent être pourvus. Nous avons remarqué qu'au cours des cinq années précédentes, le Ministère avait disposé d'un formateur qualifié pour dispenser la formation, et que celui-ci avait généralement offert la formation aux nouveaux évaluateurs deux fois par année. Certains bureaux des SOPDI nous avaient dit que, souvent, même s'ils avaient des fonds pour embaucher des évaluateurs, les

séances de formation affichaient complet ou étaient annulées, ce qui limitait leur capacité de pourvoir les postes vacants.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2021, le Ministère avait embauché un formateur supplémentaire pour dispenser la formation des évaluateurs, faisant passer le nombre total de formateurs du ministère à trois. En outre, le Ministère nous a informés qu'à compter de novembre 2021, il avait porté de deux à trois le nombre de séances de formation destinées aux nouveaux évaluateurs (janvier, avril et septembre). Toutefois, le Ministère n'a pas analysé si la tenue de trois séances de formation à l'intention des nouveaux évaluateurs offre suffisamment de possibilités de formation pour que les bureaux des SOPDI puissent pourvoir les postes vacants en temps opportun. Nous avons constaté que depuis notre audit, le nombre d'évaluateurs équivalents temps plein avait augmenté d'un seul, passant de 87,55 en 2019-2020 à 88,55 à la fin de mars 2022, comparativement à 114,44 postes financés au total. Selon le Ministère, les postes non pourvus comprennent 13 congés et 12,89 postes vacants. Le Ministère a indiqué que la pandémie de COVID 19 avait eu une incidence sur la capacité des bureaux des SOPDI d'embaucher des évaluateurs et de les former. Le Ministère prévoit que d'ici la fin de l'exercice 2023-2024, il aura vérifié s'il est toujours nécessaire d'offrir trois séances de formation par année aux nouveaux évaluateurs en fonction du nombre de postes vacants à ce moment-là.

Soutiens fournis par les organismes de services

Recommandation 3

Pour que l'ordre de priorité des clients en attente de services soit établi de manière uniforme à l'échelle de la province, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- effectue le suivi des délais d'attente que doivent subir les clients avant de recevoir des services de soutien des organismes pour chaque bureau des SOPDI;

- compare périodiquement ces délais d'attente pour évaluer le caractère raisonnable des écarts observés;
- prenne des mesures correctives pour réduire au minimum les écarts et les délais d'attente.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'à l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien offerts par des organismes avait augmenté de 80 % au cours des cinq dernières années, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020.

En outre, l'augmentation variait dans les différents bureaux des SOPDI, allant de 51 % au bureau du Centre-Ouest à 147 % au bureau du Sud-Est. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'évaluait pas le caractère raisonnable de la croissance des listes d'attente dans les bureaux des SOPDI afin de déterminer si des mesures correctives étaient nécessaires pour assurer un accès équitable aux services à l'échelle de la province.

Nous avons également constaté que le Ministère ne calculait pas les temps d'attente pour les services de soutien fournis par des organismes. En avril 2017, en plus de faire le suivi du moment auquel les clients avaient demandé des services à un organisme, le Ministère avait toutefois commencé à suivre le moment auquel ils ont été placés dans ces services et l'organisme dans lequel ils se trouvaient. Nous avons constaté qu'environ 14 300 demandes de services de soutien fournis par des organismes avaient été présentées en 2017-2018, et qu'au 31 mars 2020, seulement environ 1 200 personnes ayant demandé ces services avaient été placées et quelque 13 000 attendaient toujours. Le Ministère ne surveillait pas ces temps d'attente et n'évaluait pas s'ils étaient raisonnables ou si des mesures correctives étaient nécessaires.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore amélioré son suivi et son évaluation du temps d'attente des clients pour obtenir des services de soutien dans les bureaux des SOPDI individuels. Le Ministère a affirmé qu'au printemps 2022, il a commencé à étudier la possibilité de calculer les temps d'attente en fonction des

données actuellement disponibles. Le Ministère prévoit également déterminer s'il doit saisir des données supplémentaires dans son système d'information pour pouvoir calculer avec exactitude les temps d'attente des services et apporter les mises à jour nécessaires à son système d'information pour le faire, le cas échéant. Le Ministère prévoit terminer d'ici septembre 2022 une première analyse des temps d'attente pour les services, y compris la faisabilité du calcul des temps d'attente en fonction des données disponibles.

Une fois les exigences nécessaires en matière de collecte de données en place, le Ministère définira des temps d'attente raisonnables pour tous les SOPDI et comparera périodiquement ces temps d'attente pour évaluer le caractère raisonnable des écarts. Par la suite, le Ministère prendra des mesures pour réduire ces écarts et les temps d'attente.

