

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

ORGANISMES DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS ET JEUNES

(Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.04)

2^{ème} session, 39^e législature
59 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics

Organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.04) [ressource électronique]

Publ. aussi en anglais sous le titre : Child and youth mental health agencies (Section 3.04, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Monographie électronique en format PDF.

Mode d'accès: World Wide Web.

Également publ. en version imprimée.

ISBN 978-1-4435-1734-8

I. Enfants—Santé mentale, Services de—Ontario—Évaluation. 2. Jeunesse—Santé mentale, Services de—Ontario—Évaluation. 3. Ontario. Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse. I. Titre. II. Titre: Child and youth mental health agencies (Section 3.04, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

RJ502.C2 O56 2009

362.2083'09713

C2009-964071-6

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Norman W. Sterling".

Norman W. Sterling

Queen's Park
Mars 2010

**COMPOSITION DU
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

2^{ème} session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

PETER SHURMAN
Vice-président

AILEEN CARROLL

LIZ SANDALS

FRANCE GÉLINAS

MARIA VAN BOMMEL

JERRY J. OUELLETTE

DAVID ZIMMER

DAVID RAMSAY

Katch Koch
Greffier du comité

Susan Viets
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

LAURA ALBANESE a été remplacée par DAVID RAMSAY le 15 septembre 2009.

ERNIE HARDEMAN a été remplacé par TED ARNOTT le 15 septembre 2009.

TED ARNOTT a été remplacé par PETER SHURMAN le 24 Février 2010.

PHIL MCNEELY a été remplacé par AILEEN CARROL le 9 Mars 2010.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Remerciements	1
VUE D'ENSEMBLE	1
OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION	2
QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ	3
Évolution du système des services	3
Prestation des services	7
Accès aux services	7
Listes d'attente	9
Gestion de cas	11
Prestation de services fondée sur les faits	12
Gestion et contrôle des organismes	15
Vue d'ensemble	15
Gouvernance et reddition de comptes des conseils d'administration des organismes	17
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	19

INTRODUCTION

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques en avril 2009 sur le rapport du vérificateur général portant sur les organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes (section 3.04 du *Rapport annuel 2008* du vérificateur). Des cadres supérieurs du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère) et des quatre organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes visés par la vérification ont comparu devant le Comité*. Le Comité souscrit aux constatations et recommandations du vérificateur, lesquelles sont résumées dans le présent rapport du Comité, accompagnées des propres constatations, opinions et recommandations de celui-ci. Le Comité demande au Ministère de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Remerciements

Le Comité tient à remercier les représentants du Ministère, des quatre organismes fournisseurs de services et de l'association Santé mentale pour enfants Ontario de leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

VUE D'ENSEMBLE

Dans son *Rapport annuel 2008*, le vérificateur général cite une estimation selon laquelle seulement un enfant ou jeune sur six ayant un trouble mental reçoit un type quelconque de service de santé mentale. En 2006, le Ministère avait rendu public un nouveau cadre stratégique pour les services de santé mentale pour enfants et jeunes (SSMEJ) intitulé « Une responsabilité partagée », dans le but d'apporter des changements au système au cours d'une période de dix ans. D'après le vérificateur, on ne sait pas encore avec certitude s'il incombera au Ministère ou aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert de prendre l'initiative d'apporter les changements en temps opportun et d'en rendre compte.

Le vérificateur a énuméré plusieurs domaines des SSMEJ nécessitant une amélioration, notamment le besoin d'une meilleure information sur les listes d'attente, des normes de gestion de cas, des mesures quantitatives des services fournis ainsi que des mesures qualitatives des résultats obtenus. Tout en soulignant les contraintes financières des organismes, il a indiqué que ceux-ci, malgré ces contraintes, doivent se montrer plus vigilants pour s'assurer de pouvoir faire la preuve qu'ils veillent à l'optimisation des ressources.

* On trouvera la transcription des audiences tenues par le Comité le 29 avril 2009 dans le *Journal des débats* des comités.

Le vérificateur a fait remarquer que le Ministère avait dépensé environ 502 millions de dollars en 2007-2008 dans le cadre du programme des SSMEJ. Sur les 440 bénéficiaires de paiements de transfert du Ministère, les 40 plus importants ont reçu environ la moitié du montant total de 434 millions de dollars versé à ce titre. Le Ministère exploite en outre directement deux établissements de santé mentale pour enfants et jeunes.

Le vérificateur a mis en lumière des données de recherche selon lesquelles le pourcentage d'enfants et de jeunes au Canada souffrant d'un trouble mental nécessitant une intervention se situe entre 15 % et 21 %. Il semble qu'il y ait une augmentation de la fréquence et de la gravité des troubles. Le suicide, par exemple, occupe le second rang parmi les causes de mortalité chez les 10 à 19 ans en Ontario, et on observe une hausse du taux de suicide.

OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

La vérification avait pour objectif d'évaluer si les organismes de SSMEJ disposaient des politiques et des procédures adéquates pour s'assurer :

- que les enfants nécessitant des services de santé mentale reçoivent les soins appropriés en temps opportun, conformément aux exigences législatives et autres du programme;
- que les fonds fournis par le Ministère sont dépensés avec prudence dans le respect des principes d'économie et d'efficacité.

La vérification visait les quatre organismes de SSMEJ suivants :

- le Hincks-Dellcrest Treatment Centre à Toronto;
- les Associated Youth Services de Peel;
- les Kinark Child and Family Services (qui desservent les régions de York et de Durham ainsi que les comtés de Simcoe, de Peterborough et de Northumberland, et qui exploitent également un établissement de traitements en milieu fermé à Oakville acceptant des jeunes de toutes les régions de l'Ontario);
- le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa.

