

**FICHE COMPLÉMENTAIRE DE
QUESTIONS ET RÉPONSES**
Organismes de services et entités d'examen des demandes (SOPDI)

**Inspections de la conformité en matière de services aux personnes
ayant une déficience intellectuelle**

GÉNÉRALITÉS

1. Pourquoi le ministère met-il en place un nouveau cadre d'inspection de la conformité?

- L'une des priorités du ministère consiste à veiller à ce que les personnes ayant une déficience intellectuelle disposent d'un lieu de vie sécuritaire et puissent participer pleinement à la vie de leur collectivité.
- Au cours de l'année écoulée, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (SPDI) pour élaborer un nouveau cadre d'inspection à même d'assurer la sécurité et la qualité des services. Le ministère donne également suite de manière concrète aux recommandations formulées dans le Rapport annuel 2014 du vérificateur général de l'Ontario afin d'améliorer la conformité en matière de SPDI.

2. Quel est le lien entre ces changements et la réorganisation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle?

- Le cadre d'inspection de la conformité fait siens les principes de sécurité, de protection et de responsabilisation qui sous-tendent la réorganisation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Les inspections de la conformité garantissent au ministère, aux personnes recevant des services et des soutiens et au public que les adultes ayant une déficience intellectuelle bénéficient de normes de soins d'excellente qualité, dans un environnement sûr et protecteur.

3. Quels changements majeurs auront une incidence sur la façon dont les organismes de services remplissent les exigences de conformité non satisfaites?

- À compter de janvier 2016, nous renforçons nos dispositifs d'inspection :
 - ✓ en établissant des échéanciers fondés sur les risques en matière de conformité afin de résoudre rapidement les situations à risque élevé et immédiat;

- ✓ en effectuant des inspections annuelles de tous les organismes de SPDI financés par le MSSC et en inspectant tous les établissements applicables exploités par ces organismes tous les sept ans;
- ✓ en obligeant les organismes à afficher publiquement les résultats des inspections du ministère;
- ✓ en mettant en place des mesures coercitives permettant, par exemple, de limiter la possibilité pour les organismes défaillants de demander au MSSC de « nouveaux » financements au titre des services ou des initiatives en faveur des adultes ayant une déficience intellectuelle, sans que cela n'influe toutefois sur le financement de base octroyé par le ministère à l'organisme. Le ministère portera une grande attention aux circonstances particulières de l'organisme avant de prendre des mesures coercitives.

4. Si les fournisseurs de services résidentiels semblent être visés en priorité, les inspections de la conformité concernent-elles tous les codes de financement des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle (p. ex. 8888 Services spécialisés – Services de protection des adultes, 9134 Programme Passeport et 9135 Réseaux communautaires de soins spécialisés)?

- Les mesures d'assurance de la qualité s'appliquent à tous les organismes de services financés aux termes de la LSSISPD. Le ministère effectue des inspections de la conformité dans les bureaux d'organismes de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle (pour examiner les manuels de politiques et de consignes, consulter les dossiers des ressources humaines et s'entretenir avec le personnel) et procède à des inspections sur place des éléments suivants :
 - ✓ les résidences de groupe avec services de soutien (y compris les logements adaptés);
 - ✓ les résidences avec services de soutien intensif;
 - ✓ les services et soutiens liés à la participation communautaire.
- L'inspection comprend un examen des documents papier uniquement dans le cadre des programmes suivants :
 - ✓ les placements en famille hôte;
 - ✓ les services et soutiens de relève pour fournisseurs de soins;
 - ✓ le Programme d'aide à la vie autonome;
 - ✓ les entités d'examen des demandes (SOPDI).

5. À quelle fréquence les fournisseurs de services feront-ils l'objet d'une inspection?

- Une inspection sera menée dans chaque organisme à chaque année civile. Les sites résidentiels (c.-à-d. les résidences de groupe avec services de soutien et les résidences avec services de soutien intensif) feront chacun l'objet d'une inspection tous les sept (7) ans.
- Les SOPDI seront inspectés tous les deux (2) ans.

6. Est-il prévu que le nouveau cadre soit communiqué aux ressources externes rémunérées (RER)?

- Actuellement, la formation sur le cadre d'inspection de la conformité SPDI est uniquement offerte aux organismes de services financés aux termes de la LSSISPD.
- Il incombe aux organismes de services de veiller à ce que les ressources externes rémunérées à qui ils peuvent faire appel se conforment aux exigences énoncées dans le contrat conclu avec ces ressources (et notamment aux exigences relatives aux mesures d'assurance de la qualité applicables).
- Une ressource externe rémunérée peut assister à la formation sur le cadre d'inspection de la conformité SPDI offerte aux organismes de services.