Recommandation 4

Pour assurer l'offre de niveaux de soutien équitables à un coût raisonnable à l'échelle de la province, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *recueille des renseignements suffisants et comparables sur l'étendue des services fournis par les organismes et leurs coûts connexes;*
- *étudie le niveau de soutien et le coût par client des services des organismes à l'échelle de la province;*
- *créé des points repères pour les niveaux de soutien et le coût par client, et évalue les régions et les organismes par rapport à ces points repères;*
- *prenne des mesures correctives lorsque les régions et les organismes ne respectent pas ces points repères.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté des écarts importants entre les cinq régions du Ministère en ce qui concerne le niveau des services de soutien que les organismes de services fournissaient aux personnes ayant une déficience intellectuelle, et en ce qui concerne le coût de ces services pour le Ministère. Nous avons ainsi constaté qu'alors que les clients de la région de Toronto avaient reçu en moyenne 179 jours

de soutien à la participation communautaire, ceux de la région de l'Est n'avaient reçu que 94 jours de soutien. De plus, le coût par client servi était plus élevé de près de 7 000 \$ à Toronto. Nous avons toutefois observé que le Ministère n'examinait pas ces écarts afin d'évaluer le caractère raisonnable et de prendre des mesures correctives au besoin pour s'assurer que les personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent des soutiens appropriés, et que les organismes de services fournissent leurs services en respectant le principe de l'optimisation des ressources.

Nous avons constaté qu'en 2019-2020, le Ministère avait réduit les exigences en matière d'information à fournir des organismes de services concernant les clients qu'ils servent. Le Ministère a expliqué qu'il avait apporté le changement afin de réduire le fardeau administratif des organismes de services. Or, ce changement limite la capacité du Ministère de comparer les niveaux de soutien ou les coûts par client entre les organismes et les régions. Par exemple, dans le cas des services de relève pour fournisseurs de soins, le Ministère n'exige plus que les organismes de services déclarent le nombre d'heures de services de relève fournies, et dans le cas des soutiens de l'emploi et des soutiens à la participation communautaire, il n'exige plus que les organismes de services déclarent le nombre de jours de services fournis.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons observé que le Ministère avait fait des progrès limités dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le ministère a déterminé qu'en mai 2021, le gouvernement de l'Ontario a publié le document *En quête d'appartenance : Choix et inclusion*, décrivant les principaux engagements à l'égard de la réforme des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Dans le cadre de cette réforme, le Ministère commencera à élaborer un modèle de financement fondé sur les besoins d'ici 2023. Pour amorcer ce processus, le Ministère a retenu les services d'un fournisseur en novembre 2021 pour mener une étude visant à mieux comprendre les coûts des services et des unités de prestation des services. Le Ministère nous a informés que le fournisseur avait commencé à recueillir des données pour entreprendre l'étude en mai

2022. À partir des résultats de l'étude du fournisseur, le Ministère s'attend à mieux comprendre les coûts de la prestation des services qu'il utilisera ultérieurement pour établir un modèle de financement et prendre des décisions concernant les services qui seront financés et les prix de ces services. Le Ministère a signalé qu'il prévoyait utiliser le nouveau modèle de financement afin d'établir des repères pour les niveaux de soutien et les coûts par client, évaluer les régions et les organismes par rapport à ces repères et prendre des mesures correctives au besoin.

Recommandation 5

Pour que les organismes de services fournissent les services de soutien prévus dans leur contrat et que le financement qui leur est accordé soit proportionnel à la valeur des services qu'ils offrent, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- exige que les organismes de services présentent par écrit des explications détaillées de tous les écarts supérieurs au seuil établi par le Ministère;

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les contrats du ministère avec les organismes de services comprenaient des cibles convenues en matière de services, et les organismes déclaraient leurs résultats par rapport à ces cibles chaque trimestre. Les directives en matière de politique du Ministère stipulaient que les organismes devaient fournir des explications lorsque le volume réel de services était inférieur aux cibles dans une proportion d'au moins 10 %.

Ces explications comprenaient une description des répercussions sur la prestation des services et la dotation, et devaient s'accompagner de plans d'action pour améliorer la situation. Nous avons noté qu'en 2018-2019, près de 50 % des programmes des organismes avaient déclaré au moins une mesure de service qui était inférieure de 10 % ou plus à la cible fixée pour l'année. Nous avons examiné un échantillon de rapports pour ces cas et constaté que la majorité d'entre eux ne contenaient aucune explication de l'écart par

rapport à la cible ou que les commentaires inclus n'expliquaient pas l'écart. Ainsi, un organisme dont les résultats étaient inférieurs de 20 % à la cible concernant le nombre de jours de soutien offerts au titre des services de relève pour fournisseurs de soins avait tout simplement inscrit la mention « moins que prévu » en guise d'explication au ministère.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons pu établir que le Ministère avait pleinement mis en œuvre cette recommandation. En mai 2021, le Ministère a instauré un modèle à l'intention des organismes de services, qui comprenait l'exigence d'explications écrites et détaillées pour tous les écarts supérieurs au seuil établi de 10 % établi par le Ministère. Pour appuyer la mise en œuvre du modèle, le Ministère a également offert en mai 2021 une formation à distance volontaire au personnel des organismes. Une fois les données reçues des organismes de services, le personnel du Ministère doit faire un suivi auprès des organismes qui n'ont pas fourni d'explication satisfaisante des écarts importants et peut aussi demander des plans d'action pour les combler.

- effectue des analyses des écarts pour déterminer si ces explications sont raisonnables, et qu'il facilite la prise de mesures correctives lorsqu'elles ne le sont pas.