Les quatre organismes recevaient quelque 42 millions de dollars en financement du Ministère, soit environ 10 % des fonds totaux octroyés dans le cadre du programme des SSMEJ aux organismes de SSMEJ bénéficiaires de paiements de transfert.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Le Comité accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

Évolution du système des services

SSMEJ non obligatoires

Le vérificateur a fait remarquer que les services de santé mentale pour enfants n'avaient pas évolué de façon coordonnée et uniforme à cause, en partie, de l'absence d'un mandat prescrit par la loi. Le système qui en est résulté, a-t-il dit, est un ensemble disparate de services. L'offre de services est largement déterminée par le montant et la répartition historiques du financement ministériel plutôt que par les besoins; par conséquent, il n'y a pas d'ensemble de services de base prescrits. D'après l'association Santé mentale pour enfants Ontario, le système est loin de répondre à la demande de services et la situation empire chaque année. Le Hincks-Dellcrest Centre a dit que son service de traitements ambulatoires rétrécit chaque année à cause des réductions d'effectif liées aux problèmes de financement. Le Ministère a affirmé que toute décision visant à rendre obligatoires les SSMEJ relevait du gouvernement.

Cadre stratégique

La création par le Ministère, en 2006, du cadre stratégique intitulé « Une responsabilité partagée » tenait compte du besoin que tous les partenaires aient une approche provinciale uniforme pour définir et mesurer les services de santé mentale pour enfants et jeunes dans la province. Le cadre décrit de façon détaillée la façon dont la prestation des services devrait être assurée. Il énonce quatre objectifs principaux :

- un secteur de services de santé mentale pour enfants et jeunes qui est collaboratif;
- l'accès en temps opportun à un continuum souple de programmes;
- la prestation de services efficaces et de qualité pour répondre à tous les niveaux de besoin;
- un secteur qui rend compte de ses activités et est bien administré.

Le Ministère a déclaré que le cadre procurait déjà des avantages manifestes, notamment, la capacité de définir ce qu'est un service de santé mentale relevant des SSMEJ ainsi que la capacité d'évaluer les conditions au niveau de la collectivité. Le Ministère a élaboré le cadre en consultation avec les organismes, dont l'association Santé mentale pour enfants Ontario qui a exercé un rôle de leadership. Le Ministère prévoit la poursuite de ce genre de collaboration entre lui et un grand nombre des organismes bénéficiaires de ses paiements de transfert, qui partagent la responsabilité d'aller de l'avant avec le cadre.

Processus de mappage

Le Ministère procède à un mappage afin de déterminer la gamme de SSMEJ requis dans les collectivités et d'avoir l'assurance que les ressources allouées servent à réaliser le mandat de son cadre stratégique. Le mappage lui procurera ainsi qu'aux organismes de l'information sur les types de programmes et services actuellement offerts, y compris sur qui reçoit les services, quels services et à quel endroit.

Le Ministère utilisera les données du mappage pour examiner des questions comme les écarts et les chevauchements sur le plan des services et pour élaborer un plan pour aller de l'avant. À l'aide de l'information tirée du processus de mappage, le Ministère élaborera un profil de la province ainsi qu'un profil par région et par collectivité. Il se réunira ensuite avec les organismes et les autres représentants communautaires pour déterminer si le profil d'une collectivité donnée – par rapport à l'objectif du cadre stratégique – est adéquat. Dans la négative, le Ministère déterminera les mesures pouvant être prises à court ou à long terme, compte tenu des contraintes pouvant exister en matière de ressources. Le Ministère croit que ce processus favorisera l'adoption d'une approche plus disciplinée pour la prestation des services et leur financement.

Entrepris au cours de l'été 2008, le processus comprend un mappage ponctuel des services et des mécanismes de soutien (d'après le cadre stratégique) en rapport avec 12 fonctions de santé mentale pour plus de 370 organismes répartis dans la province. Ces organismes ont décrit plus de 1 500 programmes et services. Le Ministère dispose maintenant des renseignements suivants pour chaque programme et service :

- le type d'enfant ou de jeune recevant les services;
- le niveau de besoin;
- le délai qui s'écoule avant que les enfants et les jeunes (ou les familles) obtiennent un service en particulier;
- les coûts associés au programme;
- une description détaillée des programmes.

Sur les 12 grandes catégories de programmes, lesquelles comprennent l'intervention en cas d'urgence et de crise et le soutien à la famille, les deux programmes offerts le plus couramment ont trait aux services d'évaluation ainsi qu'aux services d'intervention et de traitement. Dans l'ensemble des programmes offerts dans la province, les données indiquent que 20 % des programmes et services s'adressent aux enfants ayant le plus faible niveau de risque et de 18 % à 19 %, à ceux ayant le niveau de risque le plus élevé (il y a quatre niveaux de risque). Grâce à l'information obtenue des organismes au moyen du mappage, le Ministère a dit qu'il était maintenant en mesure de déterminer le pourcentage d'enfants desservis par le programme d'un organisme qui présentaient, par exemple, un niveau de besoin élevé, un niveau de besoin moyen ou un besoin

d'intervention précoce. Le Ministère a indiqué que les organismes interviennent en général auprès d'enfants ayant des niveaux de besoins très variés. Il a également affirmé qu'il connaît mieux maintenant le genre et le niveau de besoins en rapport avec les services offerts dans une collectivité. Il entreprend une étude pour déterminer quelle serait la meilleure répartition des services.

Le Ministère a dit que l'analyse des données du mappage permettra de démontrer que les investissements sont utilisés de façon efficace, de mettre en correspondance la prestation des services et les résultats et de constituer une base de données factuelles à l'appui des investissements stratégiques. Il a toujours disposé de renseignements sur le financement et sur le nombre d'enfants desservis, mais il n'avait pas une information aussi détaillée sur les programmes et les services que celle procurée par le mappage. Le Ministère s'engagera en outre avec les fournisseurs de SSMEJ régionaux et locaux à cerner en commun les révélations des données du mappage au sujet de l'évolution du secteur des SSMEJ depuis les 30 dernières années.

En plus des renseignements transmis par les organismes, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont fourni des renseignements sur les SSMEJ dont ils assurent la prestation. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse finance 17 programmes ambulatoires offerts en milieu hospitalier; il se peut également qu'un petit pourcentage de programmes reçoive des fonds par l'intermédiaire des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée est responsable de la prestation des services de traitement de la toxicomanie aux enfants et aux jeunes et a également un certain nombre de lits en établissement pour les enfants et les jeunes dans le domaine de la santé mentale.

