
MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE

4.02—Programme des services de bien-être de l'enfance

(Suivi de la section 3.02 du *Rapport spécial sur l'obligation de rendre compte et l'optimisation des ressources—2000*)

CONTEXTE

Le ministère (appelé au moment de notre vérification ministère des Services sociaux et communautaires) est chargé d'établir les attentes à l'égard des services de bien-être de l'enfance au moyen de lois et de règlements, de financer et de surveiller les services fournis par les sociétés d'aide à l'enfance (les sociétés) et de prendre des mesures correctives selon le besoin. Les services fournis par les sociétés comprennent les enquêtes et les évaluations en cas d'allégations de mauvais traitement et de négligence des enfants, le counseling, la tutelle et de nombreux autres types de services qui protègent les enfants contre la négligence et les mauvais traitements physiques et contre les abus sexuels et psychologiques.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2002, les dépenses au titre du programme s'établissaient à 879 millions de dollars, dont 864 millions pour les paiements de transfert aux sociétés. Les dépenses au titre du programme pour l'exercice 1999-2000 s'élevaient à environ 654 millions de dollars, dont 642 millions au titre des paiements de transfert aux sociétés. Selon le ministère, 154 000 enfants dans 86 000 familles ont bénéficié de services d'une société durant l'exercice se terminant le 31 mars 2000.

En 2000, nous sommes arrivés à la conclusion principale que le ministère ne pouvait s'assurer que les enfants ayant besoin de protection étaient suffisamment bien protégés parce que :

- les sociétés ne pouvaient pas toujours démontrer qu'elles avaient procédé à une évaluation des enfants ayant besoin d'aide dans les cas qui leur avaient été signalés;
- les sociétés n'avaient pas préparé ou mis en œuvre en temps opportun tous les plans de services précisant les mesures à prendre pour protéger un enfant;
- des mesures des résultats du programme n'avaient pas été élaborées et mises en œuvre.

En outre, nous sommes arrivés à la conclusion que le nouveau cadre de financement du ministère, qui devait être mis en vigueur intégralement au cours de l'exercice 2000-2001, constituait une amélioration considérable par rapport à l'ancienne méthode employée par le ministère pour déterminer le financement qui serait consenti aux sociétés au titre du programme. Toutefois, le ministère bénéficiera de tous les avantages du nouveau cadre de

financement seulement lorsque les coûts directs et indirects des services à financer seront liés à la nature et au coût évalué des services à recevoir.

Nous avons fait des recommandations visant à remédier à ces lacunes et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctives.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère s'emploie actuellement à donner suite à un grand nombre de nos recommandations, comme nous l'indiquons ci-dessous.

GESTION DE CAS

Admissibilité aux services de protection et enquête aux fins de protection

Recommandation

Pour faire en sorte que les enfants considérés à risque obtiennent la protection nécessaire conformément au modèle d'évaluation des risques aux fins de protection de l'enfance en Ontario, le ministère doit :

- *effectuer des examens des dossiers à intervalles réguliers pour évaluer la conformité aux normes de gestion de cas en général et au modèle d'évaluation des risques en particulier;*
- *repérer les cas de non-conformité et veiller à ce que les mesures correctrices nécessaires soient prises en temps voulu.*

État actuel

Le ministère a mis au point un outil de surveillance des cas en décembre 2000 et mené des examens pilotes d'un échantillon de dossiers de protection de l'enfance de 13 sociétés d'aide à l'enfance entre avril et juin 2001. Le rapport émis en octobre 2001 à la suite de ces examens mettait en lumière les aspects qu'il fallait continuer d'améliorer pour réaliser la conformité aux normes relatives aux cas de protection de l'enfance, y compris le modèle d'évaluation des risques, et soulignait également le besoin de modifier ces normes.