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

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère n'effectuait pas toujours les analyses requises lorsque des organismes déclaraient que leurs résultats étaient considérablement inférieurs aux cibles fixées concernant leurs services. En 2018-2019, près de 50 % des programmes des organismes ont déclaré au moins une mesure de service qui était inférieure de 10 % ou plus à la cible fixée pour l'année. Nous avons examiné un échantillon de rapports pour ces cas et constaté que la majorité d'entre eux ne contenaient aucune explication de l'écart par rapport à la cible ou que les commentaires inclus n'expliquaient pas l'écart. Or, rien n'indiquait dans ces cas que le Ministère avait effectué un suivi pour déterminer si l'écart par rapport à la cible était raisonnable.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. L'Unité d'analyse des données du programme (ANP) du Ministère a examiné les données des organismes de services pour l'exercice 2020 2021 et a signalé les écarts de +/- 10 % pour lesquels une explication était manquante ou imprécise. En décembre 2021, l'Unité de l'ANP a communiqué ces cas, pour lesquels il manquait une explication des écarts, aux bureaux régionaux concernés afin de faciliter le suivi afin d'obtenir des explications satisfaisantes des écarts et, le cas échéant, les plans d'action proposés pour les corriger. Le Ministère nous a informés qu'en juin 2022, il avait examiné la situation et assuré un suivi auprès des organismes de services pour obtenir des explications satisfaisantes et des plans d'action pertinents pour environ 70 % des cas signalés par l'Unité de l'ANP pour les rapports finaux de 2020 2021. Le Ministère nous a informés qu'il envisageait d'achever l'examen et le suivi des derniers cas d'ici mars 2023.

Le Ministère nous a affirmé que pour l'exercice 2020 2021, il avait avisé les organismes de services qu'en raison de la pandémie de COVID 19, ils n'étaient pas tenus d'atteindre les objectifs antérieurs à la pandémie ni de fournir des explications sur les écarts par rapport à ces objectifs. Néanmoins, le Ministère nous a précisé que les exigences relatives à l'analyse des écarts avaient été rétablies à l'exercice 2021 2022 et que les rapports finaux des organismes de services, y compris des explications et des plans d'action en cas d'écart, devaient lui être remis en juin 2022. Une fois que le Ministère reçoit ces rapports des organismes de services, son personnel doit faire un suivi auprès des organismes qui n'ont pas fourni d'explication satisfaisante des écarts importants et, le cas échéant, des plans d'action proposés pour les corriger. Au moment de notre suivi, le Ministère avait reçu 87 % de tous les rapports finaux pour l'exercice 2021 2022 et prévoyait terminer son examen de ces rapports d'ici mars 2023.

Recommandation 6

Pour accroître l'exactitude des rapports sur les soutiens présentés par les organismes de services et améliorer la reddition de comptes au sein du programme de services de soutien, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- exige que les organismes de services soumettent des listes de clients venant appuyer leurs déclarations concernant les personnes à qui ils ont fourni des services, et relie ces listes à la base de données ministérielle sur les clients admissibles aux fins de vérification;

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si le Ministère recueillait des données sur les extrants auprès des organismes de services, notamment sur le nombre de clients qu'ils servaient par type de service de soutien, il ne validait pas l'exactitude des renseignements fournis par les organismes de services. Nous avons relevé plusieurs cas où les organismes de services avaient affirmé qu'ils fournissaient des services à un plus grand nombre de personnes qu'ils ne le faisaient en réalité. Nous avons constaté que le Ministère exigeait que les bureaux des SOPDI conservent une liste de tous les clients admissibles aux services de soutien dans leurs systèmes d'information. Toutefois, il n'exigeait pas que les organismes soumettent une liste de leurs clients lorsqu'ils déclaraient le nombre de personnes servies afin qu'il puisse comparer la liste à ses dossiers.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère n'avait pas fait de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué que des changements devront être apportés à ses systèmes d'information pour permettre aux organismes de services de gérer leurs dossiers de service afin de produire des rapports plus efficaces. Le Ministère a affirmé qu'il avait entamé des discussions à l'interne pour évaluer les options de validation des rapports des organismes à l'aide des listes de clients et de ses systèmes d'information.

- effectue des audits ponctuels des organismes de services afin de valider l'information fournie dans les rapports trimestriels;
- prenne des mesures correctives lorsque les résultats réels obtenus par les organismes de services ne correspondent pas aux résultats déclarés.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les contrats du ministère avec les organismes de services comprenaient des mesures de service convenues assorties de cibles. Les organismes déclaraient les résultats par rapport à ces cibles tous les trimestres. Nous avons sélectionné un échantillon d'organismes, comprenant notamment les quatre organismes de services que nous avons visités, qui ont déclaré avoir atteint leurs cibles exactes en ce qui concerne le nombre de personnes servies en 2018-2019. Nous avons constaté que 73 % des organismes n'avaient pas de dossiers de clients venant confirmer le nombre de personnes servies qu'ils avaient déclaré au Ministère. Trois organismes avaient surdéclaré dans une proportion allant de 13 % à 120 % le nombre de personnes servies dans un ou plusieurs de leurs programmes.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère n'avait pas fait de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Néanmoins, le Ministère a indiqué qu'il prévoyait créer un plan de travail pour donner suite à ces recommandations.

