



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation
des ressources

Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle



Décembre 2020

Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle

1.0 Résumé

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.

Le Ministère finance 316 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 directement 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.

Les services de soutien financés par le Ministère sont discrétionnaires, et le Ministère a pour objectif de fournir des soutiens à ceux qui en ont le plus besoin en fonction d'un ordre de priorité qui tient compte des facteurs de risque personnels, au lieu du principe du premier arrivé, premier servi. Le financement ministériel des programmes de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle a augmenté de 49 % au cours des 5 dernières années, passant de 578,7 millions de dollars en 2014-2015 à 859,4 millions en 2018-2019. Toutefois, en raison du financement limité, les personnes ne reçoivent pas toutes les soutiens auxquels elles sont admissibles.

Malgré l'augmentation substantielle du financement, il y a eu des temps d'attente importants pour les services de soutien. En 2019-2020, les adultes admissibles à des services de soutien ont attendu en moyenne 8,1 mois pour que leurs besoins soient évalués par un bureau des SOPDI en raison principalement d'une pénurie d'évaluateurs formés. Les temps d'attente variaient considérablement d'un bureau des SOPDI à l'autre, ce qui indique que la rapidité avec laquelle un

client reçoit des soutiens dépend grandement de son lieu de résidence. Le nombre de personnes en attente de services de soutien des organismes après avoir reçu une évaluation des besoins avait augmenté de 80 %, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020. Le nombre de personnes en attente de financement du programme Passeport pour acheter leurs propres soutiens avait augmenté de 32 %, passant de plus de 14 800 en 2015-2016 à près de 19 500 en 2019-2020.

Bien que 52 500 adultes aient reçu des fonds du programme Passeport en 2019-2020 et que les organismes de services aient fourni des services de soutien à plus de 25 000 adultes, nous avons constaté que le mode de financement des adultes ayant une déficience intellectuelle n'est pas toujours raisonnable compte tenu des contraintes financières du programme et de la demande de services non satisfaite. Par exemple, certains clients du programme Passeport et leurs fournisseurs de soins se sont vu rembourser des milliers de dollars dépensés pour l'achat de billets d'événements de sport professionnel et de concerts, tandis que d'autres clients ont attendu le financement nécessaire pour acheter des soutiens essentiels, comme des services de perfectionnement des compétences professionnelles et des services de relève pour fournisseurs de soins. En outre, le Ministère ne vérifie pas le nombre de personnes que les organismes de services déclarent servir, même si, pour près de la moitié de tous leurs programmes, ils déclarent servir le nombre exact de personnes qu'ils prévoyaient servir au début de l'année. Notre examen a révélé des cas où des organismes de services avaient considérablement surestimé le nombre de personnes qu'ils servaient. Le Ministère ne peut donc pas évaluer de façon fiable le nombre de clients réellement servis par les organismes de services.

Nous avons également constaté que le Ministère ne surveille pas efficacement la prestation des services de soutien par les organismes de services. Nous avons examiné un échantillon d'inspections

d'organismes de services effectuées par le Ministère et constaté que bon nombre de ces inspections révélaient un certain nombre de préoccupations récurrentes graves, comme l'entreposage inapproprié de médicaments et le défaut de fournir aux clients et au personnel la formation requise pour prévenir, repérer et signaler les mauvais traitements dans les délais prescrits. Les organismes concernés n'ont subi aucune conséquence pour ces problèmes récurrents. Le Ministère ne cherche pas non plus à déterminer si les services de soutien fournis par les organismes sont efficaces ou s'ils produisent des résultats positifs pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Voici certaines de nos préoccupations particulières concernant l'administration et la prestation de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle :

- **Les titres de compétence des psychologues et des associés en psychologie ne sont pas vérifiés, malgré le recours à leurs évaluations pour déterminer l'admissibilité aux services de soutien.** Bien que les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) s'appuient sur des évaluations psychologiques pour déterminer l'admissibilité à des services de soutien, leur personnel n'est pas tenu de vérifier que les psychologues ou les associés en psychologie qui effectuent les évaluations sont qualifiés. Nous avons également 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. 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 longs temps d'attente pour l'évaluation des besoins retardent le soutien**

aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous avons constaté que les bureaux des SOPDI n'avaient pas de délai cible à respecter pour effectuer les évaluations des besoins des clients, et que 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 5 dernières années. Les temps d'attente pour l'évaluation des besoins varient 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 reçoit des soutiens dépend donc grandement de son lieu de résidence.

- **Les listes d'attente pour les soutiens offerts par les organismes de services sont longues et continuent de croître.** 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 5 dernières années, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020. Le nombre de personnes en attente à certains bureaux des SOPDI avait augmenté de plus de 100 % au cours de la même période, et de 147 % au bureau des SOPDI de la région du Sud-Est. Le Ministère n'évalue pas le caractère raisonnable de l'augmentation des listes d'attente dans les bureaux des SOPDI afin de déterminer si des mesures correctives s'imposent pour assurer un accès équitable aux services à l'échelle de la province.

- **Les niveaux de service fournis par les organismes de services dans différentes régions ne sont pas uniformes.** Nous avons constaté des différences importantes entre les cinq régions du Ministère en ce qui concerne le niveau des services de soutien fournis par les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que des différences importantes dans le coût de ces services pour le Ministère. Par exemple, en moyenne, les organismes de la région de l'Ouest ont fourni 360 heures de services de relève pour fournisseurs de soins par client en 2018-2019, tandis que le nombre a été de 140 heures par client en moyenne dans la région du Centre. Le coût par client variait également entre ces deux régions, allant de 7 500 \$ dans la région de l'Ouest à 3 500 \$ dans la région du Centre. Nous avons constaté que le Ministère n'effectue pas d'analyses provinciales des niveaux de soutien et des coûts par client servi par les organismes ou dans les régions. Par conséquent, le Ministère n'était pas en mesure d'expliquer les écarts importants entre les régions ou de déterminer s'ils étaient justifiés.
- **Le Ministère ne vérifie pas le nombre de personnes que les organismes ont déclaré avoir servies pour repérer les inexactitudes.** Nous avons constaté que le Ministère ne vérifiait pas l'information contenue dans les rapports fournis par les organismes de services, et nous avons relevé des cas où le nombre de personnes servies était surestimé. Nous avons observé que 73 % des organismes de notre échantillon n'étaient pas en mesure d'appuyer le nombre déclaré de personnes servies dans au moins un de leurs programmes, y compris trois organismes qui avaient surestimé de 13 % à 120 % le nombre de personnes servies dans un ou plusieurs de leurs programmes. En 2018-2019, pour 45 % de tous leurs programmes, les organismes ont déclaré avoir

atteint la cible correspondant au nombre exact de personnes qu'ils prévoyaient servir, ce qui n'est pas réaliste.

- **Le Ministère ne dispose pas d'indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité des services de soutien fournis par les organismes ou les résultats pour les clients.**

Dans trois rapports distincts depuis 1997, nous avons recommandé que le Ministère mette en place des indicateurs de rendement axés sur les résultats, mais nous avons constaté que le Ministère ne recueille toujours que des données sur les extrants auprès des organismes de services, comme le nombre de clients servis. Au printemps 2017, le Ministère a élaboré un cadre de mesure du rendement axée sur les résultats pour évaluer 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 oeuvre ce cadre et n'avait pas établi d'échéancier pour le faire. À titre de comparaison, nous avons constaté que la Colombie-Britannique et l'Alberta utilisent depuis près d'une décennie une mesure du rendement axée sur les résultats pour les programmes destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

- **Le Ministère ne prend pas de mesures d'application à l'égard des problèmes graves répétés dans les organismes de services.** 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 sélectionné un échantillon d'organismes ayant fait l'objet d'inspections multiples entre 2016-2017 et 2019-2020 et avons constaté que, malgré le fait que les organismes de services aient confirmé que les problèmes de non-conformité relevés lors de l'inspection initiale avaient été réglés, de tels problèmes

avaient été observés de nouveau lors d'une inspection subséquente pour 9 organismes de notre échantillon sur 10 (90 %). Au total, nous avons constaté que 34 problèmes de non-conformité relevés dans les organismes examinés avaient été repérés de nouveau lors d'inspections subséquentes. Certains de ces problèmes présentaient de graves risques pour la sécurité des clients, comme l'entreposage inapproprié des médicaments et le défaut de fournir aux clients et au personnel la formation requise pour prévenir, repérer et signaler les mauvais traitements dans les délais prescrits.

- **Le financement minimal du programme Passeport réduit de plus de 8 millions de dollars les fonds disponibles pour les personnes ayant des besoins plus élevés.** En 2018-2019, le Ministère a mis en oeuvre un changement de politique qui s'est traduit par l'octroi immédiat d'un montant de 5 000 \$ par année provenant du programme Passeport à tous les clients admissibles à des services de soutien avant qu'une évaluation des besoins soit effectuée. Toutefois, après une évaluation, un client peut avoir droit à moins de 5 000 \$ par année pour répondre à ses besoins. Par conséquent, nous avons déterminé que le Ministère verse chaque année aux clients un financement total qui dépasse d'au moins 8,4 millions de dollars le montant requis pour répondre à leurs besoins. Ce montant continuera probablement d'augmenter à mesure qu'un nombre accru de demandes de services de soutien seront approuvées pour le financement minimal de 5 000 \$. Nous avons constaté que le fait de ne pas réduire le financement accordé à un client lorsque l'évaluation de ses besoins correspond à un montant inférieur à 5 000 \$ faisait en sorte que les clients ayant des besoins plus importants attendaient plus longtemps pour obtenir un financement supplémentaire.

- **Des bénéficiaires du programme Passeport se voient rembourser des 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 vu rembourser des billets onéreux ou un grand nombre de billets pour assister à des événements de sport professionnel ou de divertissement. Cela se produit alors que le programme Passeport dispose de ressources limitées qui ne peuvent actuellement répondre à la demande relative au programme. 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. Les 4 284 \$ consacrés à ces deux événements représentaient plus de 55 % du financement annuel du client dans le cadre du programme Passeport. Étant donné qu'il n'y avait pas suffisamment de renseignements sur chaque demande de remboursement dans le système d'information de PassportONE, nous n'avons pas pu déterminer combien de billets de concerts et d'événements de sport professionnel avaient été achetés par des clients du programme Passeport.

Conclusion globale

Il est ressorti de notre audit que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle avec lesquels il a passé des contrats n'ont pas mis en place de systèmes et de processus efficaces pour fournir régulièrement aux personnes admissibles un financement direct et des services de soutien opportuns, adaptés à leurs besoins et

offerts de façon rentable conformément aux lois applicables et aux exigences du Ministère.

Nous avons constaté que les services de soutien ne sont pas toujours fournis en temps opportun. Nous avons remarqué que les personnes admissibles aux services de soutien devaient attendre longtemps avant que leurs besoins soient évalués en vue de recevoir les soutiens auxquels elles avaient droit, et que le lieu de résidence en Ontario avait une incidence sur les temps d'attente pour ces évaluations. En outre, nous avons constaté qu'après l'évaluation de leurs besoins, les clients qui ont besoin de services devaient faire face à des temps d'attente de plus en plus longs avant de recevoir des soutiens des organismes de services.

Nous avons également constaté que l'utilisation du financement du programme Passeport par les clients ne correspondait pas toujours aux besoins de soutien déterminés dans l'évaluation de leurs besoins et que, dans de nombreux cas, il s'agissait du remboursement de billets très onéreux ou d'un grand nombre de billets pour assister à des événements de sport professionnel et de divertissement. Cela se produit alors que les ressources du programme Passeport sont limitées et ne peuvent répondre à la demande relative au programme.

De plus, nous avons relevé d'importants écarts dans le coût des services de soutien fournis par les organismes de services et dans le niveau de soutien qu'ils offrent aux clients. Le Ministère n'avait toutefois pas évalué ces écarts pour déterminer si les services étaient fournis de façon rentable et s'ils répondaient aux besoins des clients.

Nous avons également conclu que le Ministère n'a pas mis en place de systèmes et de processus efficaces pour mesurer et évaluer l'efficacité des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle qu'il finance, et pour en rendre compte publiquement. Nous avons constaté que le Ministère ne dispose pas d'indicateurs de rendement afin de mesurer l'efficacité des services de soutien fournis par les organismes ou les résultats pour les clients.

Le présent rapport contient 12 recommandations préconisant 32 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) apprécie le travail et les recommandations de la vérificatrice générale, et accueille favorablement les commentaires sur la façon dont il peut continuer d'améliorer les services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario. Ces recommandations apportent une importante contribution aux travaux actuels et à long terme du Ministère en vue de la réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le Ministère s'est engagé à faire en sorte que les personnes ayant une déficience intellectuelle soient pleinement intégrées à leur collectivité et contribuent à celle-ci en tant que citoyens et voisins. Cela nécessite un système qui répond mieux aux besoins individuels et qui favorise des choix accrus et une plus grande souplesse pour les gens tout au long de leur vie.

Le Ministère continuera de perfectionner le système des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, notamment en apportant des améliorations continues aux systèmes d'information en vue de favoriser un système de données complet pour tous les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère amorce également une réforme à plus long terme du système des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle à partir d'un examen des administrations chefs de file et des pratiques exemplaires fondées sur des données probantes. À cette fin, le Ministère entreprend des démarches auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leur famille, des

fournisseurs de services, des partenaires et des experts afin de connaître leur expérience et de solliciter leurs conseils et leurs commentaires sur la réforme à long terme pour aider à bâtir un système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle plus durable et efficace.

Le Ministère s'est engagé à donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale et à continuer d'adopter des mesures visant à améliorer la gérance financière du programme et à réaliser des gains d'efficacité dans le cadre des ressources dont il dispose. Cela comprend une meilleure intégration de la gestion de programme et de la prise de décisions financières, la prévision des répercussions pluriannuelles par rapport à l'affectation des fonds dans les décisions de financement des clients, la compréhension de la corrélation entre les coûts des services et les besoins en matière de soutien afin d'éclairer la négociation des contrats, et l'amélioration de l'exactitude et de l'uniformité des prévisions à l'aide de données probantes.

Nous sommes reconnaissants d'avoir l'occasion de répondre au rapport et aux recommandations de la vérificatrice générale en vue de l'apport d'améliorations continues.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu

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. Certaines personnes naissent avec une invalidité liée à des affections comme le syndrome de Down, le syndrome d'alcoolisation foetale et le trouble du spectre de l'autisme. D'autres peuvent avoir eu, avant l'âge de 18 ans, une maladie ou un accident qui a fait en sorte de limiter leur développement

cognitif. En général, les personnes ayant une déficience intellectuelle ont des capacités intellectuelles limitées, ont besoin de soutien dans la vie quotidienne, ont des besoins qui peuvent devenir plus complexes au fil du temps et peuvent avoir d'autres problèmes de santé.

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 un vaste éventail d'activités. Pour être admissibles aux services de soutien financés par le Ministère, les personnes doivent satisfaire à la définition de personne ayant une déficience intellectuelle en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (la Loi) et de son règlement d'application.

Le Ministère finance 316 organismes bénéficiaires de paiements de transfert (les organismes de services) pour qu'ils offrent des services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère verse également un financement à 11 de ces organismes de services pour l'administration de son programme Passeport, qui fournit des fonds aux adultes ayant une déficience intellectuelle afin qu'ils achètent leurs propres services de soutien, pour lesquels ils peuvent présenter des demandes de remboursement. Les services de soutien comprennent les services de relève pour fournisseurs de soins, les soutiens de l'emploi, les soutiens à la participation communautaire, et les services professionnels et spécialisés comme la gestion du comportement et l'orthophonie.

Les services de soutien financés par le Ministère sont discrétionnaires, et le Ministère a pour objectif de fournir des soutiens à ceux qui en ont le plus besoin en fonction d'un ordre de priorité qui tient compte des facteurs de risque personnels, au lieu du principe du premier arrivé, premier servi. En raison du financement limité, les personnes

ne reçoivent pas toutes les soutiens auxquels elles sont admissibles.

En 2019-2020, plus de 52 500 adultes ont reçu un financement direct pour acheter leurs propres services de soutien, et plus de 25 000 adultes ont reçu des services de soutien d'organismes de services financés par le Ministère. Les paiements de transfert du Ministère aux particuliers et aux organismes ont totalisé 859,4 millions de dollars en 2019-2020.

2.2 Rôles et responsabilités

2.2.1 Rôle du Ministère

En septembre 2020, environ 340 employés de la Division des services communautaires (la Division) du Ministère participaient à l'administration des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle, dont plus de 230 employés dans 5 bureaux régionaux (voir l'**annexe 1**).