À la suite des examens pilotes, le ministère avait prévu de mener des examens de la protection de l'enfance dans toutes les sociétés d'aide à l'enfance en 2002. Il a effectué ces examens dans deux sociétés au cours des trois premiers mois de 2002, mais une grève de fonctionnaires au gouvernement de l'Ontario a interrompu la conduite des examens. Le ministère prévoit poursuivre les examens dans le reste des sociétés à compter d'octobre 2002.

Services de protection et plans de services

Recommandation

Pour faire en sorte que les sociétés d'aide à l'enfance répondent aux attentes minimales en matière de service dans tous les cas de protection de l'enfance, le ministère doit surveiller les activités des sociétés pour avoir l'assurance que :

- *la prestation des services de protection destinés aux enfants qui en ont besoin commence dans les délais prévus, à savoir dans les 30 jours du premier signalement;*
- *des plans de services sont établis pour ces enfants et qu'ils sont approuvés par un superviseur dans un délai de 60 jours, conformément aux exigences.*

État actuel

Les examens pilotes mentionnés précédemment ont fait ressortir le besoin continu d'améliorer la conformité pour garantir que la prestation des services de protection destinés aux enfants qui en ont besoin commence dans les délais prévus, à savoir dans les 30 jours du premier signalement, et que des plans de services sont établis pour ces enfants et sont approuvés par un superviseur dans un délai de 60 jours, conformément aux exigences.

Conformément à ce que nous avons indiqué auparavant, le ministère prévoit de mener des examens de la protection de l'enfance dans toutes les sociétés d'aide à l'enfance à compter d'octobre 2002 pour déterminer si les sociétés se conforment à toutes les exigences des normes relatives aux cas de protection de l'enfance.

Enfants bénéficiant de soins en établissement— Révision du statut des pupilles de la Couronne

Recommandation

Pour faire en sorte que les services fournis aux pupilles de la Couronne soient pertinents et conformes aux exigences de la réglementation, le ministère doit :

- *émettre des directives dans tous les cas où les règlements du programme ne sont pas respectés;*
- *effectuer un suivi des sociétés d'aide à l'enfance pour s'assurer qu'elles obéissent à toutes les directives et qu'elles confirment au ministère, dans le délai prévu de 60 jours, qu'elles s'y sont conformées.*

État actuel

Nous avons été informés que le ministère remettait l'accent sur la nécessité d'émettre des directives dans tous les cas où les règlements du programme ne sont pas respectés. Par ailleurs, le ministère a élaboré et mis en œuvre un système de rappel informatisé qui assure

un suivi rapide pour garantir que les sociétés obéissent aux directives dans le délai prévu de 60 jours.

Un examen d'un échantillon des dossiers des pupilles de la Couronne mené par les services de vérification internes du ministère a révélé que les rapports de suivi destinés au ministère étaient habituellement produits dans le délai prévu de 60 jours. Toutefois, ces rapports, bien souvent, ne précisaient pas les mesures prises pour remédier aux préoccupations relevées. De plus, dans bien des cas, il n'y avait aucune indication que le ministère avait examiné la pertinence des réponses fournies par les sociétés.

Enfants bénéficiant de soins en établissement—Examen du dossier des pupilles ne relevant pas de la Couronne

Recommandation

Pour faire en sorte que les services de protection fournis aux pupilles qui ne relèvent pas de la Couronne conviennent à leurs besoins et soient conformes aux exigences du programme, le ministère doit :

- *instaurer un processus d'examen régulier des dossiers des pupilles qui ne relèvent pas de la Couronne;*
- *veiller à ce que les cas de non-conformité aux exigences du programme soient communiqués aux sociétés d'aide à l'enfance et, le cas échéant, que la situation soit corrigée dans les plus brefs délais.*

État actuel

Le ministère a donné suite en bonne partie à cette recommandation. Le processus de surveillance des dossiers des pupilles qui ne relèvent pas de la Couronne a été mis en œuvre en 2001. Suivant ce processus, le ministère effectue maintenant des examens annuels d'un échantillon des dossiers de ces pupilles. Le ministère a émis des lignes directrices pour ces examens, ainsi que pour l'émission de directives lorsque les examens révèlent des cas de non-conformité aux exigences de la loi et de la réglementation. Les sociétés sont tenues de faire part au ministère dans un délai de 60 jours des mesures correctives apportées.

