

**[En-tête du Bureau régional]**

**[Date]**

**NOTE DE SERVICE AUX :** Bénéficiaires de paiements de transfert des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le MDESC

**DE :** Directeur(rice) du Bureau régional  
Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

**OBJET :** **Des attentes plus élevées en matière de conformité afin de régler les problèmes récurrents de conformité et de non-conformité concernant les exigences liées à la supervision pendant le bain et *Directives opérationnelles relatives à la COVID-19 du MDESC : Réouverture des services de soutien de jour pour les adultes souffrant de troubles du développement 2.0***

Je vous écris pour donner aux organismes de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle un aperçu des attentes accrues en matière de conformité qui entreront en vigueur le 27 septembre 2021, et pour vous faire part des *Directives opérationnelles relatives à la COVID-19 du MDESC : Réouverture des services de soutien de jour pour les adultes souffrant de troubles du développement 2.0*.

#### AMÉLIORATIONS DE LA CONFORMITÉ

Assurer la sécurité et le bien-être des personnes vulnérables vivant dans des habitations collectives demeure notre priorité commune. Nous vous remercions de votre coopération et de votre compréhension alors que nous continuons de poursuivre nos activités d'inspection de la conformité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

La présente constitue un avis sur les mesures d'amélioration de la conformité qui seront mises en œuvre à compter du **27 septembre 2021**. Nous renforçons encore davantage les inspections de conformité et les mesures d'application concernant les problèmes récurrents de conformité, notamment en ce qui concerne les exigences liées à la supervision pendant le bain ou la douche. Ces mesures aideront les organismes de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le Ministère à réduire les risques qui pourraient se poser pour la sécurité des personnes qui reçoivent des services et des soutiens.

#### **Problèmes récurrents de non-conformité**

Dans un rapport de décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale (BVGO) a constaté que le Ministère avait relevé des problèmes récurrents de conformité lors de ses inspections des organismes de services financés par le Ministère, et le Bureau a formulé la recommandation suivante :

**« Pour améliorer la conformité des organismes de services aux exigences réglementaires concernant les services fournis aux adultes ayant une déficience intellectuelle, nous recommandons que le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires prenne des mesures d'application à l'endroit des organismes de services lorsque ses inspections révèlent des problèmes récurrents importants. »**

En réponse, le Ministère :

- a créé des attentes supplémentaires et resserré les délais pour appliquer les mesures correctives imposées à la suite de **problèmes récurrents de non-conformité signalés lors des inspections d'organismes les plus récentes menées par le Ministère**, en fonction de la gravité du risque; et,
- continuera de prendre des mesures d'application jugées nécessaires et appropriées en cas de problèmes de non-conformité persistants.

Ces attentes plus élevées en matière de conformité seront appliquées aux cas de problèmes récurrents de non-conformité signalés dans l'ensemble des organismes lors de la dernière inspection menée par le Ministère.

DÉLAIS ACTUELS (toutes les non-conformités)	NOUVEAU	
	DÉLAIS RESSERRÉS (pour non-conformité identifiée comme récurrente)	ATTENTES SUPPLÉMENTAIRES
Remédier à tout besoin présentant un risque <b>IMMÉDIAT</b> dans un délai de 24 heures.	Remédier à tout problème récurrent de non-conformité présentant un risque <b>IMMÉDIAT</b> dans un délai de <b>24 heures</b> .	L'organisme de services doit <b>attester par écrit au Ministère</b> qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés dans un délai de 10 jours ouvrables, avant la réunion de bilan, et ce, pour l'ensemble de ses activités, le cas échéant, et conformément à la SPDI.
Remédier à tout besoin présentant un risque <b>ÉLEVÉ</b> dans un délai de 10 jours ouvrables.	Tout problème récurrent de non-conformité présentant un risque élevé sera porté au niveau de risque <b>IMMÉDIAT</b> et devra être corrigé dans un délai de <b>24 heures</b> .	L'organisme de services doit <b>attester par écrit au Ministère</b> qu'il a résolu tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés dans un délai de <b>10 jours ouvrables</b> , et ce,

		pour l'ensemble de ses activités, le cas échéant, et conformément à la SPDI.
Remédier à tout besoin présentant un risque <b>FAIBLE</b> à <b>MODÉRÉ</b> dans un délai de 10 jours ouvrables, auquel peut s'ajouter un délai supplémentaire de 30 jours au besoin.	Tout problème récurrent présentant un risque faible à modéré sera porté au niveau de risque <b>ÉLEVÉ</b> et devra être corrigé dans un délai de <b>10 jours ouvrable</b> .	L'organisme de services doit <b>attester par écrit au Ministère</b> qu'il a résolu dans un délai de <b>10 jours ouvrables</b> tous les problèmes de non-conformité qui lui ont été signalés, et ce, pour l'ensemble de ses activités, le cas échéant, et conformément à la SPDI.