Le personnel de la Division appuie également plusieurs autres programmes du Ministère, dont les services en établissement pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, les programmes pour les femmes victimes de violence et les programmes pour les personnes sourdes et aveugles.

Le personnel de la Division assume un certain nombre de fonctions dans l'administration des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Parmi ces obligations et ces droits, on peut notamment mentionner :

- Fournir une orientation stratégique pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle en élaborant des lois, des règlements, des politiques, des lignes directrices et des normes en matière de qualité et de prestation des services.
- Fournir un financement aux organismes de services à titre de points de prise en charge pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle, afin d'administrer et d'offrir un financement direct aux adultes admissibles pour l'achat de

leurs propres services de soutien, et d'assurer directement la prestation de services de soutien.

- Effectuer une surveillance pour s'assurer que la gestion et la prestation des services de soutien par les organismes sont conformes aux contrats passés avec eux, aux lois, aux règlements, aux directives, aux politiques, aux attentes du Ministère et à l'affectation des ressources.
- Mesurer le rendement des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle et en rendre compte.

2.2.2 Organismes de services

Le Ministère passe des contrats avec des organismes de services pour administrer et fournir des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle. La **figure 1** décrit les principaux rôles et principales responsabilités des différents organismes de services.

La **figure 2** montre le cheminement du client vers l'obtention de services de soutien.

2.3 Types de services de soutien et prestation des services

Les adultes admissibles peuvent recevoir des fonds du programme Passeport pour acheter leurs propres services ainsi qu'obtenir des services fournis par des organismes financés par le Ministère. Les types de services qui peuvent être achetés au moyen du financement du programme Passeport ou qui sont fournis par les organismes de services sont énumérés et décrits à la **figure 3**.

2.4 Financement du programme et statistiques

La **figure 4** montre le financement accordé par le Ministère aux organismes de services ces cinq dernières années pour administrer et fournir des services de soutien et rembourser aux clients du

programme Passeport les services de soutien qu'ils ont achetés eux-mêmes. Elle indique également le nombre de clients du programme Passeport et le nombre de clients qui ont eu accès aux services de soutien fournis par les organismes de services.

Au cours des cinq dernières années, les paiements de transfert du Ministère pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle ont augmenté de 49 %, passant de 578,7 millions de dollars en 2015-2016 à 859,4 millions en 2019-2020. Cette augmentation est principalement attribuable au programme Passeport. Le financement de ce programme a augmenté de 135 %, passant de 184,6 millions de dollars en 2015-2016 à 434,1 millions en 2019-2020, tandis que le nombre de ses clients a augmenté de 175 % au cours de la même période, passant de 19 100 à 52 600.

En 2018-2019 seulement, le nombre de clients du programme Passeport a augmenté de 91 % (passant de 24 619 au début de l'exercice à 47 014 au 31 mars 2019) en raison d'une décision stratégique du Ministère de commencer à autoriser toutes les personnes admissibles aux services de soutien du programme Passeport à acheter des services de soutien et à se faire rembourser au moins 5 000 \$ chacun, comme il est mentionné à la **section 2.8.2**.

La **figure 5** présente une ventilation du financement des organismes de services et du nombre de services fournis aux clients par type de service (décrit à la **figure 3**) pour 2018-2019 (l'exercice le plus récent pour lequel des données étaient disponibles au moment de notre audit). Les soutiens à la participation communautaire représentaient la plus grande partie du financement des services des organismes (56,7 %), mais ils ne constituaient que 36,3 % des services fournis aux clients.

La **figure 6** présente une ventilation des remboursements du programme Passeport par type de service pour l'exercice 2019-2020. Les soutiens à la participation communautaire représentaient 211,1 millions de dollars (62 %) des

remboursements au titre du programme Passeport en 2019-2020. Plus de 1,2 million de factures ont été soumises pour plus de 350 000 demandes de remboursement.

2.5 Admissibilité aux services de soutien

Les demandeurs de services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle doivent présenter une demande à l'un des neuf bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) dans la province. Pour être admissibles, les demandeurs doivent fournir la preuve qu'ils vivent en Ontario et qu'ils ont au moins 18 ans. En outre, les demandeurs doivent fournir une évaluation psychologique effectuée par un psychologue ou un associé en psychologie pour confirmer qu'ils ont une invalidité qui correspond à la définition d'une déficience intellectuelle au sens de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (la Loi) et de son règlement d'application. Aux termes de la Loi, une personne a une déficience intellectuelle si elle présente des limitations substantielles dans son fonctionnement cognitif et son fonctionnement adaptatif et que ces limitations satisfont aux critères suivants :

- elles se sont manifestées avant que la personne n'atteigne l'âge de 18 ans;
- elles seront vraisemblablement permanentes;
- elles touchent des activités importantes de la vie quotidienne, comme les soins personnels, le langage, la faculté d'apprentissage et la capacité à vivre en adulte autonome.

L'évaluation psychologique doit comprendre ce qui suit :

- Information sur le fonctionnement cognitif – habituellement sous forme de test de QI, cette information décrit la capacité de raisonner, d'organiser, de planifier, de former des jugements et de déterminer les conséquences.

- Information adaptative – elle comprend des renseignements sur la capacité d'acquérir de l'autonomie et de mettre en pratique des compétences dans la vie de tous les jours, notamment :
 - les compétences conceptuelles, comme la lecture, la rédaction, les mathématiques et la gestion de l'argent;
 - les aptitudes sociales, comme la capacité de s'entendre avec les autres;
 - les compétences pratiques utilisées quotidiennement, comme les compétences professionnelles, l'utilisation du transport, la prise en charge de la santé et de la sécurité, et le respect des horaires et de la routine établie.
- Âge au début – si l'évaluation psychologique a été effectuée après que le client a atteint l'âge de 18 ans, le psychologue doit indiquer si l'invalidité a commencé avant l'âge de 18 ans et si elle se poursuivra vraisemblablement tout au long de la vie du client.

Les demandes et les documents justificatifs sont examinés par le personnel des SOPDI à l'aide des outils décisionnels approuvés par le Ministère pour confirmer l'admissibilité d'un demandeur aux services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le Ministère. Une fois que les SOPDI ont examiné tous les documents requis, les demandeurs reçoivent une lettre confirmant leur admissibilité à des services de soutien, le cas échéant. La **figure 7** montre le nombre d'adultes jugés admissibles et non admissibles entre 2015-2016 et 2019-2020.

2.6 Évaluation des besoins et établissement de l'ordre de priorité

2.6.1 Évaluation des besoins

Une fois qu'un bureau des SOPDI a confirmé qu'un demandeur est admissible à des services de soutien, il demande à la personne de se soumettre à une

évaluation en deux volets pour déterminer ses besoins en matière de soutien. La **figure 8** indique le nombre d'évaluations effectuées par les bureaux des SOPDI de 2015-2016 à 2019-2020.

L'évaluation des besoins est effectuée par un évaluateur des SOPDI qui doit satisfaire aux exigences du Ministère en matière d'études, de formation et de perfectionnement professionnel continu. Les évaluateurs des SOPDI rencontrent les demandeurs, souvent accompagnés de leur fournisseur de soins, et posent une série de questions préétablies pour effectuer l'évaluation en deux volets.

Le premier volet, la demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, sert à recueillir des renseignements généraux sur les clients, y compris leur état de santé, leurs capacités et leurs antécédents. Il comprend également une section intitulée « Pour mieux vous connaître », qui recueille de l'information sur ce que la personne aime et n'aime pas, ainsi que sur ses aspirations et ses objectifs futurs.

Le deuxième volet de la demande, l'Échelle d'intensité de soutien, mesure les besoins en matière de soutien de la personne dans le cadre d'activités personnelles, professionnelles et sociales afin de déterminer et de décrire les types et l'intensité des soutiens dont une personne a besoin. L'échelle recueille de l'information sur les besoins d'une personne dans des domaines comme la vie à la maison, les activités communautaires, l'éducation permanente, l'emploi, les activités sociales, la protection et la défense des droits, ainsi que tout problème médical ou comportemental. L'Échelle d'intensité de soutien a été conçue par l'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

Les besoins en matière de soutien peuvent varier considérablement d'une personne à l'autre. Par exemple, une personne ayant peu de besoins en matière de soutien peut vivre de façon autonome sans fournisseur de soins et n'avoir besoin que de soutiens de l'emploi ou à la participation

communautaire pour l'aider à obtenir un emploi et à s'impliquer davantage dans sa collectivité. Les personnes ayant des besoins élevés en matière de soutien nécessitent des services plus intensifs. Par exemple, une personne ayant des besoins élevés en matière de soutien peut nécessiter les services d'un fournisseur de soins à temps plein et peut aussi avoir besoin de services de relève pour ce fournisseur. Elle peut aussi avoir besoin de services professionnels et spécialisés comme l'orthophonie ou la gestion du comportement.

2.6.2 Établissement de l'ordre de priorité en vue de l'obtention des soutiens disponibles

Les services de soutien financés par le Ministère ne sont pas obligatoires en vertu de la Loi; ils sont plutôt offerts aux personnes admissibles dans la mesure où le Ministère dispose de fonds. Étant donné qu'il y a généralement plus de personnes admissibles qui ont besoin de soutien que de fonds disponibles pour soutenir chacune d'elles, l'information recueillie par les bureaux des SOPDI est utilisée pour calculer une « cote de priorité » relative à chaque personne qui sert à déterminer à quel moment elle recevra les services d'un organisme et un financement du programme Passeport.

Une cote de priorité est calculée à l'aide de l'outil de classement par ordre de priorité pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, un outil automatisé mis au point par le Ministère qui extrait les données de la demande remplie et de l'évaluation des besoins du demandeur et utilise une formule pour déterminer le caractère urgent des besoins en matière de soutien du client par rapport à d'autres clients afin d'établir l'ordre de priorité concernant la prestation des services et l'affectation des fonds. Tandis que l'évaluation des besoins est utilisée pour déterminer le niveau de soutien approprié relatif à une personne, la cote de priorité sert à établir l'urgence des besoins en matière de soutien en fonction des facteurs de risque de la personne, comme ses conditions

de vie actuelles, sa capacité de gérer ses finances personnelles et le risque qu'elle soit exploitée.

Les listes d'attente pour les services offerts par les organismes et le financement direct dans le cadre du programme Passeport sont établies en fonction des cotes de priorité. Le rang qu'occupe une personne sur ces listes d'attente dépend de sa cote de priorité.

2.7 Données démographiques sur les clients

Au 31 mars 2020, plus de 63 500 personnes ayant une déficience intellectuelle, dont 41 % de femmes et 59 % d'hommes, étaient admissibles aux services de soutien en Ontario. Bien qu'admissibles, ces personnes ne recevaient pas toutes un soutien. L'âge moyen des personnes admissibles était de 38 ans, et 41 % avaient entre 18 et 29 ans, comme le montre la **figure 9**. Les personnes âgées de 75 ans ou plus ne représentaient que 2 % des personnes admissibles.

Parmi les plus de 63 500 personnes admissibles, 45 700 (72 %) avaient été soumis à une évaluation des besoins telle que décrite à la **section 2.6**. La **figure 10** fournit une ventilation des personnes admissibles selon le niveau des besoins déterminé au moyen de l'Échelle d'intensité de soutien. Comme le montre la figure, 40 % des personnes ont été évaluées comme ayant des besoins se situant au bas de l'échelle. Par ailleurs, 5 % des clients évalués avaient des besoins médicaux importants venant s'ajouter à leur déficience intellectuelle.

Le processus d'évaluation des besoins permet également de recueillir des renseignements supplémentaires sur le client. Par exemple, la majorité des personnes (57 %) vivaient dans une résidence appartenant à un parent ou louée par un parent. Une tranche de 23 % vivait dans des résidences communautaires financées par le Ministère. En outre, 55 % des clients avaient un fournisseur de soins principal non rémunéré. Une ventilation des conditions de vie des personnes admissibles est fournie à la **figure 11**.

La majorité (79 %) des personnes admissibles recevaient également de l'aide du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH est un programme distinct du Ministère qui offre des soutiens du revenu et de l'emploi aux résidents de l'Ontario âgés de plus de 18 ans ayant une invalidité. Le POSPH soutient les personnes handicapées considérées comme ayant des besoins financiers en fonction de leurs actifs et de leur revenu.

2.8 Accès aux soutiens et services

2.8.1 Aiguillage vers les organismes de services

Une fois qu'une cote de priorité a été attribuée à un client, celui-ci est aiguillé vers un organisme de services qui fournit le soutien demandé. Si aucune place n'est disponible à ce moment-là, il est inscrit sur une liste d'attente.

Lorsqu'une place devient disponible dans un programme d'un organisme, celui-ci fournit au bureau des SOPDI de l'information sur le soutien offert. Le système d'information du bureau des SOPDI utilise une formule de jumelage pour déterminer les clients les plus appropriés en attente d'un programme. La formule tient compte de facteurs comme le type de soutien, l'accessibilité, le lieu, le sexe et la cote de priorité pour créer une liste des clients qui conviennent le mieux pour le service. Le personnel du bureau des SOPDI examine la liste pour déterminer quelle personne peut recevoir un soutien et communique avec l'organisme pour lui suggérer ce client. Si l'organisme et la personne ou son gardien sont d'accord, les deux parties créent un plan de soutien détaillé pour la personne.

2.8.2 Financement du Programme passeport

Le programme Passeport offre un financement direct aux personnes admissibles ayant une déficience intellectuelle. Le financement du programme prévoit le remboursement des services

de soutien que les personnes admissibles peuvent acheter pour elles-mêmes. Depuis 2018-2019, une fois qu'un bureau des SOPDI a confirmé qu'un demandeur de services de soutien est admissible, le financement de 5 000 \$ du programme Passeport est immédiatement approuvé pour ce demandeur. Ce financement minimal a été instauré par le Ministère pour permettre à tous les demandeurs admissibles d'acheter certains soutiens pendant qu'ils attendent la fin de l'évaluation de leurs besoins par les bureaux des SOPDI et, par la suite, l'obtention de services d'organismes et de fonds supplémentaires du programme Passeport.

Les SOPDI aiguillent le demandeur vers l'un des 11 organismes chargés du programme Passeport pour qu'il signe une entente de financement. Les organismes chargés du programme Passeport doivent s'acquitter des responsabilités suivantes :

- déterminer le montant du financement du programme Passeport auquel une personne est admissible en fonction de ses besoins;
- gérer la liste d'attente du programme Passeport;
- déterminer les types de services qui peuvent être achetés et mettre les clients en rapport avec les fournisseurs de services éventuels.

Une fois que les SOPDI ont évalué les besoins en matière de soutien du demandeur, celui-ci peut présenter une demande de financement supplémentaire à l'organisme chargé du programme Passeport. L'organisme chargé du programme Passeport utilise l'information tirée de l'évaluation des besoins pour déterminer le montant de financement auquel a droit le demandeur. En 2019-2020, le financement maximal dans le cadre du programme Passeport était de 40 250 \$.

Bien qu'un organisme chargé du programme Passeport puisse déterminer qu'un demandeur est admissible à un financement supplémentaire, en raison de la nature discrétionnaire du programme et du financement disponible limité, les demandeurs peuvent ne pas recevoir immédiatement un financement supérieur au

minimum de 5 000 \$ et être inscrits sur une liste d'attente pour un financement supplémentaire.

Chaque année, le Ministère fixe un seuil de priorité fondé sur le financement disponible. Les demandeurs dont la cote de priorité est supérieure à ce seuil (y compris ceux qui figurent sur la liste d'attente) recevront le montant intégral du financement du programme Passeport. Les personnes dont la cote est inférieure au seuil seront inscrites sur la liste d'attente du programme Passeport ou demeureront sur celle-ci et recevront seulement le financement annuel minimal de 5 000 \$ jusqu'à ce que des ressources financières supplémentaires soient disponibles.

Gestion du financement du programme Passeport

Les bénéficiaires de fonds du programme Passeport peuvent choisir de gérer leur propre financement ou de demander à une autre personne ou à un organisme de le faire pour eux. La gestion des fonds nécessite à tout le moins la présentation de dépenses et de factures aux fins de remboursement. Il s'agit souvent de fournir ou de trouver les soutiens requis et d'en établir le calendrier. Le Ministère permet d'affecter jusqu'à 10 % du financement du programme Passeport à l'administration et à la gestion. Les options de gestion du financement du programme Passeport sont décrites à l'**annexe 3**.