Un examen d'un échantillon des dossiers des pupilles qui ne relèvent pas de la Couronne mené par les services de vérification internes indiquait que des directives étaient émises pour les aspects non conformes.

Ententes de prolongation des soins et de l'entretien

Recommandation

Afin de faciliter le passage des pupilles de la Couronne à une vie autonome, le ministère doit veiller à ce que :

- *les sociétés d'aide à l'enfance effectuent un suivi régulier auprès des jeunes qui ont signé des ententes de prolongation des soins et de l'entretien, comme l'exige leur entente, et qu'elles évaluent la progression des jeunes vers l'atteinte de leurs objectifs personnels;*
- *les sociétés prennent, en temps voulu, les mesures correctrices nécessaires lorsque les exigences des ententes ne sont pas respectées.*

État actuel

Le ministère a laissé entendre qu'il considère que les méthodes de responsabilisation adoptées par les bureaux régionaux permettent de surveiller de façon adéquate les pratiques des sociétés en ce qui concerne les ententes de prolongation des soins et de l'entretien des anciens pupilles de la Couronne. Le ministère n'a donc fait aucun progrès à l'endroit de cette recommandation.

Accréditation des établissements pour enfants

Recommandation

Afin d'inciter les exploitants d'établissements à fournir aux enfants des soins qui répondent à des normes minimales acceptables, le ministère doit effectuer et documenter les inspections aux fins d'accréditation, et renouveler les permis en temps voulu.

État actuel

Le ministère a incorporé un module d'accréditation dans son Système d'information sur la gestion des services et se propose de surveiller tous les ans les données sur l'examen et le renouvellement de l'accréditation par le truchement du système.

Incidents graves

Recommandation

Pour garantir la sécurité des enfants confiés aux sociétés d'aide à l'enfance et obtenir l'assurance que les incidents graves sont traités comme il se doit, le ministère doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer :

- *qu'un avis de notification initial est rédigé pour tout incident grave signalé;*
- *que les rapports de suivi par écrit soumis par les sociétés sont évalués afin de déterminer si les mesures appropriées ont été prises.*

État actuel

Le ministère a fait des progrès importants dans la mise en œuvre de cette recommandation. Il a distribué en juillet 2000 la version révisée des normes et des lignes directrices relatives au signalement des incidents graves. Ces lignes directrices exigent que

les sociétés informent les bureaux régionaux de tout incident grave dans un délai de 24 heures et fassent parvenir un rapport écrit dans les sept jours ouvrables suivant le signalement. Les sociétés préparent aussi maintenant des résumés annuels et des rapports d'analyse à l'intention des bureaux régionaux.

RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Cadre de financement

Recommandation

Pour faire en sorte que le financement octroyé aux sociétés selon le nouveau cadre de financement leur permette de fournir les services nécessaires, le ministère doit veiller à ce que :

- *les tarifs journaliers établis pour les soins en établissement reposent sur une évaluation de ce qui constituerait des coûts raisonnables pour chaque catégorie et genre de soins;*
- *le financement du coût des services directs repose sur un examen et une évaluation par le ministère des tâches sous-jacentes à exécuter;*
- *le financement des coûts des services indirects soit raisonnable et adapté à chaque société;*
- *les points repères des recettes soient raisonnables et réalistes.*

État actuel

Le ministère a mené un examen provisoire des points repères et des éléments de base du cadre de financement des services de bien-être de l'enfance en 2000. En se fondant sur les résultats de cet examen, le ministère a révisé les points repères utilisés dans le cadre de financement pour 2000-2001 pour les coûts des soins de groupe et pour les recettes perçues.

