

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Inspections de la conformité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (SPDI) : Liste des indicateurs

Pour les ENTITÉS D'EXAMEN DES DEMANDES

Le Règlement de l'Ontario 299/10 – Mesures d'assurance de la qualité et les directives à l'intention des entités d'examen des demandes pris en application de la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle (la Loi)

Préparé pour : Entités d'examen des
demandes (SOPDI)

Date de mise à jour : Octobre 2020

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des*

Table des matières

Avant-propos.....	3
Politiques et consignes	4
Dossiers du conseil.....	22
Dossiers, employés-bénévoles.....	32
Dossiers distincts	52
Dossiers et documents	112

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Avant-propos

- Dans le cadre de la réorganisation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (SPDI), le gouvernement a adopté la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (la Loi). Il a également établi des exigences en vertu de la Loi qui favorisent l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle dans le *Règlement de l'Ontario 299/10 – Mesures d'assurance de la qualité*.
- En vertu de la Loi, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) a le pouvoir d'inspecter les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI). Les inspections de conformité sont réalisées par des membres du personnel du ministère, appelés « conseillers en programmes » (inspecteurs).
- Les inspections de conformité confirment si les bureaux des SOPDI respectent les normes minimales énoncées dans le *Règlement de l'Ontario 299/10*, Mesures d'assurance de la qualité, et les directives à l'intention des entités d'examen des demandes (aussi appelées SOPDI).
- Cette liste des indicateurs reproduit le rapport d'inspection de conformité des SPDI (utilisé par les conseillers en programme lors d'une inspection de conformité). Elle classe les exigences du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et des directives en catégories spécifiques (politiques et consignes, dossiers du conseil, dossiers et documents, dossiers distincts et dossiers, employés-bénévoles).
- La liste des indicateurs précise aussi :
 - Le but du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et des directives;
 - L'applicabilité des exigences du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et des directives aux services et aux soutiens qui sont financés aux termes de la Loi;
 - Des indicateurs spécifiques qui confirment et vérifient la conformité;
 - Les mesures de la part de l'organisme qui s'imposent pour remédier aux aspects non conformes.
- Nous encourageons les SOPDI à utiliser les renseignements fournis dans la liste des indicateurs pour mieux sensibiliser leurs organismes et veiller à ce qu'ils se conforment.
- Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez écrire à DSCompliance@ontario.ca et un membre de l'équipe de conformité des SPDI sera heureux de vous aider.

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>1. Respect des politiques et des consignes</p> <p>L'entité d'examen des demandes qui est tenue d'adopter des politiques et des consignes à l'égard de ses mesures d'assurance de la qualité observe les politiques et les consignes, et veille à leur observation par les membres de son personnel, ses bénévoles et les membres de son conseil d'administration, dans la mesure appropriée compte tenu du rôle de la personne concernée.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 1(3)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration de l'entité d'examen des demandes sont familiers avec les politiques et les consignes de l'organisme et savent comment elles sont appliquées dans la pratique. Un accès facile aux politiques et aux consignes garantit qu'elles seront consultées par le personnel/les bénévoles au besoin. 	<p>Les politiques et les consignes se rapportant au Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité seront examinées.</p> <p>Tous les membres du personnel, les bénévoles et les membres du conseil de chaque site de service ont accès aux politiques et aux consignes opérationnelles de l'organisme.</p> <p>Les politiques et les consignes sont examinées avec les membres du personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration, comme en témoignent les dossiers suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les comptes rendus/les notes de réunions du personnel Les comptes rendus/les ordres du jour de réunions du conseil d'administration Les réunions d'orientation L'examen du rendement/les attestations <p>Preuve de cas où les politiques et consignes ne sont pas suivies par le personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas observé ses politiques et consignes concernant (précisez).</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>2. Note, date, pratique actuelle</p> <p>Lorsqu'une entité d'examen des demandes est tenue d'adopter des politiques et des consignes à l'égard de ses mesures d'assurance de la qualité, l'organisme veille à ce que les politiques et les consignes soient écrites, soient datées et tiennent compte des pratiques en vigueur de l'entité d'examen des demandes.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 1(3)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les politiques écrites fixent le cadre dans lequel l'entité d'examen des demandes œuvre. • Les consignes écrites précisent comment appliquer les politiques dans la pratique. • L'entité d'examen des demandes a en main des politiques et des consignes qui aident à mieux comprendre le rôle, la fonction et les services exécutés par le personnel. 	<p>Vérification des politiques et des consignes pour s'assurer qu'elles tiennent compte des exigences du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et qu'elles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sont consignées par écrit • Sont datées • Ont été examinées et/ou sont approuvées par le conseil d'administration • Tiennent compte des pratiques actuelles de l'entité d'examen des demandes 	<p>Les politiques de l'entité d'examen des demandes ne sont pas écrites, ne sont pas datées, et rien n'indique qu'elles ont été approuvées et/ou qu'elles tiennent compte des pratiques actuelles.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>3. Énoncé de mission</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent un énoncé de mission qui favorise l'inclusion sociale.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(1)1</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'entité d'examen des demandes vise avant tout à promouvoir l'inclusion sociale. 	<p>Vérification des politiques et des consignes afin de s'assurer que l'énoncé de mission en vigueur favorise l'inclusion sociale, notamment que l'énoncé inclut les principes de service suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le choix individuel, l'indépendance et les droits ✓ L'accessibilité ✓ La sécurité et la protection ✓ La responsabilisation ✓ La durabilité <p>Peut avoir été élaboré en prenant en compte les commentaires des personnes, de la collectivité, du personnel, des membres du conseil, etc.</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes n'incluent pas un énoncé de mission qui favorise l'inclusion sociale.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>4. Principes en matière de service</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent des principes en matière de service qui favorisent des approches individualisées pour soutenir les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(1)2</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'entité d'examen des demandes vise avant tout à promouvoir l'inclusion sociale. 	<p>Vérification des politiques et des consignes, notamment des principes en matière de service qui favorisent des approches individualisées pour soutenir les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Les principes en matière de service peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des références concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'inclusion sociale Le choix individuel L'autonomie et les droits <p>Documentation énonçant les valeurs et/ou les principes en matière de service de l'inclusion communautaire fondée sur une approche individualisée.</p>	<p>Les principes en matière de service ne favorisent pas des approches individualisées pour soutenir les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>5. Déclaration des droits</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent une déclaration énonçant les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle à qui elle fournit des services et soutiens et se fondant sur le respect et la dignité de la personne.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(1)3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les personnes qui demandent des services connaissent leurs droits lorsqu'elles interagissent avec l'entité d'examen des demandes. • Le but est d'avoir en place un énoncé « indépendant » qui décrit les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle. 	<p>La déclaration des droits devrait être fondée sur le respect et la dignité de la personne.</p> <p>Les documents écrits ou les aides visuelles utilisés pour aider les personnes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles/leur réseau de soutien à connaître leurs droits.</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes ne comprennent pas une déclaration énonçant les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle à qui elle fournit des services et des soutiens, et se fondant sur le respect et la dignité de la personne.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>6. Mauvais traitements, constitution d'un dossier et signalement</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent un dossier et le signalement de tout incident présumé, soupçonné ou observé de mauvais traitements à l'égard des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(1)1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à une tolérance zéro en ce qui concerne les mauvais traitements : tout le personnel et tous les bénévoles de l'entité d'examen des demandes connaissent toutes les obligations relatives aux préoccupations concernant les mauvais traitements, y compris les signes de mauvais traitements et les responsabilités quant au signalement de toute suspicion et observation de mauvais traitements. • Veiller à ce que, si une allégation de mauvais traitements est formulée ou soupçonnée, ou si quelqu'un a été témoin d'un mauvais traitement, le personnel et les bénévoles ont été préparés d'avance et comprennent clairement la démarche à suivre pour traiter les cas soupçonnés ou observés de mauvais traitement. 	<p>Examen des politiques et des consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentation (rapports d'incidents internes, rapports d'incidents graves/rapports spéciaux d'incidents graves du MSSC) <p>Les exigences en matière de déclaration (conformes aux lois, aux règlements, aux directives en matière de politique/aux lignes directrices, p. ex. la marche à suivre pour signaler les incidents) de tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes ne comprennent pas un dossier et le signalement de tout incident présumé, soupçonné ou observé de mauvais traitements à l'égard des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>7. Mauvais traitements, personnes offrant du soutien</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent la façon de soutenir une personne ayant une déficience intellectuelle en présence d'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers elle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(1)2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La présente exigence vise à établir des politiques et des consignes qui indiquent comment l'organisation entend soutenir une personne ayant une déficience intellectuelle en présence d'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers elle. • Soutenir et protéger les victimes de mauvais traitements/de mauvais traitements allégués. • Assurer la santé, la sécurité, les droits et la dignité de la victime/de la victime alléguée. 	<p>Vérification des politiques et des consignes pour s'assurer qu'elles indiquent comment soutenir une personne ayant une déficience intellectuelle en présence d'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers elle.</p> <p>Exemples de soutien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recommandation de services médicaux et/ou communautaires appropriés • Offre un soutien durant le processus d'enquête mené par une personne avec laquelle la personne qui a une déficience intellectuelle est à l'aise • Signalement/discussion du cas allégué en communiquant avec la personne d'une manière qui lui est familière • Fournir des renseignements ou d'autres ressources qui pourraient être utiles à la personne <p>Au besoin, soutien en faisant savoir à la personne à quoi s'attendre durant une enquête policière et une action judiciaire</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes n'indiquent pas comment soutenir une personne ayant une déficience intellectuelle en présence d'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers elle.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>8. Mauvais traitements, membres du personnel et bénévoles</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que ses politiques et ses consignes comprennent les mesures à prendre à l'égard des membres de son personnel et de ses bénévoles qui ont ou auraient infligé de mauvais traitements à des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont demandé des services ou une aide financière.