

Programme Intervention auprès des enfants et des familles

3.03

Le programme Intervention auprès des enfants et des familles du ministère des Services sociaux et communautaires assure une vaste gamme de services destinés à alléger les problèmes sociaux et affectifs ou les troubles du comportement des enfants et de leurs familles, tels la désagrégation familiale, la violence physique ou sexuelle, l'abus des drogues, les tentatives de suicide et la dépression. Selon des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, le programme alloue des paiements de transfert à près de 200 organismes communautaires offrant des services tels la psychothérapie, le counseling, la formation professionnelle et l'éducation, de même que des services en établissement pour les enfants qui nécessitent une aide intensive.

Les services peuvent être fournis à tout enfant, y compris les jeunes contrevenants et les enfants qui bénéficient déjà des services d'une société d'aide à l'enfance ou d'autres programmes financés par le ministère.

En 1996-1997, le financement total du ministère au titre des services à l'enfance a été d'environ 1,3 milliard de dollars, dont 189 millions pour le programme Intervention auprès des enfants et des familles. De cette somme, environ 69 millions ont été consacrés aux services en établissement, tandis que le reste a servi aux dépenses relatives au traitement de jour ou aux services à domicile.

Les indicateurs de volume du programme (cas actifs) au cours des cinq dernières années financières figurent ci-dessous.

Tableau comparatif des indicateurs de volume du programme

	1996-1997	1995-1996	1994-1995	1993-1994	1992-1993
Services en établissement	1 180	1 201	1 233	1 171	1 750*
Services externes	31 000	31 450	30 628	27 741	37 942*
Total	32 180	32 651	31 861	28 912	39 692
Financement (millions \$)	189	198	216	193	190
Financement par cas (\$)	5 873	6 064	6 779	6 675	4 787

*Diminution des années ultérieures attribuable au changement de définition du client

Source : Ministère des Services sociaux et communautaires

OBJECTIFS ET PORTÉE

Nos objectifs de vérification étaient de déterminer si les procédures administratives du ministère permettaient de s'assurer

- que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et faisaient l'objet d'un contrôle satisfaisant;
- que la qualité des services fournis était surveillée et évaluée.

Notre vérification comportait un examen et une analyse des procédures administratives et des lignes directrices du ministère, ainsi que des entrevues avec les employés appropriés de l'administration centrale, des bureaux de secteur et des organismes. Nous avons également examiné un échantillon représentatif de dossiers d'organisme aux bureaux de secteur du ministère et nous avons visité les locaux des organismes, au besoin.

Un examen des plans de vérification et de rapports pertinents de la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes a aussi été fait dans le cadre de notre vérification. Nous n'avons toutefois pas été en mesure de réduire la portée de nos travaux puisque la direction n'avait publié aucun rapport sur l'administration du programme au cours des deux années précédentes.

CONSTATATIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Après notre vérification du programme Intervention auprès des enfants et des familles datant de 1993, le ministère a indiqué qu'il élaborait un *Cadre stratégique des services financés aux termes de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, lequel devait répondre à un grand nombre de questions soulevées. En février 1994, à la suite d'audiences sur notre rapport de 1993, le Comité permanent des comptes publics recommandait que «le ministère établisse et observe des délais spécifiques pour la mise en oeuvre du Cadre stratégique des services à l'enfance».

Bien qu'il ait été arrêté en 1993, le Cadre stratégique des services à l'enfance n'a jamais été mis en oeuvre. Les procédures administratives du ministère nécessitent donc toujours d'importantes améliorations pour garantir le caractère raisonnable et le contrôle satisfaisant des paiements de transfert de même que la surveillance et l'évaluation de la qualité des services fournis. Afin d'exercer un meilleur contrôle sur les paiements de transfert aux organismes, le ministère doit en particulier s'assurer que

- les décisions de financement sont basées sur une information financière et opérationnelle suffisamment détaillée et pertinente, obtenue auprès des organismes;
- le caractère raisonnable des coûts de programmes semblables financés par le bureau de secteur même ou par différents bureaux est analysé et évalué, et que tout écart de coûts important est expliqué et justifié;
- les excédents de programme sont déterminés et récupérés en temps opportun.

