

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

---

# COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

**SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS**  
(Rapport annuel 2005 du vérificateur général de l'Ontario, section 4.02)

2<sup>e</sup> session, 38<sup>e</sup> législature  
55 Elizabeth II

**Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada**

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics

Services de santé mentale pour enfants (Rapport annuel 2005 du vérificateur général de l'Ontario, section 4.02) [ressource électronique]

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.

Titre de la p. de t. additionnelle: Children's mental health services (Section 4.02, 2005 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 1-4249-1789-1

1. Ontario. Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse—Évaluation. 2. Enfants—Santé mentale, Services de—Ontario—Évaluation. I. Titre. II. Titre: Children's mental health services (Section 4.02, 2005 Annual report of the Auditor General of Ontario)

RJ502 C3 O57 2006

353.6'408309713

C2006-964014-9

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

L'honorable Michael A. Brown  
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

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

Le président du comité,

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

Norman Sterling

Queen's Park  
Juillet 2006

**COMPOSITION DU  
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

2<sup>e</sup> Session, 38<sup>e</sup> Législature

**NORMAN STERLING**  
Président

**JULIA MUNRO**  
Vice-présidente

**LISA MACLEOD**

**JOHN MILLOY**

**SHELLEY MARTEL**

**RICHARD PATTEN**

**DEBORAH MATTHEWS**

**DAVID ZIMMER**

**BILL MAURO**

---

**Katch Koch**  
Greffier du comité

**Elaine Campbell**  
Recherchiste

**TABLE DES MATIÈRES**

PRÉAMBULE	1
Remerciements	1
1. OBJECTIFS ET PRINCIPALES CONSTATATIONS DE LA VÉRIFICATION	1
2. DEMANDE D'UNE RÉPONSE DU MINISTÈRE DE LA PART DU COMITÉ	2
2.1. Recommandations du Comité	2
3. APERÇU	4
4. QUALITÉ DU SERVICE	4
4.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur	4
4.2 Rapport de 2004 du Comité	4
4.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère	5
4.4 Audiences de 2006 du Comité	6
5. LISTES D'ATTENTE	8
5.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur	8
5.2 Rapport de 2004 du Comité	9
5.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère	9
5.4 Audiences de 2006 du Comité	10
6. SYSTÈMES D'INFORMATION	12
6.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur	12
6.2 Rapport de 2004 du Comité	12
6.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère	12
6.4 Audiences de 2006 du Comité	13
7. RÉPONSE DU MINISTÈRE AU RAPPORT DE L'EXAMEN DU PIIP	15
7.1 Ententes contractuelles directes avec les organismes	15
7.2 Variations dans les coûts entre les fournisseurs de services	17
7.3 L'option de services directs par opposition à l'option de financement direct	19
7.4 Heures de service perdues	21
7.5 Évaluation du PIIP/PIEA	22
NOTES	24

## PRÉAMBULE

Le 16 février 2006, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences à propos du rapport de suivi de 2005 du vérificateur général (le vérificateur) sur les services de santé mentale pour enfants administrés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (section 4.02 de son *Rapport annuel 2005*). Le Comité souscrit aux constatations et aux recommandations du vérificateur.

Le présent rapport découle du *Rapport annuel 2005* du vérificateur et des audiences de février 2006 du Comité. Le Comité tient des audiences auxquelles comparaissent des fonctionnaires ministériels pour discuter de rapports de vérification sélectionnés, dans le but d'obtenir de l'information à jour sur les mesures correctrices prises en réponse à une vérification et suite à la réponse initiale du ministère concerné. Les procédures du Comité incluent la tenue d'audiences et des délibérations et, très fréquemment, la publication d'un rapport renfermant de nouvelles recommandations. Les rapports sont déposés à l'Assemblée législative et le Comité s'attend à ce que le ministère vérifié fournisse une réponse exhaustive dans un délai prescrit, pour indiquer les mesures correctrices prises dans le but de se conformer aux recommandations.

Un rapport du Comité renferme de l'information de base qui est répartie dans des sections qui correspondent à la structure du rapport de vérification, et qui est suivie des principales constatations découlant des audiences et, si nécessaire, de nouvelles recommandations.

Dans le cas des services de santé mentale pour enfants, le Comité a tenu des audiences en février 2004 et a émis un rapport en juillet 2004 au sujet du rapport de vérification qui avait été inclus dans la section 3.02 du *Rapport annuel 2003* du vérificateur. Le présent rapport renferme les constatations et recommandations du Comité dans les domaines présentant un intérêt particulier pour les membres du Comité. On trouve le contenu intégral des audiences dans le Journal des débats, lequel constitue le registre textuel des audiences.

## Remerciements

Le Comité tient à remercier les fonctionnaires du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour leur présence pendant les audiences. En outre, il souligne l'aide fournie pendant les audiences par le Bureau du vérificateur provincial, par le greffier du Comité, et par le personnel des Services de recherches et d'information de la Bibliothèque de l'Assemblée législative.

## 1. OBJECTIFS ET PRINCIPALES CONSTATATIONS DE LA VÉRIFICATION

La vérification de 2003 avait pour objectif de déterminer si les procédures administratives suivies par le ministère permettaient de faire en sorte :

- que la qualité et le résultat des services fournis par les organismes communautaires soient surveillés et évalués;
- que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et suffisamment contrôlés<sup>1</sup>.

Dans sa vérification de 2003, le vérificateur a conclu que le ministère ne surveillait et n'évaluait pas adéquatement la qualité des services fournis par les organismes communautaires qu'il finançait. Il a constaté que le ministère

- n'avait pas établi de **normes de qualité** ni de **critères d'évaluation des services**;
- n'avait pas établi de **normes de délais d'accès aux services** raisonnables et proportionnels aux besoins de chaque enfant;
- ne surveillait pas **l'ampleur et l'impact des longs délais d'attente**;
- ne recevait pas d'information des organismes sur les **résultats des services fournis**.

La vérification a également révélé que les décisions de financement n'étaient pas fondées sur des renseignements suffisamment détaillés et pertinents, qu'ils soient financiers ou fonctionnels, de la part des organismes. Un grand nombre des recommandations énoncées dans le rapport de vérification de 2003 portaient sur des problèmes soulevés lors d'une vérification de 1997 portant sur le même programme<sup>2</sup>.

## **2. DEMANDE D'UNE RÉPONSE DU MINISTÈRE DE LA PART DU COMITÉ**

Le Comité permanent des comptes publics demande au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de donner au greffier du Comité une réponse par écrit dans les 120 jours civils qui suivent le dépôt du présent rapport auprès du Président de l'Assemblée législative, sauf stipulation contraire formulée dans une recommandation, comme c'est le cas dans les recommandations 2 et 7.

### **2.1. Recommandations du Comité**

1. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse veille à ce que le continuum de services découlant de son nouveau cadre stratégique réponde aux besoins des collectivités, des parents et surtout des enfants, tout en assurant la plus grande transparence possible.

Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.

2. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport à propos des mesures des résultats établis et à propos de la fiabilité des

---

données de base pour les programmes nouvellement financés et les services fondamentaux définis dans son nouveau cadre stratégique, durant une comparution devant le Comité au printemps de 2007.

3. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport sur le modèle qu'il a mis au point et qui doit être utilisé par les organismes et les bureaux régionaux afin d'assurer l'uniformité du processus d'enregistrement des données concernant les délais et les listes d'attente. Le Comité demande au ministère de lui fournir une copie du modèle avant sa comparution devant lui au printemps de 2007.

4. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournisse au Comité des éclaircissements concernant la phrase « 7 165 clients (58 %) ont obtenu des services dans le mois qui a suivi l'aiguillage » plus haut.

5. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport sur les résultats obtenus après la publication d'un deuxième rapport sur les données de base, surtout en ce qui concerne les délais d'attente et les mesures des résultats.

6. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse veille à ce qu'il obtienne et surveille régulièrement les données concernant les listes et délais d'attente.

7. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournisse une mise à jour sur les systèmes d'information au moment de sa comparution devant le Comité au printemps de 2007.

8. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse envisage l'option de conclure une entente contractuelle directe avec les organismes qui fournissent des services dans le cadre du Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes.

9. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse effectue une comparaison des coûts, révisée et tenant compte de tous les facteurs, entre les options de services directs et de financement direct et présente les résultats de cette évaluation au Comité.

10. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse surveille le nombre des heures de service perdues. Le Comité s'attend à ce que lorsque les heures de service sont perdues pour des raisons échappant au contrôle de l'enfant, le ministère veille à ce que les heures soient rattrapées ou que les fonds s'y rapportant soient recouverts.



### **3. APERÇU**

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse finance plus de 250 organismes qui œuvrent dans le domaine de la santé mentale pour enfants, comprenant quelque 90 centres de santé mentale pour enfants et pour adolescents et programmes de consultations externes et un service de télépsychiatrie par l'intermédiaire du Hospital for Sick Children. Il administre directement deux établissements de santé mentale pour enfants et adolescents : le Centre régional Thistletown pour enfants et adolescents à Etobicoke, et le Child and Parent Resource Institute à London. En 2004-2005, les programmes financés par le ministère ont dispensé des services de santé mentale à quelque 153 000 enfants et adolescents<sup>3</sup>.

Dans le budget provincial de 2004, le gouvernement a attribué 25 millions de dollars en nouveaux fonds aux services de santé mentale pour enfants et adolescents. Ce montant est passé à 38 millions de dollars en 2005-2006. Cet investissement a aidé à créer 113 nouveaux programmes et a étendu 96 programmes existants, et s'est traduit par une augmentation de 3 % des fonds au chapitre des salaires du personnel travaillant dans les organismes communautaires. (Les services financés ont été définis à l'aide de tableaux de planification communautaire<sup>4</sup>.) En 2005-2006, l'investissement dans les services de santé mentale pour enfants et adolescents s'élevait à 461,6 millions de dollars<sup>5</sup>.

## **OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DE VÉRIFICATION**

### **4. QUALITÉ DU SERVICE**

#### **4.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur**

Pour la grande majorité des programmes financés, le ministère n'avait pas élaboré de normes définissant un service acceptable ni de critères pour évaluer la qualité des services. Par conséquent, le ministère ne pouvait être sûr que les programmes qu'il subventionnait répondaient bien aux besoins des clients ou que l'utilisation des ressources dans ce contexte était optimale. Le vérificateur a constaté que des directives de service avaient été élaborées pour plusieurs des nouveaux programmes. Il a cependant observé que le personnel de l'administration centrale du ministère considérait ces directives comme obligatoires, tandis que ce n'était pas le cas pour le personnel de la plupart des bureaux régionaux.

Le vérificateur a recommandé au ministère de fixer des normes de qualité pour les services et des critères pour évaluer la qualité de ceux-ci. Il estimait aussi qu'il serait bon d'effectuer des évaluations périodiques de la qualité des services et de collaborer avec les organismes partenaires pour prendre des mesures correctrices selon le besoin<sup>6</sup>.

#### **4.2 Rapport de 2004 du Comité**

Le Comité a recommandé que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse lui présente

un rapport provisoire faisant état des progrès réalisés dans le cadre de son examen des services de santé mentale pour enfants et de la formulation de nouvelles orientations stratégiques, et la définition des services de base et l'élaboration de normes et directives de service<sup>7</sup>.

#### 4.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère

Des normes de service permettent d'évaluer rigoureusement les services financés par le ministère et d'évaluer périodiquement leur qualité. Suite à l'application de ces normes, le ministère a lancé certaines initiatives, dont la création de mesures relatives aux normes et aux résultats, a accordé de nouveaux fonds s'élevant à 38 millions de dollars en 2005-2006 suite à la présentation du budget de 2004 et à établi un cadre stratégique pour la santé mentale des enfants et adolescents.

##### Données et mesures des résultats

De concert avec le Centre d'excellence provincial au Hospital of Eastern Ontario (CHEO) en santé mentale pour enfants et adolescents (le Centre d'excellence), le ministère a dressé un cadre d'évaluation pour surveiller les résultats que fournissent les nouveaux programmes financés au moyen des 38 millions de dollars annoncés dans le budget provincial de 2004.

Le cadre comporte deux phases, dont la première consiste à surveiller la mise en œuvre des nouveaux programmes et à créer une méthodologie propre à chacun des programmes en vue de la collecte de données. Des outils de collecte de données ont été créés et mis à l'essai. La collecte et l'analyse commenceront au printemps de 2006. La phase deux sera une évaluation plus détaillée des résultats de programmes précis. Le Centre d'excellence dirige le processus d'identification des programmes qui seront soumis à l'évaluation. La sélection a commencé.

En outre, on fixe actuellement un critère de référence pour les délais d'attente et les progrès des clients, en se fondant sur de l'information obtenue au moyen des instruments *Brief Child and Family Phone Interview (BCFPI)* et *Child and Adolescent Functional Assessment Scale (CAFAS)*. Les deux instruments permettent au ministère de définir des données de référence par rapport auxquelles il peut ensuite mesurer les résultats en matière de rendement. L'instrument *BCFPI* est utilisé par 108 organismes, tandis que l'instrument *CAFAS* est utilisé par 107 organismes communautaires et programmes de services de consultations externes dans des hôpitaux.

Les objectifs à moyen et à long terme fixés pour les outils sont d'améliorer le volume et la fiabilité des données et de créer « une culture de prestation des services fondée sur des données probantes ». Pour y parvenir, le ministère améliore la formation des utilisateurs et met à jour les instruments *BCFPI* et *CAFAS* en les rendant plus conviviaux et en les traduisant en français. Le ministre évalue et surveille également de façon continue l'utilisation des instruments, tel qu'exigé dans les contrats de service conclus dans le contexte des paiements de transfert, et pour assurer la conformité.

D'autres mesures sont prises pour améliorer la mise en œuvre des deux instruments et la qualité des données obtenues. Les données recueillies guident la formulation des politiques et fournissent notamment de l'information sur les délais d'attente et les résultats, ce qui aidera à développer le cadre stratégique.

#### **Nouveaux investissements – Budget de 2004**

Les services nouveaux et étendus ont été financés à la suite d'un processus de planification communautaire mené à l'automne de 2004. Des représentants d'un peu partout dans le secteur se sont rencontrés pour établir des plans communautaires en réponse aux besoins locaux et aux écarts dans les services.

#### **Cadre stratégique**

Le nouveau cadre stratégique énoncera les principes directeurs de la prestation des services, les objectifs des ensembles de services dans tout le continuum (c'est-à-dire, santé, éducation), les niveaux de soins et de programmes à l'intérieur du continuum de services, et les résultats qui seront définis et mesurés à l'avenir.

Le cadre servira de fondement à l'élaboration de normes et de directives de service, ce qui permettra de développer davantage les mesures des résultats. Les normes de service et les mesures des résultats reposeront sur des données probantes et refléteront des pratiques nouvelles à l'appui d'un système de services coordonné, équilibré et accessible. L'absence d'un cadre législatif ou stratégique a limité la capacité du ministère et des fournisseurs de services d'établir de claires normes de service, des définitions des soins et de mesures des résultats à l'échelle du système.