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(1)3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes ait pris en considération et énoncé clairement les mesures à prendre lorsqu'un cas de mauvais traitement ou un cas soupçonné de mauvais traitement est signalé, et veiller à ce que tout le personnel et tous les bénévoles soient traités conformément aux politiques et aux consignes. 	<p>Examen des politiques et des consignes pour vérifier la procédure établie à l'égard :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des membres du personnel qui ont ou auraient infligé de mauvais traitements aux personnes ayant une déficience intellectuelle • Des bénévoles qui ont ou auraient infligé de mauvais traitements aux personnes ayant une déficience intellectuelle <p>Il peut s'agir, par exemple, de politiques relatives aux actions et mesures de sauvegarde à mettre en place durant le processus d'enquête; de respecter toutes les obligations en matière de protection de la vie privée ou de confidentialité durant tout processus de déclaration ou d'enquête; ou d'assurer la sécurité des personnes ayant une déficience pendant et après toute enquête.</p>	<p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes ne comprennent pas les mesures à prendre à l'égard des membres de son personnel et de ses bénévoles qui ont ou auraient infligé de mauvais traitements à des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont demandé des services ou une aide financière.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>9. Mauvais traitements, tolérance zéro</p> <p>Les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes relatives aux mauvais traitements visent à promouvoir la tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de mauvais traitements.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. 	<p>Vérification des politiques et des consignes afin de s'assurer que l'organisme de service promeut la tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de mauvais traitements.</p> <p>Il peut s'agir, par exemple, d'exiger que le personnel, les bénévoles et les membres du conseil signalent tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements et de protéger toute personne qui signale un tel cas et de prendre les mesures qui s'imposent en cas de mauvais traitement avéré.</p> <p>Les politiques pourraient prévoir un examen initial et annuel des politiques relatives aux mauvais traitements en vue d'améliorer l'apprentissage de l'ensemble du conseil d'administration et du personnel, y compris la formation obligatoire aux fins d'information et de sensibilisation des personnes recevant des soutiens.</p>	<p>Les politiques et consignes ne favorisent pas la tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de mauvais traitements.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>10. Mauvais traitements, communication</p> <p>L'entité d'examen des demandes adopte des politiques et des consignes relatives à la communication à quiconque agit au nom de la personne ayant une déficience intellectuelle de tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 31(1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que, si une allégation de mauvais traitements est faite ou si quelqu'un qui en a été témoin signale un cas de mauvais traitement, le personnel et les bénévoles soient préparés d'avance et comprennent clairement la marche à suivre pour aviser les personnes qui agissent au nom de la personne ayant une déficience intellectuelle. 	<p>Vérification des politiques et des consignes relatives à la notification des personnes qui agissent au nom de la personne ayant une déficience intellectuelle de tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements.</p> <p>La notification pourrait préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les personnes (les gens qui agissent au nom de la personne) • Le mode de communication (p. ex. par téléphone, par courriel, par la poste) • Les délais (p. ex. à l'intérieur d'une heure, d'une journée, etc.) 	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de la notification des personnes qui agissent au nom de la personne ayant une déficience intellectuelle de tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>11. Communication des cas de mauvais traitements, consentement</p> <p>Les politiques et les consignes relatives à la communication des cas de mauvais traitements exigent que l'entité d'examen des demandes obtienne le consentement de la personne ayant une déficience intellectuelle, si elle est capable de le donner, avant de communiquer avec d'autres personnes.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 31(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Protéger et sauvegarder les droits de la personne qui reçoit des services. 	<p>Vérification des politiques et des consignes relatives à l'obtention par l'entité d'examen des demandes du consentement de la personne ayant une déficience intellectuelle, si elle est capable de le donner, avant de communiquer avec d'autres personnes.</p> <p>Les politiques et les consignes relatives à l'obtention du consentement pourraient préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le processus suivi par l'entité d'examen des demandes pour obtenir le consentement La façon dont le consentement a été obtenu (p. ex. verbalement ou par écrit ou encore par téléphone, par courriel, par la poste, etc.) Le processus de notification des personnes agissant au nom de la victime présumée, après que celle-ci en donne son consentement lorsqu'elle en est capable 	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de l'obtention du consentement de la personne ayant une déficience intellectuelle, si elle est capable de le donner, avant de communiquer avec d'autres personnes.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>12. Vie privée et confidentialité</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes établit des politiques et des consignes conformes à la loi sur la protection de la vie privée et à ses obligations en matière de protection de la vie privée et de confidentialité dans le cadre de toute entente de financement conclue en vertu de la Loi.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 32(1)1</p>	<ul style="list-style-type: none"> Protéger les renseignements personnels des personnes qui demandent des services. Veiller à ce que les personnes qui demandent des services comprennent quels types de renseignements sont recueillis à leurs sujets, comment ils sont recueillis, où et comment ils sont stockés, pendant combien de temps, ainsi que s'ils sont divulgués à autrui et à qui. 	<p>Vérification des politiques et des consignes exigeant que l'entité d'examen des demandes assure la conformité aux lois applicables et à toute entente de financement conclue en vertu de la Loi.</p> <p>Il peut s'agir :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'un énoncé d'attestation D'un code de conduite du personnel D'un serment de confidentialité D'une déclaration des droits D'indiquer quand et comment se conformer aux lois applicables 	<p>Les politiques et les consignes ne sont pas conformes à la loi sur la protection de la vie privée et aux obligations en matière de protection de la vie privée et de confidentialité dans le cadre de toute entente de financement conclue en vertu de la Loi.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>13. Renseignements personnels, consentement</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes établit des politiques et des procédures sur le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 32(1)2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les personnes qui demandent des services soient au courant de leur droit à la confidentialité et donnent un consentement éclairé. 	<p>Vérification des politiques et des consignes sur le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus d'explication et de réception du consentement • Consignes concernant la façon dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou divulgués 	<p>Les politiques et consignes ne traitent pas du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>14. Entretien du matériel</p> <p>L'entité d'examen des demandes adopte des politiques et des consignes relatives à l'entretien du matériel sur les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et veille à son entretien conformément aux recommandations du fabricant.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le matériel soit gardé en bon état de fonctionnement dans les locaux, conformément aux consignes du fabricant. • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes prenne toutes les précautions nécessaires pour promouvoir et assurer un environnement sécuritaire. 	<p>Vérification des politiques et des consignes de l'entité d'examen des demandes pour déterminer si le matériel est entretenu conformément aux recommandations du fabricant, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui inspecte et entretient l'équipement (par exemple, un technicien qualifié)? • À quelle fréquence • Quel matériel précisément • Référence aux exigences d'entretien régulier • Entretien des ascenseurs, des escaliers mécaniques ou des élévateurs • Entretien des détecteurs de fumée, des extincteurs d'incendie, des détecteurs de monoxyde de carbone et des systèmes de gicleurs <p>À considérer également : il se peut que les organismes louent leurs bureaux ou locaux à bureaux.</p>	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de l'entretien du matériel sur les lieux appartenant à l'entité ou exploités par elle, comme le recommande le fabricant.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>15. Séances d'orientation et formation initiale</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes adopte, à l'égard des membres du personnel et des bénévoles, des politiques et des consignes relatives aux séances d'orientation et la formation initiale sur elle ainsi que ses politiques et ses consignes.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(1)1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le personnel et les bénévoles comprennent les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes, notamment leurs responsabilités particulières et leur rôle dans la prestation générale des services et des soutiens. • Ce travail se fera au cours des premiers mois de l'entrée en fonction. 	<p>Vérification des politiques et des consignes relatives aux séances d'orientation et à la formation initiale du personnel sur l'entité d'examen des demandes ainsi que ses politiques et ses consignes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une liste actuelle de toutes les formations • Les dates d'achèvement de la formation <p>La documentation pourrait être incluse dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les listes de vérification de l'orientation • Les formulaires d'attestation de formation • Les trousseaux d'orientation • La formation électronique 	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de l'orientation et de la formation initiale sur l'entité d'examen des demandes et ses politiques et ses consignes.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>16. Formation continue</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes adopte, à l'égard des membres du personnel et des bénévoles, des politiques et des consignes relatives à la formation continue des membres du personnel et des bénévoles, selon ce qui est approprié ou nécessaire.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(1)2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le personnel et les bénévoles de l'entité d'examen des demandes connaissent et comprennent les politiques et les consignes de l'entité d'examen des demandes, ainsi que les besoins particuliers des personnes ayant une déficience intellectuelle, selon ce qui est nécessaire pour remplir les obligations et soutenir les personnes en question. 	<p>Vérification des politiques et des consignes relatives à la formation continue des membres du personnel, selon ce qui est approprié ou nécessaire. Ces politiques et consignes pourraient éventuellement inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une liste actuelle de toutes les formations • Le suivi de l'achèvement et de l'échéance des formations <p>La formation pourrait porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les politiques en RH • Le SIMDUT • Les mauvais traitements • Le secourisme et la réanimation cardiorespiratoire • La mission/les principes/les droits <p>Vérification des politiques et des consignes relatives à la formation continue des bénévoles, selon ce qui est approprié ou nécessaire. Ces politiques et consignes pourraient éventuellement inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une liste actuelle de toutes les formations • Le suivi de l'achèvement et de l'échéance des formations 	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de la formation continue régulière des membres du personnel et des bénévoles.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>17. Conservation des dossiers, rangement</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes adopte des politiques et des consignes relatives à la conservation et au rangement en lieu sûr des dossiers sur les services.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 35(1b)</p>	<p>• Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes se penche sur ses pratiques de tenue des dossiers pour maintenir la sécurité des dossiers.