

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

SERVICES DE SANTÉ MENTALE AUX ENFANTS ET AUX JEUNES

(RAPPORT ANNUEL 2016 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO, SECTION 3.01)

2^e session, 41^e législature
66 Elizabeth II

ISBN 978-1-4868-1069-7 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-1071-0 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-1073-4 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-1070-3 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-1072-7 [Français] (HTML)

L'honorable Dave Levac
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,

Ernie Hardeman

Queen's Park
Février 2017

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

2^e session, 41^e législature

ERNIE HARDEMAN
Président

LISA MACLEOD
Vice-présidente

BOB DELANEY

PERCY HATFIELD

VIC DHILLON

RANDY HILLIER

HAN DONG

MONTE KWINTER

JOHN FRASER

MONIQUE TAYLOR a régulièrement été membre suppléante du comité.

KATCH KOCH
Greffier du comité

ERICA SIMMONS
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
CONTEXTE	1
Plans d'action et stratégies connexes	1
Loi	2
Financement	2
OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT	3
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	3
PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	5
Augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés pour des problèmes de santé mentale	7
Exigences en matière de prestation de services	8
Suivi des services fournis	9
Suivi de la charge de travail	10
Suivi des plaintes des clients	11
Financement ministériel des organismes	12
Surveillance ministérielle	12
Mesure du rendement	13
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	16

INTRODUCTION

Le 22 mars 2017, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit (section 3.01 du *Rapport annuel 2016* de la vérificatrice générale de l'Ontario) du Programme des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes administré par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Le Comité avale les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ses propres constats, points de vue et recommandations dans le présent rapport. Le Ministère est prié de donner suite à ces recommandations par écrit au greffier du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité remercie les représentants du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, Santé mentale pour enfants Ontario, Children's Centre Thunder Bay, Services d'aide aux enfants et aux familles de Kinark, Vanier Children's Services, et Youthdale Treatment Centres. Il souhaite également souligner la contribution du Bureau de la vérificatrice générale, du greffier du Comité et du personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

CONTEXTE

Près d'un Ontarien sur cinq sera atteint d'un problème de santé mentale au cours de sa vie. La plupart des problèmes de santé mentale apparaissent à l'enfance ou à l'adolescence. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère) finance plusieurs services de santé mentale communautaires destinés aux enfants et aux jeunes âgés de 18 ans et moins, notamment des consultations et des évaluations spécialisées, du counseling et de la thérapie, des services de traitement intensif et du soutien en cas de crise. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée fournit également des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, dont des soins primaires, des soins psychiatriques, des traitements pour les dépendances et les troubles de l'alimentation et des services de santé mentale en milieu hospitalier.

Plans d'action et stratégies connexes

Pour l'avancement de la santé mentale : un système adapté aux besoins des enfants et des jeunes (novembre 2012) est un plan visant à « transformer l'expérience des familles cherchant de l'aide » en :

- créant et en appuyant des chemins d'accès aux soins;
- définissant les services essentiels;
- établissant des organismes communautaires;

- créant un nouveau modèle de financement;
- élaborant un cadre législatif et réglementaire.

Le Ministère dirige la mise en œuvre de *Pour l'avancement de la santé mentale* depuis 2012, et a notamment pris les mesures suivantes :

- définition des services essentiels de santé mentale offerts par les organismes;
- engagement à élaborer et à mettre en œuvre un modèle de financement équitable des services essentiels de santé mentale offerts par les organismes qui répondent aux besoins de la population;
- sélection d'organismes responsables de la planification et de la prestation des services essentiels de santé mentale dans une région géographique donnée;
- création de chemins d'accès clairs aux services offerts dans d'autres secteurs, comme l'éducation et la santé.

Esprit ouvert, esprit sain : Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances (juin 2011) est une stratégie sur dix ans visant à :

- améliorer la santé mentale et le bien-être de toutes les Ontariennes et de tous les Ontariens;
- bâtir des communautés saines, résilientes et accueillantes;
- repérer très tôt les problèmes de santé mentale et les dépendances pour ensuite intervenir;
- fournir des services de santé et autres services à la personne qui soient opportuns, de haute qualité, intégrés et autogérés.

Loi

Le Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes du Ministère est financé en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Étant donné que celui-ci n'est pas un programme obligatoire auquel chacun a automatiquement droit, le niveau de services fourni dépend des ressources disponibles.