Pour surveiller et évaluer adéquatement la qualité des services fournis, le ministère doit

- établir des indicateurs de résultats, les mesurer et les évaluer afin de déterminer l'efficacité des programmes et de définir des mesures correctives, au besoin;
- établir des normes acceptables quant au niveau et à la qualité des services devant être fournis, puis surveiller et évaluer ces services;
- assurer dès que possible la mise sur pied d'un système d'information de gestion permettant au ministère de surveiller l'efficacité de la prestation des services par rapport aux coûts.

3.03

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

PAIEMENTS DE TRANSFERT DU PROGRAMME INTERVENTION AUPRÈS DES ENFANTS ET DES FAMILLES

FINANCEMENT DES ORGANISMES ET DEMANDES DE BUDGET

Pour prendre des décisions de financement éclairées, le ministère a besoin de renseignements suffisamment détaillés et pertinents sur les services fournis par les organismes afin d'évaluer les priorités et les besoins. Toutefois, à la suite de notre examen des différentes demandes de financement et d'autres travaux menés au sein des organismes, nous avons conclu que le ministère n'a pas toute l'information nécessaire pour prendre des décisions en toute connaissance de cause.

- Les descriptions de programme n'étaient pas assez détaillées (dans certains cas, aucun détail n'était fourni) pour permettre une évaluation du niveau de service devant être fourni, bien que des différences considérables puissent exister entre les divers programmes. Ainsi, aucun des organismes qui ont fait l'objet de notre examen n'a présenté de renseignements indiquant la durée ou l'intensité des services de counseling à fournir, quoique cette information soit essentielle pour déterminer le caractère raisonnable des coûts.
- Un certain nombre de demandes de budget visaient plusieurs programmes à la fois. Il a donc été impossible de déterminer l'ampleur ou le coût de chacun.
- Les organismes n'ont pas communiqué de renseignements utiles sur leur fonctionnement, comme le nombre d'heures consacrées par chaque agent à la prestation directe de services, unité de rendement que tous les organismes visités surveillaient et évaluaient.

-
- Certaines demandes de budget comprenaient des renseignements douteux, dont l'exactitude n'a pas été vérifiée par le ministère. Ainsi, un dossier ne portait aucune explication sur le fait que le nombre de jours de prestation de services visé dépassait la capacité mentionnée.

En l'absence d'analyse fondée sur une information suffisamment détaillée et pertinente concernant les services offerts par ses organismes, le ministère a, dans la plupart des cas, imposé une modification générale du financement annuel par rapport aux budgets de base des organismes depuis l'année financière 1991-1992. Cette façon de faire perpétue les iniquités des années antérieures et contribue au financement de dépenses douteuses. En voici des exemples :

- Le ministère a versé un total de 78 000 \$ à un organisme au cours des cinq dernières années pour l'entretien d'un immeuble qui n'a pas été utilisé aux fins du programme Intervention auprès des enfants et des familles durant cette période.
- Un organisme offrant des services dans plusieurs villes a demandé au ministère de réaffecter des fonds totalisant environ 900 000 \$ en faveur d'un endroit où les besoins étaient supérieurs. La direction de l'organisme nous a toutefois informés que sa demande n'avait pas été approuvée par le ministère; l'organisme continue donc d'obtenir un financement équivalant à près de 20 pour 100 de son budget total pour un lieu où les cas traités représentent environ 14 pour 100 de sa charge.

Nous croyons comprendre que pour l'année financière 1997-1998, le ministère obtiendra de ses organismes une information financière et opérationnelle encore moins détaillée que par le passé. Par exemple, les détails des dépenses de chaque programme seront contenus dans deux catégories (salaires et autres coûts des services) alors qu'il en existait 18 auparavant, d'où une difficulté accrue pour le ministère d'évaluer la nécessité de modifier son financement ou la satisfaction par les organismes des attentes et objectifs du programme Intervention auprès des enfants et des familles.