Le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa a dit que le mappage sera un bon outil de planification pour le système; des membres de son personnel ont d'ailleurs pris part au processus. Ce fut une occasion de réfléchir à des facteurs tels que les points forts des programmes offerts par le Bureau. L'organisme lance toutefois une mise en garde : « l'examen minutieux des ressources est certes utile, mais il y a des limites à ce qu'on peut faire avec les ressources dont on dispose ».

Le Ministère a déclaré qu'il mettrait également en œuvre une stratégie d'information pour les données des SSMEJ qui guidera la collecte, l'analyse et l'utilisation des différents renseignements. Son objectif est de favoriser la prise de décisions efficaces et cohérentes en matière de politique, de programme et de ressources pour toutes les parties prenantes du secteur. La stratégie comprend, par exemple, la collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada pour mener une étude descriptive à jour sur les problèmes de santé mentale éprouvés par les enfants et les jeunes en Ontario.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fait rapport au Comité permanent des comptes publics de la date à laquelle il compte terminer le mappage. Le Ministère doit également transmettre au Comité l'information dont il dispose sur le caractère adéquat et l'équité de la prestation des services dans chaque collectivité.**

2. **Compte tenu de l'observation du vérificateur général voulant que l'Ontario offre actuellement un ensemble disparate de services de santé mentale pour enfants et jeunes, situation qu'il a reliée en partie au fait que ces services ne bénéficient pas d'un mandat prescrit dans la loi, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur la mise en œuvre de son cadre stratégique intitulé « Une responsabilité partagée » et précise en quoi la mise en œuvre de ce cadre contribue à remédier au problème de l'offre disparate des services. Le Ministère doit expliquer en quoi les données du mappage facilitent la mise en œuvre. Le Ministère doit également préciser les points suivants :**
 - **L'incidence des contraintes financières sur la mise en œuvre du cadre;**
 - **les moyens que compte prendre le Ministère pour garantir un niveau équitable de soins dans l'ensemble de la province;**
 - **les moyens que compte prendre le Ministère pour garantir que les fonds octroyés pour les services de santé mentale sont bel et bien consacrés à la prestation de ces services;**
 - **la façon dont le Ministère mesurera les résultats et en rendra compte publiquement.**

Financement historique et financement axé sur les besoins

En rapport avec une question posée par le Comité au sujet du financement octroyé à la Première nation de Kasabonika Lake, le Ministère a déclaré que le financement des SSMEJ était fondé en partie sur une base historique. Il a ajouté qu'il continuerait d'octroyer les fonds parce qu'il estime que le besoin est toujours bien réel. Les bénéficiaires de fonds sont tenus d'atteindre des cibles en matière de services. Si les fonds ne servent pas aux fins prévues dans le contrat, il faut les retourner au Ministère.

Le Ministère a ajouté que le secteur des SSMEJ est un jeune secteur. Il s'est développé graduellement collectivité par collectivité. Le financement a été alloué sur une base régionale pour favoriser une prestation souple des services au niveau régional. Quand il a commencé à élaborer son cadre stratégique, le Ministère a évalué les points forts d'une approche axée sur la collectivité. Le mappage, comme nous l'avons vu plus haut, procure au Ministère de l'information sur les services qu'il finance actuellement par rapport à son cadre stratégique. Le Ministère a déclaré que ces données lui permettront au fil du temps d'avoir une approche plus disciplinée quant aux types de services fournis, et de savoir

également ce qu'il finance en réalité. Le Ministère a répété que le financement est en partie fondé sur une base historique, ce qui ne veut aucunement dire qu'il ne sert pas à la prestation de services utiles.

Premières nations

Le Comité a demandé au Ministère de quelle façon il distinguait un organisme politique d'un organisme fournisseur de services quand il octroie des fonds aux fournisseurs de SSMEJ des Premières nations, en faisant référence à l'organisme Nishnawbe Aski Nation (NAN). Le Ministère a répondu qu'il est difficile quand on traite avec les collectivités des Premières nations de distinguer une entité politique d'une entité qui est un fournisseur de services. Toutefois, il a indiqué, pour ce qui est de NAN, qu'il finance un projet de recherche précis sur la résilience des jeunes et non pas l'organe politique de NAN.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les points suivants :**
 - **le moment où le Ministère sera en mesure d'adopter un modèle de financement fondé sur la prestation de services précis dans chaque collectivité et qui garantit ainsi l'équité, au lieu d'attribuer les fonds selon un modèle de financement historique;**
 - **la décision d'inclure ou non dans le nouveau modèle de financement des mesures de responsabilisation pour favoriser l'optimisation des ressources.**

Contrats de service

D'après le Ministère, les fournisseurs de SSMEJ n'ont pas tous la même définition de ce qu'est un service de santé mentale. Le Ministère responsabilise les fournisseurs de services au moyen de la conclusion de marchés de services. Aucun organisme à l'extérieur du gouvernement ne peut recevoir des fonds du Ministère sans conclure un marché de services.

Prestation des services

Accès aux services

D'après le vérificateur, l'aiguillage vers les SSMEJ se fait le plus souvent par les écoles, le système de bien-être de l'enfance, les familles et les médecins. En 1997, le ministère des Services sociaux et communautaires a rendu public un document intitulé « *Pour des services au service des gens* ». Il s'agit d'un cadre de prestation des services aux enfants et aux personnes qui ont des déficiences développementales; le cadre définit les paramètres pour des aspects comme le

point d'accès aux SSMEJ offerts en établissement et hors établissement (ou externes).

Le vérificateur a relevé, entre autres, des cas où des personnes étaient aiguillées vers un fournisseur de services particulier sans qu'elles aient nécessairement une pleine connaissance de tous les services offerts dans un secteur. Par conséquent, elles ne s'adressaient peut-être pas au fournisseur de services le mieux placé pour répondre à leurs besoins. Le vérificateur a recommandé que les organismes collaborent avec tous les fournisseurs de services dans leur secteur, qu'il y ait un point d'accès unique ou des efforts de collaboration accrus pour évaluer les besoins et établir l'ordre de priorité pour les services offerts en établissement, et qu'il y ait un moins grand nombre de points d'accès et davantage de collaboration pour l'évaluation des besoins et l'établissement de l'ordre de priorité pour les services externes.