Recommandation 7

Pour faire en sorte que les services soient appropriés et de grande qualité et qu'ils respectent le principe de l'optimisation des ressources, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- accélère la mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement qui comprend des indicateurs des résultats pour les clients et des mesures de la qualité de vie;

- rende publiques les données relatives aux mesures des résultats pour les clients comprises dans le cadre.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas mis en place d'indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle qu'il finance ou les résultats pour les clients qui reçoivent ces services. Nous avons constaté qu'au printemps 2017, le Ministère a élaboré un cadre de mesure du rendement axé sur les résultats (le cadre) pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle afin de mesurer l'efficacité des services de soutien qu'il finance et les résultats pour les personnes qui reçoivent des services de soutien. Toutefois, au moment de notre audit trois ans plus tard, le Ministère n'avait pas encore mis en œuvre ce cadre et n'avait pas établi d'échéancier pour le faire. Par conséquent, le Ministère ne peut pas déterminer si les organismes qu'il finance ont fourni les bons services en fonction des besoins de leurs clients ou s'il finance des organismes peu performants.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore mis en œuvre un cadre de mesure du rendement comportant des indicateurs des résultats pour les clients et des mesures de la qualité de vie. Le Ministère nous a informés qu'il adoptait une approche progressive pour élaborer un cadre de mesure du rendement en commençant par les indicateurs de rendement liés au processus de demande. Le Ministère nous a signalé qu'il avait entamé des discussions à l'interne pour déterminer les résultats souhaités du processus de demande, les indicateurs de rendement potentiels pour mesurer ces résultats à l'aide des données existantes et un plan de mise en œuvre. Le Ministère prévoit terminer ce travail, mettre en œuvre des indicateurs liés au processus de demande et rendre publics les résultats d'ici décembre 2022. Par la suite, le Ministère prévoit tirer parti des leçons apprises lors de la conception des indicateurs de rendement pour le processus de demande afin d'élaborer

un cadre de mesure du rendement dans d'autres domaines du service à la clientèle, comme l'accès aux services et leur réception.

Recommandation 8

Pour améliorer la conformité des organismes de services aux exigences réglementaires concernant les services fournis aux personnes ayant une déficience intellectuelle, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires prenne des mesures d'application visant les organismes de services lorsque ses inspections révèlent des problèmes récurrents importants.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère avait relevé des problèmes de conformité récurrents lors de ses inspections des organismes de services qui fournissent des services de soutien. Nous avons toutefois observé qu'il n'avait pris aucune mesure d'application pour prévenir les cas de non-conformité répétés par les organismes concernés – même dans les cas de problèmes majeurs. Les inspections visent à vérifier si les 236 normes d'assurance de la qualité relatives aux services de soutien. Lorsque des problèmes de non-conformité étaient constatés, les organismes de services devaient indiquer à l'inspecteur la façon dont ils ont réglé le problème et confirmer que celui-ci était résolu. Nous avons sélectionné un échantillon d'organismes ayant fait l'objet de plusieurs inspections entre 2016-2017 et 2019-2020 et examiné les résultats des inspections d'une année à l'autre. En dépit des affirmations des organismes de services que les problèmes de non-conformité observés lors de l'inspection initiale avaient été réglés, nous avons constaté que pour 9 des 10 organismes compris dans notre échantillon, des problèmes de non-conformité relevés lors des inspections étaient encore présents lors d'inspections subséquentes. Au total, nous avons constaté que 34 problèmes de non-conformité relevés dans l'ensemble des organismes de notre échantillon avaient été repérés de nouveau lors d'inspections subséquentes. Aucun des organismes de services de notre

échantillon n'a fait l'objet de mesures disciplinaires pour l'un ou l'autre des problèmes relevés lors des inspections subséquentes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juin 2021, le Ministère avait approuvé des améliorations à son processus d'inspection de la conformité existant visant à donner suite à cette recommandation. Ces améliorations comprennent la hausse des cotes de risque imposées aux cas de non-conformité récurrents (et la réduction du temps dont dispose un organisme pour les corriger) et l'obtention d'attestations écrites d'un directeur général ou d'un chef de la direction selon lesquelles les infractions à la conformité sont traitées systématiquement à l'échelle de l'organisme. En septembre 2021, ces améliorations ont été mises en œuvre et l'avis des changements au processus de conformité a été communiqué à tous les organismes bénéficiaires de paiements de transfert. Le Ministère a signalé qu'il avait mené 81 inspections des organismes de services et relevé des infractions récurrentes à la conformité dans 17 d'entre eux entre septembre 2021 et mars 2022. Selon le Ministère, tous les organismes ont attesté qu'ils avaient réglé les cas de non-conformité. Le Ministère a indiqué que depuis l'entrée en vigueur des changements à son processus d'inspection de la conformité, les organismes de services ont satisfait à ses exigences et qu'il n'a donc pas jugé nécessaire de prendre des mesures d'exécution. Nous avons toutefois remarqué que le Ministère n'avait pas encore effectué d'inspection de suivi des 17 organismes ayant commis des infractions récurrentes à la conformité pour s'assurer qu'ils demeurent conformes après avoir soumis des attestations écrites indiquant qu'ils ont réglé les cas de non-conformité à l'échelle de l'organisme. Le Ministère prévoit avoir terminé les inspections de suivi d'ici la fin de 2023.