Financement

En 2015-2016 le Ministère a consacré 501 millions de dollars au Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes, dont 438 millions sous forme de paiements de transfert à plus de 400 organismes et fournisseurs de services qui, collectivement, ont servi quelque 120 000 enfants et jeunes. Certains de ces organismes offrent principalement des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, d'autres sont des organismes de services polyvalents assurant la prestation d'autres programmes financés par le Ministère : services et soutiens en autisme, services de protection de l'enfance, services pour besoins particuliers

complexes, services de justice pour la jeunesse, etc. Sur le total des paiements de transferts, 44 millions de dollars sont allés aux organismes autochtones.

OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'objectif de l'audit était de déterminer si le Ministère et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes disposent de politiques et de procédures efficaces pour que les enfants qui en ont besoin reçoivent rapidement des services de santé mentale adaptés conformément aux exigences du Programme, et si le financement octroyé aux organismes est proportionnel à la valeur des services fournis.

Le Bureau de la vérificatrice générale (le Bureau) a interrogé le personnel et analysé les politiques et les procédures de quatre organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes. Il a aussi interrogé les personnes concernées au bureau principal et dans quatre bureaux régionaux du Ministère.

Le Bureau a également rencontré des représentants de Santé mentale pour enfants Ontario, qui représente plus de 85 organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, afin de mieux comprendre ce secteur. Il s'est aussi entretenu avec des représentants du Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents et de Parents for Children's Mental Health, ainsi que l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, à propos des services de santé mentale aux enfants en Ontario.

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

L'audit a révélé que bon nombre des problèmes mis en lumière par l'audit de 2003 demeurent préoccupants, notamment le fait que le Ministère finance les organismes principalement en fonction de leurs dépenses antérieures, et non des besoins actuels en santé mentale des enfants et des jeunes qu'ils servent. L'audit a également révélé ce qui suit :

Nous avons remarqué que le Ministère n'assure toujours pas de surveillance et d'administration efficace du Programme pour que les enfants et les jeunes ayant besoin de services de santé mentale reçoivent des services rapides, adéquats et efficaces, et que leur prestation soit efficiente. Le Ministère a établi des attentes relatives à l'exécution du Programme, mais il ne fait pas de suivi auprès des organismes pour vérifier s'ils les respectent. De plus, les attentes sont parfois ambiguës, ce qui donne lieu à la prestation incohérente des services par les différents organismes.

[...]

Le nombre de visites des urgences par les enfants et les jeunes et d'hospitalisations pour des problèmes de santé mentale a augmenté de plus de 50 % depuis 2008-2009.

Cette tendance signale un problème croissant, mais le Ministère n'a pas analysé les raisons de l'augmentation.

L'audit a également mis en lumière des problèmes dans la prestation de services de santé mentale par les organismes :

- Le manque d'uniformité dans l'évaluation des besoins en santé mentale des enfants et des jeunes augmente le risque d'incohérence dans les décisions relatives aux services.
- La santé mentale des enfants et des jeunes risque de se détériorer pendant qu'ils attendent les services; or, la surveillance des temps d'attente et de leurs incidences laisse à désirer – dans trois des quatre organismes interrogés, le temps d'attente pour certains services était supérieur à six mois en 2015-2016.
- En l'absence d'orientation du Ministère, les délais d'examen des plans de services varient entre les organismes, ce qui accroît le risque de retard dans la prestation de services adaptés aux besoins des enfants et des jeunes.
- L'absence de supervision des décisions importantes prises par les chargés de cas peut accroître le risque de conséquences nuisibles pour les enfants et les jeunes.
- Les organismes ne font pas de suivi ou d'évaluation pour déterminer si les services reçus par les clients ont été bénéfiques.
- Les organismes n'apportent pas toujours leur aide dans la transition des enfants et des jeunes mis en congé vers d'autres fournisseurs de services, ce qui compromet les progrès réalisés grâce aux traitements.

Le rapport d'audit soulève des préoccupations quant à l'administration du Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes par le Ministère :

- Le Ministère ne finance pas les organismes en fonction des besoins actuels des enfants et des jeunes qu'ils servent.
- Le Ministère ne communique pas d'attentes claires aux organismes au sujet du Programme et ne surveille pas suffisamment les services qu'ils fournissent afin d'atténuer le risque d'incohérence dans la prestation des services.
- Le Ministère ne veille pas à l'efficience et à l'efficacité des organismes en vérifiant si les importants écarts de coûts par client et de nombre de clients par chargé de cas qui existent entre eux sont raisonnables.
- Le Ministère ne surveille pas le rendement du Programme ou des organismes pour l'aider à prendre des mesures correctives là où elles s'imposent, et ne recueille pas de données sur tous ses indicateurs de rendement existants.