SOUTIENS À LA CONFORMITÉ

1. Quelle est la durée du préavis donné aux organismes de services/aux SOPDI avant une inspection de la conformité?

- Tous les organismes de services et les SOPDI recevront un préavis de trois semaines avant l'inspection.

2. Que se passe-t-il en cas de conflit entre le calendrier d'inspection prévu et les activités planifiées de l'organisme (p. ex. une conférence provinciale ou une assemblée générale annuelle)?

- Tous les fournisseurs de services sont avisés trois semaines à l'avance de la prochaine inspection de la conformité. Les circonstances exceptionnelles feront l'objet d'un examen à l'issue duquel il pourra être envisagé de tenir compte des conflits d'horaire.
- S'il est prévenu à l'avance, le ministère essaiera d'éviter de planifier une inspection lors de conférences ou de réunions majeures.

3. Comment me préparer à une inspection de la conformité le plus efficacement possible?

- En prévision de l'inspection, vous devriez examiner le rapport d'inspection (liste de vérification) qui vous a été envoyé par votre conseillère ou conseiller en programmes, en annexe de votre lettre de notification de l'inspection, afin de déterminer quelles exigences s'appliquent à votre organisme. Le nombre et la nature des exigences peuvent varier en fonction des types de services et de soutiens visés par l'inspection.
- Passez en revue le document intitulé « Inspection de la conformité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (SPDI) : Liste des indicateurs » pour vous assurer de bien comprendre le but de chaque exigence.
- Les ressources sur les inspections de la conformité à l'intention des organismes de services sont publiées sur le site Web de formation sur les MAQ à l'adresse www.gamtraining.net. Ces documents aideront les organismes à satisfaire aux exigences du règlement.

4. Quelles ressources puis-je consulter?

- Voici les ressources disponibles sur le site Web de formation :
 - ✓ un module d'apprentissage en ligne sur les MAQ;
 - ✓ des copies électroniques de la Liste des indicateurs applicable aux inspections de la conformité SPDI et des textes de loi et règlements pertinents;
 - ✓ des guides en langage simple, portant notamment sur les MAQ, sur la directive sur les plans de soutien au comportement et sur la planification axée sur la personne;
 - ✓ les lignes directrices et les formulaires relatifs aux signalements d'incident grave;
 - ✓ la liste des trousseaux de formation sur le recours à la contention physique qui ont été désignées par le ministère pour être utilisées auprès des adultes ayant une déficience intellectuelle.

5. En quoi la Liste des indicateurs m'est-elle utile?

- La Liste des indicateurs applicable aux inspections de la conformité SPDI est une ressource précieuse, car elle :
 - ✓ décrit les indicateurs potentiels que les conseillers en programmes utilisent pour évaluer et confirmer la conformité;
 - ✓ présente le but stratégique des exigences spécifiques;
 - ✓ indique la cote de risque de chaque exigence en fonction d'un code couleur : « immédiat » (rouge), « élevé » (jaune), « modéré » (bleu) et « faible » (vert);

- ✓ comporte des exemples de mesures correctives requises pour assurer la conformité (p. ex. la copie d'une politique, un plan de sécurité-incendie approuvé, la confirmation d'une mesure corrective, etc.).

6. Pourquoi les exigences visant les SOPDI ne figurent-elles pas dans la Liste des indicateurs applicable aux inspections de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle?

- Les SOPDI sont tenus de se conformer à toutes les exigences énumérées dans la partie V du Règlement de l'Ontario 299/10, Mesures d'assurance de la qualité, à l'égard des entités d'examen des demandes et dans les directives en matière de politique.
- Les exigences visant les SOPDI n'entrent pas dans la catégorie des risques « immédiats » ou « élevés ».

7. Dois-je être en situation de conformité uniquement après une inspection?

- Non. Le ministère s'attend à ce que les organismes et les SOPDI se conforment en permanence aux exigences énoncées dans le règlement sur les MAQ et dans les directives en matière de politique.