Le Ministère a attiré l'attention sur une initiative, le projet de leadership en matière de soutien aux élèves, qui est un effort de collaboration entre les écoles, les conseils scolaires et les fournisseurs de services de santé mentale pour enfants et jeunes. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère de l'Éducation soutiennent de concert des groupes désignés de conseils scolaires et d'organismes de SSMEJ pour qu'ils collaborent de façon à améliorer les partenariats et les liens qui permettront de mieux répondre aux besoins des élèves et de leurs familles.

Le Comité a demandé à qui un député devait s'adresser pour réussir à obtenir un service de santé mentale pour enfants et jeunes qui est offert ailleurs, mais non dans sa circonscription. Le Ministère a répondu que le député devrait communiquer avec le bureau régional du Ministère. Le Ministère déterminerait ensuite l'existence de facteurs tels que le besoin de ce service dans cette collectivité et la possibilité que les fournisseurs de services offrent déjà ce service dans la collectivité en question, mais peut-être sous une appellation différente.

Santé mentale pour enfants Ontario a remarqué que le seuil à partir duquel on peut obtenir un service est à la hausse. Il s'ensuit que les organismes sont aux prises chaque année avec un plus grand nombre de cas aigus que l'année précédente, puisqu'ils n'ont pas les ressources nécessaires pour intervenir plus tôt. L'intervention précoce contribuerait à éviter les situations de crise.

D'après Santé mentale pour enfants Ontario, il y a des enfants qui « échappent à la vigilance ». L'organisme a indiqué que la Colombie-Britannique s'est dotée d'un programme de dépistage systématique pour les élèves de la 4^e à la 7^e année afin de tenter d'identifier les enfants qui ont besoin d'aide.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

4. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les mesures prises pour donner suite à la recommandation du vérificateur général voulant qu'il y ait :**
 - un point d'accès unique ou un processus de placement axé sur la collaboration pour l'ensemble des services et du soutien offerts en établissement;
 - un moins grand nombre de points d'accès ou des efforts de collaboration accrus pour évaluer les besoins des personnes, établir l'ordre de priorité et aiguiller les personnes vers les services et le soutien externes les plus appropriés parmi ceux offerts.
5. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit évaluer les programmes en milieu scolaire offerts dans d'autres administrations et qui visent à aider les enfants à maintenir une bonne santé mentale; il doit également évaluer les autres programmes du même genre ou les études connexes. Le Ministère doit faire rapport au Comité permanent des comptes publics des résultats de son évaluation en indiquant quels aspects, le cas échéant, de ces programmes ou études ont une pertinence et une utilité particulières pour l'Ontario.**
6. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les mesures qu'il a prises pour donner suite à la recommandation du vérificateur général voulant que le ministère mène une recherche sur les pratiques exemplaires pour veiller à ce que les intervenants dans les écoles possèdent les connaissances leur permettant de jouer un rôle proactif dans l'assistance aux enfants ayant besoin d'aide.**

Listes d'attente

Le vérificateur estimait qu'il était nécessaire d'avoir de l'information plus complète et uniforme sur les listes d'attente. Il a déclaré que les temps d'attente moyens n'étaient pas utiles de la façon dont ils sont calculés, car les données soumises sont souvent inexactes ou incomplètes. Le vérificateur a recommandé que les organismes conservent l'information sur les listes d'attente selon les personnes, à compter de l'aiguillage vers un organisme jusqu'au moment de la prestation du service; il a recommandé en outre que le ministère fasse en sorte de recevoir des renseignements exacts sur les listes d'attente afin de pouvoir surveiller et évaluer plus efficacement les besoins non comblés à l'échelle de la province.

Comme l'ont fait remarquer le vérificateur et le Ministère, la brève entrevue téléphonique de l'enfant et de sa famille (BETEF) est un outil d'admission utilisé par les organismes agréés pour recueillir des données sur les temps d'attente et sur les clients qui s'adressent à eux parce qu'ils ont des problèmes. Ces

renseignements sont regroupés au niveau de l'organisme, de la région et de la province pour appuyer les décisions en matière de planification. Le Ministère examine les outils d'admission utilisés dans d'autres administrations pour déterminer s'il serait possible d'améliorer la BETEF. Les organismes qui utilisent l'échelle d'évaluation fonctionnelle pour enfants et adolescents (CAFAS) sont en mesure de comparer leurs données sur les résultats du traitement de leurs clients aux données locales ou provinciales. L'outil, qui est étayé par la recherche, est considéré comme un outil fondé sur des preuves. Le Ministère entreprend l'examen de la CAFAS dans le but d'améliorer la qualité, l'utilité et la pertinence des données tant pour les organismes que pour les ministères. Le résultat de l'examen comprendra l'élaboration d'options pour accroître l'utilisation et l'utilité d'outils fondés sur des preuves et de processus uniformisés dans l'ensemble de la province.

En outre, le Ministère collabore avec les autres ministères par l'intermédiaire du Institute for Clinical Evaluative Sciences (ICES) pour regrouper les données anonymisées provenant de plusieurs bases de données du domaine de la santé et des services sociaux. Le Ministère pourra ainsi effectuer une meilleure analyse des études et des tendances et définir les enjeux stratégiques. Il a indiqué que toutes les parties concernées se sont engagées à cerner les possibilités de réduire les temps d'attente. L'information obtenue au moyen du mappage jouera un rôle déterminant, car elle permettra au Ministère de se faire une meilleure idée des temps d'attente précis au niveau régional.

Santé mentale pour enfants Ontario sait parfaitement qu'il y a des temps d'attente d'une durée inacceptable et des listes d'attente d'une longueur inacceptable dans ce secteur. Selon l'association, les organismes sont confrontés à cette réalité depuis 12 à 15 ans, période pendant laquelle le financement n'a pas suivi le rythme de l'augmentation de la demande, ou le rythme de l'inflation et de la hausse des coûts.

Triage et liste d'attente

Selon les Kinark Child and Family Services, le triage pour l'établissement des listes d'attente est un processus de mise en correspondance comprenant un examen des données des BETEF, le type de problème et l'éventail de services offerts. Les personnes ayant des problèmes moins graves peuvent recevoir des services moins intensifs. Par exemple, l'organisme offrirait un programme pour les grands groupes – un programme parental dans un auditorium – à ceux ayant des problèmes moins graves, ou un programme individuel intensif à ceux ayant des problèmes plus graves. L'organisme consigne des renseignements détaillés sur les temps d'attente pour chaque client.