- Conformément au cadre d'inspection de la conformité actuelle, le Ministère évaluera toute situation susceptible d'empêcher la mise en œuvre de mesures correctives relatives aux problèmes récurrents de non-conformité. Dans les circonstances appropriées, il pourrait envoyer une lettre dans laquelle il établit un délai de mise en conformité en fonction des circonstances.
- Si l'organisme ne respecte pas le délai resserré et les attentes supplémentaires, le Ministère tiendra compte des renseignements communiqués par l'organisme dans le modèle de mesures de conformité (le cas échéant) et pourra émettre un avis d'ordonnance de conformité. Celui-ci indiquera les mesures à prendre pour assurer la conformité et la date d'échéance pour ce faire.
- L'organisme de services disposera de 14 jours civils ou d'un autre délai précisé dans l'avis (par exemple, 10 jours ouvrables) pour faire parvenir une preuve de conformité ou fournir des observations écrites avant de recevoir une ordonnance de conformité.

### **Inspection de suivi**

- Ce processus de conformité amélioré peut prévoir des inspections de suivi avec ou sans préavis pour valider les renseignements contenus dans le modèle de mesures de conformité et pour confirmer que l'organisme se conforme aux exigences. Le Ministère prendra les mesures d'application jugées nécessaires et appropriées si des problèmes de conformité sont relevés lors de l'inspection de suivi.

### **Autres préoccupations – non-conformité concernant les protocoles liés au bain**

Le Ministère travaille aussi activement à l'amélioration du processus de conformité actuel afin d'aider les organismes de services à réduire les risques qui pourraient se poser pour les personnes pendant leur bain ou leur douche, ainsi qu'à améliorer leur sécurité.

Depuis la mise en place du cadre de conformité en 2016, le problème récurrent de non-conformité le plus courant observé par le Ministère lors des inspections des organismes de services est toujours lié au manque de directives à l'intention du personnel quant à la façon adéquate de surveiller les personnes pour assurer leur sécurité pendant leur bain ou leur douche.

En vigueur à compter du 27 septembre 2021

- Tout problème de non-conformité aux exigences liées à la supervision pendant le bain (n° 98 dans les dossiers distincts) sera porté au niveau de risque **IMMÉDIAT**. L'organisme de services devra le corriger dans un délai de **24 heures**.
- De plus, l'organisme de services aura jusqu'à **10 jours ouvrables** pour attester par écrit au Ministère qu'il a passé en revue (et mis à jour au besoin) tous les protocoles de supervision pendant le bain dans toutes les résidences de groupe avec services de soutien (RGSS) et résidences avec services de soutien intensif (RSSI) dont il assure le fonctionnement.
- En cas de **problème récurrent de non-conformité aux exigences liées à la supervision pendant le bain** (n° 98 dans les dossiers distincts), l'organisme de services devra attester par écrit au Ministère qu'il les respecte désormais dans TOUTES les résidences visées par la SPDI dont il assure le fonctionnement, avant la réunion de bilan.

## **SÉANCES D'INFORMATION**

Le Ministère a prévu deux (2) séances d'information en anglais pour les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle pour présenter les changements et les attentes en matière de rapports.

- Le 20 septembre 2021 de 15 h à 17 h
- [<Cliquez ici pour participer à la réunion>](#)
- Le 17 septembre 2021 de 10 h à 12 h
- [<Cliquez ici pour participer à la réunion>](#)

Une séance d'information distincte en français sera coordonnée avec les organismes de services en français avant la mise en œuvre.

Veuillez envoyer un courriel à l'adresse [DSCCompliance@ontario.ca](mailto:DSCCompliance@ontario.ca) si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de ces mesures visant à renforcer les processus d'inspection de conformité et les mesures d'application pour soutenir les organismes de services.

### DIRECTIVES OPÉRATIONNELLES RELATIVES À LA COVID-19 DU MSESC : RÉOUVERTURE DES SERVICES DE SOUTIEN DE JOUR POUR LES ADULTES SOUFFRANT DE TROUBLES DU DÉVELOPPEMENT 2.0

Au fur et à mesure que les activités de réouverture provinciales se poursuivent, le Ministère publie une mise à jour des *Directives opérationnelles relatives à la COVID-19 du MSESC : Réouverture des services de soutien de jour pour les adultes souffrant de troubles du développement 2.0*, qui entrera en vigueur le xxxx (ci-joint). Ce document comprend également un résumé de ce qui a changé par rapport à la version précédente et sera affiché sur le site Web du MSESC.

À titre de rappel, les organismes qui fournissent des services de soutien de jour aux adultes et qui sont financés par le MSESC sont également tenus de respecter les exigences provinciales en vertu des lois applicables et des directives sur la santé liées à la taille des groupes, aux mesures de prévention et de contrôle des infections, etc., notamment :

- La *Loi sur la réouverture de l'Ontario* (mesures adaptables en réponse à la COVID-19) et les règlements et ordonnances qui s'y rattachent;
- Lettre d'instruction du médecin hygiéniste en chef – Politique de vaccination contre la COVID-19 Policy (intervenants du MDESC);
- Directives du bureau de santé publique local pour tenir compte des circonstances locales (p. ex., propagation dans la collectivité);
- Ressources pour prévenir la propagation de la COVID-19 en milieu de travail;
- Autres exigences législatives ou réglementaires liées à la santé et à la sécurité, comme celles de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) et de ses règlements.

Veillez diffuser largement ces directives à tous les fournisseurs avec lesquels votre organisation conclut des contrats ou des sous-contrats pour fournir des services de soutien de jour aux adultes.

Nous vous remercions à l'avance de votre soutien continu.

**Signature**  
**Directeur(rice)**

cc Superviseurs de programme