- Une meilleure coordination avec les autres ministères améliorerait la prestation des services de santé mentale et, *in fine*, la situation des enfants et des jeunes.

PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Le Comité trouve certains des problèmes soulevés lors de l'audit particulièrement préoccupants. Les membres ont notamment souligné qu'il est fondamental d'analyser les causes de l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés et admis aux urgences pour des problèmes de santé mentale. Les résultats de cette analyse devront servir à déterminer la meilleure façon de fournir des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes.

Qui plus est, le Comité souligne l'importance pour le personnel hospitalier de première ligne de disposer de protocoles leur permettant d'établir et de satisfaire les besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qui se présentent à l'hôpital pour obtenir un traitement. Le Comité s'inquiète aussi des cas de jeunes mis en congé et aiguillés vers un autre établissement alors qu'ils étaient en situation de crise. Selon les membres, il est crucial d'améliorer la transition entre les hôpitaux et les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, ainsi qu'entre les différents services communautaires. Les jeunes ont aussi besoin d'aide supplémentaire lorsqu'ils passent aux services de santé mentale pour adultes.

De manière générale, le Comité considère comme essentiel que le Ministère collabore plus étroitement non seulement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, mais aussi avec le ministère de l'Éducation et d'autres ministères, ainsi qu'avec les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et les conseils scolaires de district.

Parmi les points soulevés par l'audit et portés à l'attention du Comité, ce dernier considère ce qui suit comme particulièrement important.

Le Comité a appris que le Ministère, guidé par le plan *Pour l'avancement de la santé mentale*, a réalisé des progrès majeurs dans la transformation du système de services de santé mentale pour les enfants et les jeunes à l'échelle de la province, notamment en instaurant des outils de reddition de compte et des indicateurs de rendement d'une précision accrue. L'objectif du Ministère est de faire en sorte que dans toute la province, les enfants et les jeunes atteints de problèmes de santé mentale, ainsi que leur famille, soient au courant des services offerts dans leur milieu et sachent comment y accéder.

Le Ministère, conscient de la nécessité d'accélérer l'accès aux services, désigne actuellement des organismes responsables de chacune des 33 régions géographiques de la province. Les représentants du Ministère ont indiqué que le futur rôle des organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes a été modifié pour que le Ministère conserve les pouvoirs de superviser les finances et les contrats des fournisseurs de services essentiels. Les modifications ont pour but de réduire les doubles emplois et le fardeau administratifs, tout en assurant une reddition de comptes et un contrôle suffisant.

Une fois les changements mis en œuvre, ces organismes responsables s'occuperont de la planification et de la prestation des services à l'échelle locale ainsi que de la gestion du système en collaboration avec les fournisseurs de services essentiels et d'autres partenaires communautaires; ils étudieront également les priorités locales et produiront des rapports à leur sujet. Le Ministère fournira à tous ces organismes un cadre définissant ses attentes quant à l'uniformité des services.

Le Ministère s'est engagé, de concert avec les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes et Santé mentale pour enfants Ontario, à assurer l'amélioration constante de la qualité par l'application d'une approche progressive dès l'été 2017. Il entend ainsi clarifier les exigences du Programme, cerner les points à améliorer, aider le secteur à répondre aux attentes à long terme et mettre en œuvre des cadres de reddition de comptes et de surveillance.

Sur la base de consultations d'experts et de représentants du secteur, le Ministère élabore un modèle de financement fondé sur les besoins pour les organismes de services essentiels de santé mentale aux enfants et aux jeunes. Ce modèle devrait être achevé cette année (2017) et mis en œuvre par la suite.

La nouvelle *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* contient des dispositions permettant le renforcement des outils de reddition de comptes dans le secteur des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, notamment le pouvoir de remettre des directives et des ordonnances de conformité aux organismes et aux fournisseurs de services. La Loi [qui a été adoptée après les audiences] autorise la prise de règlements désignant des organismes (y compris des organismes responsables) de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, et leur attribuant des fonctions.

Par son travail sur les indicateurs de rendement et les données de l'ensemble du système, le Ministère entend améliorer la qualité et l'uniformité de la collecte de données à l'échelle de la province. La mise en œuvre de ses nouvelles lignes directrices et attentes à l'endroit des organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes va bon train, et il utilise désormais plusieurs outils pour surveiller ces organismes, comme des rapports financiers, des évaluations des risques, des examens de permis et des indicateurs de rendement.