Le Hincks-Dellcrest Centre a expliqué que son processus de triage fait en sorte qu'une personne qui se présente au centre en ayant un besoin urgent peut être traitée plus rapidement que les autres. Selon le représentant de l'organisme, « il y a une lacune dans ce processus et c'est le fait qu'il semble qu'il faille être en état de crise pour qu'on s'occupe de vous ». Les autres personnes qui figurent sur la

liste d'attente auront un certain contact, peut-être minimal. Il s'agit d'une liste « sélective » et « qui continue de poser des problèmes », a dit celui-ci.

Santé mentale pour enfants Ontario a fait remarquer qu'il n'y avait pas de stratégie en matière de temps d'attente pour le système de santé mentale des enfants. Il n'y a pas de cibles. Selon l'association, la recherche universitaire indique que le temps d'attente moyen dans le système dépasse largement les cibles que les cliniciens fixeraient si on le leur demandait.

Si le Ministère ne propose pas de fixer des cibles de temps d'attente, c'est en partie, dit-il, parce qu'il doit effectuer de la recherche et rassembler des données factuelles pour s'assurer d'avoir en main de bonnes données sur les temps d'attente. Le mappage fournira de l'information sur les écarts régionaux en matière de temps d'attente. Le Ministère examinera en outre la possibilité de comparer les temps d'attente et passera en revue les pratiques exemplaires à ce sujet. Avant d'envisager de fixer des cibles, il veut déterminer les moyens à prendre pour mesurer, surveiller et réduire les temps d'attente.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 7. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les temps d'attente relatifs aux services de santé mentale pour enfants et jeunes qui comprend les renseignements suivants :**
 - les données procurées par le mappage sur les écarts régionaux en matière de temps d'attente;
 - les mesures prises par le Ministère pour faire enquête sur les préoccupations des organismes voulant qu'il soit nécessaire que les enfants et les jeunes soient en état de crise pour recevoir des services;
 - les mesures prises par le Ministère pour gérer le problème des collectivités où les temps d'attente sont sensiblement plus élevés pour obtenir des services;
 - les mesures prises par le Ministère pour garantir l'accès en temps opportun aux services appropriés.

Gestion de cas

Le vérificateur a discuté de la marche à suivre au début et à la fin de la prestation d'un service en établissement et hors établissement et fait remarquer que le Ministère impose davantage d'exigences en matière de marche à suivre pour les services offerts en établissement. Le vérificateur a examiné des échantillons de cas pour les deux types de prestation et a constaté, dans certains cas, que les organismes qui offrent des services hors établissement ne respectaient pas leurs propres politiques internes. Il a recommandé que tous les organismes établissent

des normes de gestion de cas pour leurs programmes externes et qu'ils mettent en place un processus interne d'évaluation de la qualité ou d'examen par les pairs pour garantir le respect des normes de gestion des cas.

Le Ministère a fait remarquer que l'évaluation des cas peut se révéler une tâche complexe et a indiqué que la plupart des organismes ont des équipes multidisciplinaires. L'évaluation de l'admissibilité s'effectue au moyen de la BETEF et on prend ensuite la décision de confier le cas à un travailleur social, à un psychologue ou à un psychiatre.

Le Comité a demandé si des modifications étaient apportées à la dotation dans les établissements lorsque tous les lits ne sont pas occupés. Le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa a répondu que des modifications sont apportées à la dotation pour tenir compte du nombre de lits occupés. Au cours des trois années d'activité de l'unité de crise en établissement de court séjour du Bureau, le nombre de lits occupés a augmenté progressivement (tout comme le nombre d'appels reçus à la ligne de crise, ainsi que le nombre de visites effectuées par l'équipe mobile). Le Bureau a décrit l'unité comme un service préventif visant à éviter l'intervention du système de protection de l'enfance ou du système de justice pour la jeunesse, qui est beaucoup plus dérangeante et coûteuse. Il s'agit d'un programme régional; la ligne de crise, qui est disponible 24 heures sur 24, est un service de relève pour les neuf organismes de la région qui n'ont pas la capacité de fonctionner jour et nuit. Ils peuvent également se prévaloir des services en établissement.

Prestation de services fondée sur les faits

Dans le cadre de son examen des programmes offerts par les organismes, le vérificateur a remarqué que même si certains programmes constituaient des pratiques fondées sur les faits, ce n'était pas le cas de nombreux autres programmes.

Les mesures de rendement principales sont les suivantes :

- les mesures quantitatives des produits des programmes, comme le nombre de clients servis et le nombre d'heures de service direct offert;
- les mesures qualitatives des résultats, qui évaluent les changements dans l'état de santé d'un client résultant du service offert.

Le vérificateur a indiqué que l'échelle d'évaluation fonctionnelle pour enfants et adolescents (CAFAS), un outil servant à évaluer le degré d'invalidité des enfants ainsi que le résultat des traitements, est une composante importante de la mesure des résultats et de la mise en œuvre de la prestation de services fondée sur les faits. Il a constaté que deux organismes avaient la capacité d'analyser leurs propres données issues de la CAFAS et de préparer des rapports sur les résultats obtenus par leurs divers programmes et services. Il a recommandé que les organismes, en consultation avec le Ministère, aient recours à des pratiques fondées sur les faits afin d'utiliser les fonds de façon optimale, qu'ils

communiquent de l'information plus utile et uniforme sur la quantité de services qu'ils offrent, et qu'ils conçoivent des points de repère qualitatifs plus utiles.

Le Ministère a déclaré que les organismes qui ont été agréés pour utiliser la BETEF et la CAFAS sont en mesure de comparer les données et les résultats de leurs services avec ceux des autres fournisseurs de services de la région. La capacité des organismes d'effectuer une comparaison locale ou provinciale de leurs données relatives aux clients et aux résultats est un élément clé du soutien d'une pratique éclairée. Comme pour la BETEF, le Ministère a indiqué qu'il entreprenait un examen des outils d'évaluation utilisés dans les autres provinces pour déterminer s'il serait possible d'améliorer la CAFAS. L'objectif est d'améliorer la qualité, l'utilité et la pertinence des données tant pour les organismes que pour les ministères. Le résultat de l'examen comprendra l'élaboration d'options pour accroître l'utilisation et l'utilisabilité des outils fondés sur des preuves et d'un processus uniformisé dans l'ensemble de la province.