À l'automne 2001, le ministère a terminé un examen plus exhaustif qui a donné lieu à la formulation d'un certain nombre de recommandations préliminaires portant sur les modifications à apporter au cadre de financement pour donner plus de latitude dans la prestation des services les plus pertinents, de maîtriser les coûts et de réduire les inégalités entre les organismes.

Examen des données sur les services et des données financières

Recommandation

Afin de maintenir l'intégrité du nouveau cadre de financement adopté par le ministère, qui repose principalement sur les données du nombre de cas, le ministère doit :

- *imposer des exigences en permanence pour les examens des données sur le nombre de cas de la société d'aide à l'enfance et effectuer ces examens à intervalles réguliers;*
- *adopter les politiques et procédures pertinentes pour ce genre d'examen.*

État actuel

Les bureaux régionaux ont reçu l'instruction de mener des examens des données sur le nombre de cas pour toutes les sociétés au moins une fois par année, sans égard au volume, au plus tard au mois de mai ou juin.

Le ministère a élaboré et instauré des listes de contrôle et des questionnaires détaillés pour ces examens. Ceux-ci comprennent l'examen d'un échantillon des dossiers de cas dans les catégories en établissement et hors établissement, ainsi que des entrevues avec du personnel clé de la direction et des finances. Les sujets de préoccupation relevés font l'objet d'une surveillance afin d'apporter des mesures correctives au besoin.

Déclarations trimestrielles

Recommandation

Pour faire en sorte de définir et d'analyser, en temps opportun, les écarts importants en cours d'exercice sur le plan des dépenses et des données sur le nombre de cas, et d'effectuer un suivi en temps voulu, le ministère doit :

- *obtenir dans les délais prévus les rapports trimestriels accompagnés de l'analyse des écarts exigée et suffisamment détaillée, y compris les explications nécessaires et les mesures correctrices prévues;*
- *documenter clairement le processus d'examen des écarts et, le cas échéant, approuver les mesures correctrices pertinentes.*

État actuel

En 2000-2001, les sociétés ont transmis au ministère leur premier plan annuel de gestion des services, lequel comprenait leurs prévisions de dépenses. Les sociétés ont reçu l'instruction de soumettre des rapports trimestriels contenant des renseignements détaillés sur les services qu'elles dispensent et sur leurs finances afin que le ministère puisse les examiner et les comparer au plan de gestion des services.

Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes

Recommandation

Pour s'assurer de repérer les dépenses non admissibles et de récupérer les excédents de financement, le cas échéant, le ministère doit :

-
- *recevoir, examiner et approuver dans les délais prévus tous les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes;*
 - *veiller à ce que les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes et les états financiers vérifiés connexes renferment suffisamment de renseignements détaillés et se prêtant à comparaison pour pouvoir repérer les dépenses non admissibles et les excédents de financement.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a élaboré et instauré un nouveau rapport de rapprochement cumulatif du quatrième trimestre et de fin d'exercice qui incorpore le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes.

AUTRE QUESTION

Système d'information

Recommandation

Afin de faciliter la collecte et l'analyse des données sur le rendement dont il a besoin pour gérer de manière efficace le programme des services de bien-être de l'enfance, le ministère doit accélérer l'élaboration du système de gestion intégré prévu.

État actuel

Le ministère a implanté le Système Info Express dans toutes les sociétés pour effectuer le suivi des familles à risque élevé.

Le ministère prévoit également recueillir des données relatives aux résultats et au rendement sur dix indicateurs clés des services de bien-être de l'enfance et de les intégrer à un système d'information complet sur les services de bien-être de l'enfance qui sera conçu ultérieurement. Le ministère travaille présentement à un projet pilote visant à recueillir des données sur trois de ces dix indicateurs. Le ministère prévoit d'imposer des exigences de compte rendu régulier pour recueillir toutes les données relatives aux résultats à compter de 2002-2003.