Le rapport d'audit affirme que l'amélioration de l'efficacité des services de santé mentale doit passer par la coopération interministérielle et l'harmonisation des services. Les représentants du Ministère approuvent cette recommandation et citent en exemple leur collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour les carrefours de services intégrés pour les jeunes récemment annoncés, qui offrent des services de dépistage précoce et d'intervention.

En réponse à ses questions sur un plan provincial de prévention du suicide, le Comité a appris que le Ministère a fait des investissements ciblés à plusieurs endroits en Ontario afin d'aider les collectivités à élaborer des plans de prévention du suicide et des protocoles pour les fournisseurs de services.

Un représentant de Santé mentale pour enfants Ontario a affirmé au Comité que les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes ont observé une hausse annuelle de 10 % de la demande au cours des dernières années, demande qui dépasse maintenant leur capacité. Le représentant a ajouté

qu'en dix ans, le nombre d'enfants et de jeunes admis aux urgences et hospitalisés pour des problèmes de santé mentale a augmenté de 54 % et de 60 % respectivement. Le Comité a appris que des chercheurs gouvernementaux respectés estiment que ces augmentations pourraient dénoter un manque sur le plan de la disponibilité des services communautaires.

Le Comité s'est inquiété d'une autre constatation de l'audit, soit les longs temps d'attente pour les services aux enfants et aux jeunes. Un représentant d'un organisme communautaire de services à l'enfance et à la famille a expliqué que malgré les investissements provinciaux qui leur ont permis d'accroître leur offre de services, les organismes comme le sien ne peuvent réduire le temps d'attente sans investissement concerté visant à accroître leur capacité. D'autres représentants ont ajouté que certains organismes ont dû mettre fin à des programmes de traitement et de counseling en raison d'un financement de base insuffisant.

Le Comité a appris que les temps d'attente étaient de plus en plus longs, et que de nombreux enfants et jeunes devaient patienter entre 18 et 24 mois pour obtenir des services spécialisés. Les organismes membres de Santé mentale pour enfants Ontario affirment que des milliers d'enfants et de jeunes attendent des traitements de santé mentale modérés ou intensifs.

Augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés pour des problèmes de santé mentale

L'audit a permis de constater que même si le nombre d'enfants et de jeunes admis aux urgences ou hospitalisés a augmenté de plus de 50 % depuis 2008-2009, ni le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, ni le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'ont analysé les causes de ces hausses.

Les représentants du Ministère sont d'accord avec la recommandation de la vérificatrice d'analyser les causes de cette augmentation des hospitalisations et admissions aux urgences et d'utiliser les résultats de l'analyse pour en réduire le nombre en mettant notamment l'accent sur la prévention et l'intervention précoce.

Les représentants du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont affirmé au Comité qu'ils opinent à la recommandation de la vérificatrice selon laquelle le Ministère devrait collaborer avec les autres ministères offrant des services de santé mentale afin de mettre à profit les initiatives pouvant améliorer l'effet du traitement sur les enfants et les jeunes. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse travaillent conjointement à la mise en œuvre d'une stratégie en matière de données qui prévoit l'établissement d'un ensemble intersectoriel et normalisé de définitions de données, d'éléments de données de base, d'indicateurs de rendement, et d'approches en matière de collecte de données.

Le Comité a appris que le groupe de directeurs interministériel supervisera et encadrera l'analyse de l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés et admis aux urgences pour des problèmes de santé mentale, ainsi que les actions recommandées pour corriger la situation. Le groupe chargera l'Institut de recherche en services de santé d'effectuer l'analyse, d'étudier les pratiques exemplaires des autres provinces et territoires, et de formuler des recommandations.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. **Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse collabore avec les autres ministères offrant des services de santé mentale afin :**
 - a) **de déterminer l'incidence de leurs initiatives sur les résultats en matière de santé mentale pour les enfants et les jeunes et de mettre davantage à profit les initiatives permettant d'améliorer ces résultats;**
 - b) **d'analyser plus en profondeur l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés et admis aux urgences pour des problèmes de santé mentale, d'évaluer la nature de ces interventions et d'utiliser les renseignements recueillis pour mettre en place des mesures visant à réduire ce nombre, comme mettre l'accent sur la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce.**
2. **Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario :**
 - a) **étudie et analyse les causes des longs temps d'attente pour les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, et utilise les résultats pour le diminuer;**
 - b) **étudie et analyse les causes de l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes admis aux urgences et hospitalisés pour des problèmes de santé mentale, et utilise les résultats pour leur donner accès à davantage de services de santé mentale en milieu extrahospitalier.**
3. **Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, aide les hôpitaux à élaborer et à mettre en œuvre des protocoles et des outils d'évaluation permettant d'établir les besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qui se présentent à l'hôpital pour obtenir un traitement.**
4. **Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, les hôpitaux et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, élabore et mette en œuvre des protocoles de navigation dans le réseau pour mieux gérer la transition des clients entre les hôpitaux et les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, ainsi qu'entre différents services communautaires.**