Santé mentale pour enfants Ontario a déclaré que le secteur s'est engagé à adopter un système de pratiques fondées sur des preuves, tout en précisant qu'il s'agissait là d'un processus intensif et compliqué nécessitant des effectifs qui ne sont pas disponibles actuellement. Le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa a signé une entente de partenariat de recherche avec l'Université d'Ottawa. Le Bureau veut profiter du partenariat pour mettre l'accent sur l'évaluation des programmes et des pratiques fondées sur des preuves.

Santé mentale pour enfants Ontario a souligné que le vérificateur général était d'avis que l'analyse des données de la CAFAS et de la BETEF effectuée par les organismes était une pratique exemplaire, mais l'association a indiqué que beaucoup d'organismes ne disposent pas des ressources nécessaires à l'heure actuelle pour effectuer ce genre d'analyse. Elle a dit que les organismes ont essayé collectivement de gérer un programme d'agrément qui uniformise la prestation des services et impose aux organismes de rendre compte du respect des normes d'agrément. L'association a cependant précisé que moins de 100 organismes participent au programme d'agrément. Elle a ajouté que la BETEF et la CAFAS ne sont utilisées que par certains organismes et que les autres n'ont pas d'outils communs pour évaluer les clients au moment de l'admission et pour mesurer les résultats.

Le Ministère a fait remarquer que même si la CAFAS et la BETEF ne sont utilisées que par 120 organismes, ceux-ci représentent un important pourcentage de la prestation des services dans la province. Il a déclaré que la CAFAS, en particulier, génère des données sur l'efficacité. Dans le cas des organismes qui n'utilisent pas la CAFAS, le Ministère considère les services fournis et les résultats comme des données sur les services. Le Ministère dit qu'il s'attend à ce que les conseils d'administration des organismes collaborent avec les cadres à l'amélioration continue de la qualité des services. Il fait cependant remarquer qu'il n'a pas encore systématisé ces attentes pour tous les organismes contractuels.

Les organismes assujettis au processus contractuel du Ministère sont tenus de lui communiquer des données quantitatives sur les services fournis. Le financement octroyé aux organismes repose sur ces données. Selon Santé mentale pour enfants Ontario, les organismes font rapport tous les trimestres de la quantité des services qu'ils fournissent; l'association a cependant cité l'observation du vérificateur selon laquelle toutes les personnes sont comptées de la même façon sans qu'il soit tenu compte de l'ampleur et du type de service fourni. Les données qui en résultent sont des données très élémentaires, de dire Santé mentale pour enfants Ontario, qui affirme par ailleurs que le secteur est loin de disposer de données uniformes sur les résultats obtenus dans l'ensemble du système.

Le Ministère a souligné la différence entre la quantité de services fournis et les résultats. Selon lui, il y a une certaine mesure des résultats au moyen de la CAFAS, mais il est difficile de les mesurer à cause de facteurs comme la diversité des symptômes présentés et des mesures d'intervention. Le Ministère octroie des fonds au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario pour qu'il fournisse une expertise quant aux interventions et aux pratiques cliniques efficaces par rapport à celles qui ne le sont pas. Selon le Ministère, ceci devrait donner des résultats. Il a indiqué qu'il n'est pas en désaccord avec l'affirmation de Santé mentale pour enfants Ontario selon laquelle « nous sommes loin d'avoir des données rigoureuses sur les résultats, mais nous sommes tous déterminés à prendre les moyens nécessaires pour y parvenir ».

Selon l'affirmation du Ministère, il ne doit pas seulement comparer les aspects comme les temps d'attente, mais également les aspects comme les niveaux de risque et de besoin du client, la qualité des programmes et des services offerts et les taux de succès des interventions. Le niveau d'amélioration associé aux différents programmes est recueilli au moyen de la CAFAS. Toutefois, d'ici à ce que cette comparaison soit effectuée, il sera impossible de définir des objectifs d'amélioration raisonnables.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur la prestation de services fondée sur les faits qui comprend de l'information sur les éléments suivants :**
 - **les résultats de l'examen ministériel des outils d'admission et d'évaluation utilisés dans d'autres administrations, et les principales améliorations possibles envisagées pour l'outil d'admission qu'est la brève entrevue téléphonique de l'enfant et de sa famille (BETEF) et l'outil CAFAS, c'est-à-dire l'échelle d'évaluation fonctionnelle pour enfants et adolescents;**
 - **la comparaison des outils d'évaluation entreprise par le Ministère;**

- **les plans du Ministère pour faire en sorte que tous les organismes utilisent à l'avenir des outils uniformisés pour l'admission et pour mesurer les résultats;**
- **les moyens que pourrait prendre le Ministère pour assurer un contrôle systématique de la cohérence des résultats provenant des organismes qui n'utilisent pas actuellement la CAFAS.**

Gestion et contrôle des organismes

Vue d'ensemble

Le vérificateur a remarqué que les paiements de transfert totaux faits aux organismes de services de santé mentale pour enfants et jeunes ont augmenté de façon constante au cours des 10 dernières années. Cependant, la plupart des augmentations nettes découlaient du financement de nouvelles initiatives en matière d'offre de services directs et du transfert d'activités vers le programme ou hors de celui-ci. Durant la même période, et jusqu'à tout récemment, les hausses du financement ministériel annuel destiné aux programmes de base des organismes, y compris leurs activités administratives, ont été minimales, voire inexistantes. Comme il a été dit plus haut, les organismes ont fait part de leur incapacité à répondre à l'augmentation de la demande à cause des contraintes financières.

Santé mentale pour enfants Ontario a manifesté de l'étonnement devant le nombre d'organismes bénéficiaires de paiements de transfert dont le financement est prévu dans le budget. L'association ignorait l'existence de 300 d'entre eux et a indiqué que divers organismes qui ne recueillent pas de données uniformes au moyen de la BETEF et de la CAFAS reçoivent des sommes importantes du budget des SSMEJ. Santé mentale pour enfants Ontario se demande ce que font ces organismes, car elle ne connaît à peu près rien à leur sujet.

