



Developmental
SERVICES

Travailler ensemble pour améliorer la conformité

Septembre 2021



Objet

- Vous informer des mesures d'amélioration de la conformité qui seront mises en place pour renforcer davantage les inspections de conformité et les mesures d'application concernant les problèmes récurrents de conformité, notamment en ce qui concerne les exigences liées à la supervision pendant le bain ou la douche. Ces mesures aideront les organismes de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le Ministère à réduire les risques qui pourraient se poser pour la sécurité des personnes qui reçoivent des services et des soutiens.
- Les attentes plus élevées en matière de conformité s'appliqueront à compter du 27 septembre 2021.



Justification

Dans un rapport de décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale (BVGO) a constaté que le Ministère avait relevé des problèmes récurrents de conformité lors de ses inspections des organismes de services financés par le ministère, et le Bureau a formulé la recommandation suivante :

« Pour améliorer la conformité des organismes de services aux exigences réglementaires concernant les services fournis aux adultes ayant une déficience intellectuelle, nous recommandons que le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires prenne des mesures d'application à l'endroit des organismes de services lorsque ses inspections révèlent des problèmes récurrents importants. »

En réponse, le Ministère :

- a créé des attentes supplémentaires et resserré les délais pour appliquer les mesures correctives imposées à la suite de **problèmes récurrents de non-conformité signalés lors des inspections d'organismes les plus récentes** menées par le ministère, en fonction de la gravité du risque; et,
- continuera de prendre des mesures d'application jugées nécessaires et appropriées en cas de problèmes de non-conformité persistants.

AUTRES PRÉOCCUPATIONS – Le Ministère travaille aussi activement à l'amélioration du processus de conformité actuel en collaboration avec les secteurs concernés afin de réduire les risques qui pourraient se poser pour personnes pendant leur bain ou leur douche, ainsi qu'à améliorer leur sécurité.

Attentes plus élevées

Ces attentes plus élevées en matière de conformité seront appliquées aux cas de problèmes récurrents de non-conformité signalés dans l'ensemble de votre organisme lors de la dernière inspection menée par le Ministère.

Resserrement des délais et attentes supplémentaires en cas de problèmes récurrents de non-conformité

DÉLAIS ACTUELS



Remédier à tout besoin présentant un risque **IMMÉDIAT** dans un délai de 24 heures.



Remédier à tout besoin présentant un risque **ÉLEVÉ** dans un délai de 10 jours ouvrables.



Remédier à tout besoin présentant un risque **FAIBLE à MODÉRÉ** dans un délai de 10 jours ouvrables, auquel peut s'ajouter un délai supplémentaire de 30 jours au besoin.

DÉLAIS RESSERRÉS



Remédier à tout problème récurrent de non-conformité présentant un risque **IMMÉDIAT** dans un délai de **24 heures**.



Tout problème récurrent de non-conformité sera porté au niveau de risque **IMMÉDIAT** et devra être corrigé dans un délai de **24 heures**.



Tout problème récurrent de non-conformité sera porté au niveau de risque **ÉLEVÉ** et devra être corrigé dans un délai de **10 jours ouvrables**.

NOUVEAU

ATTENTES SUPPLÉMENTAIRES

L'organisme de services doit attester par écrit au Ministère *qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés* **avant la réunion de bilan.**

L'organisme de services doit attester par écrit au Ministère *qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés* dans un délai de **10 jours ouvrables**.

L'organisme de services doit attester par écrit au Ministère *qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés* dans un délai de **10 jours ouvrables**.

Le non-respect de ces exigences peut donner lieu à des mesures d'application

* L'organisme de services doit **attester par écrit au Ministère** qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés, et ce, pour l'ensemble de ses activités, le cas échéant, et conformément à la SPDI.*

Attentes plus élevées par concernant la supervision pendant le bain

Depuis la mise en place du cadre de conformité en 2016, le problème récurrent de non-conformité le plus courant observé par le Ministère lors des inspections des organismes de services est lié au manque de directives à l'intention du personnel quant à la façon adéquate de surveiller les personnes pour assurer leur sécurité pendant leur bain ou leur douche.