Recommandation

Pour que les décisions de financement reposent sur une information appropriée et faire en sorte que l'argent des contribuables soit dépensé prudemment, le ministère devrait s'assurer que tous les organismes fournissent des renseignements suffisamment détaillés et pertinents dans leurs demandes de budget.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît que des renseignements suffisants sont nécessaires aux décisions de financement et que ces renseignements permettent de s'assurer que l'argent des contribuables est dépensé avec prudence. Les demandes de budget doivent être les plus complètes possible, tout en préservant l'indépendance des organismes et leur responsabilité au regard de l'information réclamée.

3.03

Les organismes participant au programme Intervention auprès des enfants et des familles ont récemment commencé à utiliser les trousseaux de présentation générale des budgets et services. Comme le mentionne le rapport du vérificateur provincial, il n'existe que deux catégories de dépenses au sommaire budgétaire. Les organismes doivent toutefois toujours donner le détail de ces dépenses, qui sont ensuite additionnées dans le sommaire. Le ministère continuera de s'efforcer de fournir des directives claires aux organismes sur la façon de remplir les documents.

En plus de continuer d'examiner ses pratiques administratives en vue d'améliorer ses objectifs de service, le ministère instaurera des mesures de rendement fondées sur les résultats et étudiera l'information concernant le financement et les dépenses. Il convient que les présentations de budgets et services devraient être examinées et que des questions devraient être soulevées lorsque l'information fournie est incomplète ou douteuse.

COMPARAISON DES COÛTS DES PROGRAMMES

L'analyse des coûts de programmes similaires financés par le bureau de secteur même ou par différents bureaux permettrait de mieux s'assurer que les fonds alloués aux divers programmes le sont d'une manière uniforme dans l'ensemble de la province et de déterminer les programmes qui ne sont pas exécutés de façon économique et efficace.

Le ministère ne peut cependant pas comparer le coût de programmes semblables puisqu'il ne possède pas les renseignements nécessaires et les critères permettant de déterminer leur comparabilité. Ainsi, pour tous les programmes externes, le ministère définit une unité de service comme correspondant à un bénéficiaire, peu importe le niveau de service. Une personne n'ayant reçu qu'une heure de counseling en trois mois était considérée au même titre qu'une autre ayant bénéficié de 122 heures de counseling au cours de la même période. De plus, le ministère ne distingue pas la thérapie individuelle de la thérapie de groupe.

Nos propres comparaisons entre les programmes en établissement et les programmes externes ont fait ressortir d'importants écarts de coûts. En voici des exemples :

- le coût des services en établissement oscillait entre 96 \$ et 367 \$ par personne par jour;
- pour un même bureau de secteur, le coût des programmes de traitement de jour variait entre 6 700 \$ et 11 000 \$ par personne par année.

Le coût des services en établissement et des services externes devant inévitablement varier selon les besoins des clients et l'étendue des services fournis, les écarts mentionnés ci-dessus pourraient très bien être justifiés mais le personnel du ministère ne disposait pas des renseignements nécessaires pour déterminer le caractère raisonnable des écarts ou des coûts de chacun des programmes.

Recommandation

Pour l'aider à assurer un financement des programmes raisonnable et adapté aux services fournis, le ministère doit

- **obtenir une information suffisamment détaillée pour établir des critères permettant d'évaluer la comparabilité des programmes;**
- **comparer les coûts de programmes similaires dans l'ensemble de la province, puis expliquer et justifier les écarts de coûts importants.**

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît la nécessité d'évaluer les coûts de programmes comparables. Il est également conscient qu'il existe de vastes écarts de financement entre bénéficiaires présentant des besoins similaires et qu'il convient de rationaliser les coûts des services.