Passeport

Recommandation 9

Pour que le financement du programme Passeport soit réparti équitablement, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires devrait :

- évaluer le financement minimal de 5 000 \$, et notamment examiner son incidence sur le caractère équitable du financement, sur le temps que doivent attendre les personnes ayant des besoins plus élevés pour obtenir un financement additionnel et sur la demande concernant le programme;
- modifier sa méthode de répartition du financement en fonction de cette évaluation.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les clients admissibles aux services de soutien recevaient 5 000 \$ du programme Passeport avant que l'évaluation de leurs besoins soit achevée. Cela permettait aux clients d'acheter des soutiens pendant qu'ils attendaient l'évaluation de leurs besoins. Le financement annuel du programme Passeport n'est pas inférieur à 5 000 \$, même si les besoins du client étaient évalués en deçà de ce niveau. Nous avons constaté que le fait de ne pas réduire le financement des années subséquentes lorsque les besoins évalués d'un client correspondent à un montant inférieur à 5 000 \$ faisait en sorte que les clients ayant des besoins plus élevés attendaient plus longtemps pour obtenir les fonds supplémentaires dont ils avaient grandement besoin. La liste d'attente pour le financement du programme Passeport a considérablement augmenté de 2015-2016 à 2019-2020, avec près de 19 500 personnes en attente en 2019-2020. D'après les données fournies par les organismes chargés du programme Passeport, au moment de notre audit, 5 239 personnes auraient eu droit à un montant inférieur au minimum de 5 000 \$ selon l'évaluation de leurs besoins. Nous avons calculé que, pour ces 5 239 bénéficiaires du programme Passeport, l'évaluation des besoins leur aurait donné droit en moyenne à un financement annuel de 3 390 \$, soit 1 610 \$ de moins que le montant minimal de 5 000 \$ accordé. Le financement supplémentaire de 1 610 \$ accordé à ces clients représentait en un financement annualisé moyen de 8,4 millions de dollars qui pourrait être affecté à des personnes ayant des besoins plus élevés en attente de fonds additionnels.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore évalué le montant minimal de 5 000 \$ ni rajusté la répartition du financement. En novembre 2021, le Ministère a commencé à travailler avec Family Services Toronto, l'organisme qui administre le programme de financement PassportONE, pour établir des processus de transfert des données afin d'obtenir les données dont le Ministère a besoin pour évaluer l'incidence du financement minimal de 5 000 \$. Le Ministère nous a informés qu'il avait commencé son examen de ces données en février 2022. Le Ministère prévoit terminer son évaluation et déterminer la marche à suivre recommandée concernant tout ajustement possible de la méthode d'affectation des fonds d'ici la fin de 2022. Par la suite, le Ministère établira un calendrier pour tout rajustement de la méthode de répartition du financement.

Recommandation 10

Pour que le financement du programme Passeport soit utilisé plus efficacement afin de répondre aux besoins des clients et que les montants remboursés au titre des préposés aux services de soutien soient raisonnables, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *détermine et évalue les options permettant de fournir aux bénéficiaires du programme Passeport des directives suffisantes pour l'achat de services de soutien adaptés à leurs besoins;*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que de nombreux clients du programme Passeport utilisaient la grande majorité de leur financement afin de payer des membres de leur famille pour des activités de soutien. Bien que l'utilisation du financement du programme Passeport à cette fin soit prévue dans les règles du programme, nous avons constaté que, souvent, elle ne correspondait pas aux besoins de la personne selon l'échelle d'intensité de soutien. Nous avons examiné les évaluations des besoins d'un échantillon de 15 clients du programme Passeport qui ont utilisé 100 % de leur financement annuel pour payer des membres

de leur famille à titre de préposés aux services de soutien en 2019-2020. Dans la majorité des évaluations examinées, nous avons constaté que les activités de soutien effectuées par des membres de la famille ne correspondaient pas aux besoins en matière de soutien du client tels que déterminés par les résultats de l'Échelle d'intensité de soutien. Par exemple, un client avait utilisé 17 107 \$, soit 100 % de son financement, pour payer un membre de sa famille à titre de préposé aux services de soutien afin qu'il fournisse des services de relève pour le fournisseur de soins. Toutefois, ses besoins les plus importants, selon l'Échelle d'intensité de soutien, étaient liés à l'apprentissage tout au long de la vie, comme la résolution de problèmes, et à la lecture et aux mathématiques, comme la lecture des panneaux et le comptage de la monnaie.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère n'avait pas fait de progrès notable dans la mise en œuvre de cette recommandation. Nous avons remarqué que le Ministère avait pris des mesures pour entreprendre l'élaboration d'options visant à fournir aux bénéficiaires de Passeport des conseils suffisants pour l'achat de services de soutien qui répondent le mieux à leurs besoins. À l'automne 2021, le Ministère a versé des fonds à un organisme chargé du programme Passeport par le biais du Réseau des organismes chargés du programme Passeport de l'Ontario pour qu'il embauche un gestionnaire de projet et crée un groupe de travail chargé de trouver des moyens de mieux soutenir les clients. Dans le cadre de ce processus, le Ministère prévoit mettre en œuvre un nouveau site Web du programme Passeport d'ici la fin de mars 2023, communiquer des renseignements aux clients et faire connaître les pratiques exemplaires de prestation de conseils aux clients entre les organismes chargés du programme Passeport. Le Ministère nous a également informés que des documents éducatifs seront élaborés pour faciliter l'utilisation appropriée des fonds par les bénéficiaires du Programme de passeport et les personnes qui gèrent leurs fonds.

