

# Programme de logement communautaire

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.03 du *Rapport annuel 2007*

## Contexte

Le Programme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle du ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance les organismes communautaires bénéficiant de paiements de transfert qui offrent une vaste gamme de services et de mécanismes de soutien aux adultes et aux enfants ayant une déficience intellectuelle. En 2008-2009, les sommes affectées à ce programme s'élevaient à environ 1,5 milliard de dollars (1,2 milliard en 2006-2007), dont près des deux tiers sont allés au Programme de logement communautaire pour fournir des locaux d'habitation et des services de soutien aux enfants et aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Les fonds affectés au Programme de logement communautaire par le Ministère, qui étaient de 767 millions de dollars au moment de notre vérification de 2007, soit plus du double de ce qu'ils étaient lors de la vérification de 1999, ont grimpé à environ 976 millions de dollars en 2008-2009. La plus grande partie de ces dépenses était consacrée au logement dans des foyers de groupe pour adultes. Les placements résidentiels sont basés sur l'évaluation des besoins de la personne, et les services offerts vont

du logement dans des conditions relativement indépendantes et des habitations ressemblant à des appartements où les résidents bénéficient du soutien d'un organisme, jusqu'aux soins intensifs assurés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans des foyers de groupe qui accueillent généralement entre 3 et 6 personnes. L'accès aux services résidentiels est toutefois limité par la disponibilité des logements, qui dépend surtout du financement fourni par le Ministère.

Dans notre *Rapport annuel 2007*, nous avons formulé un certain nombre d'observations qui ressemblaient à celles figurant dans notre vérification de 1999. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Depuis de nombreuses années, les fonds octroyés aux organismes dépendent surtout des niveaux antérieurs plutôt que des besoins, ce qui exacerbe les inégalités de financement. Les demandes de budget de l'Agence ne contiennent pas de détails suffisants pour permettre au Ministère de prendre des décisions de financement éclairées, et il y a peu d'indications montrant qu'il a examiné les demandes de budget afin de déterminer si elles étaient raisonnables. De nombreux organismes n'ont reçu le budget approuvé définitif que bien après la fin de l'exercice.

- Le processus budgétaire annuel a empêché le Ministère de surveiller ou de comparer des renseignements tels que le coût moyen des locaux et des services à l'intérieur d'un foyer. Selon nos calculs, les coûts supportés par les organismes que nous avons visités variaient entre 30 000 \$ et plus de 200 000 \$ par personne par an. Le Ministère n'était pas conscient de ces différences et il a été incapable de démontrer qu'elles étaient raisonnables ou justifiées.
- Le Ministère ne disposait pas des procédures et de l'expertise nécessaires pour garantir l'optimisation des ressources affectées aux projets d'immobilisations, et certains des coûts engagés semblaient excessifs. Dans un cas particulier, le Ministère a payé 380 000 \$ pour la rénovation d'un bungalow qui avait coûté 390 000 \$, sans chercher à déterminer si les rénovations étaient nécessaires et raisonnables et sans que les coûts soient comptabilisés en bonne et due forme.
- Dans bien des cas, il y avait peu de documents démontrant que la personne bénéficiant des services de logement avait une déficience intellectuelle ou que son placement était approprié et économique.
- Nous avons remarqué que certains lits restaient disponibles pendant 6 à 12 mois. Le mécanisme de financement du Ministère prévoyant le versement de la même somme pour tous les lits, qu'ils soient occupés ou non, les organismes bénéficiaires de paiements de transfert sont peu motivés à remplir les lits disponibles. Les lits de certains organismes restaient disponibles pendant des périodes prolongées, alors que les centres d'accès de ces organismes affichaient de longues listes d'attente.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

## État actuel des recommandations

Selon l'information fournie par le ministère des Services sociaux et communautaires et un examen des travaux entrepris par son service de vérification interne, des progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de la plupart de nos recommandations de 2007, mais il reste du chemin à faire pour régler tous les dossiers de façon satisfaisante. Les mesures prises pour donner suite à chacune de nos recommandations sont décrites ci-après.