Dans le cadre de sa stratégie d'utilisation efficace des ressources, le ministère fixera, pour les programmes en établissement, des points de référence provinciaux sous forme de niveaux de soutien correspondant à divers échelons de financement. Une fois les niveaux provinciaux établis, le ministère instaurera une échelle de financement pour les services en établissement. Ces limites, qui seront introduites sur une période de trois ans, tiendront compte des différents besoins et des services qui s'y rattachent.

Le ministère suivra de près la mise en oeuvre de ces lignes directrices concernant le financement.

RAPPROCHEMENT ANNUEL DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Les organismes sont tenus de présenter un Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADP) et un état financier vérifié quatre mois au plus après la fin de l'année financière. Le RADP, qui sert à rapprocher les dépenses totales d'un programme et le budget autorisé afin de déterminer s'il existe des excédents, doit être approuvé dans les douze mois suivant la fin de l'année financière de l'organisme.

Nous avons constaté que pour l'année financière 1994-1995, les documents de rapprochement avaient été reçus et étudiés en temps opportun. Toutefois, l'efficacité du processus a été mise en doute puisque le RADP et les états financiers ne comportaient ni les détails nécessaires, ni la crédibilité permettant de relever les dépenses inopportunes ou non admissibles, tel qu'illustré par les exemples suivants :

- Le ministère n'avait exigé aucune déclaration de fiabilité concernant le RADP et n'avait, dans la plupart des cas, obtenu aucune assurance quant à l'intégralité ou à l'exactitude du document lui-même depuis 1992-1993.

3.03

- Le ministère a souvent approuvé des charges à payer au regard de dépenses futures potentielles qui n'étaient pas admissibles au remboursement puisqu'elles n'avaient pas été acquittées au cours de l'année financière ou dans les 30 jours suivant la fin de celle-ci. Ainsi, durant l'année financière 1994-1995, le ministère a accordé un financement de 110 000 \$ à un organisme dans le cadre d'un projet d'intervention précoce. Le RADP de l'année en question indiquait que tous les fonds avaient été dépensés. Cependant, notre étude des dossiers de l'organisme a permis de constater que des dépenses s'élevant à 17 000 \$ seulement avaient été faites au cours de l'année financière ou dans les 30 jours suivant sa clôture.
- Les organismes présentaient souvent des états financiers consolidés pour l'ensemble de leurs programmes et activités. Ces documents n'étaient pas assez détaillés pour permettre le rapprochement avec les dépenses de programme ou les budgets approuvés pour chaque programme.
- Le RADP sert à comparer l'ensemble des dépenses d'un programme au budget total, mais ni ce document ni les états financiers vérifiés des organismes n'incluent une comparaison des coûts réellement engagés avec le détail des catégories de coûts budgétés, ce qui, pensons-nous, résulterait en une information plus utile.

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du processus de rapprochement des dépenses servant à évaluer leur caractère raisonnable et à appuyer de futures décisions de financement, le ministère devrait s'assurer que les renseignements fournis dans le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les états financiers vérifiés sont suffisamment détaillés pour permettre de relever les dépenses inopportunes ou non admissibles.

Réponse du ministère

Le ministère convient que les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes devraient renfermer suffisamment d'information pour permettre de déceler les postes de dépenses inadmissibles.

Le ministère a fait le nécessaire pour informer les organismes et leurs vérificateurs de ses politiques financières. En l'espèce, le guide des Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes distribué chaque année aux organismes contient toutes les politiques pertinentes et comprend une liste complète des dépenses admissibles ou inadmissibles. Le marché de services que concluent les organismes les engage à «se conformer aux politiques de l'Ontario régissant le traitement des recettes et des dépenses». Pour ce faire, les organismes doivent porter correctement les dépenses et les excédents sur leurs états financiers. Le ministère, désireux d'aider les vérificateurs des organismes

à comprendre les ramifications des politiques, a rédigé un article destiné à être publié par l'Institut des comptables agréés de l'Ontario. L'article publié a été distribué à tous les membres de l'Institut.

En outre, le ministère continue à faire le nécessaire pour examiner les résultats des Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes et leur donner suite, s'il y a lieu. Aussi, il a adopté des mécanismes pour assurer le respect des politiques connexes. Il continuera à sensibiliser les organismes et leurs vérificateurs aux politiques.