Exigences en matière de prestation de services

L'audit a permis de constater d'une part que le Ministère n'a pas communiqué clairement les exigences du Programme aux organismes, ouvrant ainsi la porte à des ambiguïtés et incohérences, et d'autre part que les politiques des organismes qu'a visités le Bureau ne respectent pas toujours les nouvelles exigences en matière de prestations de services du Ministère. En effet, aucun de ces organismes n'a de politique pour aider son personnel à gérer la mise en congé des clients et leur transition vers un autre organisme ou système de services. Ils ne font pas non plus de suivi conséquent auprès des enfants et jeunes mis en congé afin d'évaluer leur état et de les aiguiller vers d'autres services au besoin, et n'informent pas leurs clients du moment où ils recevront les services.

Les représentants du Ministère ont indiqué au Comité que les nouvelles attentes minimales, qui s'appliquent à tous fournisseurs de services essentiels de santé mentale financés par le Ministère, sont une première étape dans l'établissement d'attentes uniformes envers tous les fournisseurs de la province. Elles font d'ailleurs partie des contrats de service conclus entre le Ministère et les fournisseurs de services essentiels depuis avril 2016.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 5. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, veille à ce que :**
 - a) la politique de prestation de services et les exigences du Programme soient clairement indiquées aux organismes, bien comprises d'eux et respectées par ces derniers;**
 - b) tous les organismes disposent de politiques pour aider leur personnel à gérer la mise en congé des clients et leur transition vers un autre organisme ou système de services, y compris des services de santé mentale pour adultes;**
 - c) les organismes fassent un suivi conséquent auprès des enfants et des jeunes mis en congé afin d'évaluer leur état et de les aiguiller vers d'autres services au besoin;**
 - d) les organismes informent leurs clients du moment où ils recevront les services.**

Suivi des services fournis

L'audit a révélé que les organismes doivent mieux surveiller les services fournis aux enfants et aux jeunes, notamment en ce qui a trait aux décisions importantes prises par les chargés de cas, au temps d'attente, et à l'évaluation de l'issue des

dossiers, à l'établissement de leur ordre de priorité en fonction du risque et à leur examen pour assurer la prestation de services adaptés aux besoins des clients.

Les organismes visés par l'audit ont affirmé au Comité qu'ils entendent travailler avec le Ministère à la création d'une stratégie provinciale en matière de qualité, ainsi qu'à l'élaboration de normes de service provinciales.

Le Comité presse le Ministère de collaborer avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes pour veiller à ce que ces derniers reçoivent rapidement des services adaptés et efficaces.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 6. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
 - a) fixe des cibles de temps d'attente individuelles pour les organismes, évalue les temps d'attentes réels à l'aune de ces cibles pour déterminer si elles sont raisonnables et applique des mesures correctives lorsqu'elles ne sont pas atteintes;**
 - b) détermine si la tenue périodique d'examen d'assurance de la qualité des dossiers des organismes aiderait à fournir des services adaptés et efficaces aux enfants et aux jeunes;**
 - c) détermine si l'obligation de faire approuver par un superviseur les décisions importantes des chargés de cas et les documents orientant les services de santé mentale permettrait d'améliorer la qualité et l'uniformité des services fournis;**
 - d) communiquer les résultats de l'évaluation de la conformité aux normes de prestation de services à l'ensemble du personnel de l'organisme évalué pour qu'il corrige les problèmes soulevés à l'échelle de l'organisation.**

Suivi de la charge de travail

L'audit a révélé que les organismes ne peuvent prouver qu'ils surveillent la charge de travail de leur personnel pour assurer l'efficacité et l'efficience de la prestation des services. Le rapport d'audit recommande que le Ministère élabore des lignes directrices en la matière avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, et que ces derniers évaluent périodiquement la charge de travail de leurs employés à la lumière de ces lignes directrices.

Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes visés par l'audit ont affirmé au Comité qu'ils entendaient fixer des lignes directrices en matière de charge de travail pour que les organismes puissent se comparer entre eux. Ils ont recommandé que ces travaux s'inscrivent dans la stratégie provinciale en matière de qualité.

Le Ministère a lui aussi reconnu l'importance de fixer de telles lignes directrices pour comparer les charges de travail entre les organismes et pour évaluer l'efficacité et l'efficience de leurs activités. Un groupe de travail du Ministère, qui comprend des partenaires du secteur comme Santé mentale pour enfants Ontario, élaborera ces lignes directrices, qui devraient être mises en œuvre à l'automne 2018. Elles tiendront compte de plusieurs variables, comme l'acuité et la complexité des dossiers, ainsi que l'emplacement et le caractère variable des types de services essentiels fournis.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 7. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
 - a) élabore des lignes directrices en matière de charge de travail;**
 - b) veille à ce que les organismes évaluent périodiquement la charge de travail de leurs employés à l'aune de ces lignes directrices afin d'évaluer l'efficacité et l'efficience de leurs activités.**

Suivi des plaintes des clients

Aucun des organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes visités par la vérificatrice ne tient de registre complet des plaintes déposées par les clients, et aucun n'analyse ces plaintes pour en dégager des tendances nécessitant un suivi ou des mesures correctives afin d'améliorer les services.

Les organismes visés par l'audit ont suggéré la création de normes d'expérience client et leur intégration à la stratégie provinciale en matière de qualité afin de mesurer le degré de satisfaction des clients quant aux services et de mettre en place des processus d'amélioration continue de leur expérience.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**

- a) **établit un processus de suivi et d'examen des plaintes des clients afin d'en dégager des tendances pouvant nécessiter un suivi ou des mesures correctives;**
- b) **crée des normes d'expérience client afin de mesurer la satisfaction et d'améliorer continuellement l'expérience des enfants, des jeunes et des familles.**

Financement ministériel des organismes

L'audit a permis de constater, tout comme en 2003, que le Ministère finance toujours les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes en fonction de leur financement antérieur plutôt que des besoins des enfants et des jeunes qu'ils servent.

Le Ministère accepte la recommandation de la vérificatrice en ce qui a trait à la création d'un nouveau modèle de financement proportionnel aux besoins. Ainsi, dans le cadre du modèle qu'il compte adopter en 2018-2019, le financement sera basé sur les besoins établis localement en matière de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, les fonds étant affectés par secteurs de services géographiques.

Le Comité a voulu savoir pourquoi le nouveau modèle de financement ne s'applique pas aux organismes autochtones de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes. Un représentant du Ministère a expliqué que ces fournisseurs de services préfèrent conserver une relation de financement directe avec le Ministère plutôt que de passer par un organisme responsable.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 9. Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :**
 - a) **mette en œuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale des fonds proportionnels aux besoins des enfants et des jeunes qu'ils servent;**
 - b) **élabore et mette en œuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale autochtones des fonds proportionnels aux besoins des jeunes qu'ils servent.**

Surveillance ministérielle

L'audit a permis de constater que le Ministère ne communique pas des exigences claires aux organismes au sujet du Programme et ne surveille pas suffisamment les services que ceux-ci offrent.

Le Comité a appris qu'en 2015, le Ministère avait publié des lignes directrices et des exigences relatives au Programme qui définissaient les attentes envers les organismes responsables et les fournisseurs de services de santé mentale pour les enfants et les jeunes au chapitre des services essentiels et des principaux processus. En collaboration avec les organismes, le Ministère compte approfondir ces exigences en clarifiant la communication et en cernant d'autres points à améliorer. De plus, il va élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification de la conformité des organismes à ses exigences relatives au Programme.

D'ici l'automne 2018, le Ministère va améliorer le Programme, ses services, et ses outils et processus de surveillance actuels afin d'assurer un meilleur suivi du rendement des fournisseurs de services essentiels et des résultats pour les clients.