</p>	<p>Vérification des politiques et des consignes relatives à la conservation et au rangement en lieu sûr des dossiers portant éventuellement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sécurité (p. ex. utilisation de serrures, de mots de passe, du chiffrement) • La perte et/ou le vol • Les incendies • La dégradation, la falsification, la copie ou l'utilisation par une personne non autorisée • La période minimale de conservation de 7 ans • Les règles relatives à l'élimination des documents que l'entité d'examen des demandes n'est plus obligée de conserver • L'utilisation et la tenue des dossiers électroniques 	<p>Les politiques et les consignes ne traitent pas de la conservation et du stockage sécuritaire des dossiers.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Politiques et consignes	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>18. Rétroaction, préoccupations/service à la clientèle, LAPHO et Règl. de l'Ont. 429/07</p> <p>L'entité d'examen des demandes élabore et met en œuvre des politiques et des consignes pour recueillir les commentaires et répondre aux préoccupations concernant son service à la clientèle, conformément à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et au Règl. de l'Ont. 429/07.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'entité d'examen des demandes peut démontrer qu'elle a des politiques et des consignes qui définissent ses processus de collecte de commentaires et de traitement des préoccupations concernant le service à la clientèle, conformément à la LAPHO. Veiller à ce que les entités d'examen des demandes disposent d'un processus cohérent au niveau provincial pour recevoir des commentaires sur les services qu'elles fournissent. 	<p>Vérification des politiques et des consignes de l'entité d'examen des demandes concernant la collecte de commentaires et la prise en compte des préoccupations relatives à son service à la clientèle, conformément à la LAPHO.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas élaboré et mis en œuvre des politiques et des consignes pour recueillir les commentaires et répondre aux préoccupations concernant son service à la clientèle, conformément à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et au Règl. de l'Ont. 429/07.</p>	<p>Politiques et consignes finales/approuvées, consignées et datées.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>1. Énoncé de mission, principes en matière de service et déclaration des droits</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes tient une séance d'orientation obligatoire sur son énoncé de mission, ses principes en matière de service et sa déclaration des droits avec les nouveaux membres de son conseil d'administration.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'orientation, telle que définie dans le règlement, signifie un aperçu plus général d'une matière favorisant la sensibilisation et la compréhension. Ceci peut se faire dans le cadre d'une présentation orale, à l'aide d'une vidéo ou par le biais de documents à lire. Il s'agit très souvent du niveau d'information dont les membres du conseil d'administration ont besoin pour assumer leurs responsabilités en matière de surveillance de l'organisation. 	<p>Examen des dossiers du conseil pour s'assurer que l'organisme de service tient une séance d'orientation obligatoire sur son énoncé de mission, ses principes en matière de service et son énoncé des droits avec les nouveaux membres de son conseil d'administration.</p> <p>Confirmation des séances d'orientation tenues au cours des 12 derniers mois, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle/trousse de séances d'orientation Formulaires d'attestation Réunions du conseil d'administration et informations sur les présences Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a tenu une séance d'orientation obligatoire sur son énoncé de mission, ses principes en matière de service et sa déclaration des droits avec les nouveaux membres de son conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>2. Énoncé de mission, principes en matière de service et déclaration des droits/examen annuel</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes veille à ce que son conseil d'administration procède à un examen annuel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de sa déclaration des droits et les mette à jour au besoin.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'énoncé de mission, les principes en matière de service et la déclaration des droits soient examinés annuellement en vue d'évaluer leur efficacité et de les mettre à jour au besoin. • Le but de cette exigence est qu'un examen ait lieu tous les ans pour s'assurer qu'elle est à jour. 	<p>Confirmation de la tenue d'un examen annuel au cours des 12 derniers mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions du conseil d'administration • Attestation annuelle <p>Pour être conforme, l'examen doit avoir lieu au cours d'années consécutives.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a veillé à ce que son conseil d'administration procède à un examen annuel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de ses droits avec ses membres.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>3. Énoncé de mission, principes en matière de service et déclaration des droits/dates des inscriptions</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes inscrit la date de toutes les séances d'orientation et de tous les rappels et examens prévus aux alinéas a) et b).</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les renseignements permettant de démontrer la conformité soient consignés. 	<p>Examen des dossiers du conseil d'administration pour s'assurer que l'entité d'examen des demandes consigne les dates :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des séances d'orientation sur l'énoncé de mission, les principes en matière de service et l'énoncé des droits • Des rappels annuels • De l'examen annuel par le conseil d'administration de l'énoncé de mission, des principes en matière de service et de l'énoncé des droits, qui seront mis à jour au besoin 	<p>Les dates des séances d'orientation, des rappels et des examens n'ont pas été consignées.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>4. Prévention des mauvais traitements, orientation</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes tient une séance d'orientation obligatoire sur ses politiques et ses consignes en matière de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements avec tous les nouveaux membres du conseil d'administration.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les nouveaux membres du conseil d'administration reçoivent une séance d'orientation obligatoire pour comprendre les politiques et les consignes de l'entité en matière de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements. 	<p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Formulaire d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a tenu une séance d'orientation obligatoire sur ses politiques et ses consignes en matière de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements avec tous les nouveaux membres du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>5. Prévention des mauvais traitements, rappel annuel</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes fait un rappel annuel de ses politiques et de ses consignes en matière de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements à tous les membres du conseil d'administration.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les membres du conseil d'administration reçoivent un rappel annuel des procédures de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements. 	<p>Un rappel annuel est effectué dans les 12 mois suivant la dernière date d'achèvement. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions <p>Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation Daté de moins de 12 mois</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour être conforme, l'examen doit avoir lieu au cours d'années consécutives. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant qu'un rappel annuel de ses politiques et de ses consignes en matière de prévention, d'identification et de signalement des mauvais traitements a été fourni à tous les membres du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>6. Respect de la confidentialité et de la vie privée, séance d'orientation</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes donne aux nouveaux membres de son conseil d'administration une formation sur ses politiques et ses consignes relatives au respect de la confidentialité et de la vie privée et au consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 32(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes tienne une séance d'orientation sur les attentes relatives au respect de la confidentialité et de la vie privée avec les nouveaux membres du conseil d'administration. • Veiller à ce que les nouveaux membres du conseil d'administration soient au courant des politiques et consignes de l'entité en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels. 	<p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions <p>Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a tenu une séance d'orientation sur ses politiques et ses consignes relatives au respect de la confidentialité et de la vie privée et au consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels avec les nouveaux membres du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>7. Vérification des références</p> <p>L'entité d'examen des demandes prend des dispositions en vue de la vérification des références personnelles et exige la vérification du casier judiciaire des nouveaux membres du conseil d'administration qui auront des contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes contrôle les nouveaux membres du conseil d'administration qui auront un contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle pour promouvoir la sûreté et la sécurité. • Le <i>Règlement de l'Ontario 299/10</i> n'offre aucune définition de « contact direct ». Les politiques et les consignes peuvent devoir prendre en compte les membres du conseil d'administration qui n'ont pas de contacts directs avec des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il est à noter que, si un ou une membre du conseil d'administration n'a pas de contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle lorsqu'il ou elle se trouve sur le site de l'organisme de service, une vérification de ses références personnelles et de son casier judiciaire n'est pas nécessaire. • Il peut y avoir contact direct lorsque les membres du conseil d'administration fournissent des services et des soutiens <u>non supervisés</u> à des personnes ayant une déficience intellectuelle, ou sauf indication contraire dans les politiques ou consignes de l'organisme (à la discrétion de l'organisme). 	<p>Vérification des dossiers du conseil d'administration pour les nouveaux membres du conseil qui auront des contacts directs avec des personnes ayant une déficience intellectuelle aux fins de vérification des références personnelles et des casiers judiciaires ou confirmation écrite que des dispositions ont été prises à cet égard.</p> <p>Vérification du casier judiciaire (doit inclure une vérification pour les secteurs vulnérables)</p> <p>Peut être envoyée sous pli cacheté et doit être accompagnée des renseignements suivants : description du contenu, date de réception, signature et indication comme quoi l'original a été vérifié. Ceci peut être combiné à l'élément n° 8 à la page suivante.</p> <p>Se reporter à la politique sur la vérification des antécédents judiciaires.</p>	<p>Rien n'indique que des vérifications de références personnelles ont été organisées pour les membres du conseil d'administration.</p> <p>Rien n'indique que des vérifications du casier judiciaire ont été organisées pour les membres du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>8. Vérifications des références, aussitôt que possible</p> <p>L'entité d'examen des demandes veille à ce que la vérification des références personnelles et du casier judiciaire des nouveaux membres du conseil d'administration soit terminée aussitôt que possible avant ou après qu'ils commencent à assumer leurs responsabilités auprès d'elle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Être proactif et diligent dans les processus de filtrage, afin d'évaluer l'aptitude des membres du comité avant d'assumer leurs responsabilités auprès de l'entité d'examen des demandes et des personnes ayant une déficience intellectuelle. 	<p>Vérification des dossiers du conseil d'administration pour déterminer si une vérification des références personnelles et des casiers judiciaires des nouveaux membres du conseil d'administration a été effectuée aussitôt que possible avant ou après leur entrée en fonctions au sein de l'organisme.</p> <p>Vérification du casier judiciaire (doit inclure une vérification pour les secteurs vulnérables) ou une confirmation écrite que l'organisme a pris des dispositions pour une vérification du casier judiciaire.</p> <p>Peut être envoyé sous pli cacheté avec les renseignements suivants : description, date, signature et indication comme quoi l'original a été vérifié.</p> <p>Renvoi aux éléments n° 7 et 9.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a terminé la vérification des références personnelles et des casiers judiciaires avant ou après qu'ils commencent à assumer leurs responsabilités auprès d'elle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>9. Vérification des références, supervision</p> <p>Les membres du personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration ne peuvent pas avoir des contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle que sous supervision tant que la vérification des références personnelles et du casier judiciaire, les séances d'orientation et la formation initiale ne sont pas terminées.