Ces attentes plus élevées en matière de conformité seront appliquées aux cas de problèmes récurrents de non-conformité aux exigences liées à la supervision pendant le bain signalés dans l'ensemble des organismes lors de la dernière inspection.

DÉLAIS PRÉCÉDENTS



Remédier à tout besoin présentant un risque **ÉLEVÉ** dans un délai de 10 jours ouvrables.

NOUVEAU CLASSEMENT DES RISQUES ET DÉLAIS RESSERÉS



La non-conformité aux exigences liées à la surveillance pendant le bain ou la douche a été portée au niveau de risque **IMMÉDIAT** et doit être corrigée dans un délai de **24 heures**.

NOUVEAU ATTENTES SUPPLÉMENTAIRES

L'organisme de service aura jusqu'à **10 jours ouvrables** pour attester par écrit au Ministère qu'il a passé en revue (et mis à jour au besoin) **tous** les protocoles de supervision pendant le bain dans **toutes ses RGSS et RSSI**.

En cas de problème **RÉCURRENT** de non-conformité aux exigences liées à la supervision pendant le bain, l'organisme de services devra attester par écrit au Ministère qu'il a passé en revue (et mis à jour au besoin) tous les protocoles de supervision pendant le bain dans toutes ses RGSS et RSII **avant la réunion de bilan**.



Mesures d'application et inspections de suivi

MESURES D'APPLICATION

- Conformément au cadre d'inspection de la conformité actuel, le Ministère évaluera toute situation susceptible d'empêcher la mise en œuvre de mesures correctives relatives aux problèmes récurrents de non-conformité. Dans les circonstances appropriées, il peut envoyer une lettre dans laquelle il établit un délai de mise en conformité en fonction des circonstances.
- Si l'organisme ne respecte pas le délai resserré et les attentes supplémentaires, le Ministère tiendra compte des renseignements communiqués dans le modèle de mesures de conformité (le cas échéant) et pourra émettre un avis d'ordonnance de conformité. Celui-ci indiquera les mesures à prendre pour assurer la conformité et la date d'échéance pour ce faire.
- L'organisme de services disposera de 14 jours civils ou d'un autre délai précisé dans l'avis (par exemple, 10 jours ouvrables) pour faire parvenir une preuve de conformité ou fournir des observations écrites avant de recevoir une ordonnance de conformité.

INSPECTION DE SUIVI

- Ce processus de conformité amélioré peut prévoir des inspections de suivi avec ou sans préavis pour valider les renseignements contenus dans le modèle de mesures de conformité et pour confirmer que l'organisme se conforme aux exigences. Le Ministère prendra les mesures d'application jugées nécessaires et appropriées si des problèmes de conformité sont relevés lors de l'inspection de suivi.

RAPPEL – Mécanisme de dialogue et de résolution des problèmes

- L'organisme doit continuer d'assurer la liaison avec sa conseillère ou son conseiller en programmes et sa superviseur ou superviseur de programme afin de régler tout problème ou toute préoccupation qui pourrait survenir pendant le processus d'inspection de conformité.
- DSCompliance@ontario.ca représente un mécanisme informel de dialogue et de résolution des problèmes qui permet aux organismes de communiquer directement avec l'équipe de conformité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle du Ministère pour :
 - Régler tout problème qui pourrait survenir pendant le processus d'inspection de conformité; et,
 - Préciser l'intention des exigences relatives aux MAQ et des directives en matière de politique en vertu de la SPDI.
- Les organismes de services doivent présenter par écrit toute demande de dialogue et de résolution de problèmes à DSCompliance@ontario.ca.
- Les demandes de renseignements doivent avoir un objectif bien défini (par exemple, préciser les directives en matière de conformité ou formuler des commentaires sur les exigences et les directives en matière de politique).
- Votre organisme peut également demander à la directrice de revoir toute conclusion de non-conformité ou toute réponse de l'équipe de conformité.
- Les demandes visant à ce que la directrice revoie les conclusions de l'inspection en matière de non-conformité ou les réponses de l'équipe de conformité sont distinctes du processus de présentation d'une demande en réponse à un avis d'ordonnance de conformité que l'organisme de services pourrait recevoir ultérieurement, et s'y ajoutent.