La vérificatrice a recommandé que le Ministère établisse des ententes de reddition de comptes décrivant ses responsabilités et celles des organismes responsables des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes. Le Ministère travaille actuellement à définir les modalités du rôle de ces derniers, mais c'est lui qui continuera de surveiller les finances et les contrats des fournisseurs de services essentiels. Le Ministère collabore à la conclusion d'ententes de reddition de comptes adaptées avec les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes avant que ceux-ci assument leurs pleines responsabilités. Ces ententes définiront clairement les rôles et les responsabilités des organismes, notamment en matière de prestation de services essentiels et d'amélioration continue de la qualité, et les aideront à répondre aux exigences.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 10. Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse collabore avec les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes afin de :**
 - a) mieux définir ses exigences en ce qui a trait au Programme pour que tous les organismes offrant des services de santé mentale en Ontario puissent les respecter;**
 - b) mettre en œuvre un processus de suivi pour déterminer si les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes offrent leurs services conformément à ses exigences;**
 - c) trouver des façons de hâter la création de chemins d'accès clairs et coordonnés aux services de santé mentale essentiels et aux services offerts dans d'autres secteurs pour que les enfants et les jeunes soient aiguillés correctement, où qu'ils en fassent la demande.**

Mesure du rendement

Le présent audit, tout comme les audits précédents, a permis de constater que le rendement individuel des organismes n'est toujours pas évalué en fonction de cibles, et que le Ministère ne juge toujours pas l'issue du traitement des clients ni le rendement global du Programme à l'aide de cibles mesurables et pertinentes.

Le Ministère a expliqué qu'il travaille avec le secteur des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes à l'élaboration d'indicateurs de rendement et à la collecte de données sur les personnes servies, les coûts connexes et la charge de travail dans les organismes. Il vérifiera périodiquement si cette charge de travail ainsi que le coût par personne servie sont raisonnables, et collaborera avec le secteur ou les organismes individuels lorsqu'un suivi ou des mesures correctives seront nécessaires.

En collaboration avec des partenaires du secteur, le Ministère évaluera la possibilité de recueillir des renseignements en vue d'une analyse de l'effet à long terme des services de santé mentale reçus par les enfants et les jeunes.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 11. Qu'en vue d'assurer que le Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes offre comme prévu des services uniformes et efficaces à la jeunesse ontarienne, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse travaille avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
 - a) à définir et à mettre en œuvre des indicateurs de rendement suffisants, uniformes et adaptés afin d'évaluer périodiquement le rendement du Programme et des organismes qui assurent la prestation des services;**
 - b) à mettre en œuvre des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats à long terme des services de santé mentale reçus par les enfants et les jeunes, le tout pour l'aider à évaluer l'efficacité du Programme et éclairer ses décisions à venir en matière de politiques;**
 - c) recueillir des données sur le nombre d'enfants et de jeunes atteints de problèmes de santé mentale précis afin d'éclairer ses décisions à venir en matière de politiques pour ainsi mieux répondre à leurs besoins;**
 - d) fixer des cibles pour ses indicateurs de rendement et dégager des tendances dans les données recueillies afin de repérer les situations nécessitant un suivi ou des mesures correctives;**
 - e) veiller à l'exactitude et à la pertinence des résultats mis à la disposition du public concernant l'évaluation du rendement du Programme.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse collabore avec les autres ministères offrant des services de santé mentale afin :**
 - a) de déterminer l'incidence de leurs initiatives sur les résultats en matière de santé mentale pour les enfants et les jeunes et de mettre davantage à profit les initiatives permettant d'améliorer ces résultats;**
 - b) d'analyser plus en profondeur l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes hospitalisés et admis aux urgences pour des problèmes de santé mentale, d'évaluer la nature de ces interventions et d'utiliser les renseignements recueillis pour mettre en place des mesures visant à réduire ce nombre, comme mettre l'accent sur la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce.**
- 2. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario :**
 - a) étudie et analyse les causes des longs temps d'attente pour les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, et utilise les résultats pour le diminuer;**
 - b) étudie et analyse les causes de l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes admis aux urgences et hospitalisés pour des problèmes de santé mentale, et utilise les résultats pour leur donner accès à davantage de services de santé mentale en milieu extrahospitalier.**
- 3. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les réseaux locaux d'intégration des services de santé, aide les hôpitaux à élaborer et à mettre en œuvre des protocoles et des outils d'évaluation permettant d'établir les besoins en santé mentale des enfants et des jeunes qui se présentent à l'hôpital pour obtenir un traitement.**
- 4. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé, les hôpitaux et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, élabore et mette en œuvre des protocoles de navigation dans le réseau pour mieux gérer la transition des clients entre les hôpitaux et les services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, ainsi qu'entre différents services communautaires.**
- 5. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les**

organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, veille à ce que :