RÉCUPÉRATION DES EXCÉDENTS

D'après les politiques actuellement en vigueur au ministère, les organismes peuvent obtenir l'autorisation de conserver les fonds de fonctionnement excédentaires dans quatre situations : pour éponger les déficits des années antérieures, pour satisfaire de façon ponctuelle à des besoins opérationnels essentiels, pour prendre des initiatives en matière de santé et sécurité ou pour restructurer et rationaliser leur mode de fonctionnement. Toutefois, lorsqu'un excédent au titre des frais de fonctionnement doit être récupéré, la procédure de recouvrement doit être amorcée au plus tard 12 mois après la fin de l'année financière et prendre fin dans les 24 mois suivant la clôture de cette même année.

Nous avons constaté que certains des mécanismes suivant lesquels les organismes conservaient les fonds de fonctionnement excédentaires étaient discutables, comme l'illustrent les exemples suivants :

- Le ministère a permis à un organisme de conserver pour la construction de deux habitations des excédents de fonctionnement totalisant 265 000 \$. Nous avons noté que cette utilisation ne correspondait à aucune des quatre situations pouvant autoriser un organisme à conserver des fonds de fonctionnement excédentaires. En outre, le fait de permettre aux organismes de conserver ces fonds pour des dépenses en immobilisations oblige le ministère à contourner son propre processus de planification et d'établissement de priorités pour ce genre de dépenses.
- Un autre organisme s'est constitué un «fonds de prévoyance» de 50 000 \$ à l'aide d'excédents de fonctionnement. Dans son RADP, l'organisme ne déclarait toutefois pas cette somme comme excédent de fonctionnement, de sorte que le personnel du ministère ignorait l'existence de cet excédent non récupéré.

De plus, le ministère ne disposait pas d'une information suffisamment détaillée pour démontrer que des fonds excédentaires avaient été conservés dans l'une des quatre situations permises. Ainsi, au cours de l'année financière 1996-1997, le ministère a découvert chez un organisme l'existence de 1,7 million de dollars en excédents pour les années financières 1993, 1994 et 1995. De ce total, une somme de 600 000 \$ avait été récupérée par le ministère; l'organisme avait eu l'autorisation de conserver 1 million de dollars pour diverses initiatives de restructuration ou de santé et sécurité tandis que 100 000 dollars devaient être récupérés au moment de notre vérification en mars 1997. Le ministère n'avait toutefois aucun document indiquant que l'organisme avait dépensé, pour les fins approuvées, l'excédent conservé.

3.03

Recommandation

Le ministère devrait revoir les mécanismes de financement des organismes qui entraînent des excédents à la fin de l'année financière et établir une procédure pour recouvrer ces excédents, au besoin.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît la nécessité de rendre compte du recouvrement des excédents. Il a déjà pris des mesures pour assurer la présentation en temps utile des rapports concernant les RADP et le recouvrement des excédents, conformément à sa politique à ce sujet.

SURVEILLANCE DES SERVICES FOURNIS

MESURE DU RENDEMENT

Pour tenir les organismes bénéficiaires de paiements de transfert responsables de leur gestion des fonds publics, une directive du Conseil de gestion portant sur l'obligation de rendre compte des paiements de transfert prescrit un cadre de responsabilisation en quatre temps, soit la définition des attentes, la conclusion d'un contrat de services, la surveillance du rendement et la prise de mesures correctives, au besoin.

À la suite de notre rapport de 1993 sur ce programme, le ministère avait reconnu la nécessité d'améliorer la mesure de l'efficacité. Il avait également indiqué que son nouveau Cadre stratégique des services à l'enfance faisait état du besoin d'évaluer l'efficacité en vue d'accroître la responsabilisation et qu'il avait l'intention «de concentrer ses efforts sur un recensement précis des indicateurs de résultats/d'avantages appropriés, adéquats et valides dont bénéficient les clients dans la prestation des services aux enfants et/ou à leur famille».