En 2005, le ministère et Santé mentale pour enfants Ontario (SMEO) ont entrepris des consultations conjointes au sujet du cadre auprès de toutes sortes d'intervenants. En août 2005, le ministère a distribué un document de fond traitant des questions liées au cadre à des fournisseurs de services et à des intervenants clés. De septembre à novembre 2005, le ministère a reçu de l'information devant l'aider à établir le cadre. Conjointement avec SMEO, le ministère a eu 14 discussions dans la collectivité avec plus de 300 représentants d'intervenants clés et de fournisseurs de services. Il a également reçu 31 représentations écrites. Des discussions interministérielles se sont tenues entre des employés des ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse, des Services sociaux et communautaires, du Procureur général, de l'Éducation et de la Santé et des Soins de longue durée.

Le ministère continuera d'obtenir des conseils au sujet de la mise en œuvre du cadre et la formulation de normes et de directives fondées sur des données probantes par l'entremise de mécanismes de consultation interministériels et externes. Le cadre devait être divulgué au printemps 2006<sup>8</sup>.

## **4.4 Audiences de 2006 du Comité**

### **Données et mesures des résultats**

À compter de 2006-2007, tous les organismes financés qui ont conclu des accords de licence devront utiliser les instruments *BCFPI* et *CAFAS*<sup>9</sup>.

### **Cadre stratégique**

Ce document, qui sera publié au printemps de 2006, énoncera la vision, les principes directeurs et les objectifs des systèmes et renfermera une description générale d'un continuum de services<sup>10</sup>.

### **Cadre stratégique – Consultations**

Une variété de thèmes a été abordée durant les consultations portant sur le cadre stratégique. Les employés du ministère ont fourni aux membres du Comité un aperçu de ces thèmes.

L'une des questions soulevées était l'uniformité dans les attentes à l'égard de la prestation des services et la disponibilité de ceux-ci dans les collectivités. La collaboration et l'intégration au niveau local étaient perçues comme aidant à répondre aux préoccupations liées aux capacités, et à des questions comme la disponibilité de ressources, le besoin d'un accès coordonné et l'identification de continuums appropriés de services.

D'autres thèmes incluaient les listes et les délais d'attente et la nécessité de se concentrer plus intensivement sur les besoins spécialisés des enfants considérés comme ayant les besoins les plus prononcés. Une observation très courante était que très souvent les fournisseurs s'occupent de clients qui ont des problèmes de santé mentale multiples et concurrents et qui font intervenir plus d'un programme.

La mention de questions au chapitre des ressources humaines (c'est-à-dire, le maintien des effectifs, le recrutement, les salaires) a donné lieu à un commentaire au sujet de la formation par des employés du ministère. Durant les consultations sur le cadre stratégique, les participants ont précisé qu'il est nécessaire d'être formés par les organismes qui les emploient. Les personnes ayant participé à l'établissement des tableaux de planification dont il était question plus haut dans le présent rapport ont parlé du besoin de séances de formation multidisciplinaires.

Les employés du ministère voyaient la formation comme une responsabilité conjointe des bureaux régionaux et des organismes individuels. Les organismes ont besoin de savoir quelle est la formation nécessaire pour pouvoir dispenser leurs services. Une fois que le cadre stratégique et son continuum de services et le niveau de soins sont en place, le ministère devra jouer un rôle de leadership et définir les compétences requises. Le Centre d'excellence participera à la création des cours et à la définition des compétences. Il a déjà amorcé des séances de consultation professionnelle et clinique avec le personnel des organismes<sup>11</sup>.

### **Renseignements supplémentaires**

L'instrument *BCFPI* est utilisé au moment de l'admission des clients par les organismes autorisés de santé mentale pour enfants et adolescents, et par d'autres organismes qui dispensent des services de santé mentale. L'instrument *CAFAS* est un instrument clinique d'évaluation des résultats utilisé par les cliniciens au début

de la prestation des services et à différents intervalles après cela. Typiquement, les services cliniques sont dispensés pendant plusieurs semaines ou mois après l'admission.

En mai 2006, 120 organismes utilisaient à la fois la *BCFPI* et la *CAFAS*, neuf utilisaient uniquement la *CAFAS* et sept, uniquement la *BCFPI*<sup>12</sup>. Le Comité a également appris que la publication du cadre stratégique a été reportée à l'automne 2006 pour faciliter l'examen et la formulation d'observations, par des experts de l'extérieur<sup>13</sup>.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité recommande ce qui suit :

**1. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse veuille à ce que le continuum de services découlant de son nouveau cadre stratégique réponde aux besoins des collectivités, des parents et surtout des enfants, tout en assurant la plus grande transparence possible.**

**Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

**2. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport à propos des mesures des résultats établis et à propos de la fiabilité des données de base pour les programmes nouvellement financés et les services fondamentaux définis dans son nouveau cadre stratégique, durant une comparution devant le Comité au printemps de 2007.**

## **5. LISTES D'ATTENTE**

### **5.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur**

La vérification a permis de constater qu'il n'existe pas de normes en ce qui concerne l'accès aux services. À l'exception du programme pour les enfants autistes, le ministère ne recevait pas, en règle générale, des renseignements sur les listes et les délais d'attente. Un examen des renseignements disponibles, effectué par le personnel du vérificateur, a révélé que les délais étaient souvent longs.

Le vérificateur a recommandé au ministère d'établir des normes d'accès aux services et d'évaluer le degré d'observation de celles-ci. Il préconisait également élaborer des stratégies pour remédier aux situations lorsque les délais sont trop longs<sup>14</sup>.

## 5.2 Rapport de 2004 du Comité

Le Comité a recommandé que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

- donne instruction à ses bureaux régionaux, d'une part, de demander des renseignements sur les listes d'attente aux organismes des régions qui relèvent d'eux et, d'autre part, d'élaborer des listes d'attente consolidées pour les services de santé mentale pour enfants fournis au niveau communautaires et en établissement, afin que les enfants ne figurent pas sur plusieurs listes;
- exige que ses bureaux régionaux fournissent à son administration centrale, tous les trimestres, des renseignements sur leurs listes d'attente consolidées;
- enquête sur la faisabilité de mettre au point un système servant à vérifier que toutes les listes d'attente sont exactes et reflètent le nombre réel d'enfants qui attendent d'obtenir des services<sup>15</sup>.

## 5.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère

Le ministère collabore avec le Hospital for Sick Children et SMEO pour créer des données de base concernant les délais d'attente actuels et pour déterminer le fonctionnement des enfants et des familles avant et après le service.

Le ministère et SMEO ont créé des rapports régionaux et provinciaux basés sur les données réunies par les organismes au moyen de l'instrument *BCFPI*. SMEO a commencé à réunir des données au sujet des listes d'attente obtenues à l'aide de la *BCFPI* en 2004. Ce processus consiste notamment à élaborer des définitions claires concernant les listes d'attente et à former les fournisseurs de services sur la façon de recueillir et de rapporter l'information. La *BCFPI* a la capacité de fournir des données critiques sur les « temps d'attente » liés aux services. Le ministère conclut un contrat avec SMEO pour l'administration de la *BCFPI*.

Les instruments *BCFPI* et *CAFAS* permettent également l'identification de données de base par rapport auxquelles on peut mesurer les résultats au chapitre du rendement. Le premier rapport provincial renfermant les données de base révèle qu'en 2004, à l'échelle de la province, le temps d'attente moyen pour les clients admis était de 36 jours. En 2004, la cote d'amélioration du fonctionnement des clients à la fin des services s'élevait à 69,1 %.

La collecte de données sur les temps d'attente représente un défi pour deux raisons : absence d'un code d'identification unique, ce qui fait qu'il est impossible de savoir si les clients sont sur plusieurs listes d'attente, et manque de terminologie uniformisée pour un éventail de troubles et de conditions, dans le contexte desquels les différents stades des services peuvent comporter chacun un délai d'attente.