AMÉLIORATION DE LA CONFORMITÉ

1. Quelles sont les attentes du ministère en matière d'affichage public?

- Les organismes sont tenus d'afficher une copie papier de la lettre de conformité ou de non-conformité envoyée par le ministère à la suite d'une inspection de la conformité.
- Dans les trois jours qui suivent sa réception, la lettre doit être affichée au niveau ou à proximité de l'entrée principale du bureau administratif dans un endroit bien en vue, afin que toute personne qui entre puisse la voir facilement.

2. Pendant combien de temps la lettre doit-elle rester affichée?

- Lorsque que votre organisme reçoit une lettre de conformité, celle-ci doit rester affichée jusqu'à l'issue de la prochaine inspection de la conformité.

3. Peut-on me demander par téléphone les résultats de mon organisme à l'issue de l'inspection de la conformité?

- Oui. Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'afficher une copie de la lettre dans chaque site/lieu détenu ou exploité par l'organisme ou le bureau des SOPDI, il est attendu de l'organisme ou du bureau des SOPDI qu'il réponde à toute

question sur l'état de conformité ou de non-conformité d'un site (p. ex. une résidence de groupe avec services de soutien, un programme de soutien en matière de participation communautaire, un bureau satellite des SOPDI).

4. Pourquoi le rapport sommaire et le modèle d'action de conformité (MAC) font-ils état d'un cas de non-conformité aux exigences présentant un risque « immédiat », alors que l'organisme visé l'a portant résolu au moment de l'inspection?

- Même s'ils sont corrigés au moment de l'inspection et avant l'approbation (signature) du rapport d'inspection, tous les cas de non-conformité aux exigences présentant un risque « immédiat » sont consignés dans le rapport sommaire et dans le modèle d'action de conformité (MAC), où figurent également les mesures mises en œuvre pour remédier aux cas de non-conformité constatés.
- Si l'organisme soumet sa réponse officielle dans un délai de 24 heures, le rapport d'inspection sera mis à jour de manière à indiquer les mesures correctives mises en œuvre avant l'approbation (signature) du rapport d'inspection.

5. Quels sont les documents à produire dans les 24 heures qui suivent la réception d'une copie du rapport sommaire pour les cas de non-conformité présentant un risque « élevé »?

- L'organisme de services doit présenter une copie du modèle d'action de conformité dans les 24 heures qui suivent la réception d'une copie du rapport sommaire; la colonne D doit comporter un plan décrivant clairement les mesures engagées et la date de réalisation prévue.

6. Que doivent faire les organismes qui ne sont pas en mesure de mettre en œuvre une ou plusieurs mesures correctives dans un délai de 10 jours ouvrables pour résoudre des cas de non-conformité présentant un risque « élevé »?

- Les organismes en question devraient indiquer qu'ils prévoient ne pas être en mesure de se mettre en conformité lorsqu'ils mettent à jour leur modèle d'action de conformité (MAC) et soumettent leur réponse au ministère dans les 24 heures.
- Si un organisme de services se rend compte par la suite qu'il ne sera pas en mesure de mettre en œuvre les mesures correctives dans un délai de 10 jours ouvrables, il doit en aviser la conseillère ou le conseiller en programmes et la superviseuse ou le superviseur de programme dès que possible avant la date limite prévue.
- L'organisme de services/le bureau des SOPDI doit présenter une copie du modèle d'action de conformité dans un délai de 10 jours ouvrables; la

colonne D doit comporter un plan décrivant clairement les mesures engagées et la date de réalisation prévue.

- Si l'organisme de services demeure en situation de non-conformité après 10 jours ouvrables, l'Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle évaluera la réponse présentée et prendra les mesures appropriées. Par exemple, il sera déterminé si la résolution des cas de non-conformité relève ou non de la volonté de l'organisme de services.
- Une lettre de non-conformité sera envoyée à l'organisme de services qui devra l'afficher dans un endroit bien en vue.

7. Si un bureau des SOPDI ou un organisme n'est pas en mesure de se conformer aux exigences présentant un risque « faible » à « modéré » dans les 10 jours ouvrables qui suivent l'approbation du rapport d'inspection, un délai supplémentaire est-il fourni?

- Si un organisme de services ou un bureau des SOPDI n'est pas en mesure de résoudre un cas de non-conformité aux exigences présentant un risque « faible » à « modéré » dans les 10 jours qui suivent l'approbation du rapport d'inspection, il peut bénéficier au maximum de 30 jours ouvrables supplémentaires pour mettre en œuvre la ou les mesures correctives.