- a) **la politique de prestation de services et les exigences du Programme soient clairement indiquées aux organismes, bien comprises d'eux et respectées par ces derniers;**
 - b) **tous les organismes disposent de politiques pour aider leur personnel à gérer la mise en congé des clients et leur transition vers un autre organisme ou système de services, y compris des services de santé mentale pour adultes;**
 - c) **les organismes fassent un suivi conséquent auprès des enfants et des jeunes mis en congé afin d'évaluer leur état et de les aiguiller vers d'autres services au besoin;**
 - d) **les organismes informent leurs clients du moment où ils recevront les services.**
- 6. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
- a) **fixe des cibles de temps d'attente individuelles pour les organismes, évalue les temps d'attente réels à l'aune de ces cibles pour déterminer si elles sont raisonnables et applique des mesures correctives lorsqu'elles ne sont pas atteintes;**
 - b) **détermine si la tenue périodique d'examens d'assurance de la qualité des dossiers des organismes aiderait à fournir des services adaptés et efficaces aux enfants et aux jeunes;**
 - c) **détermine si l'obligation de faire approuver par un superviseur les décisions importantes des chargés de cas et les documents orientant les services de santé mentale permettrait d'améliorer la qualité et l'uniformité des services fournis;**
 - a) **communiquer les résultats de l'évaluation de la conformité aux normes de prestation de services à l'ensemble du personnel de l'organisme évalué pour qu'il corrige les problèmes soulevés à l'échelle de l'organisation.**
- 7. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
- a) **élabore des lignes directrices en matière de charge de travail;**

- b) veille à ce que les organismes évaluent périodiquement la charge de travail de leurs employés à l'aune de ces lignes directrices afin d'évaluer l'efficacité et l'efficience de leurs activités.
8. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, en collaboration avec Santé mentale pour enfants Ontario, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :
- a) établisse un processus de suivi et d'examen des plaintes des clients afin d'en dégager des tendances pouvant nécessiter un suivi ou des mesures correctives;
 - b) crée des normes d'expérience client afin de mesurer la satisfaction et d'améliorer continuellement l'expérience des enfants, des jeunes et des familles.
9. Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse :
- a) mette en œuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale des fonds proportionnels aux besoins des enfants et des jeunes qu'ils servent;
 - b) élabore et mette en œuvre un modèle de financement qui attribue aux organismes de services de santé mentale autochtones des fonds proportionnels aux besoins des jeunes qu'ils servent.
10. Que, dans le but que tous les enfants et les jeunes de la province ayant des besoins en santé mentale reçoivent des services rapides, uniformes et adaptés, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse collabore avec les organismes responsables des services de santé mentale aux enfants et aux jeunes afin de :
- a) mieux définir ses exigences en ce qui a trait au Programme pour que tous les organismes offrant des services de santé mentale en Ontario puissent les respecter;
 - b) mettre en œuvre un processus de suivi pour déterminer si les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes offrent leurs services conformément à ses exigences;
 - c) trouver des façons de hâter la création de chemins d'accès clairs et coordonnés aux services de santé mentale essentiels et aux services offerts dans d'autres secteurs

pour que les enfants et les jeunes soient aiguillés correctement, où qu'ils en fassent la demande.

- 11. Qu'en vue d'assurer que le Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes offre comme prévu des services uniformes et efficaces à la jeunesse ontarienne, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse travaille avec Santé mentale pour enfants Ontario et les organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes :**
- a) à définir et à mettre en œuvre des indicateurs de rendement suffisants, uniformes et adaptés afin d'évaluer périodiquement le rendement du Programme et des organismes qui assurent la prestation des services;**
 - b) à mettre en œuvre des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats à long terme des services de santé mentale reçus par les enfants et les jeunes, le tout pour l'aider à évaluer l'efficacité du Programme et éclairer ses décisions à venir en matière de politiques;**
 - c) recueillir des données sur le nombre d'enfants et de jeunes atteints de problèmes de santé mentale précis afin d'éclairer ses décisions à venir en matière de politiques pour ainsi mieux répondre à leurs besoins;**
 - d) fixer des cibles pour ses indicateurs de rendement et dégager des tendances dans les données recueillies afin de repérer les situations nécessitant un suivi ou des mesures correctives;**
 - e) veiller à l'exactitude et à la pertinence des résultats mis à la disposition du public concernant l'évaluation du rendement du Programme.**