Le financement du programme Passeport peut être dépensé par les bénéficiaires dans l'une ou l'autre des catégories de soutien énumérées à la **figure 3**. Les services de soutien peuvent être achetés auprès de n'importe quel organisme ou particulier, pourvu qu'ils correspondent aux types de services de soutien admissibles dans le cadre du programme.

Les bénéficiaires de fonds du programme Passeport présentent des formulaires de demande de remboursement qui comprennent des renseignements sur le service ou le soutien acheté, comme le type de service, le moment où le service a été fourni et le nom de la personne ou de

l'organisme qui offre le service. Les formulaires et les factures connexes pour les services achetés sont soumis par courriel, par télécopieur, par la poste ou par voie électronique à PassportONE aux fins de remboursement. PassportONE est un service centralisé de traitement des paiements exploité par Family Service Toronto, un organisme chargé du programme Passeport. PassportONE est responsable du traitement, de l'examen et du paiement centralisés des demandes de remboursement pour l'ensemble du programme Passeport.

PassportONE utilise un processus d'examen automatisé fondé sur le risque pour évaluer les demandes de remboursement soumises par les clients. L'examen automatisé sert à déterminer si une demande de remboursement est considérée comme présentant un risque élevé et nécessite un examen manuel avant de rembourser le client, ou si elle peut être immédiatement approuvée aux fins du traitement du paiement.

En 2019-2020, PassportONE a approuvé plus de 350 000 demandes, dont 11 % ont fait l'objet d'un examen manuel.

2.9 Surveillance et supervision

Les cinq bureaux régionaux du Ministère sont responsables de la surveillance des organismes de services, et le bureau central du Ministère fournit du soutien, des outils et des ressources. Les processus ministériels de surveillance des organismes de services comprennent ce qui suit :

- **Rapports sur les paiements de transfert**
 - **Contrats.** Le personnel des bureaux régionaux négocie les modalités de service avec les organismes de services, y compris les cibles en matière de services, de finances et de rendement, au début de chaque exercice.
 - **Rapports trimestriels.** Les organismes de services sont tenus de soumettre aux bureaux régionaux des rapports trimestriels comparant les dépenses réelles et les volumes de services aux

cibles énoncées dans leurs contrats, et d'expliquer tout écart important. Le personnel des bureaux régionaux doit examiner les rapports et faire un suivi auprès des organismes de services lorsque des préoccupations sont soulevées au sujet des cibles en matière de services et de finances.

- **Rapprochement annuel des paiements de transfert.** À la fin de l'exercice, les organismes de services doivent soumettre aux bureaux régionaux des rapports de rapprochement accompagnés d'états financiers vérifiés. Le personnel des bureaux régionaux doit comparer les dépenses déclarées dans les rapports de rapprochement avec les montants audités et faire un suivi au sujet des montants qui ne concordent pas. Ce processus consiste notamment à déterminer s'il y a des excédents de fonctionnement et des dépenses non admissibles qui pourraient être recouverts.
- **Inspections de conformité.** Tous les organismes de services doivent respecter les normes de qualité minimales énoncées dans les règlements et les directives en matière de politique pris en vertu de la Loi. L'unité de la conformité du Ministère inspecte les organismes de services afin de surveiller le respect de ces normes d'assurance de la qualité et de prendre des mesures pour assurer la conformité à celles-ci. Le Ministère s'est fixé comme objectif d'inspecter tous les programmes de services de soutien qui relèvent de la Loi au moins une fois tous les trois ans.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) ainsi que les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle avec lesquels il a passé des contrats ont mis en place des systèmes et des processus efficaces pour :

- fournir aux personnes ayant une déficience intellectuelle admissibles un financement direct et des services de soutien en temps opportun, adaptés à leurs besoins et offerts de façon rentable conformément aux exigences législatives et ministérielles applicables;
- mesurer et évaluer l'efficacité des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le Ministère, et en rendre compte publiquement.

Lors de la planification de nos travaux, nous avons défini les critères d'audit (voir l'**annexe 4**) à utiliser pour atteindre notre objectif d'audit. Ces critères sont fondés sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables ainsi que sur des études internes et externes et des pratiques exemplaires. La haute direction a examiné la pertinence de nos objectifs et des critères connexes et les a acceptés.

Notre audit s'est déroulé de décembre 2019 à septembre 2020. Nous avons obtenu de la direction du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 26 octobre 2020, elle nous avait fourni toute l'information qui, à sa connaissance, pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou les conclusions du présent rapport.

Nos travaux d'audit ont été effectués à la Division des services communautaires du Ministère, Tau bureau principal de Toronto. En raison de la situation d'urgence en matière de santé publique découlant de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pas été en mesure de tenir des réunions sur place et d'effectuer des travaux d'audit dans

les bureaux régionaux du Ministère, les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) et les organismes chargés du programme Passeport. Nous avons toutefois discuté avec des représentants de trois bureaux régionaux, de sept bureaux des SOPDI et de six organismes du programme Passeport par téléphone ou vidéoconférence. Nous avons confirmé les constatations de l'audit auprès de l'ensemble des bureaux des SOPDI et des organismes chargés du programme Passeport. En outre, nous avons obtenu de ces organismes des extraits de données et des documents justificatifs dont nous avons besoin pour effectuer nos travaux d'audit par voie électronique. Nous avons également visité quatre organismes de services pour tenir des réunions et effectuer des contrôles.

Nous avons aussi discuté avec des intervenants, notamment le Réseau provincial des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, l'Ontario Association on Developmental Disabilities, les Agences ontariennes de soutien pour les personnes qui ont des besoins spéciaux et Opportunities Mississauga for 21 Plus, afin d'obtenir leurs points de vue sur les services de soutien offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada. Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code

de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui est fondé sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Évaluation de l'admissibilité et des besoins

4.1.1 Les titres de compétence des psychologues et des associés en psychologie ne sont pas vérifiés malgré le recours à leurs évaluations pour déterminer l'admissibilité aux services de soutien

Bien que les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (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 qualifiés.

Les demandeurs doivent fournir des évaluations psychologiques au bureau des SOPDI pour confirmer qu'ils ont des invalidités qui correspondent à la définition de déficience intellectuelle au sens de la Loi 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, le corps dirigeant de la profession. Comme il est décrit à la **section 2.5**, aux termes de la Loi, une personne a une déficience intellectuelle si elle présente des limitations substantielles dans son fonctionnement cognitif et son fonctionnement adaptatif. Le personnel des SOPDI est tenu d'examiner ces évaluations, mais il ne le fait pas, et il n'a pas l'obligation de

vérifier que les évaluations sont effectuées par des psychologues ou des associés en psychologie qualifiés et en règle auprès de l'Ordre.

Nous avons examiné le site Web de l'Ordre et constaté qu'il est facile de vérifier les titres de compétences des psychologues et des associés en psychologie ainsi que leur statut auprès de l'Ordre. Nous avons observé que le site Web de l'Ordre divulgue publiquement les renseignements suivants sur ses membres :

- le statut de membre;
- les domaines de pratique autorisés;
- les populations de clients autorisées (par exemple, enfants, adultes, etc.);
- les détails concernant toute procédure disciplinaire ou autre.

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.

Nous avons sélectionné un échantillon de 200 dossiers de demandes provenant des 9 bureaux des SOPDI pour des clients dont l'admissibilité à des services de soutien a été confirmée afin de déterminer si le psychologue ou l'associé en psychologie qui a effectué l'évaluation psychologique était en règle auprès de l'Ordre. Nous avons constaté que dans 11 cas (6 % des dossiers que nous avons examinés), l'évaluation psychologique était manquante, n'avait pas été effectuée ou n'avait pas été approuvée par une personne inscrite auprès de l'Ordre, ou n'avait pas été effectuée par une personne inscrite auprès de l'Ordre au moment de l'évaluation.

Comme le montre la **figure 7**, les bureaux des SOPDI ont confirmé l'admissibilité de plus de 5 000 demandeurs de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en 2019-2020. Depuis 2018-2019, les personnes jugées admissibles à des services de soutien ont tout de suite droit au

financement de 5 000 \$ du programme Passeport, qu'elles peuvent utiliser pour payer des services de soutien admissibles à un remboursement avant que l'évaluation de leurs besoins soit achevée, comme il est décrit à la **section 2.8.2**. Ce changement fait en sorte qu'il est encore plus important de vérifier que les évaluations psychologiques sont effectuées par des personnes en règle auprès de l'Ordre.

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;
- 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation visant à renforcer l'intégrité du processus d'admissibilité. Le Ministère élaborera des mécanismes et des processus opérationnels appropriés pour vérifier que les psychologues et les associés en psychologie sont inscrits et en règle auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario. Le Ministère apportera des changements au système d'information utilisé par les SOPDI pour inclure des renseignements permettant d'identifier le psychologue ou l'associé en psychologie qui a effectué l'évaluation psychologique d'un demandeur.

4.1.2 Les longs temps d'attente pour les évaluations des besoins retardent les soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Une fois que l'admissibilité d'un demandeur à des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle a été confirmée, la personne doit faire évaluer ses besoins en matière de soutien par un évaluateur des SOPDI (voir la **section 2.6.1**) avant de recevoir des soutiens d'un organisme ou un financement supplémentaire du programme Passeport en sus du montant minimal de 5 000 \$ (décrit à la **section 2.8.2**). Nous avons constaté que les bureaux des SOPDI n'avaient pas de délai cible à respecter pour effectuer ces évaluations 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, comme le montre la **figure 12**.

Les temps d'attente pour l'évaluation des besoins varient considérablement entre les neuf bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI)

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. La **figure 13** montre les temps d'attente pour chaque bureau des SOPDI en 2019-2020. Tandis que les adultes ont attendu en moyenne 13 mois pour l'évaluation de leurs besoins au bureau des SOPDI de Toronto, ils ont attendu 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.

Les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) n'effectuent pas le nombre cible d'évaluations des besoins

Bien que le Ministère établisse des cibles quant au nombre d'évaluations des besoins que les bureaux des SOPDI doivent effectuer chaque année, nous avons constaté que ces cibles étaient rarement atteintes. Le Ministère n'a pas été en mesure de démontrer qu'il examine 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.

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, comme le montre la **figure 14**.

En outre, comme l'indique la **figure 14**, nous avons observé que les bureaux des SOPDI ont raté la cible provinciale du Ministère par des écarts toujours plus importants d'une année à l'autre. Tandis que les bureaux des SOPDI ont raté la cible de seulement 6 % en 2015-2016, ils l'ont raté par un écart allant de 28 % à 30 % au cours de chacune des trois dernières années, et aucun bureau des SOPDI n'a atteint son nombre cible d'évaluations des besoins.

Le Ministère finance chaque bureau des SOPDI en fonction d'un certain nombre d'évaluateurs équivalents temps plein. 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. Le Ministère s'attendait, 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. La **figure 15** indique le nombre annuel d'évaluateurs à temps plein, les évaluations prévues en fonction du nombre d'évaluateurs, et le nombre total cible d'évaluations

fixé par le Ministère pour chaque bureau des SOPDI. Le financement des évaluateurs et les cibles n'ont pas changé depuis 2016-2017.

La **figure 15** montre que, selon les attentes du Ministère, la plupart des bureaux des SOPDI ne reçoivent 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 sont 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.

Certains bureaux des SOPDI ont également indiqué que ces cibles pourraient être trop élevées, car elles ne sont pas fondées sur des estimations réalistes si l'on tient compte des jours de vacances, de congé de maladie et de congé autorisé des évaluateurs. En 2018, le Ministère a examiné les cibles concernant le nombre d'évaluations des besoins, mais il ne les a pas modifiées en fonction de cet examen.

Les postes d'évaluateur vacants, le manque de formation et les écarts au chapitre de la productivité contribuent à l'augmentation des temps d'attente pour les évaluations

Nous avons constaté que les postes d'évaluateur vacants, le manque de formation des nouveaux évaluateurs et les écarts au chapitre de la productivité des évaluateurs d'un bureau des SOPDI à l'autre ont contribué à l'augmentation des temps d'attente.

Comme le montre la **figure 16**, dans sept des neuf bureaux des SOPDI, nous avons constaté que le nombre d'évaluateurs était inférieur au nombre d'évaluateurs financés par le Ministère. Le bureau des SOPDI du Centre-Ouest a indiqué qu'il n'avait que la moitié du nombre d'évaluateurs pour lequel il avait reçu du financement en 2019-2020. En

outre, comme le montre la **figure 16**, bien que les évaluateurs de 8 des 9 bureaux des SOPDI aient effectué au moins 60 évaluations comme le prévoyait le Ministère, la productivité variait néanmoins considérablement. Le bureau des SOPDI du Sud-Ouest a enregistré une moyenne de 52 évaluations par évaluateur, tandis que le bureau des SOPDI du Centre-Ouest en a enregistré 97. Or, le Ministère n'avait pas analysé la productivité des évaluateurs des bureaux des SOPDI pour déterminer les raisons de ces écarts et les possibilités d'accroître la productivité.

Le Ministère ainsi que la majorité des bureaux des SOPDI ont indiqué que les postes d'évaluateur vacants sont 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 ont 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 ont 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. Par exemple :

- En 2019-2020, au bureau des SOPDI du Centre-Ouest, 50 % des postes d'évaluateur financés étaient vacants. La formation des évaluateurs au printemps 2019 a été annulée par le Ministère, ce qui a obligé le bureau des SOPDI à mener ses activités avec la moitié de l'effectif complet d'évaluateurs pendant presque toute une année. Le bureau des SOPDI a atteint seulement 59 % de sa cible concernant le nombre d'évaluations pour l'année.

- En 2017-2018, le bureau des SOPDI du Sud-Est a mené ses activités avec, en moyenne, seulement 71 % des postes d'évaluateurs financés pourvus pour l'année. Bien que le bureau se soit efforcé d'embaucher des employés afin de pourvoir les postes vacants, il n'a pas pu accéder à la formation parce que les séances de formation affichaient complet. Les employés embauchés pour ces postes ont été obligés d'effectuer d'autres tâches jusqu'à ce que des places deviennent disponibles dans des séances de formation des évaluateurs. Le bureau des SOPDI a atteint seulement 52 % de sa cible concernant le nombre d'évaluations pour l'année.

Au moment de notre audit, le Ministère avait embauché un formateur supplémentaire pour dispenser la formation aux évaluateurs. Toutefois, il n'a pu nous dire s'il prévoyait augmenter le nombre de séances de formation offertes.

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 :

- établisse 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 prenne 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;

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et reconnaît la nécessité d'améliorer la gestion des temps d'attente pour les évaluations des besoins. Il collaborera avec les SOPDI pour améliorer le processus d'évaluation et les temps d'attente connexes, notamment en se penchant sur les écarts importants dans les temps d'attente entre les bureaux des SOPDI. Le Ministère travaillera avec les SOPDI pour effectuer un examen exhaustif des processus opérationnels au cours de l'exercice 2021-2022. L'examen aura pour but d'évaluer les fonctions des SOPDI afin de déterminer si elles correspondent aux besoins actuels du secteur. À partir des résultats de l'examen, le Ministère s'emploiera à mettre en oeuvre les mesures suivantes d'ici 2022-2023 :

- réviser les attentes en matière de service (y compris les cibles);
- modifier les mécanismes de financement;
- établir des mesures du rendement.

Le Ministère offrira des possibilités de formation grâce à son nouveau personnel chargé de former les évaluateurs afin de mieux répondre aux besoins opérationnels des SOPDI.

4.2 Soutiens fournis par les organismes de services

4.2.1 Les listes d'attente pour les soutiens fournis par les organismes de services sont longues et croissantes

Nous avons constaté qu'à l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien par des organismes avait augmenté de plus de 80 % ces cinq dernières années. En outre,

dans certains bureaux de SOPDI, le nombre de personnes en attente avait augmenté de plus de 100 % au cours des cinq années précédentes, et notamment de 147 % dans un bureau. Toutefois, le Ministère n'évalue pas le caractère raisonnable de la croissance des listes d'attente dans les bureaux des SOPDI afin de déterminer si des mesures correctives sont nécessaires pour assurer un accès équitable aux services à l'échelle de la province.

La **figure 17** montre le nombre de personnes en attente d'au moins un service de soutien d'un organisme de 2015-2016 à 2019-2020 dans la province, par bureau des SOPDI.

Entre 2015-2016 et 2019-2020, à l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien fournis par des organismes a augmenté de 80 %, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020. Cependant, 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 également constaté que sur les 34 159 personnes de la province qui attendaient de recevoir des services en 2019-2020, la majorité, soit 20 480, ne recevait aucun service d'organisme, comme le montre la **figure 18**. Par ailleurs, moins de 11 400 clients recevaient tous les services qu'ils avaient demandés.