MIS À JOUR – Modèle de mesures de conformité

Le modèle de mesures de conformité (MAC) a été révisé pour inclure les délais resserrés et les nouvelles attentes supplémentaires.

D	E	F	G	H	I	J	K
<p>Règlement (évoqué dans le rapport sommaire)</p> <p>(c.-à-d. le Règlement de l'Ontario 299/10, 4(1)(1))</p>	<p>Cote de risque/réurrence</p>	<p>Non-conformité observée (décrite dans le rapport sommaire)</p> <p>(c.-à-d. Les politiques et procédures ne comprenaient pas d'énoncé de mission favorisant l'inclusion sociale.)</p>	<p>Exigence de conformité (décrite dans le rapport sommaire)</p> <p>(c.-à-d. L'organisme doit présenter des politiques et procédures finales/approuvées qui sont écrites, datées, examinées ou approuvées.)</p>	<p>Mesures/étapes du plan d'action visant à remédier aux problèmes de non-conformité prises par l'organisme de services, à savoir :</p> <p>les personnes impliquées; ce qui sera fait; la date d'achèvement; ou l'exigence de conformité satisfaite dans un délai de 24 heures.</p>	<p>Exigence de conformité satisfaite dans un délai de 10 jours ouvrables</p>	<p>Exigence de conformité satisfaite dans un délai de 30 jours ouvrables</p>	<p>Attestation de conformité pour l'ensemble de l'organisme (conformément aux dispositions de la SPDI)</p> <p>Décrivez clairement les mesures prises par votre organisme, y compris la date d'achèvement.</p>
Dossiers des employés et des bénévoles							
<p>(Directives en matière de politique à l'intention des organismes de service : 2.0 Soutien aux personnes ayant un comportement problématique)</p>	<p>Élevé/Récurrent</p>	<p>L'organisme n'a pas fourni de preuve de la tenue d'un cours de recyclage sur l'intervention comportementale pour le personnel ou les bénévoles.</p>	<p>Problèmes récurrents de non-conformité signalés lors d'inspections consécutives de l'organisme. Lettre ou document confirmant la mise en œuvre des mesures correctives dans un délai de 10 jours ouvrables. De plus, votre organisme doit attester par écrit qu'il se conforme à cette exigence pour l'ensemble de l'organisme (conformément aux dispositions de la SPDI) dans un délai de 10 jours ouvrables.</p>				<p>Réponse suggérée : Tous les dossiers de formation du personnel ont été passés en revue pour confirmer qu'ils ont suivi une formation de recyclage en matière d'intervention comportementale. En date du (date), les formations de recyclage sur l'intervention comportementale sont actuelles et à jour.</p> <p>Conformément à nos politiques et procédures, les bénévoles ne sont pas autorisés à appliquer des stratégies d'intervention comportementale.</p>

La cote de risque augmentera et indiquera l'état « récurrent »

Les exigences de conformité ont été mises à jour pour tenir compte du resserrement des délais et des attentes supplémentaires en cas de problèmes récurrents de non-conformité

PROCESSUS DE REMPLISSAGE DU MODÈLE D'ACTION DE CONFORMITÉ

Cote de risque		Nouvelle notation	Pendant l'inspection		Soumission de 24 heures après la réunion de sortie		Exigence de conformité satisfaite		Attester
Existant	Récurrent		Corrigé dans les 24 heures	Attester avant la réunion de sortie	Mesures prises/ Confirmer la conformité	Plan d'action	10 jours ouvrables	30 jours ouvrables	Dans les 10 jours ouvrables
FAIBLE à MODÉRÉ								X	
FAIBLE à MODÉRÉ	X	ÉLEVÉ				X	X		X
ÉLEVÉ						X	X		
ÉLEVÉ	X	IMMÉDIAT	X		X				X
IMMÉDIAT			X		X				
IMMÉDIAT	X		X	X	X				
IMMÉDIAT (baignade)		IMMÉDIAT	X		X				X
IMMÉDIAT (baignade)	X	IMMÉDIAT	X	X	X				