### GOUVERNANCE ET RESPONSABILISATION DES ORGANISMES

#### Recommandation 1

*Pour aider à faire en sorte que les paiements de transfert aux organismes respectent le principe de l'optimisation des ressources et que les services fournis sont efficaces et répondent aux exigences du programme, le ministère des Services sociaux et communautaires et les organismes bénéficiaires de paiements de transfert doivent se conformer aux cadres obligatoires de gouvernance et de responsabilisation.*

#### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il avait adopté une stratégie de gouvernance des organismes en quatre axes :

- préciser les attentes du Ministère pour la bonne gouvernance des organismes;
- intégrer les attentes clarifiées en matière de gouvernance au contrat de services;
- vérifier si les organismes satisfont aux attentes en matière de gouvernance et rendre compte de leur rendement à cet égard;
- prévoir des mesures correctives progressives pour les organismes à risque moyen et élevé.

Le Ministère a ajouté qu'il était en train de rédiger un guide sur les exigences de base associées à l'obligation de rendre compte des paiements de

transfert et qu'il l'enverrait aux organismes une fois terminé. Il a offert une formation à son personnel et préparé un guide d'apprentissage incluant des conseils pratiques sur la responsabilisation. Le Ministère a également apporté un certain nombre de modifications afin de clarifier son contrat de services standard. Ces modifications comprenaient une note sur les attentes du Ministère concernant la gouvernance des organismes.

La principale amélioration apportée dans ce dossier depuis notre *Rapport annuel 2007* était l'élaboration d'un processus d'évaluation des risques associés à chaque organisme, qui explore huit aspects, dont la gouvernance. Le Ministère s'est déjà servi du processus pour identifier les organismes à risque moyen et élevé et il demandera à ces organismes de présenter des plans d'action indiquant leurs stratégies d'atténuation des risques et les mesures correctives prévues. Au moment de notre suivi, cependant, le Ministère a souligné qu'il n'avait pas eu le temps d'examiner les progrès accomplis par les organismes dans le règlement des problèmes cernés.

## CONTRÔLE DES PAIEMENTS DE TRANSFERT

### **Demandes de budget et contrats de services annuels; Rapports trimestriels; Rapprochement annuel des dépenses de programme; Qualification et formation du personnel.**

#### **Recommandation 2**

*Pour s'assurer que les fonds octroyés aux organismes de prestation de services sont basés sur les besoins évalués et proportionnels à la valeur des services fournis et mettre en oeuvre une responsabilisation financière plus efficace à l'égard des paiements de transfert aux organismes, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *réévaluer les objectifs de son processus annuel de demande, d'examen et d'approbation du*

*budget des organismes et concevoir un processus efficace auquel il peut se conformer;*

- *soit mettre en oeuvre son actuel processus de déclaration trimestrielle de façon efficace, soit concevoir et mettre en oeuvre un processus révisé auquel il peut se conformer et qui permettra au personnel régional d'assurer une surveillance efficace des dépenses et des niveaux de services des organismes en cours d'exercice, peut-être en contrôlant les organismes à la lumière de quelques indicateurs déterminants;*
- *déterminer si son processus de rapprochement actuel répond aux objectifs et, dans la négative, concevoir un moyen plus pratique de surveiller les dépenses des organismes;*
- *évaluer le niveau d'expertise financière requise dans les bureaux régionaux et déterminer le nombre d'employés qui doivent posséder l'expertise requise et la meilleure façon d'acquérir cette expertise.*

#### **État actuel**

Le Ministère a apporté des améliorations aux processus de budgétisation annuelle, de déclaration trimestrielle et de production des rapports financiers annuels des organismes. Il mettait ces modifications à l'essai au moment de notre suivi et il comptait les mettre pleinement en oeuvre en 2010-2011. Le Ministère a approuvé une stratégie d'information prévoyant les améliorations suivantes :

- Le Ministère a uniformisé les catégories d'informations financières sur les revenus et les dépenses, ainsi que les données sur la dotation, à fournir dans les documents budgétaires et les rapports trimestriels. Cette uniformisation est censée permettre d'améliorer l'information disponible pour l'analyse des coûts et de la valeur, de comparer les paramètres de rendement entre les organismes, d'analyser les écarts régionaux et de simplifier la production des rapports.
- Il a réduit de moitié le nombre de catégories de dépenses utilisées dans les rapports finan-

ciers afin de fournir des renseignements plus exacts et plus utiles sur les services fournis.

