

<INSERT REGIONAL OFFICE LETTERHEAD>

January XX, 2024

## NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE :

NAME

Directrice générale ou directeur général  
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une  
déficience intellectuelle [REGION]

EXPÉDITRICE/  
EXPÉDITEUR :

NAME

Regional Director  
<INSERT REGION>

OBJET :

**Mesures d'assurance de la qualité (MAQ) et directives  
en matière de politiques à l'intention des bureaux des  
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une  
déficience intellectuelle (SOPDI)**

---

Cette note de service vise à donner des renseignements supplémentaires sur des questions liées aux mesures d'assurance de la qualité et aux directives en matière de politiques qui ont été abordées avec des représentants du ministère lors de la réunion du réseau provincial des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle qui s'est tenue le 27 novembre 2023, notamment :

1. les exigences relatives à la formation continue et à l'expérience pour les évaluateurs (y compris la réintégration du milieu de travail après un congé);
2. l'obligation, pour les bureaux des SOPDI, de s'assurer que les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services ne participent pas directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle;
3. l'obligation d'obtenir une réponse valide à chaque question figurant dans la trousse de demande de services;
4. l'applicabilité des exigences relatives aux conseils d'administration;
5. la reconnaissance et l'engagement du ministère à l'égard du suivi des points supplémentaires.

### **1. Les exigences relatives à la formation continue et à l'expérience pour les évaluateurs (y compris la réintégration du milieu de travail après un congé)**

Conformément aux Directives à l'intention des entités d'examen des demandes – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien communiquées en vertu de la Loi de 2008 sur les services et soutiens

*favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle (LISPDI) :*

« Les évaluateurs doivent répondre aux exigences de formation continue et d'expérience suivantes pour continuer de satisfaire aux normes du ministère :

- Passer avec succès, tous les 18 mois, l'examen de la fiabilité administré dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité du ministère;
- Utiliser régulièrement la trousse de demande de services avec les auteurs de demande. Les évaluateurs devraient avoir rempli au moins 36 trousse de demande de services au cours des 18 mois (à titre de pratique exemplaire, au moins deux évaluations par mois) séparant chaque examen de la fiabilité des évaluateurs dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère;
- Les évaluateurs qui réintègrent le milieu de travail après un congé sont tenus de suivre les directives du ministère sur le maintien des qualités requises des évaluateurs, fournies dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère, plus précisément dans les sections portant sur les congés. »

Ces exigences favorisent l'uniformité ainsi que l'intégrité du processus d'évaluation et des résultats.

L'American Association of Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD), qui a créé et qui détient l'outil SIS-A, recommande aux intervieweurs (évaluateurs) de réaliser au moins deux évaluations à l'aide de l'outil SIS-A par mois.

Le ministère continue de s'attendre à ce que les évaluateurs, sauf ceux qui ont pris un congé documenté, utilisent au moins 36 trousse de demande de services au cours de la période de 18 mois qui sépare les revues des qualifications des évaluateurs (deux évaluations à l'aide de l'outil SIS-A par mois à titre de pratique exemplaire). Cela comprend les évaluateurs qui tiennent le rôle d'un équivalent temps plein (ETP) partiel et ceux qui tiennent deux rôles dans un organisme (leur description de poste comprend la tâche de faire des évaluations).

Lorsqu'un évaluateur qualifié prend un congé (p. ex., en délaissant le rôle d'évaluateur temporairement pour en assumer un autre aux SOPDI ou prend un congé personnel de l'organisme), le superviseur et le formateur du ministère dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données doivent convenir d'un plan pour faire en sorte que les évaluations de la qualité soient réalisées lorsque l'évaluateur a accompli ses fonctions. Ce plan dépend des circonstances uniques, y compris mais non de façon limitative, : depuis combien de temps dure le congé, depuis quand l'évaluateur joue son rôle, à quand remonte sa dernière revue de qualification d'évaluateur. Le **Guide pour maintenir les qualifications de statut Qualifier pour les évaluateurs** donnent une orientation sur les mesures à inclure dans le plan.

**Remarque :** Vous trouverez de l'information sur la mise en œuvre à venir d'un modèle normalisé pour documenter les plans de réintégration du milieu de travail après un congé vers la fin de cette note de service.