Le Ministère a affirmé qu'il connaissait les fins auxquelles était destiné le financement qu'il octroie à ces organismes et qu'il a conclu des ententes de responsabilisation en matière de paiements de transfert avec chacun d'eux. Il a ajouté que le mappage lui aidera à déterminer s'il finance bel et bien les services qu'il devrait financer.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 9. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fait rapport au Comité permanent des comptes publics des mesures qu'il prend pour regrouper et rationaliser le nombre de fournisseurs de services.**

Politiques et procédures d'achat

Le vérificateur a dit que la plupart des grands organismes du secteur public et du secteur privé doivent acquérir des biens et des services en régime de concurrence, en visant l'optimisation des ressources et en favorisant la conclusion d'accords

équitable avec les fournisseurs. Deux des quatre organismes qu'il a examinés n'avaient ni politiques ni procédures en ce sens. Il a recommandé que les organismes, en consultation avec le Ministère, établissent des exigences concernant le recours à un régime de concurrence pour les achats importants de biens et de services ainsi que des politiques précises, approuvées par le conseil d'administration, pour le paiement des dépenses discrétionnaires comme les repas et l'accueil.

Acquisition de services professionnels

Le vérificateur a discuté des cas où il n'y avait aucune preuve étayant la façon dont une personne ou une entreprise était choisie par les organismes pour la prestation de services par des professionnels tels que des psychiatres, des psychologues et des avocats. Dans certains organismes, il n'y avait aucune entente écrite pour la prestation de ce genre de services et il arrivait souvent que les factures n'étaient pas suffisamment détaillées. Le vérificateur a recommandé que les organismes documentent mieux les choix et les paiements effectués, créent des ententes écrites officielles pour les marchés importants et veillent à ce que les factures reçues contiennent suffisamment de détails.

Dépenses générales et utilisation des cartes de crédit des organismes

Il a en outre recommandé, pour garantir que tous les paiements effectués par les organismes sont raisonnables, que ceux-ci délèguent officiellement à des personnes désignées le pouvoir d'approuver les achats et d'autoriser les paiements, qu'ils obtiennent et conservent des reçus détaillés et qu'ils examinent et approuvent les relevés de cartes de crédit dans des délais plus courts.

Utilisation des véhicules des organismes et remboursement pour l'utilisation de voitures privées

Le vérificateur a relevé des problèmes concernant l'utilisation des véhicules des organismes et les pratiques de remboursement pour l'utilisation des voitures privées. Il a recommandé que les organismes veillent à ce que le nombre de véhicules qu'ils possèdent ou louent soit justifié par une évaluation de leurs besoins en matière de transport. Il a aussi recommandé que les organismes examinent et évaluent périodiquement le caractère raisonnable des renseignements sur l'utilisation des véhicules possédés ou loués et qu'ils veillent à ce que les demandes de remboursement pour l'utilisation de voitures privées à des fins professionnelles contiennent des renseignements détaillés.

Le Ministère a indiqué qu'il a maintenant transmis à tous ses organismes des lignes directrices sur les pratiques exemplaires en matière d'achat, de passation de marchés et d'utilisation des cartes de crédit. Il s'attend à ce que les pratiques exemplaires soient adoptées. Elles comprennent les politiques internes de la FPO relatives au remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil, à la gestion des parcs de véhicules et à l'utilisation d'autres moyens de transport routier. Pour l'achat de biens et services, notamment pour l'utilisation des cartes de crédit et des cartes d'achat, les politiques internes du Ministère ont été adaptées

aux fins d'usage externe. Les organismes doivent comparer leurs politiques aux pratiques exemplaires et apporter les modifications qui s'imposent.

Santé mentale pour enfants Ontario a indiqué que les quatre organismes visés par la vérification ont remédié aux problèmes qui avaient été soulevés à ce sujet par le vérificateur. L'association a ajouté que les recommandations formulées par le vérificateur étaient utiles et qu'elle avait communiqué à tous ses membres les lignes directrices sur les pratiques exemplaires. Elle collabore avec ceux-ci pour faire en sorte que ces recommandations soient mises en œuvre.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

10. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics une liste des bénéficiaires de paiements de transfert qui ont mis en œuvre et qui n'ont pas mis en œuvre les politiques recommandées par le Ministère sur les points suivants :

- **l'achat de biens et services, y compris l'utilisation des cartes de crédit et des cartes d'achat;**
- **le remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil, la gestion des parcs de véhicules et les autres coûts liés au transport.**

Gouvernance et reddition de comptes des conseils d'administration des organismes

Le vérificateur a remarqué, comme c'est le cas habituellement dans le secteur à but non lucratif, que les organismes n'ont pas à rendre de comptes à des membres ou à des groupes d'intérêt les chapeautant au sujet de leur fonctionnement et de l'utilisation prudente des fonds. Le vérificateur a recommandé que les organismes évaluent continuellement les options qui s'offrent en vue de renforcer les structures de gouvernance et de reddition de comptes des conseils d'administration. Il a indiqué, par exemple, que les organismes pourraient élargir la composition des conseils d'administration afin d'inclure des défenseurs des droits des enfants et des personnes représentant les intérêts des bénéficiaires des services, comme le font les sociétés d'aide à l'enfance.

Le Ministère a déclaré que tous les organismes avaient un conseil d'administration. La directive du gouvernement sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert exige qu'un conseil d'administration soit en place quand le Ministère finance un organisme. Le Comité a fait remarquer que l'exception à la règle était peut-être les collectivités des Premières nations dont la structure ne se prête pas vraiment à la mise en place de conseils sans but lucratif. Le Ministère a indiqué qu'il veille à ce qu'il y ait une certaine capacité de surveillance dans ces collectivités, qu'elle soit assurée par le conseil de bande ou par d'autres organes de surveillance.