SMEO a effectué une analyse des données fournies par la *BCFPI* pour 2004 et a repéré des différences dans les définitions qu'il y a lieu de corriger afin de permettre au ministère d'obtenir des données exactes. En 2005-2006, SMEO a

collaboré étroitement avec les organismes afin de formuler des définitions communes pour les différentes étapes de services dans le but d'accroître l'uniformité dans leur application<sup>16</sup>.

#### 5.4 Audiences de 2006 du Comité

Les organismes varient en ce qui concerne leur taille et leur sophistication pour ce qui est de l'utilisation d'instruments comme la *BCFPI* et la *CAFAS*, et d'autres technologies. En 2005-2006, le ministère a collaboré avec SMEO pour offrir une meilleure formation au personnel qui utilise les instruments. On a simplifié le logiciel pour qu'il soit plus convivial et on a créé des communautés de pratique. Les employés du ministère trouvaient que les données de base contenues dans le rapport de 2004 n'étaient pas de bonne qualité. Ils étaient toutefois confiants que les données dans le rapport de 2005 seraient meilleures.

Les membres du Comité ont appris que SMEO réunit les données recueillies à l'aide de la *BCFPI* sur une base trimestrielle. Il communique également avec les bureaux régionaux par le biais de tableaux de planification des communautés de pratique<sup>17</sup>.

Les listes d'attente continuent à être gérées au niveau des organismes et au niveau régional. On a dit aux employés du ministère que cette façon de procéder est appropriée pour trois raisons : le ministère ne possède pas une base de données adéquate, la gestion au niveau local permet à la collectivité locale de fixer ses propres priorités, et il y a un besoin croissant de jugements cliniques, que le ministère est incapable de fournir ou de commenter<sup>18</sup>.

#### Renseignements supplémentaires

On a obtenu des données sur les temps d'attente pour 92 des plus gros organismes de santé mentale pour enfants et adolescents dans la province. On les a ensuite épurées et analysées pour créer des données de base sur les délais d'attente au cours de l'année civile de 2005.

- Le temps d'attente moyen pour 12 276 clients dirigés et admis aux services était de 44 jours.
- 7 165 clients (58 %) ont obtenu des services dans le mois qui a suivi l'aiguillage.
- Dans ce secteur, la pratique veut que les clients ayant les besoins les plus prononcés obtiennent des services le plus rapidement possible.
- Le délai d'attente moyen pour 8 372 clients aiguillés en 2004 et 2005 et attendant toujours d'obtenir des services au 31 décembre 2005 était de 170 jours civils.

Les données concernant les délais d'attente sont partagées avec les organismes et avec les bureaux régionaux et l'administration centrale du ministère pour assurer une surveillance continue et pour guider la prise de mesures ou d'interventions correctrices, selon le besoin.

Le ministère considère que l'information concernant les délais d'attente est un indicateur plus approprié aux fins de la planification que l'information concernant les listes d'attente. Ce dernier type de renseignements ne fait aucune distinction entre les personnes qui viennent d'être aiguillées vers les services et celles qui attendent depuis longtemps.

La *BCFPI* est utilisée pour surveiller les délais d'attente et pour obtenir un profil des enfants et des adolescents dirigés vers les services de l'organisme, aux niveaux régional et provincial. Les services cliniques mesurés par la *CAFAS* sont fournis plusieurs semaines ou mois après l'admission<sup>19</sup>.

### **Recommandations du Comité**

Le Comité reconnaît qu'il y a des différences au niveau régional et entre les organismes dans la prestation des services de santé mentale pour enfants. Dans un même temps, il reconnaît la nécessité d'uniformité dans la manière dont la demande pour ces services est enregistrée.

Le Comité présente donc les recommandations suivantes :

**3. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport sur le modèle qu'il a mis au point et qui doit être utilisé par les organismes et les bureaux régionaux afin d'assurer l'uniformité du processus d'enregistrement des données concernant les délais et les listes d'attente. Le Comité demande au ministère de lui fournir une copie du modèle avant sa comparution devant lui au printemps de 2007.**

**4. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournisse au Comité des éclaircissements concernant la phrase « 7 165 clients (58 %) ont obtenu des services dans le mois qui a suivi l'aiguillage » plus haut.**

**5. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse soumette au Comité un rapport sur les résultats obtenus après la publication d'un deuxième rapport sur les données de base, surtout en ce qui concerne les délais d'attente et les mesures des résultats.**

**6. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse veille à ce qu'il obtienne et surveille régulièrement les données concernant les listes et délais d'attente.**

**Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**



## **6. SYSTÈMES D'INFORMATION**

### **6.1 Rapport annuel 2003 du vérificateur**

#### **Système d'information financière et sur les services**

Un nouveau système d'information de gestion pour examiner les données financières annuelles et trimestrielles a été mis en œuvre en août 1998. La vérification a fait ressortir que le ministère ne se servait pas du système pour savoir si le financement se faisait de façon uniforme dans toute la province ou si les services fournis par les organismes représentaient une utilisation optimale des ressources. Dans les cas où le ministère se servait de ce genre d'analyse, le système était d'une utilité limitée.

#### **Système d'information du programme pour enfants autistes**

Le ministère a mis au point en 2000-2001 un système d'information sur les fonds et les clients applicable aux neuf programmes régionaux pour enfants autistes. L'information sert à élaborer de nouvelles politiques. La vérification a précisé qu'il fournit uniquement de l'information consolidée à l'échelle de la province et que les employés du ministère ont affirmé qu'ils n'étaient pas sûrs de l'exactitude de l'information ou si elle était complète<sup>20</sup>.

### **6.2 Rapport de 2004 du Comité**

Le Comité a recommandé que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

- lui présente, au cours de l'année qui suit le dépôt de son rapport, un compte rendu sur la mise en œuvre d'un service d'information compatible qui permet de suivre les renseignements financiers et sur les services à l'intention de toutes les personnes qui interviennent dans la prestation de services de santé mentale pour enfants;
- assure, au personnel de ses bureaux régionaux, la formation nécessaire pour faire du système d'information du programme pour les enfants autistes un outil plus utile et plus fiable;
- veille à ce que le système d'information du programme pour les enfants autistes reçoive un niveau de financement suffisant afin que les employés des organismes au niveau régional et au ministère puissent entrer les données et y accéder, avec efficacité et efficience<sup>21</sup>.

### **6.3 Mise à jour de décembre 2005 du ministère**

#### **Téléchargement des dossiers**

Le ministère prévoyait d'améliorer le téléchargement des mises à jour à la fin du printemps de 2006 afin de permettre le transfert automatisé des données contenues dans les tableurs Excel des organismes au Système d'information sur la gestion des services (SIGS) du ministère. L'initiative devait faciliter le partage d'information entre les organismes et le ministère et améliorerait également l'exactitude et la fiabilité des données du SIGS en réduisant le risque d'erreurs

humaines que présentait la pratique en vigueur d'entrer les données manuellement.

#### **Outils d'assurance de la qualité des outils**

En février 2005, le ministère a mis en œuvre d'autres méthodologies et instruments de qualité et d'assurance de la qualité des données pour améliorer l'intégralité des données saisies dans le SIGS. Ces instruments incluaient un protocole d'approbation amélioré exigeant l'approbation, au niveau du directeur, des données cumulatives depuis le début de l'exercice et la production de rapports sur les exceptions et écarts permettant d'examiner les données de façon plus approfondie et de valider leur exactitude.

#### **Communication de pratiques de gestion**

La formation sur le SIGS s'était améliorée et continuait de s'améliorer. En plus de la formation sur l'utilisation du SIGS, le ministère éduquait les employés à propos des pratiques de gestion et financières validées appuyées par le SIGS. Grâce à cette formation, les employés étaient mieux en mesure de repérer les problèmes liés à la qualité des données et à les éliminer promptement et efficacement.