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(4)</p>	<p>Afin de promouvoir la sécurité des personnes ayant une déficience intellectuelle, une entité d'examen des demandes met en place des restrictions à l'égard d'un employé potentiel et du contact direct du bénévole ou d'un membre du conseil avec des personnes ayant une déficience intellectuelle jusqu'à ce qu'elle ait procédé à un filtrage approprié.</p>	<p>Vérification des dossiers du conseil d'administration pour s'assurer que les dates ont été obtenues et que des séances d'orientation et de formation ont été présentées.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des documents indiquant qu'un membre du conseil d'administration a ou n'a pas de contacts directs avec des personnes ayant une déficience intellectuelle et que ce membre est sous supervision tant que la vérification des références, les séances d'orientation et la formation initiale ne sont pas terminées 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que les nouveaux membres du conseil d'administration étaient supervisés lorsqu'ils étaient en contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle avant la fin de leurs séances d'orientation et de la vérification de leurs références.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers du conseil	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>10. Rétroaction, préoccupations/examen annuel/analyse/évaluation</p> <p>L'entité d'examen des demandes procède à un examen et à une analyse annuels des commentaires reçus et de la façon dont les préoccupations soulevées dans les commentaires ont été traitées, et évalue l'efficacité de ses politiques et consignes sur le processus de rétroaction du conseil d'administration.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes :</p> <p>7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes aient un processus en place pour examiner et analyser la rétroaction et la façon dont les préoccupations soulevées dans la rétroaction ont été traitées, afin d'évaluer l'efficacité des politiques et des consignes. 	<p>Examen des dossiers du conseil d'administration pour s'assurer que l'entité d'examen des demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procède à un examen annuel et à une analyse des commentaires reçus et de la manière dont les préoccupations soulevées dans la rétroaction ont été traitées • Évalue l'efficacité de ses politiques et consignes relatives au processus de rétroaction pour le conseil d'administration <p>Peuvent servir d'éléments de preuve des 12 derniers mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation de rétroaction, enquêtes, lettres • Comptes rendus des réunions du conseil d'administration décrivant l'analyse annuelle des préoccupations et le processus de traitement de la rétroaction • Registre des plaintes • Rapports d'incident grave 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes procède à un examen et à une analyse annuels des commentaires reçus et de la façon dont les préoccupations soulevées ont été traitées, et évalue l'efficacité de ses politiques et consignes sur le processus de rétroaction du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>1. Énoncé de mission, principes en matière de service et déclaration des droits</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes tient une séance d'orientation obligatoire sur son énoncé de mission, ses principes en matière de service et sa déclaration des droits avec les nouveaux membres du personnel et bénévoles.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les nouveaux employés et bénévoles soient informés de l'énoncé de mission, des principes en matière de service et de la déclaration des droits de l'entité d'examen des demandes. 	<p>Vérification des dossiers des nouveaux employés et bénévoles pour voir si les séances d'orientation qui ont eu lieu incluaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'énoncé de mission • Les principes en matière de service • La déclaration des droits <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Évaluations du rendement • Formulaire d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a tenu une séance d'orientation obligatoire sur son énoncé de mission, ses principes en matière de service et sa déclaration des droits avec les nouveaux employés et bénévoles.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>2. Énoncé de mission, principes en matière de service, déclaration des droits, rappel annuel</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes procède à un rappel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de sa déclaration des droits auprès des membres du personnel et des bénévoles.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le personnel et les bénévoles reçoivent chaque année un rappel de l'énoncé de mission, des principes en matière de service et de la déclaration des droits de l'entité d'examen des demandes. 	<p>Un rappel annuel doit être présenté dans les 12 mois suivant la date de formation du personnel/des bénévoles sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'énoncé de mission • Les principes en matière de service • La déclaration des droits <p>Peuvent servir d'éléments de preuve des 12 derniers mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Évaluations du rendement • Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a procédé à un rappel annuel de son énoncé de mission, de ses principes en matière de service et de sa déclaration des droits avec les membres du personnel et les bénévoles.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>3. Énoncé de mission, principes en matière de service, déclaration des droits, dates</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes inscrit la date de toutes les séances d'orientation et de tous les rappels et examens prévus aux alinéas a) et b).</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(2)c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que toutes les séances d'orientation, tous les rappels et tous les examens soient consignés pour le personnel, les bénévoles et les conseils d'administration. 	<p>Vérification des dossiers du personnel pour que les dates inscrites incluent les séances d'orientation et un rappel annuel à l'intention du personnel par la suite.</p> <p>Vérification des dossiers des bénévoles pour que les dates inscrites incluent les séances d'orientation et un rappel annuel à l'intention des bénévoles par la suite.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Évaluations du rendement • Formulaire d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Les dates des séances d'orientation, des rappels et des examens de l'énoncé de mission, des principes en matière de service et de la déclaration des droits de l'organisme n'ont pas été consignés.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>4. Mauvais traitements, formation</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes donne à tous les membres de son personnel et à tous ses bénévoles qui ont un contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont demandé des services des services, des soutiens ou une aide financière une formation obligatoire sur la prévention des mauvais traitements.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(2)a)(i)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les membres du personnel et tous les bénévoles qui sont en contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent une formation sur la prévention, l'identification et le signalement des mauvais traitements afin de les préparer à leurs rôles. 	<p>Les dossiers du personnel seront examinés pour les personnes qui ont un contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Les dossiers des bénévoles seront examinés pour les personnes qui ont un contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Évaluations du rendement • Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation • Liste de contrôle pour les séances d'orientation confirmant l'examen de la politique sur les mauvais traitements de l'organisme 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a donné à tous les membres de son personnel et à tous ses bénévoles qui ont un contact direct avec des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont demandé des services des services, des soutiens ou une aide financière une formation obligatoire sur la prévention, l'identification et le signalement des mauvais traitements.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>5. Mauvais traitements, formation annuelle</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes donne un cours de rappel sur les questions visées au sous-alinéa (i) chaque année par la suite.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(2)a)(ii)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les membres du personnel reçoivent des cours de rappel continus (annuels) concernant la prévention, l'identification et le signalement des mauvais traitements. 	<p>Un rappel annuel doit être présenté dans les 12 mois suivant la dernière date d'achèvement.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Formation électronique • Certificats de formation • Évaluations du rendement • Formulaire d'attestation ou registres des présences aux cours de formation <p>Pour être conforme, l'examen doit avoir lieu au cours d'années consécutives.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a organisé chaque année un cours de rappel sur la prévention, l'identification et le signalement des mauvais traitements pour les membres du personnel et les bénévoles.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>6. Vie privée et confidentialité, formation</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes donne aux membres de son personnel et à ses bénévoles une formation sur ses politiques et ses consignes relatives au respect de la confidentialité et de la vie privée et au consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 32(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> La présente exigence vise à former et à faire comprendre aux membres du personnel et aux bénévoles les politiques et consignes de l'entité d'examen des demandes en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Vérification des dossiers des bénévoles. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus des réunions Formation électronique Certificats de formation Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation Liste de vérification de l'orientation Serment de confidentialité 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a donné aux membres de son personnel et à ses bénévoles une formation sur ses politiques et ses consignes relatives au respect de la confidentialité et de la vie privée, et au consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>7. Plan de préparation aux situations d'urgence, formation</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes prévoit une formation pour les membres de son personnel et ses bénévoles sur les marches à suivre énoncées dans le plan de préparation aux situations d'urgence.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(1), alinéa 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque membre du personnel et bénévole reçoive une formation sur les marches à suivre en cas d'urgence et des mesures précises à prendre pour gérer une situation d'urgence efficacement. 	<p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Formation électronique • Certificats de formation • Évaluations du rendement • Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation • Liste de vérification de l'orientation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a prévu une formation pour les membres de son personnel et ses bénévoles sur les marches à suivre énoncées dans le plan de préparation aux situations d'urgence.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>8. Séances d'orientation, formation initiale, politiques et consignes</p> <p>Afin de prendre des mesures d'assurance de la qualité sur les pratiques des ressources humaines, chaque entité d'examen des demandes adopte, à l'égard des membres du personnel et des bénévoles, des politiques et des consignes relatives aux séances d'orientation et à la formation initiale sur elle ainsi que ses politiques et ses consignes.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(1), alinéa 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les pratiques en matière de ressources humaines de l'entité d'examen des demandes reflètent la disponibilité des politiques et des consignes pour les membres du personnel et les bénévoles qui fournissent des renseignements sur l'orientation et la formation initiale au sujet de l'entité d'examen des demandes ainsi que de ses politiques et consignes. 	<p>Vérification des dossiers du personnel/des bénévoles pour s'assurer que des séances d'orientation et la formation initiale sur l'organisme de service ont eu lieu.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Formation électronique • Certificats de formation • Évaluations du rendement • Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation • Liste de vérification de l'orientation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a abordé l'orientation et la formation initiale des nouveaux membres du personnel et bénévoles sur ses politiques et consignes.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>9. Formation continue</p> <p>Afin de prendre des mesures d'assurance de la qualité sur les pratiques en matière de ressources humaines, chaque entité d'examen des demandes adopte, à l'égard des membres du personnel et des bénévoles, des politiques et des consignes relatives à leur formation continue, selon ce qui est approprié ou nécessaire.