Le ministère continue également de s'attendre à ce que les superviseurs observent les exigences pour maintenir les qualifications de ses évaluateurs à jour pendant qu'ils tiennent un rôle de supervision, comme il est indiqué dans le **Guide pour maintenir les qualifications de statut Qualifier pour les évaluateurs**, s'ils désirent continuer d'être des évaluateurs. Cela consiste notamment à remplir au moins trois évaluations par trimestre (une par mois) et à réaliser d'autres activités liées aux évaluations afin de renforcer et d'actualiser leurs compétences.

### *Démonstration de la conformité*

Pour évaluer la conformité aux exigences, les conseillers en programmes du ministère examineront un échantillon de documents afin de déterminer si les évaluateurs (sauf ceux qui avaient pris un congé documenté au moment de l'inspection) ont utilisé au moins 36 trousse de demandes de services pendant la période de 18 mois qui sépare les revues des qualifications des évaluateurs (deux évaluations à l'aide de l'outil SIS-A par mois à titre de pratique exemplaire).

Les conseillers en programmes examineront également les documents des SOPDI qui indiquent la durée de n'importe quel congé de l'évaluateur ainsi que le plan élaboré afin qu'il reprenne les évaluations à son retour.

## **2. L'obligation, pour les bureaux des SOPDI, de s'assurer que les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services ne participent pas directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle**

Les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes - 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien stipulent que les bureaux des SOPDI doivent « s'assurer que les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services ne participent pas directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (c.-à-d., ne travaillent pas pour un organisme de service qui offre des services et soutiens résidentiels ou liés à la participation communautaire prévus par la Loi ». L'intention de la politique derrière cette exigence est d'éviter un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

Le ministère s'attend à ce que les bureaux des SOPDI se conforment à toutes les exigences juridiques applicables, y compris aux exigences contenues dans la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (LISPDI), le Règlement de l'Ontario 299/10 (le règlement sur les mesures d'assurance de la qualité pris en application de la LISPDI) et les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes. Cependant, des bureaux des SOPDI ont également laissé entendre qu'il y aurait, dans tous les cas, des difficultés avec l'obligation de s'assurer que les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services ne participent pas directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, en raison de facteurs liés à la main-d'œuvre. Les bureaux des SOPDI nous ont fait savoir que l'application de leurs propres politiques

internes relatives aux conflits d'intérêts pourrait agir comme une protection contre tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

Cette note de service procure une confirmation par écrit qu'une suspension temporaire de l'application de l'obligation, pour les évaluateurs, de ne pas participer directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle contenue dans les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes - 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien est en vigueur **jusqu'à nouvel ordre**, tandis que le ministère procède à un examen de la politique.

Les bureaux des SOPDI doivent toutefois noter que, conformément à leurs ententes de paiements de transfert avec le ministère, tous les bénéficiaires de paiements de transfert, y compris les bureaux des SOPDI, doivent divulguer au ministère, sans tarder, toute situation qui pourrait être considérée comme un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu. Selon l'entente de paiement de transfert, il y a conflit d'intérêts lorsque :

- a) le bénéficiaire;
- b) ou toute personne susceptible d'influer sur les décisions du bénéficiaire,

a des engagements, des relations ou des intérêts financiers externes qui pourraient interférer, ou être jugés interférer, avec le jugement objectif, sans préjugés et impartial du bénéficiaire à l'égard de chaque service, de l'utilisation de fonds, ou des deux.

Le bénéficiaire doit :

- (a) divulguer à la province, sans tarder, toute situation qu'une personne raisonnable pourrait interpréter comme un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu;
- (b) observer les modalités et les conditions que la province peut prescrire en raison de la divulgation.

Durant l'examen de la politique du ministère, on s'attend à ce que les bureaux des SOPDI continuent de prendre toutes les mesures raisonnables pour se conformer à l'obligation, pour tous les évaluateurs, de ne pas participer directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Le ministère s'attend à ce que les bureaux des SOPDI continuent de s'assurer que tous les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande pour des services et des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle observent la politique relative aux conflits d'intérêts de leur organisme et à ce qu'ils continuent de lui divulguer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu décelé.