8. Comment un bureau des SOPDI ou un organisme peut-il indiquer au ministère qu'il n'est pas en mesure de se conformer aux exigences présentant un risque « faible » à « modéré » dans un délai de 10 jours ouvrables?

- Les organismes devraient indiquer qu'ils ne seront pas en mesure de se mettre en conformité lorsqu'ils mettent à jour leur modèle d'action de conformité (MAC) et soumettent leur réponse au ministère dans les 24 heures.
- Si un organisme de services se rend compte par la suite qu'il ne sera pas en mesure de mettre en œuvre les mesures correctives dans un délai de 10 jours ouvrables, il doit en aviser la conseillère ou le conseiller en programmes et la superviseure ou le superviseur de programme dès que possible avant la date limite prévue.
- L'organisme de services/le bureau des SOPDI doit présenter une copie du modèle d'action de conformité dans un délai de 10 jours ouvrables; la colonne D doit comporter un plan décrivant clairement les mesures engagées et la date de réalisation prévue.

9. Que faire si, au moment de l'inspection, l'organisme de services et la conseillère/le conseiller en programmes ont une interprétation différente des exigences relatives aux MAQ et/ou des directives en matière de politique?

- L'organisme de services a la possibilité de demander des éclaircissements par écrit à l'Équipe d'inspection de la conformité SPDI à l'adresse DSCompliance@ontario.ca. L'organisme n'est pas tenu d'approuver le rapport d'inspection s'il n'est pas d'accord avec les résultats de l'inspection.
- Les demandes doivent avoir un objectif clair (p. ex. préciser les orientations relatives à la conformité ou fournir des commentaires sur les exigences et les directives en matière de la politique).
- Les demandes de renseignements doivent être formulées par écrit par l'organisme et transmises à l'adresse DSCompliance@ontario.ca.
- Communiquez avec votre conseillère ou conseiller en programmes/superviseure ou superviseur de programme dès que vous en avez besoin. N'utilisez l'adresse courriel de l'Équipe d'inspection de la conformité SPDI que si vous ne parvenez pas à résoudre le problème.

10. Si l'Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle n'est pas en mesure d'apporter une réponse à un problème avant la réunion de clôture, de combien de temps disposons-nous pour nous mettre en conformité?

- Les échéances de mise en conformité varient en fonction de la gravité du cas de non-conformité ou de la complexité du problème. Le ministère indiquera la date limite à laquelle vous devrez vous mettre en conformité.
- Certaines questions peuvent nécessiter davantage de temps dans la mesure où il peut s'avérer nécessaire de consulter les services juridiques et/ou la direction des politiques. Nous fixerons des délais de mise en conformité raisonnables lorsque les questions sont complexes et que leur résolution exige un certain temps.

11. Qui est la personne-ressource du ministère chargée de répondre aux questions ou aux problèmes des organismes après l'approbation du rapport d'inspection?

- La conseillère ou le conseiller en programmes et la superviseure ou le superviseur de programme travaillent en collaboration pour aider les organismes à régler les questions liées à la conformité. Veuillez communiquer avec la représentante ou le représentant du ministère la/le plus approprié(e).

12. L'examen par un tiers des plans de soutien au comportement relève-t-il de la « volonté de l'organisme »?

- Oui, ce type d'examen relève de la « volonté de l'organisme ».
- Les organismes de services disposeront d'un délai de 10 jours ouvrables pour confirmer qu'un examen par un tiers a été effectué. Si votre organisme demeure en situation de non-conformité après 10 jours ouvrables, l'Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant

une déficience intellectuelle évaluera en conséquence les observations présentées et les mesures à prendre.

- L'Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle évaluera les circonstances situationnelles qui empêchent la mise en œuvre des mesures correctives dans les délais impartis. Elle pourra ensuite accorder un prolongement par le biais d'une lettre qui indiquera les nouvelles échéances.

EXÉCUTION DE LA CONFORMITÉ

1. Quel est le processus prévu pour faire appliquer la conformité?

- Lorsque l'Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle s'inquiète d'un ou de plusieurs cas de non-conformité, la directrice ou le directeur (nommé(e) aux termes de la LSSISPD) examinera le dossier et les circonstances de l'inspection afin de déterminer si un ordre de conformité est justifié.
- Avant de donner un ordre de conformité, la directrice ou le directeur doit fournir un avis motivé de l'ordre proposé et les échéances de mise en conformité. Les échéances sont précisées dans l'avis de l'ordre proposé en fonction des circonstances.
- L'avis d'ordre de conformité indiquera les actions à mener à bien pour assurer la conformité et précisera les délais impartis pour ce faire.
- L'organisme disposera d'un délai de 14 jours civils ou de tout autre délai précisé dans l'avis pour fournir des preuves attestant de sa conformité et/ou présenter ses observations avant la remise d'un ordre de conformité. La directrice ou le directeur nommé(e) pourra, à ce stade, revenir sur sa décision de donner un ordre.
- La directrice ou le directeur peut donner un ordre de conformité après avoir étudié les observations présentées, ou en l'absence de telles observations, après l'expiration du délai prévu dans l'avis.