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(1), alinéa 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les pratiques en matière de ressources humaines de l'entité d'examen des demandes reflètent la disponibilité des politiques et conignent pour le personnel et les bénévoles qui traitent de la formation continue, s'il y a lieu ou au besoin. 	<p>Par exemple, le secourisme et la réanimation cardiorespiratoire, etc.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Formation électronique • Certificats de formation • Évaluations du rendement • Formulaire d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a dispensé une formation continue régulière au personnel et aux bénévoles.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>10. Vérification des références, membres du personnel</p> <p>L'entité d'examen des demandes prend des dispositions en vue de la vérification des références personnelles et effectue une vérification du casier judiciaire des nouveaux membres du personnel et bénévoles qui auront des contacts directs avec des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Être proactif à l'égard de la sécurité et de la sûreté des membres du groupe des SPDI dans le processus de recrutement en évaluant l'aptitude d'un employé ou d'une ou d'un ou d'une bénévole potentiel à travailler au sein de l'organisme et directement avec les personnes ayant une déficience intellectuelle. Le MDESC a été informé que les vérifications des antécédents judiciaires et pour les secteurs vulnérables ne peuvent être obtenues que par l'entremise de la PPO ou du détachement de police local. 	<p>Examen des dossiers des nouveaux membres du personnel et bénévoles en vue de la vérification des références personnelles et des casiers judiciaires ou une confirmation écrite que des dispositions ont été prises à cet égard.</p> <p>Vérification du casier judiciaire (doit inclure une vérification pour les secteurs vulnérables)</p> <ul style="list-style-type: none"> Il n'est pas nécessaire que les membres du personnel du ministère voient de leurs propres yeux la vérification du casier judiciaire. Il suffit qu'il existe une preuve qu'une telle vérification a eu lieu (p. ex. une enveloppe scellée avec une description du contenu, la date de réception et une signature), et que la vérification du casier judiciaire inclue une vérification pour les secteurs vulnérables (tel que décrit généralement dans les politiques et les consignes de l'organisme). La politique de 1995 n'exige pas nécessairement de façon explicite la tenue d'une vérification pour les secteurs vulnérables pour le personnel embauché avant 2011. <p>Remarque : N'ouvrez pas les enveloppes scellées.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a pris des dispositions pour vérifier les références personnelles/le casier judiciaire pour les nouveaux membres du personnel et les bénévoles.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>11. Vérifications des références, aussitôt que possible</p> <p>L'entité d'examen des demandes veille à ce que la vérification des références personnelles et du casier judiciaire des nouveaux membres du personnel et bénévoles soit terminée aussitôt que possible avant ou après qu'ils commencent à assumer leurs responsabilités auprès d'elle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les nouveaux membres du personnel et bénévoles fassent l'objet des vérifications obligatoires le plus tôt possible, avant ou après leur entrée en fonction, afin d'évaluer s'ils sont aptes à exécuter leurs tâches pour les SOPDI. 	<p>Examen des dossiers des membres du personnel et des bénévoles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vérification des références personnelles et des casiers judiciaires des nouveaux membres du conseil d'administration et bénévoles est terminée aussitôt que possible avant ou après qu'ils commencent à assumer leurs responsabilités auprès de l'organisme. • Date sur l'enveloppe scellée. <p>Vérification du casier judiciaire (doit inclure une vérification pour les secteurs vulnérables) ou une confirmation écrite que l'organisme de service a pris des dispositions pour une vérification du casier judiciaire. Peut être envoyé sous pli cacheté avec les renseignements suivants : description, date, signature et indication comme quoi l'original a été vérifié.</p> <p>Les enveloppes scellées ne doivent pas être ouvertes pendant l'inspection de conformité.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a veillé à ce que la vérification des références personnelles et du casier judiciaire des nouveaux membres du personnel et bénévoles soit terminée aussitôt que possible avant ou après qu'ils commencent à assumer leurs responsabilités auprès d'elle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>12. Vérification des références, supervision</p> <p>Les membres du personnel ou les bénévoles ne peuvent avoir des contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle que sous supervision tant que la vérification des références personnelles et du casier judiciaire, les séances d'orientation et la formation initiale ne sont pas terminées.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> La surveillance des nouveaux employés et bénévoles par du personnel formé vise à fournir des mesures de protection aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des soins jusqu'à ce que les évaluations et la formation requises soient terminées pour les nouveaux membres du personnel et bénévoles. 	<p>Examen des dossiers des membres du personnel et des bénévoles qui décrivent que le personnel et les bénévoles doivent avoir un contact direct avec les personnes ayant une déficience intellectuelle seulement lorsqu'elles sont supervisées, jusqu'à l'achèvement d'une :</p> <ul style="list-style-type: none"> Vérification des références Vérification du casier judiciaire Orientation et formation initiale <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Calendriers Registres de communication Notes de cas Dates des demandes Liste de vérification de l'orientation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant la supervision des membres du personnel et/ou des bénévoles en contact direct avec les personnes ayant une déficience intellectuelle avant la fin de leurs séances d'orientation et de la vérification de leurs références.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>13. Protocoles écrits, services policiers locaux</p> <p>L'entité d'examen des demandes adopte des protocoles écrits élaborés avec les services policiers locaux pour veiller à ce que le type de renseignements fournis lors de la vérification du casier judiciaire soit adapté à la nature du poste à pourvoir.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 34(5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les entités d'examen des demandes devraient collaborer avec les services policiers locaux afin d'assurer la pertinence/le caractère approprié des renseignements examinés dans le cadre des vérifications de casier judiciaire, surtout relativement au poste à pourvoir. L'organisme pourrait demander aux services policiers locaux de réviser leurs politiques, bien que ceux-ci ne soient aucunement obligés de le faire et/ou de le permettre. 	<ul style="list-style-type: none"> Les politiques et consignes relatives à la vérification des casiers judiciaires doivent exiger la vérification pour le secteur vulnérable. Le postulant ou la postulante éventuel apportera à la police locale une lettre ou un formulaire normalisé de l'organisme qui mentionne l'exigence d'une vérification pour le secteur vulnérable. Lettre/courriel/document de la part du service de police/de la PPO qui atteste du protocole écrit signé avec l'organisme <p>Les services de police ont un formulaire normalisé des protocoles que les organismes doivent remplir pour confirmer qu'ils sont et qu'ils travaillent avec une population vulnérable. À titre d'exemple, se reporter au formulaire fourni par le service de police de Toronto sur son site Web. La PPO a un formulaire normalisé.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a adopté des protocoles écrits élaborés avec les services policiers locaux pour veiller à ce que le type de renseignements fournis lors de la vérification des dossiers de police soit adapté à la nature du poste à pourvoir.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>14. Administration, trousse de demande</p> <p>L'entité d'examen des demandes attribue aux évaluateurs qualifiés la responsabilité de l'administration de la trousse de demande demandée par le ministère pour recueillir des données sur les besoins de soutien, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle. La trousse de demande comprend la Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus des réunions Formation électronique Certificats de formation Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation <p>Les éléments de preuves doivent inclure : Certificats du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du MDESC et/ou confirmation écrite de la réussite du programme.</p> <p>L'entité d'examen des demandes s'assure également que les évaluateurs qui gèrent la trousse de demande n'ont aucun lien de dépendance avec la prestation directe de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (ils ne sont pas employés par un organisme de services qui offre des services et du soutien en milieu résidentiel ou des services et du soutien à la participation communautaire en vertu de la Loi). [Exigence énoncée dans la Directive à l'intention des entités d'examen des demandes]</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a confié la responsabilité aux évaluateurs qualifiés en ce qui concerne la trousse de demande exigée par le ministère afin de recueillir des données sur les besoins de soutien, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>15. Formation des évaluateurs</p> <p>L'entité d'examen des demandes veille à ce que les évaluateurs participent à toutes les activités de formation et d'assurance de la qualité des données obligatoires dirigées par le ministère, et s'assurent qu'ils respectent et tiennent à jour des normes uniformes à l'échelle provinciale au moment d'utiliser la trousse de demande et du document de rapport de l'évaluateur ou de l'évaluatrice du ministère (le Rapport sommaire de l'évaluateur ou de l'évaluatrice). Une évaluation des besoins de soutien n'est valide et complète que lorsqu'elle est effectuée par un évaluateur qui a terminé avec succès la formation des évaluateurs du ministère et le programme d'assurance de la qualité des données au cours des 18 derniers mois.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Les éléments de preuves doivent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificats du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du MESC et/ou attestation écrite de la réussite du programme <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus des réunions Formation électronique Certificats de formation Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'évaluateur ou l'évaluatrice a participé à toutes les formations obligatoires pour les évaluateurs dirigées par le ministère et à tous les événements relatifs à l'assurance de la qualité des données.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>16. Qualifications des évaluateurs</p> <p>L'entité d'examen des demandes veille à ce que les évaluateurs qui gèrent la trousse de demande possèdent les qualifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • avoir terminé des études de premier cycle ou l'équivalent dans un domaine lié aux services à la personne (comme la psychologie, la sociologie ou le travail social); • une expérience récente d'au moins cinq ans dans le domaine des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, ou une expérience équivalente dans un emploi lié aux services à la personne; • une expérience de l'admission, de la gestion des cas, de la coordination des services, du soutien direct et/ou de la défense des intérêts; • les compétences informatiques nécessaires pour utiliser les documents du ministère et les systèmes de technologie de l'information exigés par le ministère, y compris le formulaire électronique de l'Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes pour collecter les informations relatives à l'évaluation des besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle qui demandent des services et soutiens financés par le ministère; • avoir terminé avec succès une formation sur l'administration de la trousse de demande par l'intermédiaire du formateur des évaluateurs et du programme d'assurance de la qualité des données du ministère. <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les qualifications liées aux compétences et aux capacités dont les évaluateurs ont besoin pour accomplir leur travail afin de promouvoir la collecte d'informations de façon uniforme à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curriculum vitæ • Lettre de motivation <p>Les éléments de preuves doivent inclure : Certificats du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du MDESC et/ou confirmation écrite de la réussite du programme.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'évaluatrice ou l'évaluateur qui gère la trousse de demande possède les qualifications suivantes : (veuillez préciser)</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>17. Évaluateurs, formation continue</p> <p>Les évaluateurs satisfont aux exigences suivantes en matière de formation continue et d'expérience pour s'assurer que leurs compétences continuent de répondre aux normes du ministère : Réussir les examens de la fiabilité des intervieweurs dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère tous les 18 mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer et réaffirmer les compétences en évaluation et la compréhension des processus et des outils pour assurer la collecte d'informations de façon uniforme à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus des réunions Formation électronique Certificats de formation Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation <p>Les éléments de preuves doivent inclure : Certificats du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du MDESC et/ou confirmation écrite de la réussite du programme.