Toutefois, au moment de la présente vérification, le ministère ne s'était toujours pas doté de procédures pour mesurer l'efficacité des programmes de traitement des organismes qui s'adressent aux enfants ou à leurs familles. Le personnel de l'administration centrale nous a avisés que des indicateurs de résultats avaient été définis en juin 1995 dans l'optique du Cadre stratégique mais qu'ils n'avaient jamais été appliqués. Ces indicateurs font maintenant l'objet d'une étude dans le cadre du processus global de restructuration du ministère.

Sans de telles évaluations de programme, le ministère dispose d'une information limitée pour mesurer les effets des programmes de traitement et l'efficacité des organismes à gérer les fonds publics.

Recommandation

Pour améliorer l'efficacité du programme Intervention auprès des enfants et des familles, le ministère devrait mettre en place et surveiller des indicateurs de résultats, dont certains ont déjà été définis.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît la nécessité d'établir des objectifs et des indicateurs de rendement mesurables et de comparer les résultats obtenus aux objectifs fixés.

Le ministère procédera par étapes. Dans le cadre de son plan d'activités 1997-1998, il a défini des mesures du rendement pour satisfaire à son obligation du rendre compte au gouvernement et à la population. De plus, d'autres mesures du rendement seront définies pour l'ensemble de ses programmes et de ses activités. Ces mesures seront peu à peu intégrées au processus d'adjudication des contrats de services.

QUALITÉ DES SERVICES

Le ministère doit veiller à ce que les services fournis par les organismes soient définis de façon précise, qu'ils soient conformes à des normes acceptables et passablement uniformes à l'échelle de la province et qu'ils correspondent à une utilisation optimale des ressources financières. Il lui faut donc établir et communiquer les normes et les critères définissant la qualité des services à fournir, le moyen d'en assurer la surveillance et l'étendue de cette surveillance.

L'établissement et la surveillance des normes s'appliquant aux services offerts par l'intermédiaire du programme Intervention auprès des enfants et des familles est une tâche difficile, étant donné la diversité des services financés. Certaines normes de qualité sont toutefois communes à tous les services, telles que la compétence du personnel, le rapport employés-bénéficiaires, le choix d'une méthode de prestation des services appropriée et l'obtention des résultats.

Notre examen des dossiers et nos discussions avec le personnel du ministère et des organismes participant au programme Intervention auprès des enfants et des familles nous ont amenés à constater que des normes de service acceptables et des critères d'évaluation à cet égard n'avaient pas été établis. Ainsi, le ministère n'avait pas la garantie que les programmes offerts par ces organismes assuraient des services d'une qualité acceptable et qu'ils représentaient une utilisation optimale des fonds.

Recommandation

Pour s'assurer que les services fournis par les organismes sont d'une qualité acceptable et qu'ils correspondent à une utilisation optimale des ressources, le ministère doit

- **établir des normes de prestation acceptable des services et des critères d'évaluation à cet égard;**
- **évaluer périodiquement la qualité des services en vue de déterminer les mesures correctives qui s'imposent.**

3.03

Réponse du ministère

Le ministère s'emploie à définir des mesures du rendement à l'intention de tous les organismes qui bénéficient de paiements de transfert et adoptera un processus de financement fondé sur ces indicateurs. À cette fin, il passera des contrats avec les conseils d'administration en fonction des mesures définies, déterminera l'obtention des résultats et évaluera le rendement selon les indicateurs convenus.

COORDINATION DES PROGRAMMES

En 1993, notre rapport citait que le ministère des Services sociaux et communautaires avait entrepris de coordonner les programmes de services à l'enfance qu'il offrait, ainsi que ceux des autres ministères, des organismes et des municipalités. L'un des principaux objectifs de cette initiative était l'accès coordonné à un ensemble de services intégrés dont le financement est assuré en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Toutefois, au moment de cette vérification, le ministère n'avait toujours pas instauré cet accès coordonné aux services. Plus tard, le ministère a publié un nouveau document d'orientation intitulé *Pour des services au service des gens*, qui implique la coordination des services locaux.