La formation améliorée complétait les efforts déployés continuellement par le ministère pour transmettre les pratiques de gestion et financières via le *Business Managers Network*, un réseau officiel des gestionnaires opérationnels constitués des gestionnaires des finances et des opérations au niveau régional et à l'administration centrale, qui facilitait l'adoption de pratiques et de décisions de gestion coordonnées et uniformes.

#### **Améliorations/ajouts aux SIGS**

Un certain nombre d'améliorations faisant suite au *Rapport annuel 2003* du vérificateur ont été mises en œuvre. Elles incluaient un nouveau plan comptable inclus au SIGS au moment de la création du ministère. En avril 2004, on a recodé le SIGS afin qu'il puisse être utilisé avec le Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF) et la nouvelle structure de fournisseurs du ministère<sup>22</sup>.

### **6.4 Audiences de 2006 du Comité**

Les employés du ministère ont signalé qu'ils avaient pris plusieurs mesures pour s'assurer que leurs systèmes d'information fournissaient de l'information suffisamment détaillée, pertinente et exacte afin de permettre la surveillance du rapport coût-efficacité de la prestation des services<sup>23</sup>.

Tandis que le principal système d'information est le SIGS, les employés ont parlé de leur dépendance à l'égard de la relation hiérarchique « traditionnelle » en vertu de laquelle l'information provenant du terrain est envoyée aux bureaux régionaux. Ils estimaient que toute erreur survenant dans l'information ainsi communiquée serait réglée par le téléchargement subséquent des données à la base de données du SIGS.

Les employés, et plus particulièrement ceux dans les bureaux régionaux travaillant aux services financiers et de gestion des contrats, ont reçu une formation pour qu'ils comprennent bien les attentes et les exigences en ce qui concernait les données sur le terrain. On a fait des efforts pour clairement définir les éléments de donnée. On a amélioré et uniformisé les normes de description des services, dont un grand nombre n'avaient pas été révisées depuis dix ans<sup>24</sup>.

#### Renseignements supplémentaires

Depuis les audiences, le Comité a appris que quelque 3 millions de dollars du budget de 2005-2006 du ministère (environ 0,09 %) servaient à financer ses systèmes de technologie de l'information<sup>25</sup>.

Le Comité a appris également que le ministère a utilisé le SIGS pour gérer la majorité des fonds affectés aux paiements de transfert et s'élevant à 2,9 milliards de dollars en 2005-2006. Plusieurs mesures ont été prises pour améliorer la qualité des données dans le SIGS et consistaient notamment :

- à améliorer le téléchargement électronique des fichiers de présentation en Excel;
- à améliorer la qualité des données et les instruments d'assurance de la qualité, comprenant un protocole d'approbation, au niveau des directeurs régionaux, des rapports cumulatifs depuis le début de l'année;
- à automatiser les rapports sur les écarts et les exceptions du SIGS destinés aux employés régionaux.

En novembre 2005, le ministère a mis sur pied une équipe qu'il a chargée d'examiner le cycle de gestion des paiements de transfert, ainsi que l'application SIGS. La phase 1 du projet incluait un examen des processus du programme budgétaire en Excel appliqués à ce moment-là, des possibilités d'automatisation et de l'interface du SIGS. L'équipe a examiné également les principales pratiques et les principaux modèles de gestion des paiements de transfert utilisés dans d'autres administrations et des recommandations visant à améliorer le processus de gestion de ces paiements. Un rapport final a été publié le 31 mars 2006.

Le ministère examine les recommandations contenues dans le rapport et envisage la prise d'éventuelles mesures, et notamment d'apporter un certain nombre d'améliorations à court et à plus long terme au processus de gestion pour renforcer la gestion des contrats et l'imputabilité au chapitre des paiements de transfert<sup>26</sup>.

#### **Recommandation du Comité**

Le Comité est encouragé par les initiatives amorcées par le ministère en ce qui concerne les systèmes d'information.

Par conséquent, le Comité recommande ce qui suit :

**7. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournisse une mise à jour sur les systèmes d'information au moment de sa comparution devant le Comité au printemps de 2007.**

## **7. RÉPONSE DU MINISTÈRE AU RAPPORT DE L'EXAMEN DU PIIP**

Le 8 avril 2004, le Comité a adopté une motion demandant au vérificateur d'effectuer un examen du Programme intensif d'intervention précoce (PIIP) auprès des enfants autistes. Un rapport des résultats de cet examen a été publié le 4 novembre 2004<sup>27</sup>. Le 18 novembre de la même année, les représentants du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont comparu devant le Comité pour parler des constatations et recommandations du vérificateur<sup>28</sup>.

Une mise à jour au sujet des engagements et initiatives du ministère depuis la publication de l'examen du vérificateur a été fournie en janvier 2006 au Comité, avant la tenue de ses audiences. Durant les audiences, le Comité a posé des questions aux employés du ministère à propos de quatre des recommandations du vérificateur<sup>29</sup>.

### **Renseignements supplémentaires**

Au 31 mars 2006, 343 enfants attendaient d'être évalués et 753 attendaient de commencer à bénéficier de services de thérapie comportementale intensive<sup>30</sup>. Les dépenses prévues par le ministère au chapitre des paiements de transfert destinés au portefeuille de l'autisme en 2005 et en 2006 étaient de 95,168 millions de dollars. Les dépenses réelles provisoires s'élevaient à 95,064 millions de dollars<sup>31</sup>.

### **7.1 Ententes contractuelles directes avec les organismes**

Le vérificateur recommandait que le ministère

envisage de conclure une entente contractuelle directe avec chaque organisme qui fournit des services dans le cadre du Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes<sup>32</sup>.

#### *Mise à jour de janvier 2006 du ministère*

Dans le cadre de réunions régulières avec les principaux fournisseurs de services, on a exploré les pratiques en vigueur et les défis que présentaient les modèles de prestation des services fournis, y compris le modèle de sous-traitance. À l'issue de ces discussions, le ministère a décidé de continuer à appliquer le modèle de sous-traitance utilisé tout en continuant à examiner des améliorations permettant d'accroître le respect des exigences de surveillance et redditionnelles.

#### **Projet des documents budgétaires ayant trait aux paiements de transfert**

Les documents budgétaires ayant trait aux paiements de transfert utilisés par les fournisseurs de services financés au moyen de tels paiements sont mis à jour annuellement. Chaque ensemble de documents précise les services à fournir,

renferme de l'information financière et décrit les attentes du ministère au chapitre du rendement et de la surveillance.

En automne 2004, le ministère a créé un groupe de travail et l'a chargé d'examiner les documents qui ont trait au programme d'intervention auprès des enfants autistes pour améliorer leur clarté, uniformité et pertinence. Les changements réduisent au minimum le risque d'une interprétation erronée des documents par les fournisseurs et permettent au ministère de faire une meilleure utilisation des données à la fois au niveau régional et au niveau provincial pour surveiller les progrès réalisés dans le cadre de ce programme par rapport aux objectifs fixés.

Le groupe de travail s'est réuni en automne 2005 pour examiner l'ensemble des documents pour 2005-2006. On a apporté quelques changements additionnels concernant la capacité de compte rendu des fournisseurs des services pour clarifier davantage le nouvel élément de donnée inclus en 2004 définissant les enfants ayant terminé les services intensifs et bénéficiant de services de transition. Le groupe continuera de se rencontrer annuellement<sup>33</sup>.