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'évaluateur ou l'évaluatrice a réussi les examens de fiabilité des intervieweurs dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère tous les 18 mois.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>18. Normes de l'évaluateur ou de l'évaluatrice, administration de la trousse de demande</p> <p>Les évaluateurs satisfont aux exigences suivantes en matière de formation continue et d'expérience pour s'assurer que leurs compétences continuent de répondre aux normes du ministère : Administration continue de la trousse de demande avec les demandeurs sur une base régulière. Les évaluateurs doivent gérer au moins 36 trousse de demande au cours de la période de 18 mois (à titre de pratique exemplaire, au moins deux évaluations par mois) entre chaque achèvement réussi de l'examen de la fiabilité des intervieweurs par le formateur des évaluateurs et le programme d'assurance de la qualité des données du ministère.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. Satisfaire aux exigences précisées par l'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities concernant l'utilisation de l'Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes. 	<p>Vérification des dossiers du personnel et du système DSCIS</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapports d'achèvement de l'évaluation Planification de l'évaluation et/ou suivi des dossiers 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'évaluateur a géré au moins 36 trousse de demande au cours de la période de 18 mois entre chaque achèvement réussi de l'examen de la fiabilité des intervieweurs par le formateur des évaluateurs et le programme d'assurance de la qualité des données du ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>19. Normes de l'évaluateur ou de l'évaluatrice, retour d'un congé autorisé</p> <p>L'entité d'examen des demandes veille à ce que les évaluateurs qui gèrent la trousse de demande possèdent les qualifications suivantes : Les évaluateurs qui reviennent d'un congé sont tenus de suivre les lignes directrices du ministère sur le maintien des qualifications des évaluateurs fournies par l'entremise du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère, en particulier les sections qui se rapportent aux « congés autorisés ».</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus des réunions Formation électronique Certificats de formation Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation <p>Les éléments de preuves doivent inclure : Certificats du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du MDESC et/ou attestation écrite de la réussite du programme</p>	<p>Il n'y a pas assez de preuves confirmant que l'évaluateur qui est revenu d'un congé a suivi les lignes directrices du ministère pour le maintien des qualifications de l'évaluateur fournies par le formateur de l'évaluateur et le programme d'assurance de la qualité des données.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers, employés-bénévoles	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>20. Normes de l'évaluateur, indépendant de la prestation directe de services aux personnes ayant une déficience individuelle</p> <p>L'entité d'examen des demandes s'assure également que les évaluateurs qui gèrent la trousse de demande n'ont aucun lien de dépendance avec la prestation directe de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (ils ne sont pas employés par un organisme de services qui offre des services et du soutien en milieu résidentiel ou des services et du soutien à la participation communautaire en vertu de la Loi).</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une collecte de renseignements uniforme à l'échelle provinciale par les évaluateurs employés par des entités d'examen des demandes qui devraient être indépendantes de la prestation directe de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (pour éviter les conflits d'intérêts). 	<p>Vérification des dossiers du personnel.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> une confirmation écrite de l'évaluateur à l'entité d'examen des demandes confirmant que cette exigence est satisfaite une confirmation écrite de l'entité d'examen des demandes que cela a été confirmé avec l'évaluateur <p><i>L'entité d'examen des demandes est tenue de confirmer le respect de cette exigence.</i></p>	<p>L'entité d'examen des demandes a fait n'a pas veillé à ce que l'évaluateur qui a géré la trousse de demande soit indépendant de la prestation directe de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>1. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/documents à l'appui</p> <p>L'entité d'examen des demandes examine les documents à l'appui fournis par la personne ou le représentant de son choix afin de confirmer si un demandeur est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les outils et les procédures de confirmation de l'admissibilité que les entités d'examen des demandes doivent utiliser pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Les éléments de preuves doivent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation ou rapport signé par un psychologue ou un associé en psychologie indiquant que la personne a une déficience intellectuelle • Preuve d'âge • Preuve de résidence en Ontario 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a examiné les documents à l'appui pour confirmer si le demandeur est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>2. Soutiens et services aux adultes ayant une déficience intellectuelle/documents requis</p> <p>Les documents requis incluent une évaluation psychologique ou un rapport signé par un psychologue ou un associé en psychologie inscrit auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario (ou un organisme équivalent dans une autre province) qui indique que la personne a une déficience intellectuelle conformément à la Loi et au Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les exigences en matière d'admissibilité à la Loi et au règlement pour les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que les consignes que les entités d'examen des demandes doivent suivre pour confirmer l'admissibilité des demandeurs aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts pour s'assurer que les documents requis sont présents, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une évaluation psychologique ou un rapport signé par un psychologue ou un associé en psychologie indiquant que la personne a une déficience intellectuelle conformément à la Loi et au Règlement. <p>Les documents peuvent être des originaux ou des photocopies.</p>	<p>Les documents requis n'incluaient pas une évaluation psychologique ou un rapport signé par un psychologue ou un associé en psychologie inscrit auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario (ou un organisme équivalent dans une autre province) qui indique que la personne a une déficience intellectuelle conformément à la Loi et au Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>3. Soutiens et services aux adultes ayant une déficience intellectuelle/preuve d'âge</p> <p>Les documents requis sont les suivants : preuve d'âge (document officiel indiquant le nom et la date de naissance de la personne).</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour déterminer les critères d'admissibilité, les demandeurs doivent remplir et présenter des documents qui peuvent être utilisés pour confirmer que le demandeur répond aux critères d'admissibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts. • Les documents peuvent être des originaux ou des photocopies. • Les documents confirmant l'âge comprennent sans toutefois s'y limiter : <ul style="list-style-type: none"> • Certificat de naissance ou certificat de baptême • Passeport • Permis de conduire 	<p>La preuve d'âge ne faisait pas partie des documents requis.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>4. Services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle/résidence en Ontario</p> <p>Les documents requis sont les suivants : preuve de résidence en Ontario (document indiquant le nom et l'adresse de la personne).</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour déterminer les critères d'admissibilité, les demandeurs doivent remplir et présenter des documents qui peuvent être utilisés pour confirmer que le demandeur répond aux critères d'admissibilité. 	<p>Les documents peuvent être des originaux ou des photocopies</p> <p>Les documents confirmant la résidence en Ontario comprennent sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carte photo de l'Ontario • Relevé de dépôt direct du POSPH • Dossier de l'employeur (par exemple, talon de paye ou lettre de l'employeur sur le papier à entête de la société) • Contrat de location ou de bail • Relevés de compte bancaires envoyés par la poste (mais pas les reçus de caisse automatisés ni les livres bancaires) • Facture de services publics • Preuve de citoyenneté canadienne, statut d'immigrant reçu, statut de réfugié ou autorisation de séjour par Affaires civiques et Immigration 	<p>La preuve de résidence en Ontario ne faisait pas partie des documents requis.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>5. Services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle/outils approuvés par le ministère</p> <p>L'entité d'examen des demandes utilise les outils décisionnels approuvés par le ministère pour confirmer si un demandeur est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire et assurer l'uniformité des consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts pour déterminer si les SOPDI utilisent des outils décisionnels approuvés par le ministère.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas • Liste de vérification pour la confirmation de l'admissibilité 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas utilisé les outils décisionnels approuvés par le ministère pour confirmer si un demandeur est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>6. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/confirmation</p> <p>Lorsque les documents d'une personne démontrent qu'elle a une déficience intellectuelle conformément à la Loi et au Règlement, et qu'elle répond à tous les critères d'admissibilité : l'entité d'examen des demandes confirme que la personne est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Confirmation de l'admissibilité des personnes. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas • Lettre ou document • Notes ou documents dans le système DSCIS 	<p>Rien ne prouve que l'entité d'examen des demandes a confirmé l'admissibilité de la personne aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>7. Inadmissible aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p> <p>Services et soutiens</p> <p>Lorsque les documents d'une personne indiquent qu'elle n'a pas de déficience intellectuelle ou ne répond pas à tous les critères d'admissibilité conformément à la Loi et au Règlement, l'entité d'examen des demandes doit déterminer que la personne n'est pas admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Confirmation des preuves de l'inadmissibilité des personnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre • Rapport • Notes dans le système DSCIS • Notes de cas • Liste de contrôle de l'admissibilité 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a jugé la personne inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère lorsque ses documents indiquaient qu'elle n'avait pas de déficience intellectuelle ou qu'elle ne répondait pas à tous les critères d'admissibilité, conformément à la Loi et au Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>8. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/informations insuffisantes et aiguillage</p> <p>Lorsque les documents d'une personne ne fournissent pas assez d'informations, de conclusions diagnostiques ou une détermination claire par un psychologue ou un associé psychologique qu'elle a une déficience intellectuelle, l'entité d'examen des demandes ne peut pas confirmer son admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Les consignes suivantes doivent être suivies dans les cas suivants : si la personne a 18 ans ou plus et qu'elle ne fait pas l'objet d'une évaluation psychologique ou d'un rapport d'un psychologue ou d'un associé en psychologie, mais que les documents fournis indiquent la présence d'une déficience intellectuelle (p. ex., dossier scolaire ou médical), l'entité d'examen des demandes facilitera l'aiguillage vers un organisme financé par le ministère aux fins d'évaluation par un psychologue ou un associé en psychologie afin de déterminer si la personne a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<p>Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Document ou lettre Notes de cas Notes dans le système DSCIS Copie de l'aiguillage 	<p>La documentation ne confirme pas que l'entité d'examen des demandes a facilité un aiguillage vers un organisme financé par le ministère aux fins d'évaluation par un psychologue ou un associé en psychologie afin de déterminer si la personne a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>9. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/organisme financé par le ministère</p> <p>Lorsque les documents d'une personne ne fournissent pas suffisamment d'informations, de conclusions diagnostiques ou une détermination claire par un psychologue ou un associé psychologique qu'elle a une déficience intellectuelle, l'entité d'examen des demandes ne peut pas confirmer son admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. Les consignes suivantes doivent être suivies dans les cas suivants : Si la personne a 18 ans ou plus et que l'évaluation psychologique ou le rapport d'un psychologue ou d'un associé en psychologie indique la présence d'une déficience intellectuelle, mais que les renseignements contenus dans l'évaluation ou le rapport ne sont pas clairs ou sont insuffisants pour confirmer si la personne a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement, l'entité d'examen des demandes demande à la personne concernée d'obtenir les informations requises auprès du psychologue ou de l'associé en psychologie qui a préparé le rapport initial. Si la personne ne peut pas obtenir les informations requises du psychologue ou de l'associé en psychologie qui a effectué l'évaluation, l'entité d'examen des demandes doit transmettre ses documents à un organisme financé par le ministère afin de déterminer si la personne a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<p>Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <p>Notes de cas</p> <p>Lettre au demandeur, au psychologue ou à l'associé en psychologie demandant les documents requis et/ou des éclaircissements.</p> <p>Réponse/documentation du demandeur, du psychologue ou du conseiller en psychologie</p> <p>Documents confirmant l'envoi d'un aiguillage à un organisme financé par le ministère et la réponse de l'organisme</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a transmis les documents sur une personne à un organisme financé par le ministère pour déterminer si elle a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement, dans les cas où la personne n'a pas pu obtenir les informations requises auprès du psychologue ou de l'associé en psychologie qui a effectué l'évaluation.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>10. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/la confirmation est impossible</p> <p>Lorsque les documents d'une personne ne fournissent pas assez d'informations, de conclusions diagnostiques ou une détermination claire par un psychologue ou un associé psychologique qu'elle a une déficience intellectuelle, l'entité d'examen des demandes ne peut pas confirmer son admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. Les consignes suivantes doivent être suivies dans les cas suivants : À la suite d'un examen des documents de la personne, si le psychologue ou l'associé en psychologie détermine qu'une évaluation supplémentaire de la personne est nécessaire pour déterminer si elle a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement, le psychologue ou l'associé psychologique doit conseiller l'entité d'examen des demandes.</p> <p>L'entité d'examen des demandes aiguille le demandeur vers un organisme financé par le ministère pour qu'il soit évalué par un psychologue ou un associé en psychologie afin de déterminer s'il a une déficience intellectuelle au sens de la Loi et du Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents confirmant l'aiguillage et la réponse du psychologue ou de l'associé en psychologie. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a aiguillé le demandeur vers un organisme financé par le ministère pour qu'il soit évalué par un psychologue ou un associé en psychologie dans les situations où une évaluation supplémentaire était nécessaire pour déterminer s'il a une déficience développementale au sens de la Loi et du Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>11. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/avis par écrit</p> <p>L'entité d'examen des demandes informe par écrit la personne ou son représentant de son choix si elle est admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, conformément à la Loi et au Règlement, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document indiquant à la personne, ou au représentant de son choix, si la personne est admissible • Lettre ou document rempli dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents • Liste de contrôle de l'admissibilité • Notes de cas • Notes versées au dossier du demandeur dans le système DSCIS 	<p>Les documents examinés indiquent que l'entité d'examen des demandes n'informe pas par écrit la personne ou son représentant de son choix si elle était admissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, conformément à la Loi et au Règlement, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>12. Confirmation de l'admissibilité, de l'inadmissibilité et du dossier</p> <p>Une fois l'admissibilité ou l'inadmissibilité confirmée, l'entité d'examen des demandes consigne la décision dans le dossier de la personne.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation de l'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour confirmer le statut d'admissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le dossier de la personne indique la décision d'admissibilité ou d'inadmissibilité. • Notes versées au dossier du demandeur dans le système DSCIS • Notes de cas 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas consigné la décision dans le dossier de la personne une fois que l'admissibilité ou l'inadmissibilité a été confirmée.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>13. Admissibilité aux soutiens et aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère/différend</p> <p>L'entité d'examen des demandes utilise une approche en trois étapes pour examiner une décision sur l'admissibilité qui est contestée.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Confirmation de l'adoption de l'approche en trois étapes pour examiner une décision concernant l'admissibilité qui est contestée. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS/Notes de cas <p>Étape 1 : La personne et/ou le représentant de son choix a un délai de 25 jours ouvrables à compter de la date de la lettre l'informant de son inadmissibilité pour fournir à l'entité d'examen des demandes une demande écrite d'examen de cette décision.</p> <p>Étape 2 : Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une décision sur l'examen de la décision relative à l'admissibilité à l'étape 1, la personne ou le représentant de son choix peut demander par écrit au directeur général de l'entité d'examen des demandes d'examiner son cas.</p> <p>Étape 3 : Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une décision sur l'examen de la décision relative à l'admissibilité à l'étape 2, la personne ou le représentant ou la représentante de son choix peut demander par écrit un examen à l'étape 3 du directeur général ou de la directrice générale de l'entité d'examen des demandes (ou son délégué ou sa déléguée) dans une autre région de la province.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a utilisé l'approche en trois étapes pour examiner la décision sur l'admissibilité qui était contestée.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>14. Processus d'examen en trois étapes/étape 1, Échéancier</p> <p>L'étape 1 du processus d'examen sera réalisée par le personnel de l'entité d'examen des demandes spécifique qui a pris la décision sur l'admissibilité en fonction des documents soumis par la personne concernée, et le superviseur du personnel. L'entité d'examen des demandes doit effectuer cette étape dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande afin de passer en revue la décision relative à l'admissibilité.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas • Documentation indiquant que l'étape 1 du processus d'examen a été ou sera effectuée par : <ol style="list-style-type: none"> 1. le personnel des SOPDI qui a pris la décision sur l'admissibilité sur la base des documents soumis par la personne en question; 2. le superviseur du personnel. • Documentation attestant que les SOPDI réalisent cette étape dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande afin de passer en revue la décision relative à l'admissibilité. 	<p>L'étape 1 du processus d'examen n'a pas été effectuée par le personnel de l'entité d'examen des demandes qui a pris la décision sur l'admissibilité ou dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande pour examiner la décision sur l'admissibilité.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>15. Critères d'admissibilité fournis à la personne et/ou au représentant</p> <p>À ce stade du processus d'examen, l'entité d'examen des personnes fournit à la personne et/ou au représentant de son choix une copie de la définition d'une personne ayant une déficience intellectuelle et des critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement, et lui donne l'occasion de fournir d'autres éléments de preuve pour appuyer sa position concernant l'admissibilité.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS à mettre à jour • Dossier du demandeur • Lettre ou document au demandeur et/ou au représentant de son choix contenant : <ul style="list-style-type: none"> ➤ copie de la définition d'une personne ayant une déficience intellectuelle ➤ les critères d'admissibilité au sens de la Loi et du Règlement 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a fourni à la personne ou au représentant de son choix une copie de la définition d'une personne ayant une déficience intellectuelle et des critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>16. Critères d'admissibilité, démonstration d'une application inexacte</p> <p>À cette étape du processus d'examen, l'entité d'examen des demandes donne à la personne et/ou au représentant de son choix l'occasion de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement n'ont pas été appliqués correctement dans son cas.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS à mettre à jour • Dossier du demandeur • Lettre ou document au demandeur et/ou au représentant de son choix contenant : <ul style="list-style-type: none"> ➤ la possibilité de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement n'ont pas été appliqués correctement dans leur cas. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes donne à la personne et/ou au représentant de son choix l'occasion de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement n'ont pas été appliqués correctement dans son cas.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>17. Critères d'admissibilité, documents à l'appui supplémentaires</p> <p>À cette étape du processus d'examen, l'entité d'examen des demandes donne à la personne ou au représentant de son choix l'occasion de fournir toute information et tous les documents à l'appui supplémentaires qui pourraient avoir une incidence sur la décision relative à l'admissibilité.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS à mettre à jour • Dossier du demandeur • Lettre ou document au demandeur et/ou au représentant de son choix contenant : <ul style="list-style-type: none"> ➤ la possibilité de fournir des renseignements et des documents à l'appui supplémentaires qui pourraient avoir une incidence sur la décision sur l'admissibilité. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a donné à la personne ou au représentant de son choix l'occasion de fournir toute information et tous les documents à l'appui supplémentaires qui auraient pu avoir une incidence sur la décision relative à l'admissibilité.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>18. Critères d'admissibilité, examen du personnel et du superviseur</p> <p>Le personnel de l'entité d'examen des demandeurs et le superviseur du personnel doivent examiner les documents de la personne, ainsi que toute information supplémentaire ou tout document à l'appui fourni à l'entité d'examen des demandes pour confirmer si la personne répond ou non aux critères d'admissibilité conformément à la Loi et au Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS à mettre à jour • Dossier du demandeur • Notes de cas • Lettre ou document confirmant que le personnel des SOPDI et le superviseur du personnel ont examiné les documents de la personne, ainsi que tout renseignement supplémentaire ou document à l'appui fourni afin de confirmer si la personne répond aux critères d'admissibilité. <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie de la réponse de la personne 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le personnel de l'entité d'examen des demandeurs et le superviseur du personnel ont examiné les documents de la personne, ainsi que toute information supplémentaire ou tout document à l'appui fourni à l'entité d'examen des demandes pour confirmer si la personne répondait ou non aux critères d'admissibilité conformément à la Loi et au Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>19. Critères d'admissibilité, rencontre avec la personne et/ou le représentant</p> <p>Le personnel et le superviseur du personnel de l'entité d'examen des demandes doit, sur demande, rencontrer la personne et/ou le représentant de son choix pour discuter du dossier de la personne et des documents à l'appui et expliquer les critères d'admissibilité et la façon dont ces critères s'appliquent à son cas.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document de la personne demandant à rencontrer les SOPDI • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS à mettre à jour <p>Dossier du demandeur</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le personnel de l'entité d'examen des demandes et son superviseur, sur demande, ont rencontré la personne et/ou le représentant de leur choix pour discuter du dossier de la personne et des documents à l'appui, et ont expliqué les critères d'admissibilité et la façon dont ils s'appliquaient à son cas.