Le Ministère n'effectue pas de suivi ou d'examen des écarts dans les temps d'attente pour évaluer leur caractère raisonnable et prendre des mesures correctives

Le Ministère ne calcule pas les temps d'attente pour les services de soutien fournis par des organismes. Nous avons toutefois observé qu'en avril 2017, en plus de faire le suivi du moment auquel les clients ont demandé des services à un organisme, le Ministère a 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 surveille pas ces temps d'attente et n'évalue pas s'ils sont raisonnables ou si des mesures correctives sont nécessaires.

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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de suivre et de comparer périodiquement les temps d'attente et de prendre des mesures correctives lorsque les écarts dans les temps d'attente ne sont pas raisonnables. Le Ministère continue d'améliorer le système d'information des SOPDI. Le système comprend actuellement des champs pour recueillir de l'information sur le moment auquel les gens demandent un service et celui auquel ils le reçoivent; à l'avenir, il sera utilisé pour suivre et comparer les temps d'attente entre les bureaux des SOPDI.

En outre, le Ministère consulte les particuliers, les familles et les intervenants du secteur au sujet d'une réforme à long terme des services aux personnes ayant une

déficience intellectuelle, ce qui comprend les façons de créer une approche de financement qui peut améliorer l'uniformité, l'équité et la transparence, et qui favorise une répartition plus équitable des ressources à l'échelle de la province. À long terme, ces conseils aideront à réduire les écarts dans les temps d'attente.

4.2.2 Le niveau de service fourni par les organismes de services n'est pas uniforme dans les différentes régions

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 fournissent aux personnes ayant une déficience intellectuelle, et en ce qui concerne le coût de ces services pour le Ministère. Nous avons toutefois observé que le Ministère n'examinait pas ces écarts afin d'en 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 analysé les dépenses consacrées aux services de soutien et les produits livrables déclarés en 2018-2019 (l'année la plus récente pour laquelle des données étaient disponibles au moment de notre audit) par les organismes de services dans chacune des cinq régions du Ministère pour trois des plus importantes catégories de soutiens : la participation communautaire, les services de relève pour fournisseurs de soins et les soutiens de l'emploi. Ces trois catégories représentaient 308,5 millions de dollars, soit 69 % du financement total de 447,5 millions de dollars versé aux organismes de services en 2018-2019 (comme le montre la **figure 5**).

La **figure 19** montre les jours de soutien à la participation communautaire fournis à chaque client servi dans les cinq régions du Ministère en 2018-2019, ainsi que le coût par client. Alors que

les clients de la région de Toronto ont reçu en moyenne 179 jours de soutien à la participation communautaire, ceux de la région de l'Est n'ont reçu que 94 jours de soutien. De plus, le coût par client servi était plus élevé de près de 7 000 \$ à Toronto.

Il existe des écarts semblables dans les services de relève pour fournisseurs de soins offerts par les organismes. Comme le montre la **figure 20**, les organismes de la région de l'Ouest ont fourni 360 heures de services de relève par client en 2018-2019, à un coût de plus de 7 500 \$ par client, tandis que les clients de la région du Centre ont reçu en moyenne 140 heures de services à un coût de 3 500 \$.

Notre analyse des soutiens de l'emploi a révélé des écarts similaires, comme le montre la **figure 21**. La région de Toronto a fourni en moyenne 143 jours de soutien par client à un coût de 10 400 \$, tandis que la région de l'Ouest a fourni en moyenne 55 jours de soutien par client à un coût de 5 900 \$. Les régions du Nord et de l'Est ont fourni un nombre moyen de jours de soutien semblable à celui des régions de l'Ouest et du Centre, mais à un coût beaucoup plus élevé par client servi.

Nous avons constaté que le Ministère n'effectue pas d'analyses provinciales des niveaux de soutien et des coûts par client servi dans les organismes ou les régions. Les contrats avec les organismes de services sont gérés par les bureaux régionaux, et le financement reçu par les organismes est habituellement fondé sur les décisions de financement antérieures. Bien que les régions soient tenues d'examiner l'information sur le nombre de clients servis par les différents organismes, elles ne comparent pas les niveaux de soutien ou les coûts par client aux niveaux ou aux coûts des autres régions. Le Ministère ne pouvait donc pas expliquer pourquoi il y avait des écarts importants entre les régions ou déterminer si elles étaient justifiées.

Le Ministère a choisi de réduire les exigences en matière de rapports

Nous avons constaté qu'en 2019-2020, le Ministère a réduit les exigences en matière de rapports 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.

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;
- crée 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Il faut élaborer une approche de financement

guidée par les principes d'équité, de stabilité et de viabilité. Conformément aux pratiques exemplaires des administrations en matière de financement, le Ministère envisage d'élaborer un modèle personnalisé axé sur les besoins dans le cadre duquel les montants de financement sont fondés sur des repères établis pour le coût des services. Cette approche de financement et les repères établis s'appuieraient sur une définition claire et uniforme des services et sur une fourchette établie des coûts des services des organismes à l'échelle de la province. Cela inclurait également la prise de mesures correctives lorsque les repères ne sont pas respectés. On s'attend à ce qu'une approche concernant l'état futur soit mise en oeuvre après les activités de mobilisation au sujet de la réforme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (y compris une approche de financement axée sur les besoins) qui auront lieu en novembre ou en décembre 2020. À la suite des résultats des activités de mobilisation du public, le Ministère demanderait, au cours des 18 mois suivants, des approbations, puis planifierait et exécuterait les prochaines étapes, notamment la collecte et l'analyse des données clés pour éclairer un modèle éventuel.

4.2.3 Le Ministère n'effectue pas toujours de suivi en vue de la prise des mesures correctives lorsque les organismes de services n'atteignent pas les cibles fixées dans les contrats

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. L'analyse des écarts entre les cibles et les résultats pourrait aider le Ministère à déterminer si les explications des organismes de services concernant ces problèmes sont

raisonnables et à élaborer des plans d'action pour remédier à ceux-ci.

Les contrats du Ministère avec les organismes de services comprennent des cibles convenues en matière de services, et les organismes déclarent leurs résultats par rapport à ces cibles tous les trimestres. Les directives en matière de politique du Ministère stipulent que les organismes doivent fournir des explications lorsque le volume réel de services est inférieur aux cibles dans une proportion d'au moins 10 %. Ces explications comprennent une description des répercussions sur la prestation des services et la dotation, et doivent s'accompagner de plans d'action pour améliorer la situation.

En 2018-2019 (exercice le plus récent pour lequel des rapports complets des organismes étaient disponibles au moment de notre audit), 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 du quatrième trimestre 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. Par exemple, un organisme dont les résultats ont été inférieurs de 20 % à la cible concernant le nombre de jours de soutien offerts au titre des services de relève pour fournisseurs de soins a tout simplement inscrit la mention « moins que prévu » en guise d'explication au Ministère. 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.

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;
- 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Au quatrième trimestre de 2020-2021, le Ministère renforcera l'obligation pour les organismes de services et le personnel des directions et des régions de se conformer aux politiques, lignes directrices et processus opérationnels existants afin a) que les organismes fournissent des explications concernant tous les écarts supérieurs au seuil établi par le Ministère et b) que le personnel du Ministère effectue des analyses des écarts.

Pour 2021-2022, le Ministère examinera ses politiques, ses lignes directrices et ses processus opérationnels concernant la déclaration et l'analyse des écarts et les mettra à jour au besoin pour renforcer la façon dont nous surveillons et documentons a) les détails fournis par un organisme dans l'explication des écarts et b) la facilitation de la prise de mesures correctives par le Ministère lorsque les écarts ne sont pas raisonnables. De plus, le Ministère renforcera les attentes en tirant parti des communications et des séances d'information trimestrielles et semestrielles existantes sur les paiements de transfert avec les organismes de services et le personnel du Ministère.

4.2.4 Le Ministère ne vérifie pas les données sur les extrants des services déclarées par les organismes

Nous avons constaté que même si le Ministère recueille des données sur les extrants auprès

des organismes de services, notamment sur le nombre de clients qu'ils servent par type de service de soutien, il ne valide pas l'exactitude des renseignements fournis par les organismes de services. Nous avons relevé plusieurs cas où les organismes de services ont affirmé qu'ils fournissaient des services à un plus grand nombre de personnes qu'ils ne le faisaient en réalité. Cela nous amène à nous demander si le Ministère a obtenu le meilleur rapport qualité-prix pour les services fournis par ces organismes et si leur financement doit être réduit.

Les contrats du Ministère avec les organismes de services comprennent des mesures de service convenues assorties de cibles. Les organismes déclarent les résultats par rapport à ces cibles tous les trimestres, comme il est décrit à la **section 4.2.3**. Les mesures des services sont les principaux renseignements dont dispose le Ministère pour évaluer le rendement des organismes, mais celui-ci ne tente pas de vérifier l'exactitude des renseignements déclarés par les organismes, ce qui limite la fiabilité de l'information.

Nous avons constaté que le Ministère exige que les bureaux des SOPDI tiennent une liste de tous les clients admissibles aux services de soutien dans leurs systèmes d'information. Toutefois, il n'exige pas que les organismes soumettent une liste de leurs clients lorsqu'ils déclarent le nombre de personnes servies afin qu'il puisse comparer la liste à ses dossiers.

Nous avons comparé le nombre de personnes qui ont reçu des services par type de service aux cibles de services pour 2018-2019 (l'année la plus récente pour laquelle des données complètes sont disponibles), comme le montre la **figure 22**. Des 626 programmes d'organismes exécutés en 2018-2019, 284 (45 %) ont déclaré atteindre exactement leurs cibles pour les 5 types de soutien les plus courants. Cela semble irréaliste, car les chiffres déclarés ne sont pas arrondis ou ajustés. Par exemple, un organisme a déclaré fournir des soutiens à la participation communautaire à exactement 252 personnes tous les ans pour les

5 années comprises entre 2014-2015 et 2018-2019, soit le nombre de personnes qui correspond précisément à leur cible annuelle.

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 appuyer le nombre de personnes servies qu'ils avaient déclaré au Ministère. Par exemple :

- Trois organismes avaient surdéclaré dans une proportion allant de 13 % à 120 % le nombre de personnes servies dans un ou plusieurs de leurs programmes.
- Un organisme n'a pas été en mesure de fournir une liste complète des personnes servies pendant l'année.
- Un organisme a déclaré avoir atteint sa cible contractuelle de personnes recevant des services de relève, même s'il ne fournit pas de tels services. Au cours de plusieurs années, l'organisme a envoyé de multiples lettres au Ministère pour lui expliquer qu'il fournissait des soutiens à la coordination des services, et non des services de relève, et qu'il fallait rajuster les cibles dans son contrat. Or, le Ministère n'a pris aucune mesure pour modifier le contrat en conséquence.

Notre audit de 2011 des services de soutien pour les personnes handicapées avait fait état de problèmes semblables dans les rapports des organismes. Il était ressorti de cet audit que, lorsqu'ils déclaraient leurs résultats en matière de services, de nombreux organismes inscrivaient simplement le nombre correspondant à leurs cibles approuvées ou effectuaient des répartitions arbitraires, peu importe les clients réellement servis.

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;
- 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation, car il importe de s'assurer que les services sont fournis conformément aux attentes du programme et aux personnes qui sont jumelées aux services au moyen des processus établis. Le Ministère déterminera comment adopter la recommandation tout en respectant la vie privée des personnes qui reçoivent des soutiens des organismes de services, en vertu des lois applicables. Il examinera les processus opérationnels appropriés et amorcera la mise en oeuvre pour l'année de contrat 2021-2022.

Le Ministère améliorera également les processus de validation des rapports des organismes. Il élaborera des options pour intégrer la validation des renseignements sur les services des organismes au processus de production de rapports de la fin de l'exercice 2020-2021.

Le Ministère reconnaît également qu'il est possible de renforcer la politique actuelle sur les mesures correctives afin de fournir d'autres

directives sur les mesures à prendre lorsque les résultats réels des services sont inférieurs aux résultats déclarés. Le Ministère examinera cette politique et la mettra à jour au besoin d'ici le premier trimestre de 2021-2022. Le Ministère prendra ensuite des mesures correctives conformément à sa politique révisée.

4.2.5 Le Ministère ne dispose pas d'indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité des services de soutien fournis par les organismes ou les résultats pour les clients

Bien que, dans trois rapports depuis 1997, nous ayons recommandé au Ministère de mettre en place des indicateurs de rendement axés sur les résultats pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, nous avons constaté que celui-ci ne recueille toujours que des données sur les extrants auprès des organismes de services, comme le nombre de clients servis. Le Ministère n'a 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. En outre, plus de trois ans après l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement pour commencer à mesurer l'efficacité de ces services, le Ministère n'avait pas établi d'échéancier pour la mise en oeuvre de ce cadre, et il n'avait pas pris de mesures pour amorcer la collecte de données supplémentaires sur le rendement auprès des organismes de services afin de permettre sa mise en oeuvre.

Le Ministère ne mesure pas l'efficacité des services de soutien ni leur incidence sur les personnes ayant une déficience intellectuelle

Comme il est mentionné à la **section 4.2.3**, les contrats du Ministère avec les organismes de services comprennent des mesures de service convenues et des cibles en fonction desquelles les

organismes déclarent leurs résultats, par exemple les personnes servies et les jours de soutien fournis. Toutefois, ces indicateurs fondés sur des extrants ne peuvent servir à mesurer les résultats pour les personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des soutiens ou la qualité de ces soutiens.

Par conséquent, nous avons constaté que le Ministère ne mesure pas l'incidence qu'ont les services de soutien qu'il finance sur les personnes ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère ne sollicite pas non plus les commentaires des clients sur les services qu'ils reçoivent des organismes de services. Par exemple, le Ministère n'avait pas procédé à une analyse pour déterminer si les soutiens de l'emploi qu'il finance entraînaient une amélioration des taux d'emploi ou des salaires des clients, et il n'avait pas non plus effectué de suivi des renseignements qui lui permettraient d'exécuter une telle analyse. D'autres soutiens, comme ceux liés à la participation communautaire et aux services de relève pour fournisseurs de soins, nécessiteraient des mesures de nature plus qualitative, comme des enquêtes auprès des clients et de leurs familles concernant leur satisfaction à l'égard des soutiens et leur qualité de vie.

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.

Le Ministère n'a pas mis en oeuvre le cadre de mesure du rendement axé sur les résultats élaboré en 2017

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

oeuvre ce cadre et n'avait pas établi d'échéancier pour le faire.

Les principaux objectifs du cadre ministériel sont les suivants :

- définir un ensemble de résultats qui font consensus et racontent une « histoire » qui a un sens du point de vue des personnes ayant une déficience intellectuelle, des membres de leur famille, des fournisseurs de soins et des fournisseurs de services;
- déterminer si les personnes ayant une déficience intellectuelle, les familles et les fournisseurs de soins bénéficient des services ou des soutiens comme prévu.

Nous avons constaté que le cadre comprend des indicateurs de rendement précis qui, s'ils sont mesurés, peuvent fournir des renseignements utiles au Ministère pour évaluer l'efficacité des services de soutien qu'il fournit et les résultats pour les personnes qui les reçoivent, notamment :

- le pourcentage de familles et de fournisseurs de soins qui déclarent recevoir généralement des renseignements exacts des organismes de services concernant les processus et les échéances pour recevoir des services ou des soutiens dans leur collectivité;
- le pourcentage de familles et de fournisseurs de soins qui déclarent recevoir des services ou des soutiens qui répondent à la plupart ou à la totalité de leurs besoins;
- le pourcentage de personnes ayant une déficience intellectuelle qui déclarent que les raisons pour lesquelles elles reçoivent ou non des services ou des soutiens particuliers sont claires;
- le pourcentage de personnes ayant une déficience intellectuelle qui déclarent vivre de façon aussi autonome qu'elles le souhaitent;
- le pourcentage de personnes ayant une déficience intellectuelle qui déclarent être satisfaites de leur niveau de participation dans la collectivité.