Le Ministère nous a également signalé qu'il travaillait avec un organisme appelé Partners 4 Planning pour fournir des ressources supplémentaires au programme Passeport, y compris une bibliothèque numérique de

ressources pour les clients, comme des vidéos et des webdiffusions, pour les aider à utiliser leurs fonds du programme Passeport de façon autonome et conformément aux lignes directrices du programme. Les ressources aborderont également des sujets comme la littératie financière et les principes de base de la budgétisation, ainsi que des conseils sur la façon d'améliorer la présentation des demandes de remboursement. Le Ministère prévoit que ces ressources seront développées d'ici mars 2023.

- exige que les organismes chargés du programme Passeport effectuent des vérifications approfondies de tous les préposés aux services de soutien pour s'assurer qu'ils ne sont pas des parents, des beaux-parents, des enfants ou des conjoints des clients;
État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons analysé les systèmes d'information de PassportONE et constaté que 23 % de tous les clients du programme Passeport avaient inscrit au moins un membre de leur famille à titre de préposé aux services de soutien. En outre, nous avons observé qu'un montant de 61,8 millions de dollars sur 197 millions, soit 31 % des fonds remboursés aux clients du programme Passeport pour le recours à des préposés aux services de soutien en 2019-2020, était lié à la rémunération de membres de la famille à titre de préposés. Dans le cadre du programme Passeport, toute personne ayant plus de 18 ans peut fournir des services de soutien aux clients du programme, y compris les membres de la famille, sauf les enfants, les conjoints, les parents ou les fournisseurs de soins principaux. Toutefois, notre examen d'un échantillon de 15 clients du programme Passeport qui ont consacré la totalité de leur allocation financière annuelle à des travailleurs de soutien qui étaient des parents avait révélé que les contrôles pour l'approbation par PassportONE du travail de soutien fourni par des membres de la famille étaient limités. Ainsi, 22 600 \$ avaient été remboursés pour du travail de soutien par un membre de la famille d'un client entre juillet 2018 et juin 2020. En examinant cette demande, nous avons découvert que le

préposé aux services de soutien était le beau-parent du client, un fait qui n'était pas consigné dans le système d'information de PassportONE. Les activités de soutien exécutées par les beaux-parents ne sont pas admissibles à un remboursement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2021, le système d'information de PassportONE a été mis à jour afin que les personnes qui gèrent le financement de Passeport ne puissent être inscrites comme travailleur de soutien dans le système et être remboursées comme travailleur de soutien. En outre, le Ministère nous a informés qu'il avait mis en place des contrôles dans le système d'information de PassportONE pour restreindre l'inscription de personnes qui peuvent devenir des travailleurs de soutien et être remboursées à ce titre. Le Ministère a signalé qu'il n'est pas possible pour un parent, un beau-parent, un conjoint ou un aidant principal d'être inscrit comme travailleur de soutien dans le système d'information de PassportONE. Le Ministère a également tenu compte de ces restrictions dans la version mise à jour en août 2021 du formulaire de renseignements sur les travailleurs de soutien.

- *mette en œuvre, en coordination avec PassportONE, des contrôles qui empêchent les personnes qui gèrent les fonds du programme Passeport au nom d'un client de facturer des services.*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons relevé des contrôles incomplets pour l'approbation par PassportONE du travail de soutien fourni par des membres de la famille. Par exemple, un montant de 17 250 \$ avait été remboursé pour des activités de soutien effectuées par un frère ou une sœur d'un client entre mai 2018 et avril 2020. Cela représentait la totalité des dépenses du client au titre du programme Passeport qui ont été remboursées au cours de cette période. Un taux fixe était facturé chaque mois pour les activités de soutien, sans que soient précisés le nombre d'heures de soutien fournies, les jours auxquels ils étaient fournis ou le tarif. En outre, l'organisme chargé du programme Passeport servant le client avait inscrit la sœur ou le frère

désigné à titre de préposé aux services de soutien en tant que personne qui gérait le financement accordé au client dans le cadre du programme, ce qui constituait un conflit d'intérêts évident, car la sœur ou le frère pouvait approuver et soumettre les montants au titre de services rendus à des fins de remboursement. Lorsqu'il approuve les demandes de remboursement liées aux activités de soutien effectuées par des membres de la famille en l'absence de renseignements comme les dates, le nombre d'heures de services rendus, les lieux et les distances parcourues, bien que ces demandes puissent respecter les lignes directrices du programme, PassportONE ne peut déterminer si les services ont été fournis, si les montants faisant l'objet d'une demande de remboursement sont raisonnables ou s'il y a optimisation des ressources pour la personne ayant une déficience intellectuelle.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2021, le système d'information de PassportONE a été mis à jour afin que les personnes qui gèrent le financement de Passeport ne puissent être inscrites comme travailleur de soutien dans le système et être remboursées comme travailleur de soutien. Les formulaires d'inscription et d'information des travailleurs de soutien ainsi que les lignes directrices du programme Passeport ont également été révisés à l'été 2021 pour intégrer ces changements. En outre, le Ministère nous a informés qu'il avait collaboré avec PassportONE et les organismes chargés du programme Passeport pour signaler et régler les cas existants où la personne qui gère le financement du programme Passeport d'un client était désignée comme un travailleur de soutien dans le système d'information de PassportONE, de sorte que ces personnes n'occupent plus qu'un rôle ou l'autre – et non les deux. Le Ministère nous a informés que tous les cas repérés étaient corrigés le 31 mars 2021.