- Il a élaboré des exigences opérationnelles pour l'automatisation de la trousse budgétaire des bénéficiaires de paiements de transfert. Entre-temps, le Ministère a modifié la trousse budgétaire et établi un répertoire central où sont stockées les données budgétaires et trimestrielles, les normes financières et de données et les règles de validation afin d'améliorer l'exactitude des données saisies par les organismes.

Le Ministère nous a informés qu'il avait aussi mis en oeuvre un nouveau processus de rapprochement annuel appelé Rapprochement annuel des paiements de transfert (RAPT), qui a remplacé le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes (RADP) du Ministère en 2007-2008. Le nouveau processus a pour but de simplifier le processus de rapprochement et de fournir au Ministère de meilleures informations sur le rendement financier. Il prévoit de nouvelles exigences en matière de rapprochement et de vérification, la présentation d'informations segmentées par programme, comme les coûts de subsistance résidentiels ou individuels, ainsi que les états financiers vérifiés et la nécessité de fournir une lettre de recommandations après la vérification. La formation sur le RAPT a été dispensée au personnel du Ministère et des organismes en 2008.

En ce qui concerne la qualification du personnel, le Ministère n'a pas encore examiné et évalué l'expertise financière requise dans ses bureaux régionaux, mais il prévoit le faire dans un proche avenir. Il a toutefois instauré un programme d'apprentissage et de perfectionnement à l'intention du personnel existant. Au moment de notre suivi, 19 séances de formation avaient eu lieu. Le Ministère a également créé des ressources en ligne, dont un programme d'apprentissage autonome, pour aider le personnel.

Malgré les améliorations précitées, les sondages de vérification interne du Ministère révélaient que les délais d'approbation des budgets et de présenta-

tion des rapports continuaient de poser problème. Les trousseaux budgétaires envoyés aux organismes continuaient de se faire attendre, et le Ministère ne recevait ou n'approuvait toujours pas les informations financières essentielles des organismes en temps opportun.

## Initiative de fermeture des établissements

### Recommandation 3

*Pour s'assurer que les fonds octroyés aux organismes pour le placement de résidents des établissements provinciaux dans la collectivité sont raisonnables et appropriés, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- évaluer les avantages d'instaurer un processus plus concurrentiel au lieu de demander à des groupes de planification communautaire (comités composés de représentants des organismes de services locaux) de désigner l'organisme qui présentera une proposition pour le placement d'une personne dans la collectivité;
- obtenir des renseignements budgétaires ou autres suffisamment détaillés pour déterminer si le montant demandé est raisonnable et fournir une documentation à l'appui, lorsque ce montant diffère considérablement du coût prévu.

### État actuel

L'initiative de placement des résidents des établissements provinciaux dans la collectivité a pris fin en mars 2009. Le Ministère n'a pas instauré de processus plus concurrentiels pour le placement des résidents dans la collectivité, comme il était recommandé, mais il nous a informés que les bureaux régionaux avaient adopté des stratégies pour s'assurer que les budgets de placement étaient raisonnables. En effet, les bureaux régionaux fournissaient seulement des fonds pour la première année aux organismes dont les coûts de placement dépassaient les seuils établis et ils ne s'engageaient pas à financer les années subséquentes avant d'avoir fait un examen détaillé des coûts. Dans certaines régions, les coûts de placement dépassant le seuil

établi ont aussi été examinés par des tiers chargés de déterminer s'ils étaient raisonnables.

En dépit de ces stratégies, le Ministère n'a pas réussi à démontrer que ses décisions concernant les services de placement et leur financement étaient raisonnables et appropriées, et il a continué d'approuver les fonds en l'absence de renseignements suffisamment détaillés à l'appui du montant demandé.