### **3. L'obligation d'obtenir une réponse valide à chaque question figurant dans la trousse de demande de services**

Les normes de service applicables au processus d'évaluation (trousse de demande) du ministère énoncés dans les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes

- 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien indiquent clairement ce qui suit :

- « L'évaluatrice ou l'évaluateur doit obtenir une réponse valide à chaque question figurant dans la trousse de demande de services. »

On a soulevé des préoccupations à l'égard du manque de compatibilité entre cette exigence et le guide **Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (DSSPDI) Manuel de l'utilisateur**. Plus précisément à la page 117, qui situe le contexte à la **Section 3 : Apprendre à vous connaître** où on indique ce qui suit :

Les catégories de réponses sont décrites ci-dessous. On peut s'en servir comme des messages d'incitation pendant la conversation Apprendre à vous connaître. Remarque : Ces catégories ne doivent pas être utilisées d'une manière rigide, car il y a des éléments de contenu qui nécessitent une réponse d'un particulier. On peut plutôt s'en servir comme des domaines d'exploration suggérés si la personne a de la difficulté à penser à quelque chose en réponse à une question particulière.

et

Encore une fois, tous ces renseignements sont fournis dans le but de faciliter la conversation; ils ne visent pas à structurer ou à définir les limites de la conversation.

Surtout, cette section du **Manuel de l'utilisateur** continue également d'indiquer ce qui suit :

Lorsque vous consignez des commentaires formulés pendant la conversation Apprendre à vous connaître :

- ✓ Servez-vous des catégories de codage pour orienter et structurer la conversation. La personne ou les répondants peuvent avoir de la difficulté à répondre spontanément à certaines questions. Les catégories de codage ont été conçues pour aider l'évaluateur en guidant la conversation et pour solliciter des informations.
- ✓ Les catégories de codage ont été mises à l'essai et évaluées pendant le projet pilote. Les catégories peuvent sembler similaires ou répétitives, mais chacune d'entre elles a réussi à solliciter des informations légèrement différentes et précieuses.
- ✓ Documentez toutes les réactions.
- ✓ **La personne et les répondants peuvent ne pas avoir de renseignements pertinents pour chaque catégorie de codage, mais elles devraient toutes être abordées et documentées au lieu de laisser la section en blanc et de noter ce que la personne a dit au sujet de la catégorie.** Par exemple : Les choses que j'aime pour les aspects financiers et matériels : La personne indique qu'elle n'est pas très préoccupée par l'argent ou les aspects matériels et qu'elle n'a pas de possessions préférées.

- ✓ Cochez chaque catégorie de codage, afin d'indiquer qu'elle a été incluse et prise en considération dans le cadre de la conversation, et documentez toutes les réactions.
- ✓ Consignez les citations directes et indiquez qui a fait la déclaration (la personne ou un parent).
- ✓ N'oubliez pas de fournir une documentation détaillée au moment de décrire chaque section.

Le ministère confirme que les instructions dans le **Manuel de l'utilisateur** sont compatibles avec l'obligation d'obtenir une réponse valide à chaque question figurant dans la trousse de demande de services.

#### **4. Applicabilité des exigences relatives aux MAQ aux conseils d'administration**

Des répondants se sont aussi demandé si toutes les exigences relatives aux mesures d'assurance de la qualité (MAQ) qui concernent les documents des conseils s'appliquent lorsque les SOPDI ont un conseil d'administration (c.-à-d. des membres qui n'ont pas un contact direct avec les personnes aidées).

Lorsqu'un bureau des SOPDI a des documents pour corroborer qu'aucun membre du conseil n'a un contact non supervisé avec les personnes aidées, on notera que le par. 34 (2) du Règlement 299/10 (MAQ) ne s'applique pas.

Toutes les autres exigences relatives aux conseils continueront de s'appliquer.

#### **5. Reconnaissance et engagement du ministère à l'égard d'un suivi des points supplémentaires :**

Le ministère s'est engagé à donner suite aux points suivants :

- Afficher les feuilles de présence des évaluateurs pour les séances de formation qu'il dirige sur le site Sharepoint du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité.
- Concevoir un formulaire normalisé pour documenter les plans de réintégration dans le milieu de travail après un congé ainsi que des directives sur son utilisation.

Si vous avez des questions sur ces renseignements, veuillez communiquer avec votre superviseure ou superviseur de programme du MDESC.

Cordialement,

***Original signé par***

<INSERT REGIONAL DIRECTOR>

- c. chefs des programmes communautaires  
superviseuses régionales et superviseurs régionaux