Nous avons également constaté qu'aux fins de l'élaboration de son cadre, le Ministère a

effectué une analyse d'autres administrations qui a permis de déterminer qu'au début de 2017, 19 administrations étrangères avaient adopté des cadres de mesure de la qualité de vie des personnes ayant une déficience intellectuelle, et qu'elles utilisaient ces cadres pour favoriser l'amélioration continue de la qualité. En outre, il est ressorti de l'analyse d'autres administrations que l'Alberta et la Colombie-Britannique utilisaient des cadres qui mesurent la qualité de vie des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Contrairement à l'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Alberta utilisent depuis près d'une décennie la mesure du rendement axée sur les résultats pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle. En 2011, l'Alberta a élaboré et mis en oeuvre, avec l'aide d'experts du domaine, un cadre de mesure de la qualité de vie pour les personnes ayant une déficience intellectuelle appelé *My Life: Personal Outcomes Index*. Cet indice de résultats est fondé sur huit « domaines » de la qualité de vie : bien-être émotionnel, bien-être matériel, bien-être physique, autodétermination, développement personnel, droits, relations interpersonnelles et inclusion sociale.

Chaque domaine reçoit une note fondée sur les résultats d'une enquête auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leur famille. En 2016, l'Alberta a cessé d'utiliser l'enquête et a plutôt intégré directement cet indice de résultats aux contrats de déclaration des organismes de services, qui exigent que les organismes rendent compte des résultats pour les clients dans ces huit domaines.

En 2013, la Colombie-Britannique a mis en oeuvre le même indice de résultats, en accord avec l'Alberta. La Colombie-Britannique a pris une mesure supplémentaire en publiant chaque année des rapports sur l'enquête relative à l'indice de résultats. Par exemple, le rapport sommaire de la Colombie-Britannique pour 2018-2019 présente les notes d'une année à l'autre pour la province dans les huit domaines, et ventile ces notes selon les caractéristiques de la clientèle, comme les conditions

de vie, la région et le type de financement reçu. En outre, le plus récent rapport annuel compare les notes relatives aux clients à ceux d'un échantillon de la population générale sans déficience intellectuelle sondé à des fins de comparaison.

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 oeuvre 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Le Ministère reconnaît l'importance de la mesure du rendement axée sur les résultats pour améliorer la prestation des services et la responsabilisation du système. Il élabore actuellement un plan de réforme à long terme, et celui-ci inclura le perfectionnement et la mise en oeuvre du cadre de mesure du rendement.

En 2021-2022, le Ministère cherchera des occasions d'accélérer la mise en oeuvre du cadre au moyen d'une approche progressive, qui pourrait comprendre la mise à l'essai de certains indicateurs des résultats et de la qualité de vie des clients auprès d'un sous-ensemble d'organismes de la province.

Le Ministère rendra compte publiquement des mesures des résultats pour les clients une fois que les indicateurs du cadre de mesure du rendement auront été mis à l'essai, peaufinés et mis en oeuvre à l'échelle provinciale (cela devrait être fait d'ici l'automne ou l'hiver 2023).

4.2.6 Le Ministère ne prend pas de mesures d'application à l'égard des problèmes graves récurrents dans les organismes de services

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 importants.

Comme il est décrit à la **section 2.9**, l'Unité de la conformité du Ministère a pour objectif d'inspecter les organismes financés pour fournir des services de soutien au moins une fois tous les trois ans. Les organismes qui offrent plusieurs services aux personnes ayant une déficience intellectuelle sont souvent inspectés chaque année. Les inspections visent à vérifier si les 236 normes d'assurance de la qualité relatives aux services de soutien énoncées dans le Règlement de l'Ontario 299/10 pris en vertu de la Loi ainsi que les exigences précisées dans les directives en matière de politique du Ministère sont respectées et à en assurer l'application. Lorsque des problèmes de non-conformité sont constatés, les organismes de services doivent indiquer à l'inspecteur la façon dont ils ont réglé le problème et confirmer que celui-ci a été 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. Même si les organismes de services ont confirmé que les problèmes de non-conformité relevés lors de l'inspection initiale avaient été réglés, nous avons constaté ce qui suit :

- Pour 9 organismes sur 10 (90 % des organismes) compris dans notre échantillon, des problèmes de non-conformité repérés lors d'une inspection ont été observés de nouveau 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. Certains de ces 34 problèmes récurrents avaient été observés dans des programmes de services en établissement destinés aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

- Certains des problèmes que nous avons relevés présentaient de graves risques pour la sécurité des clients. Par exemple, il a été constaté qu'un organisme de services entreposait incorrectement les médicaments lors d'une inspection et une fois encore lors d'une inspection subséquente. Un autre organisme avait omis de fournir aux clients et au personnel la formation visant à prévenir, à repérer et à signaler les cas de mauvais traitement dans les délais prescrits. Un autre n'avait ni politiques ni procédures pour former le personnel travaillant avec des personnes ayant des comportements difficiles.
- D'autres problèmes donnaient lieu à des préoccupations concernant la qualité et le caractère approprié des services fournis aux clients individuels. Certains organismes ne pouvaient prouver qu'ils examinaient et mettaient à jour les plans de soutien à la clientèle chaque année. Ces problèmes ont été relevés lors des inspections des organismes, et ont été constatés 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. En vertu de la Loi, le Ministère peut prendre les mesures suivantes en cas de non-conformité des organismes de services :

- Donner un ordre de conformité selon lequel l'organisme de services doit élaborer et mettre en oeuvre un plan pour assurer la conformité dans un délai précis.

- Donner un ordre de conformité concernant les mesures particulières que doit prendre l'organisme de services pour assurer la conformité.

Si l'organisme de services ne se conforme pas à l'ordre dans le délai prescrit, le Ministère peut :

- résilier l'accord de financement conclu avec l'organisme de services;
- nommer une personne qui prendra en charge et gèrera les activités de l'organisme de services en ce qui concerne les services et soutiens financés par le Ministère.

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris de mesures d'application à l'égard des organismes de services ou que ceux-ci n'avaient subi aucune conséquence à la suite des constatations d'inspections depuis 2016.

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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Il a récemment mis à niveau l'application utilisée pour le suivi et la communication des résultats des inspections, ce qui permettra une analyse plus rapide et plus détaillée des tendances en matière de non-conformité au niveau des organismes et des programmes. À partir de ces renseignements, le Ministère reconnaît les possibilités d'amélioration et sera mieux outillé pour régler les cas de non-conformité récurrents constatés au moment de l'inspection et pour tenir les organismes responsables du maintien

de la conformité. Au cours des six prochains mois, le Ministère utilisera ces données pour appuyer l'élaboration de stratégies supplémentaires visant à corriger les cas de non-conformité répétés.

4.3 Programme Passeport

4.3.1 Le financement minimal de 5 000 \$ fourni par le programme Passeport réduit de plus de 8 millions de dollars le financement disponible pour les personnes ayant des besoins élevés

En 2018-2019, le Ministère a apporté un changement de politique au programme Passeport. Ce changement fait en sorte que les clients admissibles aux services de soutien reçoivent 5 000 \$ du programme Passeport avant que l'évaluation de leurs besoins soit achevée. Cela permet aux clients d'acheter certains soutiens pendant qu'ils attendent que l'évaluation de leurs besoins ait été effectuée, et que leur soient fournis les services d'un organisme et le financement supplémentaire du programme Passeport auxquels ils peuvent être admissibles selon les résultats de l'évaluation des besoins.

Avant ce changement, les clients pouvaient recevoir aussi peu que 690 \$ en financement annuel du programme Passeport, selon l'évaluation de leurs besoins. Depuis le changement, un client peut recevoir davantage de fonds du programme Passeport après l'achèvement de l'évaluation de ses besoins, mais le financement n'est jamais inférieur à 5 000 \$, même si les besoins évalués du client correspondent à un montant moindre.

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 augmenté considérablement de 2015-2016 à 2019-2020, comme le montre la **figure 23**. Près de 19 500 personnes étaient en attente d'un financement supplémentaire du programme Passeport 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 de leurs 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 \$ octroyé.

Le financement supplémentaire de 1 610 \$ accordé à ces clients représente 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. Ce montant continuera d'augmenter à mesure qu'un plus grand nombre de demandeurs de services de soutien seront approuvés pour le financement minimal du programme Passeport. Comme il est mentionné à la **section 2.8.2**, le financement du programme Passeport est attribué aux personnes inscrites sur la liste d'attente en fonction d'une cote de priorité. Au moment de notre audit, nous avons calculé que ce montant de 8,4 millions de dollars permettrait à plus de 650 personnes ayant les cotes de priorité les plus élevées sur la liste d'attente d'obtenir leur financement annuel total évalué de 12 600 \$ par client en moyenne.

Nous notons également que le montant de 8,4 millions de dollars auquel nous sommes arrivés est probablement sous-estimé, car il ne tient pas compte des personnes qui reçoivent le montant minimal de 5 000 \$ et dont les besoins n'ont pas été évalués. Étant donné qu'il n'est pas obligatoire que les clients fassent l'objet d'une évaluation de leurs besoins, ceux-ci peuvent continuer de recevoir le minimum de 5 000 \$ indéfiniment, sans qu'une évaluation des besoins soit jamais effectuée. Au moment de notre audit, plus de 3 700 personnes

dont les besoins n'avaient pas encore été évalués recevaient le financement minimal de 5 000 \$ du programme Passeport. Bon nombre de ces personnes semblaient retarder ou refuser l'évaluation de leurs besoins et continuaient de recevoir le minimum de 5 000 \$. Cela peut indiquer que leurs besoins sont d'un niveau inférieur au montant minimal. Le Ministère n'a pas été en mesure de fournir une estimation du nombre de bénéficiaires du programme Passeport qui ont choisi de ne pas faire l'objet d'une évaluation, car il n'y a pas d'indicateur dans leurs systèmes d'information précisant si un client choisit de ne pas être évalué.

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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient qu'il est important d'évaluer la mesure dans laquelle le montant minimal de 5 000 \$ du programme Passeport contribue à l'atteinte de l'objectif global consistant à réduire les admissions urgentes et en situation de crise sans nuire déraisonnablement à l'accès équitable et rapide au financement. Le Ministère a instauré le changement de programme dans le but d'offrir de façon proactive aux personnes dans un délai plus court ou sans délai, en général, le montant minimal auquel elles auraient

probablement droit, et de réduire la nécessité de mener certaines évaluations, tout en ayant une incidence minimale sur les personnes hautement prioritaires.

Pour évaluer l'incidence du programme sur l'atteinte de ces objectifs, le Ministère appliquera une approche structurée afin de déterminer :

- l'efficacité du montant de 5 000 \$ pour ce qui est de réduire les admissions urgentes et en situation de crise;
- l'incidence du programme sur les demandes de service;
- l'écart entre le financement de 5 000 \$ et le montant total évalué du financement du programme Passeport pour les personnes ayant divers niveaux de besoins.

Ce travail sera achevé d'ici le

31 décembre 2021.

Le Ministère envisagera d'apporter des changements fondés sur des données probantes au programme Passeport après l'évaluation.

4.3.2 Certains clients du programme Passeport ont utilisé la majorité de leur financement afin de payer des membres de leur famille pour des activités de soutien qui ne correspondaient pas à leurs besoins

Nous avons constaté que de nombreux clients du programme Passeport utilisent 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 (décrite à la **section 2.6**). Nous avons également constaté qu'il n'y avait pas de processus en place à PassportONE pour confirmer que les membres de la famille fournissaient des services de soutien aux clients.

En 2019-2020, PassportONE a remboursé aux clients du programme Passeport 197 millions de

dollars pour le recours à des préposés aux services de soutien, ce qui représente 58 % des dépenses totales du programme Passeport lors de cet exercice. 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.

Les préposés aux services de soutien à la personne ne sont pas réglementés en Ontario, et n'importe qui peut se désigner comme étant un préposé aux services de soutien, peu importe ses études, sa formation ou ses qualifications. 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. Un travail de soutien peut être fourni pour répondre aux besoins du client dans les domaines de la participation communautaire, des services de relève pour fournisseurs de soins, de l'emploi, de l'éducation et de la formation.

Nous avons constaté que les clients du programme Passeport qui comptaient uniquement des membres de leur famille à titre de préposés aux services de soutien avaient consacré en moyenne 65 % de leur financement annuel à des activités de soutien en 2019-2020, comparativement à 51 % concernant les bénéficiaires pour lesquels les activités de soutien n'étaient pas effectuées par des membres de la famille. Plus de 2 100 bénéficiaires du programme Passeport ont utilisé plus de 90 % de leur financement pour payer des membres de leur famille à titre de préposés aux services de soutien, et plus de 1 300 ont utilisé 100 % de leur financement à cette fin. Bien que ces dépenses soient conformes aux règles du programme,

nous avons constaté qu'elles ne correspondaient pas toujours aux besoins individuels indiqués dans l'Échelle d'intensité de soutien (décrite à la **section 2.6**).

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 a 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 fournisseurs 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.
- Un autre client a utilisé 100 % de son financement de 5 175 \$ dans le cadre du programme Passeport pour payer une sœur ou un frère à titre de préposé aux services de soutien aux fins de la prestation de services de relève pour fournisseurs de soins. Or, les résultats les plus élevés concernant les besoins du client se situaient dans les domaines de l'apprentissage tout au long de la vie et des soutiens de l'emploi, tandis que des résultats moins élevés avaient été obtenus dans des domaines comme la vie à la maison et la santé et la sécurité, qui indiqueraient le besoin de services de relève pour fournisseurs de soins.

Nous avons également relevé des contrôles limités pour l'approbation par PassportONE du

travail de soutien fourni par des membres de la famille. Par exemple :

- Un montant de 17 250 \$ a été remboursé pour des activités de soutien effectuées par un frère ou une soeur d'un client entre mai 2018 et avril 2020. Cela représentait 100 % 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 soeur ou le frère désigné à titre de préposé aux services de soutien en tant que personne qui gèrait le financement accordé au client dans le cadre du programme, ce qui constituait un conflit d'intérêts évident, car la soeur ou le frère pouvait approuver et soumettre les montants au titre de services rendus à des fins de remboursement.
- Un montant de 22 600 \$ a été remboursé relativement à des activités de soutien effectuées par un membre de la famille d'un client entre juillet 2018 et juin 2020 – ce montant comprenait des demandes de remboursement de frais de kilométrage de près de 1 200 \$ pour le préposé aux services de soutien, sans que soient indiqués les lieux où il s'était rendu avec le client. Cela représentait 57 % des dépenses du client au titre du programme Passeport qui ont été remboursées durant cette période. 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 déclaré dans le système d'information de PassportONE. Les activités de soutien exécutées par les beaux-parents ne sont pas admissibles à un 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.

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;
- 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;
- mette en oeuvre, 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation d'améliorer l'information sur les options en matière d'achat de services de soutien. Une orientation et des directives plus précises

peuvent aider les bénéficiaires du programme Passeport à acheter des services. Le Ministère collaborera avec les organismes chargés du programme Passeport et d'autres partenaires du secteur afin de déterminer et d'évaluer les possibilités d'améliorer l'information. Il aidera également les partenaires du secteur à mettre au point des outils et différents mécanismes, et tirera parti des plateformes et des initiatives existantes pour aider les bénéficiaires à établir des budgets et des options de soutien adaptées à leurs besoins. Ce travail sera achevé d'ici le 31 mars 2021.

Le Ministère reconnaît l'importance d'assurer le respect des lignes directrices du programme Passeport. Il collaborera avec les organismes chargés du programme Passeport pour communiquer clairement les restrictions concernant les personnes qui sont admissibles à des remboursements pour les activités effectuées par des préposés aux services de soutien. En outre, le Ministère prendra des mesures pour améliorer les vérifications dans le cadre des processus administratifs de PassportONE en instaurant des examens ciblés après paiement des factures des clients par PassportONE afin d'accroître la conformité à ces règles d'ici le 31 mars 2021.

Les personnes qui s'occupent de la gestion des fonds ne sont pas admissibles à une rémunération pour la prestation de services de soutien aux clients pour lesquels elles gèrent des fonds. Le Ministère mettra en place des examens ciblés après paiement des factures des clients par PassportONE afin d'améliorer la conformité à ces règles d'ici le 31 mars 2021.

En cas d'utilisation abusive du financement, PassportONE et les organismes chargés du programme Passeport ont mis en place des processus pour suspendre ou mettre fin au financement, ou pour prendre des mesures d'application de la loi ou intenter des poursuites judiciaires, lorsque les bénéficiaires ou la personne qui gère les fonds ne se conforment

pas aux modalités énoncées dans les lignes directrices du programme Passeport ou dans l'entente de service. Le Ministère renforcera l'imposition de ces sanctions pour les organismes chargés du programme Passeport et les bénéficiaires du programme en mettant à jour les lignes directrices du programme Passeport.

4.3.3 Un grand nombre de billets onéreux d'événements de sport professionnel et de concerts sont remboursés à des bénéficiaires du programme Passeport

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 le programme.