## Surveillance des projets d'immobilisations

### Recommandation 4

*Pour démontrer que les fonds d'immobilisations octroyés aux organismes sont nécessaires et raisonnables et qu'ils permettent de créer le plus grand nombre de places possible, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *assurer la conformité à toutes les exigences de ses Lignes directrices pour les projets d'infrastructure, dont la nécessité de préparer une analyse de rentabilisation qui démontre que des solutions de rechange ont été envisagées et que l'option la plus rentable a été choisie;*
- *obtenir l'expertise nécessaire (en faisant appel à un expert de l'extérieur, au besoin) ainsi que des renseignements suffisamment détaillés sur tous les projets proposés pour déterminer si les coûts à engager sont nécessaires et raisonnables;*
- *obtenir une comptabilisation définitive des coûts engagés.*

### État actuel

Le Ministère a engagé quatre analystes des immobilisations pour qu'ils aident les régions à s'assurer que la documentation essentielle a été versée au dossier pour tous les projets d'immobilisations achevés au moment de notre vérification de 2007 et qu'ils leur offrent un soutien continu pour les projets d'immobilisations liés à l'initiative de fermeture des établissements. Un analyste des immobilisations devait être retenu une fois l'initiative de fermeture des établissements terminée.

Le Ministère a actualisé ses lignes directrices en 2007 en réponse à nos travaux de vérification et il nous a informés qu'une autre mise à jour était en cours au moment de notre suivi. Il a aussi mis au point de nouveaux outils à l'appui des régions et des organismes bénéficiaires de paiements de transfert. Le Ministère enseigne les processus et procédures en matière d'immobilisations aux régions.

Le service de vérification interne du Ministère a examiné les dossiers des dépenses en immobilisations dans les régions et noté que les dossiers étaient généralement bien organisés et qu'ils démontraient la nécessité du projet d'immobilisations. Il fallait toutefois déployer plus d'efforts pour consigner les solutions de rechange envisagées et les offres concurrentielles reçues afin de démontrer que l'option la plus rentable a été choisie. Le service de vérification interne a également constaté qu'il manquait parfois des factures et d'autres renseignements nécessaires pour comptabiliser les coûts définitifs des projets d'immobilisations, et que les modifications apportées aux accords sur les dépenses en immobilisations n'étaient pas expliquées.

## Politiques et procédures d'achat des organismes

### Recommandation 5

*Pour s'assurer que les dépenses des organismes sont raisonnables et conformes au principe de l'optimisation des ressources, le ministère des Services sociaux et communautaires doit confirmer que les conseils d'administration des organismes garantissent la conformité aux bonnes pratiques opérationnelles, dont les politiques et procédures écrites régissant des activités telles que l'achat des biens et services et le traitement des factures à payer.*

### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'en novembre 2008, il avait diffusé, à l'intention des organismes bénéficiaires de paiements de transfert, des « pratiques exemplaires » dans les domaines suivants :

- le remboursement des frais de déplacement, de repas et d'accueil;
- l'acquisition de biens et de services, dont les services de conseil, et l'utilisation des cartes de crédit et d'achat par les organismes;
- la gestion du parc automobile et le recours à d'autres modes de transport routier.

Le Ministère a indiqué à ses organismes qu'il s'attendait à ce qu'ils intègrent ces pratiques exemplaires dans leurs politiques et procédures et fournissent une confirmation écrite de leur conformité à ces pratiques. Le Ministère exige aussi des organismes qu'ils démontrent leur conformité aux pratiques exemplaires la prochaine fois qu'ils seront vérifiés par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario.

## SURVEILLANCE DE LA PRESTATION DES SERVICES

### Accès aux services

#### Recommandation 6

*Pour s'assurer que toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle sont traitées de façon uniforme à l'échelle de la province et que les placements sont appropriés et économiques, le Ministère doit :*

- envisager de fournir des lignes directrices aux centres d'accès afin d'encourager des décisions de placement uniformes à l'échelle de la province;
- veiller à ce que les centres d'accès conservent des documents démontrant qu'ils ont suivi une procédure uniforme pour déterminer si une personne a une déficience intellectuelle et que les placements résidentiels sont appropriés et économiques;
- s'assurer que les places disponibles sont remplies le plus rapidement possible;
- obtenir des renseignements sur les listes d'attente et les lits disponibles et en tenir compte dans la planification des services et dans ses décisions de financement annuelles.

#### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il avait mis à l'essai un nouveau formulaire de demande et instrument commun d'évaluation des risques, mais qu'il ne l'avait pas encore mis en oeuvre partout dans la province. Le nouveau formulaire de demande tient compte des facteurs de risque qui feront partie du nouveau processus de priorisation. Au moment de notre suivi, il lui restait à valider les facteurs de risque afin d'uniformiser la gestion des listes d'attente pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle à travers la province.

Le Ministère a ajouté que, pour se conformer aux nouvelles exigences des contrats de services, les organismes devaient signaler les places disponibles aux centres d'accès locaux dans les 10 jours. Les centres d'accès, à leur tour, doivent tenir des données sur le nombre de places disponibles par organisme et par type de programme, et expliquer au Ministère pourquoi un lit n'a pas été occupé au cours du trimestre.

Un projet de loi prévoyant un processus révisé d'accès aux services a été présenté à l'Assemblée législative depuis notre vérification de 2007. Il désigne les entités de placement et de financement qui seront habilitées à administrer le processus de demande. Une fois désignées, ces entités devront prioriser l'accès aux services, établir et tenir à jour les listes d'attente, et présenter des rapports annuels au Ministère. Le Ministère, quant à lui, devra publier ces rapports dans les 60 jours suivant leur réception. On s'attend à ce que la loi proposée soit proclamée en 2010-2011 et à ce que les entités assument leurs nouvelles responsabilités en 2010-2011 et 2011-2012.

### Examens de conformité aux exigences du Programme et inspections liées à la délivrance des permis

#### Recommandation 7

*Pour s'assurer que son processus d'examen de la conformité répond à l'objectif de protéger les personnes*

vulnérables prises en charge, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :

- tenir une liste exacte et à jour de tous les foyers de groupe pour adultes et prendre les dispositions nécessaires pour que 20 % d'entre eux soient examinés chaque année et que les foyers de groupe pour résidents à risque élevé soient inspectés à une fréquence raisonnable;
- réévaluer l'opportunité pour les organismes de choisir les foyers à inspecter et d'avertir ceux-ci bien à l'avance;
- envisager d'établir une liste de contrôle détaillée qui l'aiderait à s'assurer que tous les éléments requis de l'examen de conformité sont vérifiés et documentés de façon adéquate;
- assujettir les lacunes cernées à un suivi pour confirmer que les mesures correctives nécessaires ont été prises en temps opportun.

#### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il avait amélioré son processus d'examen de la conformité depuis notre vérification de 2007. Ces améliorations comprenaient l'établissement d'une liste de contrôle automatisée et uniformisée pour les examens de conformité et d'une liste exacte et à jour des foyers de groupe financés dans le cadre du Programme de logement communautaire, qui doit être maintenue par le Système d'information sur la gestion des services du Ministère et son Système automatisé de délivrance des permis.

En 2008, le Ministère a établi un modèle ministériel/régional combiné pour les examens de conformité des foyers de groupe pour adultes. Ce projet de deux ans est censé se terminer en 2010. Il a pour but d'actualiser les examens et inspections de conformité ainsi que la liste des foyers de groupe admissibles et d'établir des processus à cette fin. Au moment de notre suivi, environ 24 % des foyers de groupe admissibles pour adultes avaient subi des inspections de conformité. Le Ministère a indiqué qu'il avait décidé de maintenir l'équipe de vérification de la conformité pour que les examens se poursuivent à la fin du projet de deux ans.

Les nouvelles lois proposées sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle prévoient des inspections sans mandat. Les circonstances dans lesquelles le Ministère pourra procéder à des inspections sans mandat seront explicitées dans un règlement, qui n'avait pas encore été rédigé au moment de notre suivi. Des mécanismes d'assurance de la qualité étaient en voie d'élaboration et ils pourraient être inclus dans le nouveau règlement et dans les directives d'orientation du Ministère.

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore établi la procédure à suivre pour prendre les mesures correctives nécessaires.