Nous réexaminerons les progrès du ministère dans le dossier de la coordination des programmes lorsque suffisamment de temps se sera écoulé pour permettre la mise en oeuvre du processus de restructuration.

INFORMATION DE GESTION

En 1993, nous avons souligné qu'à l'exception du nombre total de clients actifs déclaré par ses organismes, le ministère disposait de très peu de renseignements sur les enfants et les familles profitant du programme. Par conséquent, nous avons mentionné également que le ministère ne pouvait suivre de près l'information relative aux clients ou déterminer si les organismes fournissaient leurs services de façon efficace par rapport aux coûts. En réponse à nos constatations, le ministère a confirmé l'importance d'obtenir une information de gestion suffisante en indiquant qu'il prévoyait automatiser, avant septembre 1993, l'accès aux renseignements sur les ressources et les services pour tous les programmes directement administrés ou exécutés par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert aux termes de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Cependant, au moment de notre vérification, le ministère ne disposait encore d'aucun système d'information de gestion automatisé lui permettant de recueillir des renseignements sur les clients et les programmes. Le ministère espère entreprendre la mise en place d'un tel système à l'automne 1997.

Recommandation

Le ministère devrait s'assurer d'obtenir l'information nécessaire pour déterminer si la prestation des services est efficace par rapport aux coûts.

Réponse du ministère

Le ministère a maintenant achevé la conception d'un système informatique destiné à recueillir des données financières et des données sur les services. Il amorcera la mise en oeuvre de ce nouveau système à l'automne 1997 de façon à disposer de renseignements plus précis et opportuns sur les clients et les familles bénéficiant des programmes.

INCIDENTS GRAVES

Le ministère exige de tous les établissements qu'on signale dans les 24 heures les cas de décès, de blessures graves, d'agression ou de mauvais traitements infligés aux pensionnaires. À la suite de notre rapport de 1993, le ministère a clarifié ses définitions et procédures concernant le signalement des incidents graves.

Nous avons constaté que les incidents graves survenant dans le cadre de ce programme étaient maintenant signalés au ministère comme il convient.

AUTRE QUESTION

SERVICES PROFESSIONNELS

Les organismes retiennent parfois les services de psychologues et de psychiatres rémunérés sur une base horaire.

Notre examen des honoraires versés par les organismes en contrepartie de ces services a indiqué des taux horaires variant de 50 \$ à 93 \$ pour les psychologues et de 72 \$ à 150 \$ pour les psychiatres. Nous avons également constaté que

- les organismes n'étaient soumis à aucune ligne directrice ou directive permettant de s'assurer que les taux payés pour les services professionnels et le temps de déplacement sont raisonnables et qu'ils correspondent à ceux appliqués par d'autres organismes;
- les dossiers tenus par les organismes ne permettaient pas de déterminer l'exactitude du nombre d'heures facturées;
- les procédures en place étaient insuffisantes pour garantir le recouvrement approprié des sommes payées par l'organisme mais facturables à la Protection-santé de l'Ontario.

Nous avons noté que le ministère de la Santé avait établi des lignes directrices précises à l'intention des organismes communautaires fournissant des services de santé mentale au sujet du genre de services pour lesquels ils devraient payer, des taux horaires à verser et des dossiers à tenir à cet égard.

3.03

Recommandation

Afin de s'assurer que les honoraires versés par les organismes à l'égard des services professionnels de psychologues et de psychiatres sont raisonnables et uniformes, le ministère devrait établir des lignes directrices à ce sujet.

Réponse du ministère

Le ministère reconnaît qu'il serait utile d'élaborer des lignes directrices sur le genre de services à fournir, les taux horaires et les dossiers à tenir à l'intention des organismes communautaires qui dispensent des services de santé mentale. À cette fin, il établira des lignes directrices que les organismes devront suivre pour le paiement des honoraires.