#### *Audiences de 2006 du Comité*

Le ministère a tenté de tenir compte du besoin de fournisseurs de services au niveau local. Les fournisseurs régionaux décident de l'orientation générale du programme, ainsi que de la formation à assurer et du lien administratif à établir avec le bureau régional. Les sous-traitants suivent une formation et ont la même aptitude à fournir le service. Le ministère a également tenté de clarifier la relation entre le fournisseur primaire des services et les sous-traitants afin que la relation hiérarchique soit plus claire. Au bout du compte, ce sont les fournisseurs régionaux de services qui doivent rendre compte de la qualité et du volume des services. Ils ont de claires obligations à l'égard des sous-traitants pour ce qui est de la prestation des services<sup>34</sup>.

#### *Renseignements supplémentaires*

Le ministère, de concert avec les employés aux bureaux régionaux, a examiné les pratiques appliquées, les options et les impacts des méthodes changeantes de prestation de services, y compris de la sous-traitance. Suite à cet examen, il a décidé de maintenir le modèle de sous-traitance en vigueur tout en continuant à examiner des améliorations qui pourraient accroître le respect des exigences de surveillance et des obligations redditionnelles.

Les processus contractuels du ministère aident à assurer l'imputabilité relativement aux paiements de transfert. Les contrats de service conclus avec des fournisseurs individuels exigent et permettent de surveiller le respect de l'obligation de rendre compte. Les contrats décrivent les éléments du financement du ministère (c.-à-d. les exigences de compte rendu budgétaire et financière, les services à assurer dans le cadre du programme et les résultats prévus, et les volumes prévus de services). Le processus contractuel sert à fixer des objectifs pour les services au moyen de négociations avec les fournisseurs. Il réunit également de l'information détaillée sur le rendement, sur une base trimestrielle.

Le but est de faire en sorte que les organismes gèrent bien les ressources et que les fonds soient utilisés de façon optimale.

De nouvelles annexes de description des services ont été créées pour les documents budgétaires de 2006-2007. Elles portent tout particulièrement sur les services à fournir. Les nouvelles annexes exigent également que les fournisseurs dressent des plans pour la réalisation des objectifs approuvés liés aux services.

Les modalités et conditions du contrat de service financé au moyen des fonds versés sous forme de paiements de transfert incluent une disposition de non transfert des services. Il faut obtenir une approbation écrite préalable de la province pour confier les services à une autre partie. La province peut décider de son propre chef de ne pas accorder une telle approbation ou de l'accorder sous réserve des conditions qu'elle juge nécessaire.

Chaque bureau régional a un surveillant de programme qui se voit confier la responsabilité principale pour le portefeuille des services pour enfants autistes. Cette personne inspecte, surveille et conseille les fournisseurs en exécutant une variété de fonctions, qui incluent :

- la négociation des budgets et des contrats de service;
- l'analyse de l'information financière ayant trait au programme contenue dans les rapports trimestriels soumis par les fournisseurs, en la comparant aux attentes énoncés dans le contrat de service;
- l'analyse du rendement financier du fournisseur;
- la conduite d'enquêtes sur de graves incidents ou plaintes;
- un contact régulier<sup>35</sup>.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité recommande :

**8. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse envisage l'option de conclure une entente contractuelle directe avec les organismes qui fournissent des services dans le cadre du Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes.**

**Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

## **7.2 Variations dans les coûts entre les fournisseurs de services**

Le vérificateur a recommandé que

lorsque les coûts de services similaires varient considérablement dans le temps chez ou entre des fournisseurs individuels de services, le

ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse devrait déterminer les raisons de ces écarts et, lorsque c'est nécessaire, prendre des mesures correctrices<sup>36</sup>.

#### *Mise à jour de janvier 2006 du ministère*

Le ministère a lancé le projet d'analyse des coûts en mars 2005. Le projet utilise un modèle reposant sur la méthode des coûts par activité qui est conforme aux lignes directrices du ministère des Finances sur l'établissement des coûts des services gouvernementaux. Le modèle examine le coût pour la province du programme d'intervention pour enfants autistes (PIEA).

Durant la première phase du projet, le ministère a collaboré avec les trois principaux fournisseurs de services qui avaient été examinés dans le rapport spécial du vérificateur général. La première étape consistait à définir les fonctions de base du PIEA (c.-à-d. services d'admission, détermination de l'admissibilité, soutiens à la famille et à l'enfance, services du PIIP, services de soutien à la transition). La deuxième étape était la création d'un outil d'analyse des coûts qui permet aux fournisseurs des services d'assigner des données financières et liées aux services à chaque fonction de base. Pour mettre à l'essai l'outil, les trois principaux fournisseurs de services ont réuni les meilleures données de ce genre dont ils disposaient pour 2003-2004. Ce projet a permis de définir les améliorations qu'il avait lieu d'apporter afin que l'outil puisse être utilisé uniformément par l'ensemble des fournisseurs dispensant des services à des enfants autistes.

Le ministère révisé l'outil d'analyse des coûts en se fondant sur ce qu'il a appris du projet pilote et pour évaluer la possibilité de l'appliquer aux autres fournisseurs de services pour enfants autistes. Il examinera les données réunies afin de cerner les écarts dans les coûts, d'établir des données de référence pour l'ensemble des coûts liés aux fonctions, d'étudier les données par rapport à des indicateurs de la qualité du service et de prendre toute mesure correctrice nécessaire. L'étendue du projet se limite à une comparaison des données ayant trait au coût des extraits des programmes. Il ne porte aucunement sur la qualité du service ni sur l'efficacité des programmes<sup>37</sup>.

#### *Audiences de 2006 du Comité*

On a mentionné les écarts dans les coûts qui surviennent dans les régions proprement dites et entre celles-ci. Les membres du Comité ont également appris que des modifications ont été apportées à l'outil d'analyse des coûts. Le ministère a informé l'ensemble des fournisseurs de services que l'outil sera diffusé dans un proche avenir. On s'attendait à recevoir des réponses au cours des six mois subséquents<sup>38</sup>.

### 7.3 L'option de services directs par opposition à l'option de financement direct

Le vérificateur a recommandé que le ministère

évalue officiellement les avantages et les inconvénients relatifs des options de services directs et de financement direct et détermine si la combinaison actuelle d'options sélectionnées facilite la prestation de services au plus grand nombre d'enfants<sup>39</sup>.

Les parents ont le choix d'obtenir des services de programme d'un fournisseur financé par le ministère (l'option de services directs – OSD) ou d'un fournisseur qualifié dans le secteur privé (l'option de financement direct – OFD). Dans le cadre de l'OSD, les instructeurs thérapeutes sont recrutés et rémunérés par l'organisme de prestation de services, qui fournit également des services secondaires tels que la formation des parents. En vertu de l'OFD, les parents concluent un arrangement de financement avec le principal fournisseur de services dans leur région. (L'OFD n'est pas disponible dans la région du Nord<sup>40</sup>.) Quatre fois par an, ils reçoivent des fonds pour le prochain trimestre, fonds qui sont calculés par la multiplication d'un taux horaire avec le nombre d'heures de programme précisés dans le plan de service de leur enfant. Certains services auxiliaires sont fournis par l'organisme principal, mais d'autres ne le sont pas. Ceux qui ne sont pas fournis ne sont généralement pas financés<sup>41</sup>. Les évaluations initiales sont effectuées par des fournisseurs retenus aux fins de l'OSD, peu importe l'option de financement choisie par la suite par le ou les parents<sup>42</sup>.

#### *Mise à jour de janvier 2006 du ministère*

Le projet d'analyse des coûts dont il est question au point 6.2 répond à cette recommandation<sup>43</sup>.

#### *Audiences de 2006 du Comité*

Le projet d'analyse des coûts constitue la première activité entreprise par le ministère pour examiner les différences clés entre l'OSD et l'OFD. Tandis que l'analyse a été recommandée par le vérificateur, la question de la différence dans les coûts avait été soulevée lors de discussions avec les fournisseurs de services et les parents. (Environ un tiers des parents choisissent l'OFD<sup>44</sup>.)