Recommandation 11

Pour qu'un nombre accru de personnes puissent bénéficier des fonds limités du programme Passeport, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *établit des restrictions raisonnables concernant le coût, le nombre et l'emplacement des événements*

relativement à l'achat de billets d'événements de sport, de concerts et d'autres activités qui peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement;

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons relevé de nombreux cas où des clients du programme Passeport se sont vu rembourser l'achat de billets onéreux ou d'un grand nombre de billets pour assister à des événements de sport professionnel et de divertissement qui ne respecte pas le principe d'optimisation des ressources, compte tenu surtout des ressources limitées du programme Passeport et de la demande non satisfaite dans le cadre du programme. Nous avons remarqué que l'achat de billets pour assister à des événements de sport professionnel et de divertissement était considéré comme une dépense admissible au titre de la catégorie Participation communautaire. Nous avons toutefois constaté que les lignes directrices du ministère concernant le programme n'imposaient aucune restriction sur l'achat de billets pour de tels événements, comme le coût, le nombre d'événements, le lieu des événements ou le pourcentage du financement total du programme Passeport versé à un client. Par exemple, un client avait dépensé 2 214 \$ pour l'achat de deux billets en vue d'assister à un match des Raptors de Toronto, avec approbation ultérieure de PasseportONE.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons pu établir que le Ministère avait pleinement mis en œuvre cette recommandation. Le Ministère nous a informés qu'il avait mis à jour ses lignes directrices du programme Passeport en septembre 2021 afin d'instaurer une nouvelle norme sur le caractère raisonnable de l'achat de billets pour les événements en direct, y compris une limite de 150 \$ par événement par billet et un maximum de deux billets par événement (c.-à-d. un client et son travailleur de soutien). Le Ministère nous a également informés que ces limites étaient codées en dur dans le système d'information de PassportONE qui signalera automatiquement ou réduira les demandes qui dépassent la limite maximale permise. Le Ministère a communiqué ces changements à tous les bénéficiaires du Programme de passeport par la poste ou par

courriel dans une trousse envoyée en août 2021. En outre, le Ministère vérifie maintenant si la demande est liée ou non à des dépenses engagées en Ontario.

- *collabore avec PassportONE pour mettre à jour son formulaire de demande de remboursement afin de saisir les détails pertinents sur les activités et les événements, y compris les billets de concerts et d'événements de sport faisant l'objet d'une demande de remboursement;*

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, le personnel de PassportONE chargé d'examiner les demandes de remboursement individuelles des clients pouvait passer en revue tous les documents justificatifs pertinents liés à une demande. Toutefois, le formulaire de demande de remboursement, et par conséquent le système d'information de PassportONE, ne contenait pas les détails clés requis pour analyser les tendances ou cerner les problèmes systémiques dans les demandes de remboursement approuvées par PassportONE. Nous avons notamment constaté que le formulaire de demande de remboursement ne comprenait pas de champ pour décrire les services achetés (par exemple, des billets pour assister à des matchs de hockey). En outre, bien que le formulaire de demande comportait un champ permettant de mentionner le fournisseur de services, nous avons observé que, souvent, il comprenait seulement une description vague, comme « billet d'événement » ou « activité ».

Lors de notre suivi, nous avons constaté que, dans le cadre de sa mise à jour des lignes directrices du programme Passeport (comme discuté dans la première mesure de suivi de la recommandation 11) en septembre 2021, le Ministère a également mis à jour son formulaire de demande de remboursement pour tenir compte des changements liés aux exigences relatives à l'achat de billets pour des événements en direct. Le formulaire mis à jour comprend maintenant une nouvelle catégorie de dépenses pour les événements en direct et permet de consigner des renseignements supplémentaires sur ces événements, comme la date, le nombre

de billets (maximum de deux), le coût du billet et le montant du remboursement.

- exige que PassportONE analyse périodiquement les billets d'événements de sport et de concerts ayant fait l'objet d'un remboursement pour s'assurer que le coût, le nombre et le lieu des événements visés sont raisonnables, et qu'il prenne des mesures correctives lorsqu'ils ne le sont pas.

État : Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre audit de 2020, PassportONE nous avait informés qu'il avait pris la décision d'utiliser des désignations génériques de fournisseurs de services telles que « billet d'événement » pour les événements et les activités plutôt que d'entrer le fournisseur de services, afin de faciliter l'examen. Nous avons toutefois constaté qu'en l'absence de renseignements tels qu'une description de l'événement, le fournisseur de services qui tient l'événement ou le nombre d'événements inclus dans l'achat, il n'était pas possible d'effectuer une analyse complète du montant dépensé pour les billets de concert ou d'événements de sport professionnel. En outre, étant donné que de telles demandes ne pouvaient être facilement repérées, il n'était pas possible non plus d'effectuer un examen ciblé de ces dépenses pour en vérifier le caractère raisonnable.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis à jour ses lignes directrices du programme Passeport en septembre 2021 afin d'instaurer une nouvelle norme sur le caractère raisonnable d'achat de billets pour des événements en direct, y compris une limite de 150 \$ par événement par billet et un maximum de deux billets par événement (c.-à-d. un client et son conseiller de soutien). En ce qui concerne les billets d'abonnement, qui constituaient un enjeu préoccupant lors de notre audit de 2020, la limite de 150 \$ par billet est utilisée, mais pour chaque billet de l'abonnement. De plus, le Ministère a mis à jour son formulaire de demande de remboursement pour tenir compte des changements liés à l'achat de billets pour des événements en direct. Le Ministère nous a également informés que ces limites étaient codées en dur dans le système d'information de PassportONE qui

