



Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Audit de l'optimisation des ressources 2020

Pourquoi nous avons effectué cet audit

- Au cours des cinq dernières années, les paiements de transfert du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) pour les services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle ont augmenté de 49 %, passant de 578,7 millions de dollars en 2015-2016 à 859,4 millions en 2019-2020.
- Les listes d'attente pour les services de soutien offerts par les organismes de service se sont considérablement allongées ces dernières années.

Pourquoi cet audit est-il important?

- Environ 1 % des Ontariens ont une déficience intellectuelle; il s'agit d'un trouble permanent qui influe sur le développement intellectuel, social ou comportemental d'une personne.
- Les services financés par le Ministère sont discrétionnaires, ce qui signifie que les personnes ne reçoivent pas toutes le soutien auquel elles sont admissibles.

Nos constatations

- Les clients admissibles à des services de soutien ont attendu en moyenne 8,1 mois avant que leurs besoins soient évalués pour commencer à recevoir les soutiens auxquels ils étaient admissibles, et les temps d'attente pour ces évaluations ont été influencés par le lieu de résidence en Ontario.
- Nous avons constaté qu'à l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien offerts par des organismes de services avait augmenté de 80 % au cours des cinq dernières années, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020. Le nombre de personnes en attente dans certains bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a augmenté de plus de 100 %.
- Nous avons constaté des différences importantes entre les cinq régions desservies par le Ministère en ce qui concerne le niveau des services de soutien fournis par les organismes de services, ainsi que des différences au chapitre du coût de ces services pour le Ministère. Toutefois, le Ministère n'avait pas analysé ces différences pour déterminer si elles étaient justifiées.
- Le Ministère ne vérifie pas le nombre déclaré de clients servis par les organismes de services. Dans l'ensemble, 73 % des organismes de notre échantillon n'étaient pas en mesure d'appuyer le nombre déclaré de personnes servies dans au moins un de leurs programmes, y compris trois organismes qui avaient surestimé de 13 % à 120 % le nombre de personnes servies dans un ou plusieurs de leurs programmes.
- Le Ministère ne prend pas de mesures d'application à l'égard des problèmes graves répétés dans les organismes de services. Dans notre échantillon d'organismes de services inspectés par le Ministère, nous avons constaté que 90 % des organismes étaient aux prises avec des problèmes de non-conformité, qui n'étaient pas réglés lors d'une inspection subséquente. Certains de ces problèmes présentaient de graves risques pour la sécurité des clients, comme l'entreposage inadéquat des médicaments.
- Dans trois rapports distincts depuis 1997, nous avons recommandé que le Ministère mette en place des indicateurs de rendement axés sur les résultats, mais nous avons constaté que le Ministère ne recueille encore que des données sur les extrants auprès des organismes de services, comme le nombre de clients servis.
- En 2018-2019, le Ministère a mis en oeuvre un changement de politique qui s'est traduit par l'approbation immédiate d'un montant de 5 000 \$ par année provenant du programme Passeport à tous les clients admissibles à des services de soutien avant qu'une évaluation des besoins soit effectuée. Toutefois, même s'il est déterminé qu'un client a droit à moins d'argent après l'évaluation, on continue de lui accorder 5 000 \$ par année pour répondre à ses besoins. Par conséquent, nous avons déterminé que le Ministère verse chaque année aux clients un financement total qui dépasse d'au moins 8,4 millions de dollars le montant requis pour répondre à leurs besoins.
- Nous avons relevé de nombreux cas où les clients du programme Passeport se voyaient rembourser des milliers de dollars pour des billets d'un grand nombre d'événements sportifs ou de divertissement coûteux. Cela se produit au moment où le programme Passeport dispose de ressources limitées qui ne peuvent actuellement répondre à la demande. Par exemple, un client a dépensé 2 214 \$ pour deux billets d'un match des Raptors de Toronto et 2 070 \$ pour deux billets de concert trois semaines plus tard.

Conclusions

- Le Ministère, de concert avec les organismes de services à contrat, ne dispose pas de systèmes et de processus efficaces pour fournir aux personnes admissibles un financement direct et des services de soutien en temps opportun, adaptés à leurs besoins et offerts de façon rentable, conformément aux exigences.
- Nous avons également conclu que le Ministère n'a pas mis en place de systèmes et de processus efficaces pour mesurer et évaluer l'efficacité des services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle qu'il finance, et pour en rendre compte publiquement.

Le rapport est accessible à l'adresse www.auditor.on.ca