Aux fins de l'analyse, on a identifié et défini les éléments clés des services assurés en vertu de l'OSD et de l'OFD (c.-à-d. l'admission, l'évaluation, les services du PIIP en tant qu'entité distincte, les services de soutien aux parents). On a déterminé les coûts de base des deux options, en l'absence d'activités d'administration du programme et d'autres facteurs. (Le ministère n'a pas fait abstraction des heures de service perdues<sup>45</sup>.)

L'analyse préliminaire a révélé que le coût horaire de l'OSD était aux alentours de 36 \$, tandis que le coût horaire de l'OFD s'élevait à environ 33 \$. Le ministère souhaite mettre à jour cette information puisque les chiffres utilisés datent de



2003-2004. Il souhaite également étendre l'analyse aux six autres fournisseurs de services.

Suite à l'inclusion de l'ensemble des fournisseurs de services et une analyse plus poussée des coûts des soins, les membres du Comité ont été informés du fait que le ministère devra prendre des décisions sur la façon d'uniformiser son approche pour les deux options afin d'assurer la disponibilité des meilleurs services possibles. Les employés du ministère se sont engagés à prendre en considération les situations où les coûts de la prestation des services par le biais de l'OFD s'avèrent supérieurs à ce que peuvent se permettre les parents<sup>46</sup>.

#### **Allocation budgétaire en 2004-2005**

On a demandé aux fonctionnaires du ministère pourquoi 2,7 millions de dollars avaient été transférés des services du PIIP au Programme de bien-être de l'enfance en 2004-2005 alors qu'il y avait des enfants sur la liste d'attente en vue d'un traitement et que d'autres attendaient d'être évalués pour établir s'ils étaient admissibles aux services du PIIP. La somme de 2,7 millions de dollars était décrite comme un solde non dépensé dans le contexte du montant additionnel de 10 millions de dollars attribué à des programmes en 2004-2005. Les fonds n'avaient pas été dépensés à la fin de l'année. Le ministère a décidé de l'attribuer au Programme de bien-être de l'enfance, un programme adopté par voie législative<sup>47</sup>.

Des problèmes de capacité ont été cités comme la principale raison pour les choix faits en 2004-2005. Les dépenses liées aux services du PIIP étaient surveillées de très près en 2005-2006. Virtuellement toute l'allocation attribuée durant cette année financière sera dépensée de la manière prévue<sup>48</sup>.

#### **Renseignements supplémentaires**

Le ministère a fourni au Comité des données plus détaillées concernant les résultats de l'analyse préliminaire des coûts horaires de l'OSD et de l'OFD. Dans le cadre du projet, on a utilisé un modèle reposant sur la méthode des coûts par activité conforme aux lignes directrices du ministère des Finances sur l'établissement des coûts des services gouvernementaux. Un gabarit a permis au ministère de réunir des données détaillées concernant les aspects financiers et liés aux services pour ce qui était des fonctions de base des services directs assurés dans le cadre du PIEA (c.-à-d., services d'admission et détermination de l'admissibilité).

Les données préliminaires reposaient sur les meilleures données financières et liées aux services disponibles pour 2003-2004 fournies par les trois principaux fournisseurs de services pour enfants autistes. Le gabarit était conçu pour réunir les coûts les plus comparables liés aux services directs assurés au moyen des deux modèles de prestation.

En plus des coûts moyens, les données préliminaires ont révélé que les coûts de l'administration centrale relativement aux fournisseurs étaient dans les limites de la ligne directrice du ministère qui prévoyait qu'ils devaient correspondre à 10 %

du budget total du PIEA en 2003-2004. Les données préliminaires ont également montré que 21 % en moyenne du coût total du PIEA pouvait être attribué à l'administration du programme. Dans le gabarit pilote, les coûts administratifs incluaient la gestion globale des services cliniques et des programmes, les services administratifs, les services de technologie de l'information reliés tout particulièrement à des programmes, les heures de travail du personnel et les coûts connexes non reliés à un enfant particulier (p. ex., formation).

On recueillera des données provinciales pour 2005-2006 des neuf principaux fournisseurs de services à l'aide d'un gabarit révisé de détermination des coûts. Cette information permettra au ministère d'examiner les écarts dans les coûts dans le temps et parmi les fournisseurs de services<sup>49</sup>.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité recommande :

**9. Que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse effectue une comparaison des coûts, révisée et tenant compte de tous les facteurs, entre les options de services directs et de financement direct et présente les résultats de cette évaluation au Comité.**

**Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

### **7.4 Heures de service perdues**

Le vérificateur recommandait que le ministre

obtienne et évalue régulièrement le nombre des heures de service perdues par fournisseur de services, prenne les mesures correctrices nécessaires pour réduire au minimum les heures perdues et réévalue sa pratique de permettre aux fournisseurs de services de garder les fonds pour les heures de service non assurées en vertu du modèle des services directs<sup>50</sup>.

#### *Mise à jour de janvier 2006 du ministère*

Le ministère reconnaît que, pour différentes raisons, certains enfants ne bénéficient pas de toutes les heures de service recommandées cliniquement. On a tenu plusieurs réunions avec les principaux fournisseurs de services pour discuter des raisons de ces heures de service annulées et pour trouver des façons d'en réduire le nombre.

Tous les principaux fournisseurs de services ont adopté des programmes ou des procédures pour réduire le nombre d'heures annulées à cause d'un manque de personnel. En voici certains exemples :

- instaurer un régime centralisé de prestation des services où les ratios entre le personnel et les enfants permettent une réaffectation plus souple des employés;
- adopter des programmes de mieux-être du personnel pour réduire la transmission de maladies;
- adopter des politiques pour mieux répartir les vacances du personnel et coordonner les jours de formation prévus par l'organisme.

Les principaux fournisseurs de services font des efforts pour améliorer leur capacité de surveiller les annulations à cause de l'absence d'employés ou la non-disponibilité des enfants. Le ministère continuera de collaborer avec eux pour surveiller la façon dont des programmes permettent de réduire le nombre des heures de service annulées<sup>51</sup>.

#### *Audiences du Comité*

Le ministère n'a pas changé sa politique concernant les heures de service perdues. Alors que le moment de l'adoption d'une méthode plus normalisée pour l'ensemble des régions approche, les employés du ministère se sont engagés à examiner la possibilité d'adopter une définition des heures de service perdues. Toute définition devrait inclure des lignes directrices raisonnables s'adressant aux organismes et un processus d'imputabilité. Le principe serait que si des heures sont perdues sans que ce soit la faute du parent ou de l'enfant, le ministère fera son possible pour rattraper le temps perdu, si possible. On a demandé aux organismes de surveiller les heures de service perdues, mais le ministère ne reçoit pas régulièrement ces données<sup>52</sup>.

### **Recommandation du Comité**

Le Comité recommande :

**10. Que le ministère des Services l'enfance et à la jeunesse surveille le nombre des heures de service perdues. Le Comité s'attend à ce que lorsque les heures de service sont perdues pour des raisons échappant au contrôle de l'enfant, le ministère veille à ce que les heures soient rattrapées ou que les fonds s'y rapportant soient recouvrés.**

**Il incombe au ministère de présenter au greffier du Comité, dans les 120 jours qui suivent le dépôt du présent rapport devant l'Assemblée législative, une réponse par écrit à cette recommandation.**

## **7.5 Évaluation du PIIP/PIEA**

### *Mise à jour de janvier 2006 du ministère*

Dans les réponses fournies par le ministère aux recommandations du vérificateur au sujet de la comparaison de l'OSD et l'OFD et au sujet des heures de service perdues, il était fait mention d'Adrienne Perry, de l'Université York. On l'avait engagée à contrat pour effectuer une analyse de l'information historique obtenue

durant des consultations avec les fournisseurs de services. L'examen effectué par M<sup>me</sup> Perry consistait à évaluer systématiquement l'information pouvant être obtenue des fournisseurs de services régionaux au sujet d'enfants ayant participé au PIEA, depuis la création de ce programme. Le but était de produire un profil descriptif des enfants, de leurs progrès et des facteurs pouvant être associés à ces progrès<sup>53</sup>.