Comme il est indiqué à la **section 2.8.2**, les clients du programme Passeport peuvent acheter des services de soutien correspondant aux catégories de soutien énumérées à la **figure 3**, qui comprennent la participation communautaire. 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 participation communautaire. Nous avons toutefois constaté que les lignes directrices du Ministère concernant le programme n'imposent 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.

Nous avons observé qu'en 2019-2020, les clients du programme Passeport se sont vu rembourser plus de 18,5 millions de dollars au titre des dépenses qu'ils ont engagées relativement à des événements et des activités, y compris des événements de sport professionnel et de

divertissement. Nous avons examiné un échantillon de demandes de remboursement et de factures connexes pour de telles dépenses et avons relevé de nombreux exemples de clients du programme Passeport qui demandaient et recevaient des remboursements de PassportONE pour l'achat de billets onéreux ou d'un grand nombre de billets en vue d'assister à des concerts et des événements de sport professionnel, y compris des billets d'abonnement. Voici les exemples les plus notables de ce type de cas :

- Un client a dépensé 2 214 \$ pour l'achat de deux billets en vue d'assister à un match des Raptors de Toronto. PassportONE a d'abord rejeté la demande parce qu'il ne rembourserait le coût d'un deuxième billet que si le préposé aux services de soutien inscrit du client était présent. Après avoir informé le client qu'il n'avait pas de préposé aux services de soutien inscrit, le client a inscrit un cousin qui a assisté au match. PassportONE a par la suite approuvé la demande de remboursement intégrale de 2 214 \$. Trois semaines plus tard, le même client a acheté deux billets de concert au prix de 2 070 \$. Les deux billets ont été remboursés par PassportONE. Nous avons également constaté que les 4 284 \$ dépensés pour ces deux événements représentaient plus de 55 % du financement annuel du client dans le cadre du programme Passeport.
- Le principal fournisseur de soins d'un client s'est fait rembourser deux billets d'abonnement pour la saison 2020 des Bills de Buffalo, au coût de 3 860 \$ (ou 483 \$ par match). La frontière canado-américaine était fermée en raison de la pandémie de COVID-19 au moment où les billets ont été achetés, et les Bills de Buffalo ont par la suite annoncé que les détenteurs de billets d'abonnement pour la saison 2020 auraient la possibilité d'obtenir un remboursement ou un crédit. Les 3 860 \$ n'avaient pas été recouverts auprès du client au moment de

notre audit. L'achat de billets d'abonnement pour les matchs des Bills de Buffalo n'était pas compatible avec les résultats de l'Échelle d'intensité de soutien du client, qui indiquaient que le client avait un besoin élevé d'apprentissage tout au long de la vie et de soutien de l'emploi, et un besoin moindre d'activités récréatives et de loisirs.

Bien que les concerts et les événements sportifs puissent offrir des expériences valables de participation communautaire aux personnes ayant une déficience intellectuelle, l'achat de billets sans restriction peut aller à l'encontre du principe d'optimisation des ressources, car d'autres personnes ayant une déficience intellectuelle attendent de recevoir des fonds du programme Passeport pour acheter des soutiens dont elles ont grandement besoin, comme il est mentionné à la **section 4.3.1**. En outre, l'achat d'un grand nombre de billets pour assister à des événements est moins susceptible de correspondre aux besoins de soutien cernés pour les clients du programme Passeport.

Les renseignements sur les demandes de remboursement saisis dans les systèmes d'information sont insuffisants en vue de déterminer les montants utilisés pour acheter des billets onéreux de concerts et d'événements de sport professionnel

Étant donné que le système d'information de PassportONE ne contient pas suffisamment de renseignements sur chaque demande de remboursement, nous n'avons pas été en mesure de déterminer combien de billets de concerts et d'événements de sport professionnel ont été achetés par les clients du programme Passeport. Par conséquent, il est impossible d'effectuer des analyses pour déterminer les achats de billets onéreux ou de quantités excessives de billets.

Les demandes de remboursement soumises en 2019-2020 comprenaient plus de 183 000 factures pour des activités et des événements. Le personnel de PassportONE chargé d'examiner les demandes

de remboursement individuelles des clients (comme il est décrit à la **section 2.8.2**) peut 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 contient 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 comprend 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 comporte un champ permettant d'identifier le fournisseur de services, nous avons observé que, souvent, il contient seulement une description vague, comme « billet d'événement » ou « activité ».

PassportONE nous a 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'est 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 peuvent être facilement repérées, il n'est pas possible non plus d'effectuer un examen ciblé de ces dépenses pour en vérifier le caractère raisonnable.

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;
- 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;
- 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.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Le Ministère élabore un plan de réforme à long terme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle afin de mettre en place un système qui répond mieux aux besoins individuels et qui favorise des choix accrus et une plus grande souplesse pour les gens tout au long de leur vie. Un aspect important des efforts de réforme du ministère consiste à moderniser la façon dont les services sont fournis et l'endroit où ils le sont afin que les ressources soient affectées là où elles sont les plus nécessaires et les plus efficaces. Cela comprend un examen du programme Passeport ainsi que des utilisations et objectifs raisonnables du financement direct.

Entre-temps, le Ministère élaborera une norme relative aux dépenses raisonnables pour guider les bénéficiaires dans l'utilisation de leurs

fonds. Le Ministère examinera le formulaire de facturation des services de PassportONE et apportera les changements nécessaires pour l'harmoniser avec l'instauration d'une norme du caractère raisonnable afin d'appuyer le processus de demande de remboursement. Des modifications seront apportées aux systèmes d'information et aux processus opérationnels de PassportONE à l'appui de la norme. Ce travail sera achevé au plus tard le 31 mars 2021. Les organismes chargés du programme Passeport feront un suivi auprès des clients qui soumettent des demandes de remboursement qui dépassent la norme.

4.4 Réponse à la pandémie de COVID-19

Le 17 mars 2020, le gouvernement de l'Ontario a déclaré l'état d'urgence en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons constaté qu'après la déclaration de l'état d'urgence, les bureaux des SOPDI ont continué de traiter les demandes de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle et de procéder à distance à l'évaluation des besoins. En outre, en raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère a élargi la liste des services que les bénéficiaires du programme Passeport pouvaient acheter au moyen des fonds et leur a versé des paiements anticipés à cette fin.

Le Ministère a également 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 prévoir une certaine souplesse pour la prise de mesures en réponse à la pandémie. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas de données sommaires complètes sur le nombre d'organismes qui ont interrompu leurs activités en raison de la pandémie, la durée des interruptions et les répercussions de celles-ci sur les services fournis et les personnes servies.

Évaluation des demandes et des besoins

Le Ministère nous a informés que les bureaux des SOPDI sont outillés pour traiter les demandes et effectuer les évaluations des besoins à distance par vidéoconférence. Nous avons constaté qu'après le début de la pandémie, tous les bureaux des SOPDI ont interdit l'accès du public à leurs locaux. Toutefois, au moment de notre audit, ils continuaient de traiter les demandes et d'évaluer les besoins par vidéoconférence, et ils rencontraient les clients en personne sur rendez-vous seulement en cas de nécessité.

Financement du programme Passeport

Pour continuer de soutenir les bénéficiaires du programme Passeport durant la pandémie de COVID-19, le Ministère a mis en place des mesures temporaires en vue de fournir à l'avance au moins une partie du financement au lieu de rembourser les dépenses seulement après qu'elles ont été engagées et que les factures connexes ont été présentées. Ces ententes de financement comprenaient ce qui suit :

- Tous les clients du programme Passeport qui n'avaient pas dépensé la totalité du financement qui leur a été octroyé pour 2019-2020 ont reçu vers la fin de juin 2020 un paiement anticipé automatique d'au plus 1 000 \$ à même les fonds qu'ils n'avaient pas encore utilisés. Les clients sont toujours tenus de présenter des factures pour ces paiements anticipés, et le Ministère nous a informés que les fonds non utilisés devaient être retournés.
- Les bénéficiaires du programme Passeport qui ont présenté des demandes de remboursement pour l'exercice 2019-2020 et qui ont continué d'être admissibles au financement en 2020-2021 ont reçu 25 % de leur allocation annuelle autorisée à titre de paiement anticipé en mai 2020. Les clients sont toujours tenus de présenter des factures pour ces paiements anticipés, et le Ministère

nous a informés que les fonds non utilisés devaient être retournés.

Le Ministère a également élargi temporairement la liste des dépenses admissibles au financement du programme Passeport parce que beaucoup d'activités et de milieux communautaires sont fermés. La liste élargie des dépenses admissibles vise les biens et services qui aident les personnes ayant une déficience intellectuelle et leur famille à rester à la maison et à mettre en pratique l'éloignement physique. La liste élargie comprend ce qui suit :

- La technologie qui permet au client de demeurer en sécurité, connecté, occupé et engagé à la maison. Cela comprend les ordinateurs portables, les consoles de jeux vidéo et les liseuses numériques.
- Les articles à l'appui d'activités récréatives et de conditionnement physique à domicile qui seraient autrement accessibles dans le cadre de programmes de jour et d'autres programmes communautaires. Cela comprend les fournitures d'art et d'artisanat, le matériel pour passe-temps, les livres et le matériel de conditionnement physique et de sport.
- Les frais de prestation des services essentiels, comme les frais d'épicerie, de pharmacie et de livraison des repas.
- L'équipement et les fournitures de protection individuelle.

Services des organismes

Après la déclaration de l'état d'urgence par la province en raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère a demandé aux organismes de services de déclarer eux-mêmes dans son système de signalement des incidents graves s'ils fermaient leurs locaux. Le Ministère a 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.

Le Ministère a indiqué qu'il s'attendait à ce que l'éclosion de COVID-19 donne lieu à une augmentation des coûts de prestation des services des organismes. Les organismes engageraient des coûts supplémentaires pour se conformer aux lignes directrices en matière de santé publique afin d'assurer la santé et la sécurité de leurs clients et de leur personnel grâce à l'éloignement physique et à d'autres mesures de sécurité liées à la COVID-19. Le Ministère a 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 a informé les organismes de services que le financement des services de soutien pourrait être transféré entre différents types de services que les organismes étaient censés fournir, y compris les services en établissement pour lesquels un organisme était également financé. En septembre 2020, le Ministère a fourni aux organismes de services des directives sur la façon de suivre et de déclarer ces transferts de financement.
- Les organismes de services ont été informés qu'ils ne seraient pas tenus de respecter le plafond de 10 % du financement consacré aux dépenses administratives pour l'exercice 2020-2021.
- 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.

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient qu'il est important de s'assurer que les dépenses des organismes de services sont raisonnables et conformes aux exigences de ses politiques et de ses programmes. Il a déjà recueilli certains renseignements sur les fermetures de services au moyen de son système de déclaration des incidents graves. Le Ministère exigera des organismes de services qu'ils signalent les changements à la disponibilité des services de soutien découlant de la pandémie de COVID-19 au moyen de rapports provisoires et de fin d'année à venir, notamment en ce qui concerne le fait de continuer d'offrir des services par des moyens virtuels, par exemple.

Le Ministère utilisera ces renseignements pour évaluer le caractère raisonnable des dépenses réelles pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle déclarées par les organismes de services, y compris l'utilisation de fonds flexibles pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle afin de répondre aux pressions qui s'exercent sur le programme du Ministère en raison la COVID-19. Conformément à la marge de manoeuvre financière du Ministère liée à la COVID-19, les organismes peuvent transférer du financement au sein d'un organisme et entre les secteurs de programme pour se concentrer sur les services essentiels et les besoins associés à la COVID-19.

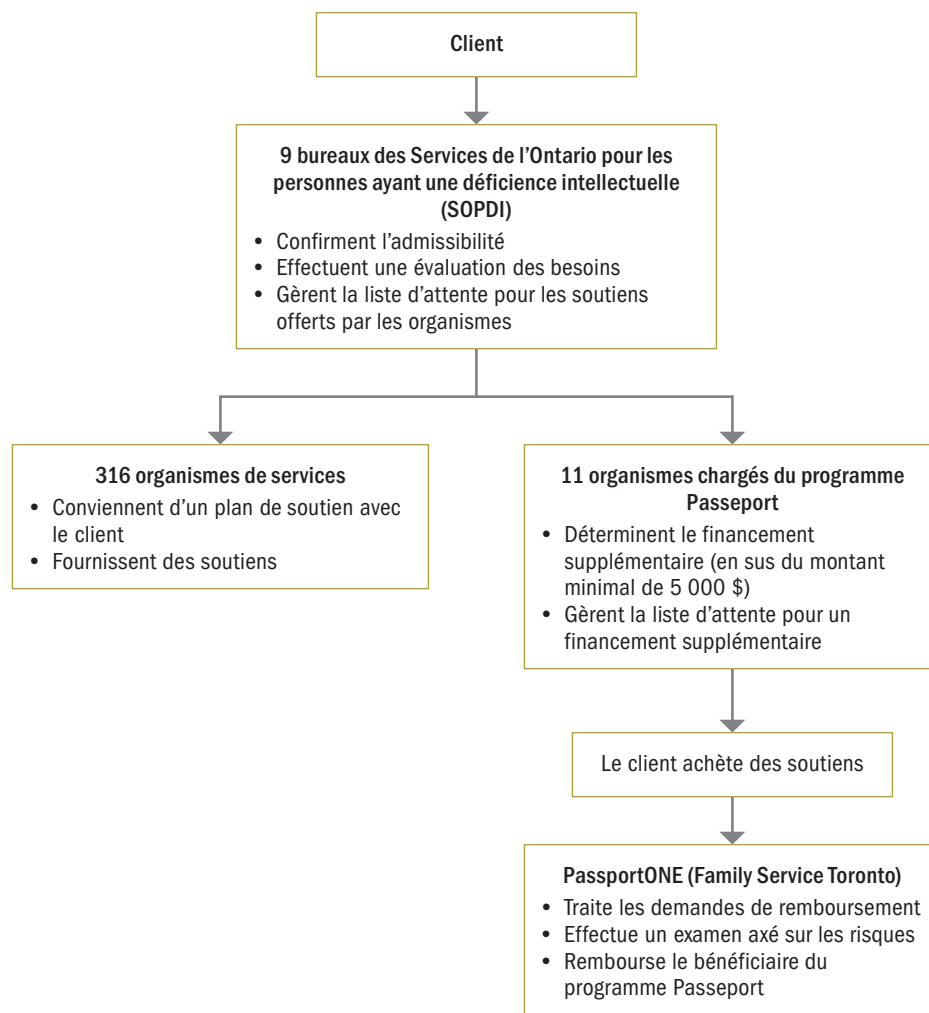
Figure 1 : Rôles et responsabilités des organismes bénéficiaires de paiements de transfert offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Organismes de services	Au total, 316 organismes de services ont passé des contrats avec le Ministère pour la prestation de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
Bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI)	Neuf organismes de services sont également désignés en tant que bureaux des SOPDI responsables de la prise en charge des demandeurs, ce qui comprend notamment ce qui suit : • déterminer l'admissibilité du demandeur (voir la section 2.5); • évaluer les besoins en matière de soutien du demandeur (voir la section 2.6.1); • gérer la liste d'attente pour les soutiens d'organismes de services et aiguiller les personnes admissibles vers les organismes. (Voir la section 2.8.1.) Se reporter à l'annexe 2 pour voir la liste des neuf bureaux régionaux des SOPDI en Ontario et les régions qu'ils desservent.
Organismes chargés du programme Passeport	Onze organismes de services sont également désignés en tant qu'organismes chargés d'administrer le programme Passeport pour le compte du ministère; ils sont responsables de ce qui suit : • déterminer le montant du financement du programme Passeport auquel une personne est admissible; • gérer la liste d'attente du programme Passeport; • aider les bénéficiaires du programme Passeport à cheminer dans le système. Pour voir la liste des 11 organismes régionaux chargés du programme Passeport en Ontario et les régions qu'ils desservent, se reporter à l'annexe 2. Family Service Toronto, l'un des 11 organismes chargés du programme Passeport, exploite également un service centralisé de traitement des paiements appelé PassportONE pour examiner et traiter toutes les factures soumises par les bénéficiaires du programme Passeport aux fins de remboursement. Se reporter à la section 2.8.2 pour en savoir plus sur les organismes chargés du programme Passeport et sur PassportONE.

Figure 2 : Cheminement dans le système de services de soutien aux clients*

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Les cinq bureaux régionaux du Ministère sont responsables de la surveillance des bureaux des SOPDI, des organismes chargés du programme Passeport, de PassportONE et des organismes de services.