Le Ministère a indiqué qu'il a encouragé les organismes, au cours des dernières années, à nommer un « porte-parole des jeunes » au sein de leurs conseils, mais il ne s'agit pas d'une obligation. Le plan stratégique du Ministère comprend l'objectif d'une participation accrue et une place pour les clients ainsi que pour les enfants et les jeunes dans le processus de prise de décisions touchant les services. Le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa a dit qu'il a mis au point un mécanisme à l'intention de ceux qui ont participé à son programme d'engagement des jeunes (parmi ceux qui sont le plus à risque dans la collectivité) pour rencontrer le conseil, assister aux séances de réflexion du conseil, faire rapport au conseil à intervalles réguliers et faire participer le conseil à leurs activités.

Santé mentale pour enfants Ontario ne souscrit pas à toutes les recommandations formulées par le vérificateur sur la gouvernance. L'association a indiqué que bon nombre des membres des conseils des organismes sont des parents d'enfants qui ont reçu des services des organismes. Le « point de vue des consommateurs » se fait donc entendre au sein des conseils des organismes. Toutefois, Santé mentale pour enfants Ontario convient que le point de vue des jeunes, jusqu'à tout récemment, était absent dans de nombreux organismes. L'association précise que de plus en plus d'organismes suivent maintenant l'exemple d'organisations telles que le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa afin de faire participer les jeunes à la gouvernance de leur organisation.

LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit:

- 1. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fait rapport au Comité permanent des comptes publics de la date à laquelle il compte terminer le mappage. Le Ministère doit également transmettre au Comité l'information dont il dispose sur le caractère adéquat et l'équité de la prestation des services dans chaque collectivité.**

- 2. Compte tenu de l'observation du vérificateur général voulant que l'Ontario offre actuellement un ensemble disparate de services de santé mentale pour enfants et jeunes, situation qu'il a reliée en partie au fait que ces services ne bénéficient pas d'un mandat prescrit dans la loi, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur la mise en œuvre de son cadre stratégique intitulé « Une responsabilité partagée » et précise en quoi la mise en œuvre de ce cadre contribue à remédier au problème de l'offre disparate des services. Le Ministère doit expliquer en quoi les données du mappage facilitent la mise en œuvre. Le Ministère doit également préciser les points suivants :**
 - **l'incidence des contraintes financières sur la mise en œuvre du cadre;**
 - **les moyens que compte prendre le Ministère pour garantir un niveau équitable de soins dans l'ensemble de la province;**
 - **les moyens que compte prendre le Ministère pour garantir que les fonds octroyés pour les services de santé mentale sont bel et bien consacrés à la prestation de ces services;**
 - **la façon dont le Ministère mesurera les résultats et en rendra compte publiquement.**

- 3. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les points suivants :**
 - **le moment où le Ministère sera en mesure d'adopter un modèle de financement fondé sur la prestation de services précis dans chaque collectivité et qui garantit ainsi l'équité, au lieu d'attribuer les fonds selon un modèle de financement historique;**
 - **la décision d'inclure ou non dans le nouveau modèle de financement des mesures de responsabilisation pour favoriser l'optimisation des ressources.**

4. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les mesures prises pour donner suite à la recommandation du vérificateur général voulant qu'il y ait :**
 - **un point d'accès unique ou un processus de placement axé sur la collaboration pour l'ensemble des services et du soutien offerts en établissement;**
 - **un moins grand nombre de points d'accès ou des efforts de collaboration accrus pour évaluer les besoins des personnes, établir l'ordre de priorité et aiguiller les personnes vers les services et le soutien externes les plus appropriés parmi ceux offerts.**

5. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse doit évaluer les programmes en milieu scolaire offerts dans d'autres administrations et qui visent à aider les enfants à maintenir une bonne santé mentale; il doit également évaluer les autres programmes du même genre ou les études connexes. Le Ministère doit faire rapport au Comité permanent des comptes publics des résultats de son évaluation en indiquant quels aspects, le cas échéant, de ces programmes ou études ont une pertinence et une utilité particulières pour l'Ontario.**

6. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse présente un rapport au Comité permanent des comptes publics sur les mesures qu'il a prises pour donner suite à la recommandation du vérificateur général voulant que le ministère mène une recherche sur les pratiques exemplaires pour veiller à ce que les intervenants dans les écoles possèdent les connaissances leur permettant de jouer un rôle proactif dans l'assistance aux enfants ayant besoin d'aide.**

7. **Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur les temps d'attente relatifs aux services de santé mentale pour enfants et jeunes qui comprend les renseignements suivants :**
 - **les données procurées par le mappage sur les écarts régionaux en matière de temps d'attente;**
 - **les mesures prises par le Ministère pour faire enquête sur les préoccupations des organismes voulant qu'il soit nécessaire que les enfants et les jeunes soient en état de crise pour recevoir des services;**
 - **les mesures prises par le Ministère pour gérer le problème des collectivités où les temps d'attente sont sensiblement plus élevés pour obtenir des services;**

-
- les mesures prises par le Ministère pour garantir l'accès en temps opportun aux services appropriés.
8. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur la prestation de services fondée sur les faits qui comprend de l'information sur les éléments suivants :
- les résultats de l'examen ministériel des outils d'admission et d'évaluation utilisés dans d'autres administrations, et les principales améliorations possibles envisagées pour l'outil d'admission qu'est la brève entrevue téléphonique de l'enfant et de sa famille (BETEF) et l'outil CAFAS, c'est-à-dire l'échelle d'évaluation fonctionnelle pour enfants et adolescents;
 - la comparaison des outils d'évaluation entreprise par le Ministère;
 - les plans du Ministère pour faire en sorte que tous les organismes utilisent à l'avenir des outils uniformisés pour l'admission et pour mesurer les résultats;
 - les moyens que pourrait prendre le Ministère pour assurer un contrôle systématique de la cohérence des résultats provenant des organismes qui n'utilisent pas actuellement la CAFAS.
9. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fait rapport au Comité permanent des comptes publics des mesures qu'il prend pour regrouper et rationaliser le nombre de fournisseurs de services.
10. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse transmet au Comité permanent des comptes publics une liste des bénéficiaires de paiements de transfert qui ont mis en œuvre et qui n'ont pas mis en œuvre les politiques recommandées par le Ministère sur les points suivants :
- l'achat de biens et services, y compris l'utilisation des cartes de crédit et des cartes d'achat;
 - le remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil, la gestion des parcs de véhicules et les autres coûts liés au transport.