2. Que se passe-t-il si le ministère estime que l'aptitude de l'organisme de services à remplir les exigences non satisfaites ne dépend pas uniquement de la volonté de l'organisme?

- Dans ce cas, l'organisme recevra une lettre de non-conformité distincte contenant une explication.
- Il sera expliqué que l'organisme est en situation de non-conformité pour des raisons qui ne relèvent pas uniquement de sa volonté et qu'il fait l'objet d'une surveillance par le ministère.
- Le ministère surveillera la situation relative au(x) cas de non-conformité en suspens pour déterminer, avant de prendre des mesures coercitives, si

l'organisme de services déploie des efforts raisonnables pour se mettre en conformité.

3. Qui est informé qu'un avis d'ordre de conformité a été remis à mon organisme?

- L'avis d'ordre de conformité est adressé à la directrice générale ou au directeur général de l'organisme de services. Une copie sera envoyée à la présidente ou au président du conseil d'administration de l'organisme de services.

4. Un organisme de services peut-il faire appel d'un avis d'ordre de conformité?

- Un organisme de services qui reçoit un avis d'ordre de conformité peut présenter à la directrice ou au directeur de la Direction de la prestation des services et du soutien ses observations à l'égard de l'ordre proposé. La directrice ou le directeur examinera les observations présentées par écrit avant de prendre la décision de donner un ordre.

5. Comment présenter des observations à la suite d'un avis d'ordre de conformité?

- Envoyez vos observations écrites à l'attention de Sal Marrello/Kevin Lockwood, Équipe d'inspection de la conformité en matière de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, par courrier, par courriel ou par télécopie comme indiqué ci-dessous :

Courrier :

Direction de la prestation des services et du soutien

Édifice Hepburn, 7^e étage

80, rue Grosvenor

Toronto (Ontario) M7A 1E9

Courriel : DSCCompliance@ontario.ca

Télécopieur : 416 212-1499

- Si vous souhaitez présenter vos observations d'une autre manière, vous pouvez communiquer avec le ministère en composant le 416 327-4962 ou en écrivant à l'adresse DSCCompliance@ontario.ca.

6. Combien ai-je de temps pour répondre à l'avis d'ordre de conformité?

- Un organisme de services dispose d'environ 14 jours civils à compter de la réception de l'avis d'ordre de conformité pour présenter par écrit ses observations à la directrice ou au directeur de la Direction de la prestation des services et du soutien.

- La directrice ou le directeur examinera et étudiera les observations présentées avant de prendre la décision de donner un ordre de conformité.
- Si aucune observation n'est transmise, la directrice ou le directeur peut donner un ordre de conformité.

7. Si un ordre m'est adressé, quels sont les financements auxquels mon organisme ne sera plus admissible?

- Si un ordre de conformité est donné, le ministère peut retenir tout « nouveau » financement.
- Les « nouveaux financements » comprennent actuellement les compléments de financement en cours d'exercice et les fonds alloués à toute initiative spéciale (p. ex. au titre du Fonds pour l'emploi des personnes ayant une déficience intellectuelle et la modernisation des services).

8. Quelles autres mesures le ministère peut-il prendre pour faire appliquer la conformité?

- Si un organisme ne se conforme pas à un ordre de conformité, le ministère peut résilier l'accord de financement. Dans le cas d'un bureau des SOPDI ou d'une entité d'examen du financement, le ministère peut révoquer leur désignation.
- Dans des cas très rares, le ministre peut nommer une personne pour prendre en charge et gérer les affaires de l'organisme, du bureau des SOPDI ou de l'entité d'examen du financement. Il peut le faire pour les motifs énoncés aux alinéas 31 (2) (a) et (b), et pas forcément à la suite du non-respect d'un ordre en vertu de l'article 30.
- Le ministère portera une grande attention aux circonstances particulières de l'organisme avant de prendre des mesures coercitives.