Figure 3 : Types de services de soutien et prestation

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Type de service	Admissibles au programme Passeport	Fournis par des organismes de services
Les services et soutiens liés à la participation communautaire portent sur des éléments comme le développement personnel, une initiation à la vie quotidienne, les activités sociales et de loisirs, le bénévolat et d'autres activités favorisant la participation communautaire.	✓	✓
Les services de relève pour fournisseurs de soins offrent un répit temporaire aux fournisseurs de soins principaux des personnes ayant une déficience intellectuelle. Ils peuvent être fournis pendant quelques heures ou la nuit, à la maison ou à l'extérieur, afin de permettre au fournisseur de soins régulier de se reposer mentalement et physiquement, et notamment de prendre des vacances ou de s'acquitter d'engagements à court terme.	✓	✓
Les soutiens de l'emploi fournissent aux personnes ayant une déficience intellectuelle des soutiens favorisant une participation accrue au marché du travail, de meilleurs résultats en matière d'emploi et l'inclusion communautaire. Ce programme offre habituellement des soutiens plus intensifs par rapport à d'autres programmes d'emploi pour répondre aux besoins de soutien initiaux et continus plus élevés des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les exemples de soutiens comprennent la formation préalable à l'emploi, le perfectionnement des compétences et l'encadrement professionnel.	✓	✓
Les services professionnels et spécialisés aident les personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont des besoins plus élevés en matière de soutien. Plus précisément, ces services comprennent des évaluations cliniques et l'élaboration de plans cliniques, et sont offerts par des professionnels de la santé réglementés ou des fournisseurs de services ayant une formation et une expérience appropriées. Les services professionnels et spécialisés comprennent l'orthophonie, la gestion du comportement et les services de protection des adultes.		✓
La planification gérée par la personne s'entend d'activités de planification et de facilitation qui permettent aux personnes ayant une déficience intellectuelle de diriger leur propre vie en vue d'atteindre leurs objectifs personnels. Un plan géré par la personne aide les clients, avec l'appui d'un organisme ou d'un autre soutien, à trouver les outils nécessaires pour atteindre leurs objectifs. Le montant maximal pouvant être dépensé chaque année est de 2 500 \$ dans le cadre du programme Passeport.	✓	✓
Les soutiens temporaires offrent une aide de durée limitée aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont un besoin urgent lorsque des soutiens naturels, sociaux ou communautaires ne sont pas disponibles. Les soutiens sont provisoires et à court terme, et visent à aider la personne, dans la mesure du possible, à composer avec les facteurs de risque attribuables à des circonstances imprévues dans son environnement habituel.		✓
Les réseaux communautaires de soins spécialisés offrent un soutien et des services directs aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont des besoins élevés en matière de soutien et de soins complexes, lorsque leurs besoins dépassent les services et soutiens disponibles pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou que ces besoins nécessitent une coordination avec les fournisseurs de services et les partenaires interministériels.		✓
Les mécanismes de soutien aux autres formes de vie active offrent une formation professionnelle pour aider les personnes handicapées à accroître leur autonomie et leur participation à la vie communautaire, ainsi qu'à préparer et à soutenir les personnes pour qu'ils occupent un emploi dans la collectivité. Ils aident les personnes à obtenir divers soutiens de l'emploi, ce qui comprend notamment le perfectionnement professionnel, la formation professionnelle, l'encadrement professionnel et l'intervention auprès des employeurs pour conserver leur emploi.		✓

Figure 4 : Services fournis à des clients par les organismes et le programme Passeport, clients servis et financement, 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Total (en millions de dollars)	Variation (%)
Services fournis à des clients par les organismes ¹	55 566	59 009	58 323	59 826	S.O. ²	—	S.O.
Clients servis par les organismes ³	S.O.	S.O.	23 936	24 571	25 067	—	S.O.
Financement des organismes de services (en millions de dollars)	394,1	408,3	428,3	447,5	425,3	2 103,5	8
Clients du programme Passeport	19 138	23 445	24 619	47 014 ⁴	52 588	—	175
Financement du programme Passeport (en millions de dollars) ⁵	184,6	192,9	251,2	324,0	434,1 ⁶	1 386,8	135
Total						3 490,3	49

1. Les clients sont comptés une fois pour chaque service reçu. Par conséquent, si un client reçoit plus d'un type de soutien (services de relève et participation communautaire, par exemple), il est compté plusieurs fois.
2. En raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère a prolongé les délais de déclaration des organismes de services. Par conséquent, le nombre de services aux clients fournis en 2019-2020 n'était pas encore disponible auprès des organismes de service à la fin de notre audit.
3. Les clients uniques servis par des organismes ne sont pas disponibles avant 2017-2018.
4. En 2018-2019, le Ministère a modifié sa politique pour permettre à tous les adultes admissibles aux services de soutien d'être immédiatement inscrits au programme Passeport, ce qui a contribué.
5. Le financement du programme Passeport est principalement lié aux remboursements des clients. Il comprend également le financement des organismes chargés du programme Passeport pour l'administration du programme. En 2019-2020, le financement des frais d'administration a totalisé 16,9 millions de dollars.
6. En raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère a annulé la date limite initiale à laquelle les clients devaient soumettre leurs demandes de remboursement dans le cadre du programme Passeport pour 2019-2020 et n'avait pas encore fixé une nouvelle date limite à la fin de notre audit. Par conséquent, le financement du programme Passeport pour 2019-2020 comprend une somme cumulative d'environ 97,2 millions de dollars pour ces demandes prévues.

Figure 5 : Financement des organismes de services et services fournis aux clients par type de service, 2018-2019¹

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Type de service	Financement		Services fournis aux clients	
	En millions de dollars	%	Nbre	%
Nombre Soutiens à la participation communautaire	254,0	56,7	21 708	36,3
Services de relève pour fournisseurs de soins	26,0	5,8	4 925	8,2
Soutiens de l'emploi	28,5	6,4	3 774	6,3
Services professionnels et spécialisés	88,1	19,7	24 065	40,3
Autres soutiens aux clients ²	23,6	5,3	5 354	8,9
Bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (prise en charge des clients)	19,8	4,4	S.O.	S.O.
Coordination des services ³	7,5	1,7	S.O.	S.O.
Total	447,5	100,0	59 826	100,0

1. Le nombre de services aux clients fournis en 2019-2020 n'était pas encore disponible auprès des organismes de services à la fin de notre audit. La déclaration des organismes de service pour 2019-2020 a été retardée en raison de la pandémie de COVID-19.
2. Les autres soutiens offerts aux clients comprennent la planification gérée par la personne, les réseaux communautaires de soins spécialisés, les soutiens temporaires et les mécanismes de soutien aux autres formes de vie active. Se reporter à la figure 3 pour une description complète de ces soutiens.
3. La coordination des services consiste à financer des organismes qui aident les clients à cheminer dans le système de services de soutien.

Figure 6 : Remboursements du programme Passeport par type de service, 2019-2020

Source des données : PassportONE

Type de service	Remboursements		Factures	
	En millions de dollars	%	Nombre (en milliers)	%
Participation communautaire	211,1	62,1	840,9	69,5
Soutien de l'emploi, éducation et formation ¹	69,2	20,4	128,5	10,6
Services de relève	50,8	14,9	76,9	6,4
Planification gérée par la personne	0,5	0,1	1,0	0,1
Administration ²	8,4	2,5	162,3	13,4
Total	340,0³	100,0	1 209,6	100,0

1. Le système PassportONE ne fait pas de distinction entre l'éducation, la formation, les cours offerts à des fins de soutien de l'emploi et les cours relatifs à des activités de la vie quotidienne, comme les finances personnelles.
2. Le Ministère permet d'affecter jusqu'à 10 % du financement du programme Passeport à l'administration.
3. Remboursements approuvés pour 2019-2020 à compter de juillet 2020 selon le système d'information PassportONE. Cela ne reflète pas le montant total remboursé au titre du programme Passeport pour 2019-2020 parce que le Ministère a annulé la date limite initiale pour présenter de telles demandes en raison de la pandémie de COVID-19 et n'avait pas encore fixé une nouvelle date limite à la fin de notre audit.

Figure 7 : Admissibilité des demandeurs de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle, 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Admissibles		Non admissibles	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
2015-2016	3 934	86	646	14
2016-2017	3 953	88	555	12
2017-2018	4 601	87	698	13
2018-2019	4 519	85	790	15
2019-2020	5 130	85	901	15

Figure 8 : Évaluations des besoins par les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI), 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Évaluations effectuées*	7 747	7 902	6 104	6 277	6 182

* Les nombres d'évaluations sont supérieurs aux nombres de demandeurs jugés admissibles et non admissibles indiqués à la figure 7 parce que les évaluations comprennent des réévaluations découlant d'un changement dans les besoins ainsi que des personnes bénéficiant de droits acquis qui ont été incluses dans le système avant l'établissement des bureaux des SOPDI en 2011 et qui ont fait l'objet d'évaluations.

Figure 9 : Répartition des clients des services de soutien* par groupe d'âge, au 31 mars 2020 (%)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

18 à 29 ans	30 à 44 ans	45 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans ou plus	Total
41	27	19	11	2	100

* Comprend les 63 500 personnes admissibles à des services de soutien.

Figure 10 : Répartition des clients des services de soutien* par niveau de besoin, au 31 mars 2020 (%)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Niveau de besoin	75 à 100 (Besoins les plus élevés)	50 à 74	25 à 49	0 à 24 (Besoins les moins élevés)	Total
	% de clients				
	19	20	21	40	100

* Comprend les 45 700 personnes dont les besoins ont été évalués.

Figure 11 : Répartition des clients des services de soutien* selon les conditions de vie, au 31 mars 2020 (%)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	%
Résidence possédée ou louée par un parent	57
Résidence communautaire financée par le Ministère	23
Vivant de façon autonome	8
Résidence communautaire non financée par le Ministère	6
Résidence possédée ou louée par une personne non apparentée	5
Sans-abri	1
Total	100

* Comprend les 45 700 personnes dont les besoins ont été évalués.

Figure 12 : Moyenne provinciale des temps d'attente pour l'évaluation des besoins, 2015-2016 à 2019-2020 (mois)

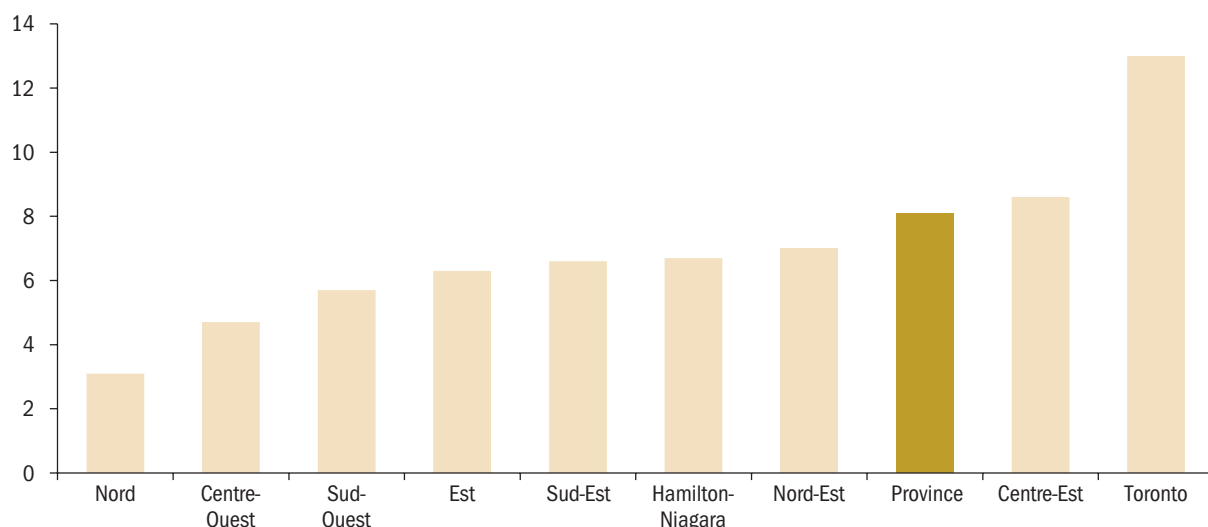
Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
10,8	9,6	9,1	9,3	8,1

Remarque : Les temps d'attente comprennent uniquement les personnes âgées de 18 ans ou plus au moment de l'évaluation. Les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle évaluent à l'avance les enfants de 16 et de 17 ans aux fins des services aux adultes qu'ils recevront à l'âge de 18 ans, mais ne font pas le suivi des temps d'attente pour ces évaluations des besoins.

Figure 13 : Temps d'attente moyen pour l'évaluation des besoins par bureau des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, 2019-2020 (mois)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



Remarque : Les temps d'attente comprennent uniquement les personnes âgées de 18 ans ou plus au moment de l'évaluation. Les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle évaluent à l'avance les enfants de 16 et de 17 ans aux fins des services aux adultes qu'ils recevront à l'âge de 18 ans, mais ne font pas le suivi des temps d'attente pour ces évaluations des besoins.

Figure 14 : Nombre d'évaluations des besoins effectuées par rapport au nombre cible, 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre cible d'évaluations des besoins	8 194	8 664	8 664	8 664	8 664
Nombre d'évaluations des besoins effectuées	7 747	7 902	6 104	6 277	6 182
Nombre d'évaluations des besoins sous la cible	447	762	2 560	2 387	2 482
% sous la cible	6	9	30	28	29

Figure 15 : Évaluations annuelles prévues, cibles et déficits par bureau des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

SOPDI	Évaluateurs ETP financés (nombre)	A Évaluations prévues (nombre)*	B Cible d'évaluations établie par le Ministère (nombre)	A - B Évaluation Déficit d'évaluations (nombre)
Toronto	14,0	1 050	1 337	(287)
Hamilton-Niagara	11,7	879	1 037	(158)
Sud-Est	6,0	450	591	(141)
Centre-Est	17,5	1 313	1 446	(133)
Centre-Ouest	14,0	1 050	1 158	(108)
Nord-Est	4,0	300	340	(40)
Nord	6,8	510	533	(23)
Est	15,0	1 125	965	160
Sud-Ouest	19,0	1 425	1 257	168
Province	108,0	8 102	8 664	(562)

* On s'attend à ce que chaque ETP chevronné effectue 75 évaluations par année. Toutefois, le nombre de 8 102 évaluations prévues est probablement encore trop élevé, car il suppose que tous les évaluateurs financés sont chevronnés. Un évaluateur qui en est à sa première année d'emploi devrait effectuer environ 60 évaluations.

Figure 16 : Nombre d'évaluations effectuées par évaluateur* dans chaque bureau des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI), 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et bureaux des SOPDI

SOPDI	Nombre d'évaluateurs financés	Nombre moyen d'évaluateurs réels	Nombre d'évaluations effectuées	Nombre réel d'évaluations par évaluateur
Centre-Ouest	14,0	7,00	678	97
Centre-Est	17,5	16,00	1 261	79
Nord	6,8	5,25	400	76
Sud-Est	6,0	5,50	400	73
Hamilton-Niagara	11,7	8,00	574	72
Ontario	108,0	87,55	6 182	71
Nord-Est	4,0	4,00	283	71
Est	15,0	12,30	824	67
Toronto	14,0	14,50	976	67
Sud-Ouest	19,0	15,00	786	52

* Le terme « évaluateur » s'entend d'un évaluateur équivalent temps plein.