## Déclaration des incidents graves

### Recommandation 8

*Pour protéger de façon plus efficace la santé et la sécurité des résidents des logements communautaires, le ministère des Services sociaux et communautaires doit réévaluer les objectifs du processus de déclaration des incidents graves et se fonder sur les résultats de cette réévaluation pour :*

- fournir aux organismes une définition claire et non ambiguë des incidents graves à signaler;
- concevoir un processus qui répond à ses objectifs et que ses bureaux régionaux peuvent surveiller de façon efficace.

#### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'en réponse à notre recommandation sur la déclaration des incidents graves, il avait :

- élaboré de nouvelles lignes directrices et procédures à l'intention des fournisseurs de services, dont des définitions plus claires des incidents graves;
- introduit un nouveau formulaire de rapport intégré et rationalisé;
- identifié les pratiques exemplaires en gestion des incidents graves et communiqué cette information aux bureaux régionaux;
- fait une utilisation plus efficace de la base de données automatisée.

Bien que le Ministère semble avoir fait d'importants progrès dans la mise en oeuvre de notre recommandation, il était encore en train d'élaborer des options pour la déclaration des cas de recours à des moyens de contention – qui est la cause la plus commune d'incidents graves – au moment de notre suivi. De plus, un examen entrepris par le service de vérification interne du Ministère faisait état d'un manque d'uniformité dans les progrès réalisés à cet égard par les régions : un bureau régional avait mis au point des pratiques opérationnelles pour la gestion des procédures de déclaration des incidents graves afin de satisfaire aux attentes du Ministère, tandis qu'un autre s'était contenté de modifier sa façon d'utiliser la base de données.

## Procédures de plainte

### Recommandation 9

*Pour aider à s'assurer que toutes les plaintes reçues par les organismes font l'objet d'une audience équitable et sont réglées de façon satisfaisante en temps opportun, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *exiger de tous les organismes qu'ils mettent en place un processus de traitement des plaintes semblable à celui qui est décrit dans la Loi sur les services à l'enfance et à la famille et veiller à ce qu'ils s'y conforment;*
- *s'assurer que toutes les plaintes renvoyées à un bureau régional du Ministère sont enregistrées, suivies et réglées de façon équitable en temps opportun.*

### État actuel

Le Ministère semble avoir fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de notre recommandation sur les procédures de plainte. Il nous a informés qu'il essayait de déterminer les pratiques exemplaires en gestion des plaintes reçues et qu'il prévoyait recommander un ensemble de pratiques exemplaires aux bureaux régionaux.

Nous avons remarqué que la loi proposée sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle incluait des dispositions obligeant les

fournisseurs de services à se doter de procédures écrites pour le traitement des plaintes, et que le Ministère pourrait fournir plus de détails sur ces exigences dans le règlement à rédiger d'ici la fin de l'exercice 2009-2010. Il pourrait aussi être nécessaire d'inclure des procédures de plainte pour les fournisseurs de services dans les futures directives d'orientation et lignes directrices.

## SYSTÈMES D'INFORMATION

### Recommandation 10

*Le ministère des Services sociaux et communautaires doit s'assurer que son Système d'information sur la gestion des services (SIGS) fournit des renseignements complets, exacts et utiles sur lesquels la direction peut fonder ses décisions et qui peuvent l'aider à déterminer si les services fournis par les organismes bénéficiaires de paiements de transfert sont efficaces et conformes au principe de l'optimisation des ressources.*

### État actuel

Le Ministère a fait des progrès dans la mise en oeuvre de nos recommandations concernant son système d'information. Il a notamment élaboré des exigences opérationnelles pour l'automatisation de la trousse budgétaire des bénéficiaires de paiements de transfert. En attendant qu'un système automatisé soit mis au point, le Ministère a préparé une trousse budgétaire modifiée et un répertoire central où sont stockées toutes les données budgétaires et trimestrielles. Cet outil comprendra les nouveaux éléments d'information financière, des catégories de dépenses simplifiées, des normes de données de service et des règles de validation afin d'améliorer la qualité des données au point de saisie.

Le Ministère a aussi mis en oeuvre une application Web incluant un éventail d'outils et de rapports analytiques pour aider les bureaux régionaux à améliorer l'intégralité et l'exactitude des données du SIGS. L'intégralité et l'exactitude des rapports du SIGS ainsi que leur utilité pour la prise de décisions par la direction seront évaluées lors des futures vérifications.