#### *Audiences du Comité*

M<sup>me</sup> Perry avait été engagée à contrat pour effectuer un examen rétrospectif, semblable au travail fait pour le Surrey Place Centre, dans le cadre duquel on a identifié 89 enfants pour lesquels il y avait des données ayant trait à l'admission, des données cliniques et des données concernant leur renvoi. Le centre, avec l'aide de M<sup>me</sup> Perry, a procédé à une évaluation exhaustive des résultats des programmes du point de vue des enfants et du point de vue clinique. Ce processus incluait également des discussions avec les parents.

Dans le cadre du projet du ministère, M<sup>me</sup> Perry a procédé à un échantillonnage d'environ 400 cas à l'échelle de la province. La collecte des données avait été amorcée; les cas pour lesquels le ministère avait des données pertinentes étaient en voie d'être identifiés (c.-à-d. information concernant l'admission, rapports cliniques et données concernant les renvois ou la transition)<sup>54</sup>.

#### *Renseignements supplémentaires*

Après les audiences, le ministère a fait savoir qu'étant donné que le travail accompli par M<sup>me</sup> Perry était un examen rétrospectif de données existantes, il n'était pas possible de faire participer les parents à son évaluation. On examinait les données existantes concernant certaines mesures ayant trait à la famille dans le cadre de l'examen, dont l'étendue empêche la collecte de nouvelles données ou de nouveaux renseignements. Le ministère a l'intention d'effectuer une évaluation du programme. Les familles pourront participer à ce processus<sup>55</sup>.

## NOTES

- <sup>1</sup> Ontario, Bureau du vérificateur général, *Rapport annuel 2003* (Toronto : Le Bureau, 2003), p. 59.
- <sup>2</sup> Ibid., p. 332.
- <sup>3</sup> Ontario, Assemblée législative, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats (Hansard)*, 2<sup>e</sup> sess., 38<sup>e</sup> Parl. (16 février 2006), P-7.
- <sup>4</sup> Ibid., p. P-22.
- <sup>5</sup> Ibid., p. P-8.
- <sup>6</sup> Extrait textuel, Ontario, Assemblée législative, Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants* (Toronto : Le Comité, juillet 2004), p. 6. Visite du site Internet <http://www.ontla.on.ca/committees/Childrens%20Mental%20Health.pdf> le 15 juin 2006. Basé sur Bureau du vérificateur général, *Rapport annuel 2003*, pp. 62-63.
- <sup>7</sup> Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants*, p. 8.
- <sup>8</sup> Note de service à l'agent de recherche, Comité permanent des comptes publics, du sous-ministre, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, Toronto, 8 février 2006, pp. 1-4.
- <sup>9</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-13.
- <sup>10</sup> Ibid., p. P-25.
- <sup>11</sup> Ibid., pp. P-13 – P-17 et P-23.
- <sup>12</sup> Note de service au vérificateur général, province de l'Ontario, du sous-ministre, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, Toronto, 26 mai 2006, pp. 1 et 2.
- <sup>13</sup> Courriel à l'agent de recherche, Comité permanent des comptes publics, du directeur, Direction des jeunes à risque, Division de l'élaboration des politiques et de la conception des programmes, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, Toronto, 16 juin 2006.
- <sup>14</sup> Extrait textuel du Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants*, p. 8. Basé sur Bureau du vérificateur général, *Rapport annuel 2003*, p. 65.
- <sup>15</sup> Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants*, pp. 9-10.
- <sup>16</sup> Note de service à l'agent de recherche du sous-ministre, 8 février 2006, pp. 4-5.
- <sup>17</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-12 et P-25.
- <sup>18</sup> Ibid., pp. P-25 – P-26.
- <sup>19</sup> Note de service au vérificateur général du sous-ministre, 26 mai 2006, pp. 1 et 2.
- <sup>20</sup> Extrait textuel du Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants*, p. 17-18. Basé sur Bureau du vérificateur général, *Rapport annuel 2003*, pp. 74-75.
- <sup>21</sup> Comité permanent des comptes publics, *Services de santé mentale pour enfants*, pp. 14-15.
- <sup>22</sup> Note de service à l'agent de recherche du sous-ministre, 8 février 2006, p. 8.
- <sup>23</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-9.
- <sup>24</sup> Ibid., pp. P-12 – P-13.
- <sup>25</sup> Note de service à la greffière, Comité permanent des comptes publics, du sous-ministre, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, Toronto, 25 mai 2006, p. 1.
- <sup>26</sup> Note de service du vérificateur général au sous-ministre, 26 mai 2006, p. 4.
- <sup>27</sup> Voir Ontario, Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism* (Toronto : Le Bureau, 4 novembre 2004).
- <sup>28</sup> Voir Ontario, Assemblée législative, Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats (Hansard)*, 1<sup>re</sup> sess., 38<sup>e</sup> Parl. (18 novembre 2004).
- <sup>29</sup> Note de service à l'agent de recherche, Comité permanent des comptes publics, du sous-ministre adjoint, Division de l'élaboration des politiques et de la conception des programmes, ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario, Toronto, 16 janvier 2006.
- <sup>30</sup> Note de service de la greffière au sous-ministre, 25 mai 2006, p. 4.
- <sup>31</sup> Note de service au vérificateur général du sous-ministre, 26 mai 2006, p. 4.
- <sup>32</sup> Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism*, p. 21.
- <sup>33</sup> Note de service à l'agent de recherche du sous-ministre adjoint, 16 janvier 2006, p. 1.
- <sup>34</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-19.
- <sup>35</sup> Note de service de la greffière au sous-ministre, 25 mai 2006, pp. 1-2.
- <sup>36</sup> Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism*, p. 23.
- <sup>37</sup> Note de service à l'agent de recherche du sous-ministre adjoint, 16 janvier 2006, pp. 1-2.

- 
- <sup>38</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats (Hansard)*, (16 février 2006) : P-20.
- <sup>39</sup> Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism*, p. 23.
- <sup>40</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-11.
- <sup>41</sup> Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism*, p. 2.
- <sup>42</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-22.
- <sup>43</sup> Note de service à l'agent de recherche, Comité permanent des comptes publics, du sous-ministre adjoint, Division de l'élaboration des politiques et de la conception des programmes, p. 5.
- <sup>44</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-10.
- <sup>45</sup> Ibid., p. P-23.
- <sup>46</sup> Ibid., pp. P-17, P-18, P-21, P-22 et P-27.
- <sup>47</sup> Ibid., pp. P-10 et P-21.
- <sup>48</sup> Ibid., p. P-10.
- <sup>49</sup> Note de service de la greffière au sous-ministre, 25 mai 2006, p. 4.
- <sup>50</sup> Bureau du vérificateur général, *Report on the Review of the Intensive Early Intervention Program for Children with Autism*, p. 23.
- <sup>51</sup> Note de service de l'agent de recherche au sous-ministre adjoint, 16 janvier 2006, p. 5.
- <sup>52</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-18 – P-19.
- <sup>53</sup> Note de service à l'agent de recherche du sous-ministre adjoint, 16 janvier 2006, p. 5.
- <sup>54</sup> Comité permanent des comptes publics, *Journal des débats* (16 février 2006) : P-20.
- <sup>55</sup> Note de service de la greffière au sous-ministre, 25 mai 2006, p. 3.