signalera automatiquement ou réduira les demandes qui dépassent la limite maximale permise. Selon le Ministère, ces changements feront en sorte que les montants déraisonnables pour les billets de sport et de concert ne peuvent plus être réclamés ni remboursés. Pour s'assurer que ces changements sont efficaces, le Ministère s'est engagé à recueillir des données sur les billets d'événement en direct et à en faire le suivi chaque trimestre pour s'assurer que le système et les contrôles fonctionnent correctement. Nous avons examiné les rapports de surveillance du ministère concernant les demandes de remboursement de billets d'événements en direct entre le 1er septembre 2021 et le 31 mars 2022. Le Ministère a constaté qu'en raison des changements, le remboursement de 406 billets a été ramené au plafond de 150 \$, ce qui a entraîné des économies de plus de 40 000 \$ dans le cadre du programme Passeport.

Réponse à la pandémie de COVID-19

Recommandation 12

Pour qu'il dispose de l'information nécessaire afin de comprendre les répercussions sur les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle qu'il finance et qu'il maintienne les obligations redditionnelles à l'égard des paiements de transfert qu'il verse, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- exige que les organismes de services lui signalent tout changement concernant la disponibilité de leurs services de soutien pendant la pandémie de COVID-19, et notamment qu'ils lui fassent savoir si leurs locaux sont ouverts;

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en réponse à la déclaration de la pandémie de COVID-19, le Ministère avait apporté plusieurs changements aux exigences en matière de financement, de surveillance et de rapports pour les services de soutien fournis par les organismes de services afin de permettre une certaine souplesse pour la prise de mesures. Le Ministère

avait demandé aux organismes de services de déclarer eux-mêmes dans son système de signalement des incidents graves s'ils fermaient leurs locaux. Le Ministère avait présumé que la plupart des organismes de services avaient cessé de fournir des services de soutien en personne après la déclaration de l'état d'urgence.

Cependant, à la fin de notre travail sur le terrain six mois après la déclaration de l'état d'urgence par la province, nous avons constaté que le Ministère ne disposait toujours pas de données sommaires sur le nombre d'organismes qui ont interrompu leurs activités, la durée des interruptions et les répercussions de celles-ci sur les services fournis et les personnes servies.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2021, le Ministère a publié un addenda à son Guide de déclaration des incidents graves pour les incidents graves liés à la COVID-19, qui décrivait les exigences particulières en matière de déclaration de la COVID-19, y compris l'obligation de signaler les cas d'incidents graves où un programme ou un établissement a été fermé en raison de précautions liées à la COVID-19 ou d'une éclosion. Toutefois, le Ministère nous a informés qu'il n'exigeait pas autrement que les organismes de services déclarent l'incidence de la COVID-19 sur la disponibilité des services, comme la conversion des services en personne à des services virtuels ou la modification de la capacité d'un organisme de servir le même nombre de clients.

- *utilise cette information pour évaluer le caractère raisonnable des dépenses déclarées par les organismes de services.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2020, le Ministère avait indiqué qu'avec l'apparition de la COVID-19, il s'attendait à ce que les coûts de prestation des services des organismes augmentent en raison des frais supplémentaires liés au respect des lignes directrices de santé publique pour la santé et la sécurité de leurs clients et de leur personnel au moyen de l'éloignement physique et d'autres mesures de sécurité liées à la COVID-19. Le Ministère avait réagi en apportant plusieurs changements relatifs à l'utilisation du financement ministériel par les organismes de services, à la surveillance et aux exigences en matière de rapports, notamment les suivants : le Ministère nous a informés que les organismes de services devaient recevoir l'intégralité des fonds octroyés pour l'exercice 2020-2021, et qu'il leur avait dit qu'ils ne seraient pas tenus responsables de l'atteinte des cibles en matière de services, comme le nombre de personnes servies. À la fin de notre travail sur le terrain, le Ministère ne pouvait dire s'il s'attendait à ce que les organismes de services déclarent avoir des fonds non utilisés pour les services de soutien en 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19. Il nous a toutefois informés que, comme par le passé, il recouvrerait les fonds non dépensés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait commencé à évaluer le caractère raisonnable des dépenses déclarées par les organismes de services pour l'exercice 2020-2021. Le Ministère nous a informés que cela comprenait la prise en compte des interruptions de service signalées pendant la pandémie de COVID-19. Toutefois, bien que le Ministère ait exigé des organismes de services qu'ils signalent les cas d'incident grave où un programme ou un emplacement a été fermé en raison de précautions liées à la COVID-19 ou d'une éclosion, le Ministère n'exige pas qu'ils signalent l'incidence de la COVID-19 sur la disponibilité des services, comme la conversion des services en personne à des services virtuels ou la modification de la capacité d'un organisme de servir le même nombre de clients.