Figure 17 : Nombre de clients en attente d'au moins un service d'un organisme par bureau des services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI), 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et bureaux des SOPDI

SOPDI	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation (%)
Centre-Est	3 301	4 899	5 125	5 888	6 716	103
Centre-Ouest	3 263	3 717	4 273	4 644	4 943	51
Est	1 791	2 237	2 927	3 374	3 822	113
Hamilton-Niagara	2 087	2 201	2 682	2 998	3 376	62
Nord-Est	710	835	943	1 065	1 276	80
Nord	1 155	1 109	1 501	1 750	1 902	65
Sud-Est	829	863	1 434	1 748	2 044	147
Sud-Ouest	2 803	3 196	3 794	4 323	4 719	68
Toronto	3 030	3 379	4 068	4 781	5 361	77
Ontario	18 969	22 436	26 747	30 571	34 159	80

Figure 18 : Situation des clients en attente de services d'un organisme, 2019-2020

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

État	Clients (nombre)
En attente de services	20 480
Reçoivent des services; en attente d'un ou de plusieurs services supplémentaires	13 679
En attente d'au moins un service	34 159

Figure 19 : Jours de soutien et coût par client des soutiens à la participation communautaire offerts par des organismes de services, par région, 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

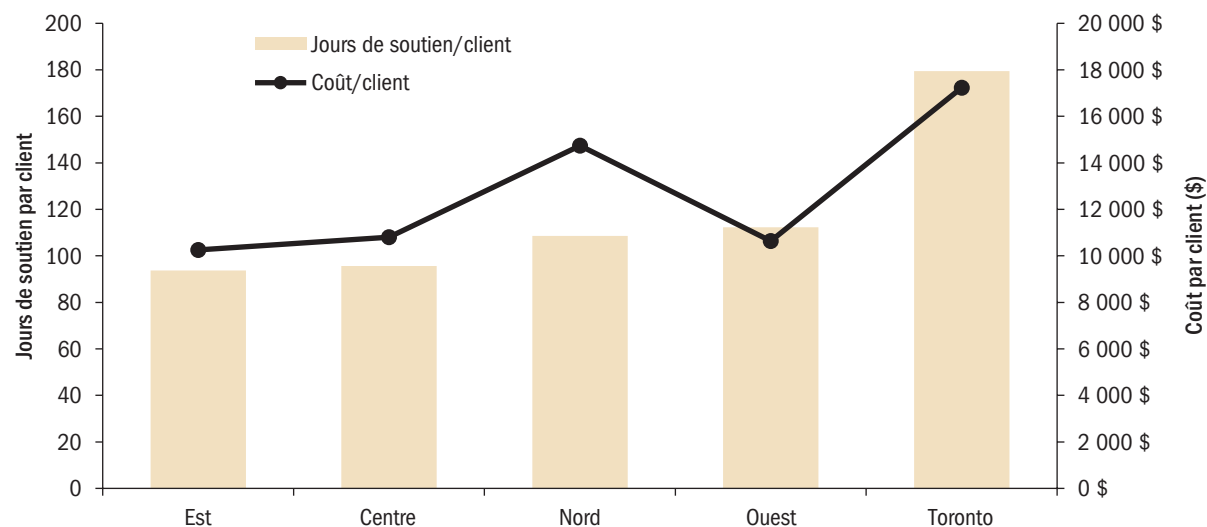


Figure 20 : Heures de soutien et coût par client des services de relève pour fournisseurs de soins offerts par des organismes de services, par région, 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

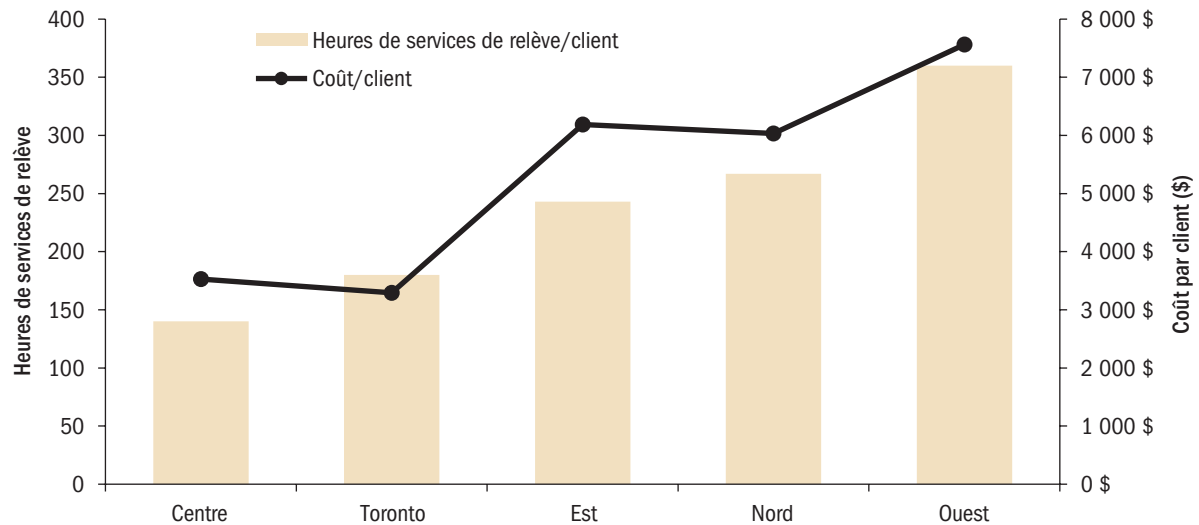


Figure 21 : Jours de soutien et coût par client des soutiens de l'emploi offerts par des organismes de services, par région, 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

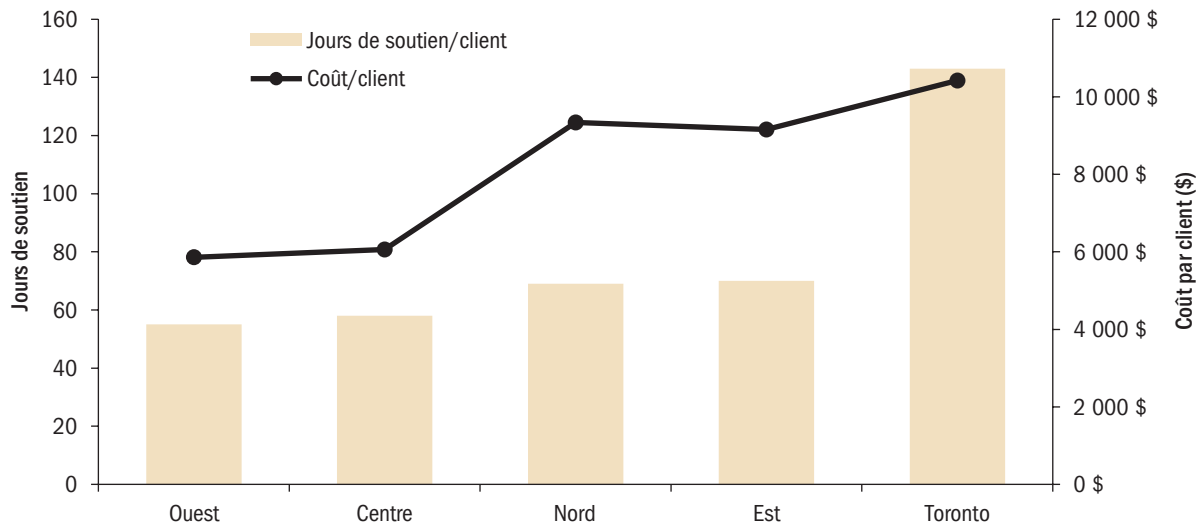


Figure 22 : Extrants déclarés par les organismes de services par rapport aux cibles par type de service, 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Type de service	Cible atteinte (nombre)	En deçà de la cible (nombre)	Au-dessus de la cible (nombre)	Total (nombre)
Participation communautaire	145	62	55	262
Services de relève pour fournisseurs de soins	76	50	21	147
Soutiens de l'emploi	38	11	28	77
Services professionnels et spécialisés	18	34	32	84
Services de protection des adultes	7	27	22	56
Total	284	184	158	626
% du total	45	30	25	100

Figure 23 : Financement du programme Passeport, bénéficiaires et personnes en attente, 2015-2016 à 2019-2020

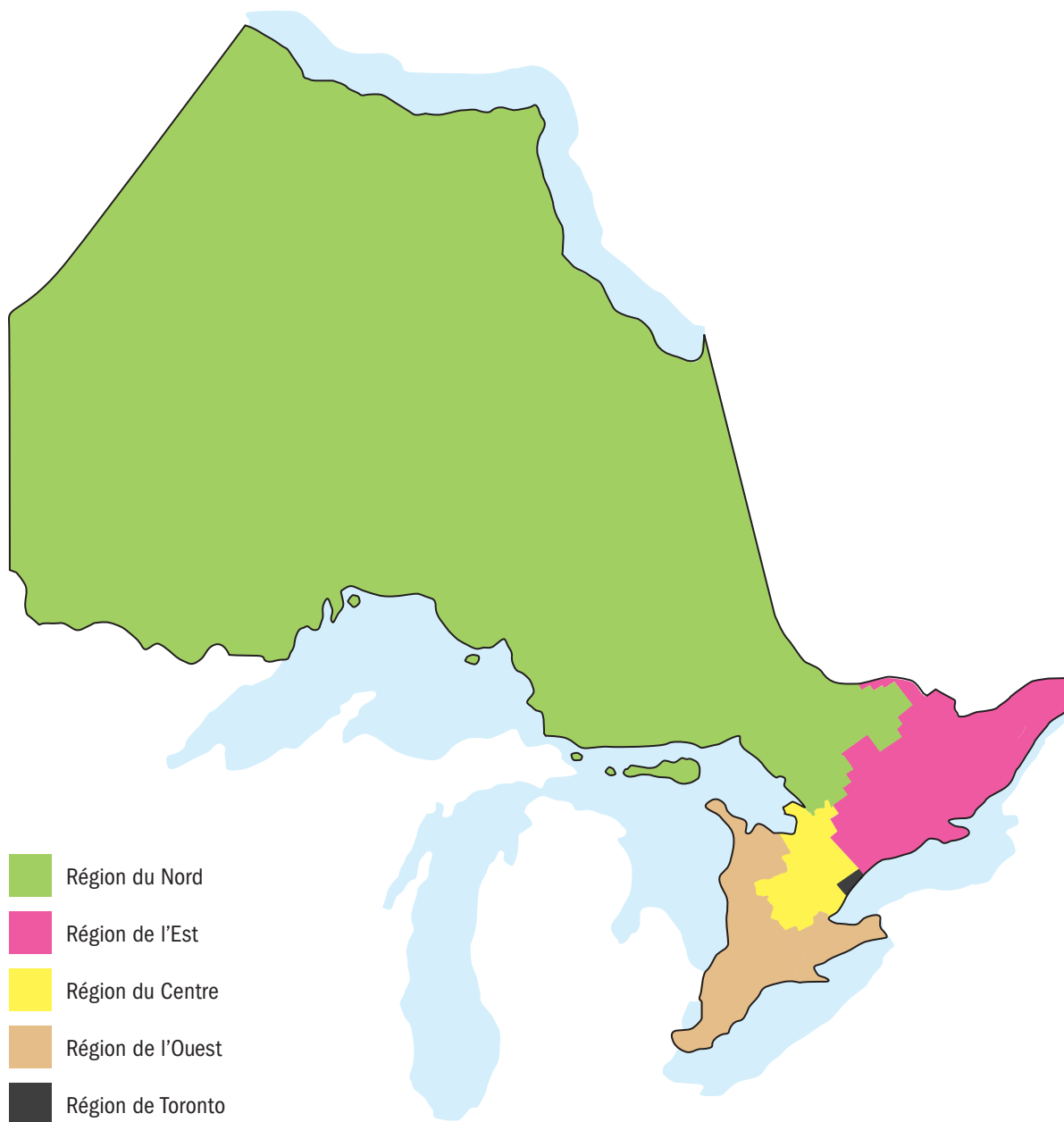
Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation (%)
Financement du programme Passeport (en millions de dollars)	184,6	192,9	251,2	324,0	434,1	135
Bénéficiaires du programme Passeport	19 138	23 445	24 619	47 014	52 588	175
Personnes en attente*	14 820	13 532	16 429	17 752	19 497	32

* Les personnes en attente de financement comprennent celles qui ne reçoivent pas encore de financement et celles qui reçoivent un financement partiel et attendent un financement supplémentaire.

Annexe 1 : Carte régionale du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Source : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



Annexe 2 : Bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) et organismes chargés du programme Passeport, par région

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

Région	Organisme de services (n ^{bre}) ¹	Sous-région	Organisme de service	Ville de l'organisme	Bureau des SOPDI	Organisme de Passeport
Nord	57	Nord-Est	Mains LeReseaudeaufamilles.ca	North Bay	✓	✓
		Nord	Lutheran Community Care Centre	Thunder Bay	✓	✓
Est	86	Est	Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle	Ottawa	✓	
			Marche des dix sous du Canada	Ottawa		✓
		Sud-Est	Extend-A-Family Kingston	Kingston	✓	✓
		Centre-Est	Tri-County Community Support Services ²	Peterborough		✓
Centre	60	Centre-Est	York Support Services Network	Aurora	✓	✓
			Catulpa Service de support communautaire	Barrie		✓
		Centre-Ouest	Sunbeam Centre	Waterloo	✓	
			Services spécialisés du Centre-Ouest pour les personnes ayant une déficience intellectuelle	Milton		✓
Ouest	98	Sud-Ouest	Réseau de coordination communautaire des services (RCCS)	London	✓	✓
		Hamilton-Niagara	Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation	Hamilton	✓	✓
Toronto	41	Toronto	Surrey Place Centre	Toronto	✓	
			Family Service Toronto	Toronto		✓

1. Le Ministère finance 316 organismes de services pour qu'ils offrent des services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Le nombre total d'organismes de service par région est supérieur à 316 parce que certains organismes exercent leurs activités dans plusieurs régions.

2. Tri-County Community Support Services se trouve dans la région de l'Est, mais dans la sous-région du Centre-Est.

Annexe 3 : Options de gestion du programme Passeport*

Source des données : PassportONE

Option de gestion du financement	Description	Approbation et soumission des factures	Frais de gestion admissibles
Autogestion	Le client ou son fournisseur de soins principal choisit de gérer lui-même le financement.	Signées et soumises à PassportONE par le client ou le fournisseur de soins principal.	Jusqu'à 10 % du financement total du programme Passeport peut être utilisé pour payer des frais de soutien administratif (comme la tenue de livres, l'établissement de l'horaire des préposés aux services de soutien et les frais bancaires pour les comptes réservés au programme Passeport).
Administrateur	Le client ou le fournisseur de soins principal peut désigner une personne pour qu'elle gère le financement en son nom.	- Signées par le client ou le fournisseur de soins principal. - Soumises à PassportONE par l'administrateur.	L'administrateur peut facturer jusqu'à 10 % pour gérer le financement.
Organisme de services	Les organismes de services avec lesquels le Ministère a passé des contrats peuvent gérer le financement des clients. Ces organismes fournissent souvent les services requis.	L'organisme soumet les factures à PassportONE directement au nom du client.	L'organisme bénéficiaire de paiements de transfert peut facturer un montant correspondant au plus à 10 % du financement pour la gestion de celui-ci.
Organisme non désigné	Organisme non désigné par le Ministère, mais autorisé par le client ou le fournisseur de soins principal à gérer le financement du programme Passeport.	- Signées par le client ou le fournisseur de soins principal. - Soumises par l'organisme à PassportONE.	L'organisme non désigné peut facturer un montant correspondant au plus à 10 % du financement pour la gestion de celui-ci.

* Un client peut également choisir de combiner les options ci-dessus pour gérer des parties de son financement du programme Passeport. Si le client choisit l'option de gestion par un organisme bénéficiaire de paiements de transfert, l'organisme chargé du programme Passeport qui l'a pris en charge l'aiguillera vers un organisme bénéficiaire de paiements de transfert de sa région qui gère le financement du programme Passeport. Les clients doivent trouver eux-mêmes des organismes de services et des administrateurs non désignés et conclure des ententes avec eux en utilisant les formulaires normalisés fournis par l'organisme chargé du programme Passeport.

Annexe 4 : Critères d'audit

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

1. L'admissibilité des demandeurs de services de soutien aux adultes est examinée, leurs besoins sont évalués et leur rang dans l'ordre de priorité pour l'obtention de services et d'un financement direct est déterminé, et ce, en temps opportun et conformément aux exigences législatives et ministérielles applicables.
2. Les demandeurs adultes admissibles reçoivent un financement direct et obtiennent des services de soutien en fonction de leurs besoins conformément aux exigences législatives et ministérielles applicables.
3. Les factures soumises par les adultes bénéficiaires d'un financement direct sont évaluées et examinées, et les paiements de remboursement aux bénéficiaires sont traités en temps opportun et conformément aux exigences législatives et ministérielles applicables.
4. Le financement accordé aux organismes de services est fondé sur les besoins relatifs des personnes qu'ils servent et proportionnel à la valeur des services qu'ils offrent.
5. Des processus de surveillance efficaces sont en place pour déterminer si les organismes de services financés par le Ministère administrent et fournissent des services de soutien conformément aux exigences législatives et ministérielles applicables. Au besoin, des mesures correctives sont prises en temps opportun.
6. Des indicateurs et des cibles de rendement pertinents sont établis pour les services de soutien financés par le Ministère. Les résultats font l'objet d'un suivi et sont comparés aux cibles pour s'assurer que les résultats escomptés sont atteints. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont décelés.



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
www.auditor.on.ca