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>20. Critères d'admissibilité, nouvelle décision/échancier</p> <p>Le personnel de l'entité d'examen des demandes et son superviseur rendent une nouvelle décision sur l'admissibilité, et avisent la personne et/ou le représentant de son choix du résultat de l'examen de l'étape 1 dans les 15 jours ouvrables.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent inclure une lettre ou un document qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contient des notes de cas • Présente une nouvelle décision sur l'admissibilité • Avise la personne et/ou le représentant de son choix du résultat de l'examen de l'étape 1 • Est rempli dans les 15 jours ouvrables 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le personnel de l'entité d'examen des demandes et son superviseur ont rendu une nouvelle décision sur l'admissibilité, et ont avisé la personne et/ou le représentant de son choix du résultat de l'examen de l'étape 1 dans les 15 jours ouvrables.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>21. Étape 2/Demande d'examen par le directeur général ou la directrice générale</p> <p>Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une décision sur l'examen de la décision relative à l'admissibilité à l'étape 1, la personne ou le représentant de son choix peut demander par écrit au directeur général ou à la directrice générale de l'entité d'examen des demandes d'examiner son cas. L'entité d'examen des demandes termine ensuite l'étape 2 de l'examen de l'admissibilité dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas • Lettre ou document de la personne et/ou du représentant de son choix pour demander un examen dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la décision de l'examen de l'étape 1 • L'étape 2 de l'examen de l'admissibilité est achevée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a terminé l'étape 2 de l'examen de l'admissibilité dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>22. Examen du directeur général ou de la directrice générale, l'étape 1 a été observée</p> <p>Le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes détermine si les règles de l'étape 1 de l'examen ont été observées.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour • Notes de cas • Document déterminant que le processus de l'étape 1 a été observé. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a déterminé si les règles de l'étape 1 de l'examen ont été observées.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>23. Examen du directeur général ou de la directrice générale, renseignements supplémentaires/constitution d'un dossier</p> <p>Le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes donne à la personne et/ou au représentant ou à la représentante de son choix la possibilité de soumettre tout renseignement supplémentaire et tout document à l'appui susceptibles d'avoir une incidence sur le processus d'examen et la décision initiale relative à l'admissibilité.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas • Avis ou documentation • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a donné à la personne et/ou au représentant ou à la représentante de son choix la possibilité de soumettre tout renseignement supplémentaire et tout document à l'appui susceptibles d'avoir une incidence sur le processus d'examen et la décision initiale relative à l'admissibilité.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>24. Examen du directeur général ou de la directrice générale, les renseignements et les documents répondent aux critères d'admissibilité</p> <p>Le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes examine les renseignements et les documents à l'appui de la personne pour confirmer si elle répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentation • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour • Comptes rendus des réunions • Notes de cas 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a examiné les renseignements et les documents à l'appui de la personne pour confirmer si elle répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>25. Examen du directeur général ou de la directrice générale, décision et notification</p> <p>Le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes rend une décision et informe la personne et/ou le représentant ou la représentante de son choix de la décision dans les 15 jours ouvrables.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Notes de cas • Une lettre, un document et/ou une note au dossier confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) : <ul style="list-style-type: none"> ➢ A rendu une décision; ➢ A informé la personne ou son représentant ou sa représentante dans les 15 jours ouvrables. 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a rendu une décision et informé la personne et/ou le représentant ou la représentante de son choix de la décision dans les 15 jours ouvrables.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>26. Demande à l'étape 3, examen de l'entité d'examen des demandes/autre région</p> <p>Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une décision sur l'examen de la décision relative à l'admissibilité à l'étape 2, la personne ou le représentant ou la représentante de son choix peut demander par écrit un examen à l'étape 3 du directeur général ou de la directrice générale de l'entité d'examen des demandes (ou son délégué ou sa déléguée) dans une autre région de la province.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour <p>Prise en compte de ce que les SOPDI ont fait ou feront à la réception de cette demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les 10 jours ouvrables <p>Après 10 jours ouvrables</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que la personne ou le représentant ou la représentante de son choix a demandé par écrit un examen à l'étape 3 du directeur général ou de la directrice générale de l'entité d'examen des demandes (ou son délégué ou sa déléguée) dans une autre région de la province dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une décision sur l'examen de la décision relative à l'admissibilité à l'étape 2.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>27. Échéancier de l'examen à l'étape 3</p> <p>Lorsqu'une demande a été reçue dans les 10 jours suivant la notification du résultat d'un examen de l'étape 2, l'entité d'examen des demandes qui a effectué l'examen de l'étape 2 doit envoyer la demande écrite en vue d'un examen de l'étape 3 au directeur général ou à la directrice générale (ou à son délégué ou à sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes. Le directeur général ou la directrice générale de l'entité d'examen des demandes qui reçoit cette demande d'examen doit y répondre et procéder à l'examen de l'admissibilité de l'étape 3 dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts. • Peuvent servir d'éléments de preuve : <ul style="list-style-type: none"> ○ Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour ○ Notes de cas • Lettre et/ou document pour confirmer 	<p>Le directeur général ou la directrice générale de l'entité d'examen des demandes qui a reçu cette demande d'examen n'a pas répondu et n'a pas procédé à l'examen de l'admissibilité de l'étape 3 dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>28. Étape 3, participants</p> <p>L'entité d'examen des demandes qui a jugé la personne inadmissible aux étapes 1 et 2 du processus d'examen de l'admissibilité ne participe pas à l'examen de l'étape 3.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour • Notes de cas <p>Lettre et/ou document pour confirmer que les personnes qui ont participé aux examens des étapes 1 et 2 ne participent pas à l'étape 3 (c.-à-d. que la lettre envoyée à l'entité d'examen des demandes est différente de celles utilisées aux étapes précédentes)</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes qui a jugé la personne inadmissible aux étapes 1 et 2 du processus d'examen de l'admissibilité a également participé à l'examen de l'étape 3.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>29. Étape 3, renseignements/documents supplémentaires</p> <p>Dans le processus d'examen de l'étape 3, le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes donne à la personne et/ou au représentant ou à la représentante de son choix la possibilité de fournir toute information supplémentaire et tout document à l'appui susceptibles d'avoir une incidence sur le processus d'examen et la décision relative à l'admissibilité.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une lettre ou un document • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a donné à la personne et/ou au représentant ou à la représentante de son choix la possibilité de fournir toute information supplémentaire et tout document à l'appui susceptibles d'avoir une incidence sur le processus d'examen et la décision relative à l'admissibilité dans le processus d'examen de l'étape 3.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>30. Étape 3, l'étape 2 a été observée</p> <p>Au cours du processus d'examen de l'étape 3, le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes détermine si les règles de l'étape 2 de l'examen ont été observées.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas <p>Document, dans le processus d'examen de l'étape 3, pour confirmer que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) a déterminé si les règles de l'étape 2 de l'examen ont été observées.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes a déterminé si les règles de l'étape 2 de l'examen ont été observées dans le processus d'examen de l'étape 3.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>31. Étape 3, les informations/documents répondent aux critères d'admissibilité</p> <p>Au cours du processus d'examen de l'étape 3, le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes examine les informations et les documents à l'appui de la personne pour confirmer si elle répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et le Règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes de cas <p>Document, dans le processus d'examen de l'étape 3, pour confirmer que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) a déterminé si les règles de l'étape 2 de l'examen ont été observées.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général a examiné les renseignements sur la personne et les documents à l'appui pour confirmer si elle répond ou non aux critères d'admissibilité dans le cadre du processus d'examen de l'étape 3.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>32. Étape 3, décision et notification</p> <p>Au cours du processus d'examen de l'étape 3, le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes rend une décision sur l'examen de l'étape 3 et informe la personne et/ou le représentant ou la représentante de son choix de la décision par écrit.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les consignes suivies par les entités d'examen des demandes pour examiner les décisions d'inadmissibilité aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. • Veiller à ce que le processus utilisé par les entités d'examen des demandes pour examiner une décision lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère respecte les principes et les objectifs d'équité, de justice et d'uniformité provinciale. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS indiquant que le dossier du demandeur ou de la demandeuse doit être mis à jour • Notes de cas <p>Liste de contrôle de l'admissibilité; lettre ou document pour informer la personne et/ou le représentant ou la représentante de son choix de la décision par écrit.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le directeur général ou la directrice générale (ou son délégué ou sa déléguée) de l'entité d'examen des demandes rend une décision sur l'examen de l'étape 3 et informe la personne et/ou le représentant ou la représentante de son choix de la décision par écrit dans le cadre du processus d'examen de l'étape 3.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>33. Évaluer les besoins de soutien, trousse de demande</p> <p>L'entité d'examen des demandes utilise la trousse de demande prescrite par le ministère, qui comprend la Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes, en tant qu'outil cohérent à l'échelle provinciale pour évaluer les besoins de soutien des demandeurs admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, conformément à la Loi.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 4.0 Évaluation des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les entités d'examen des demandes utilisent une méthode uniforme à l'échelle provinciale pour évaluer les besoins de soutien des demandeurs admissibles aux services et aux soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, conformément aux lois et aux directives. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Références dans le système DSCIS Examen des dossiers des personnes pour voir s'il y a des copies remplies de la trousse de demande dans les dossiers 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a utilisé la trousse de demande prescrite par le ministère, qui comprend la Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes, en tant qu'outil cohérent à l'échelle provinciale pour évaluer les besoins de soutien des demandeurs admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>34. Évaluateurs, collecte de renseignements</p> <p>L'entité d'examen des demandes s'assure que les données de la trousse de mande sont recueillies, conservées et tenues à jour de façon exacte et uniforme afin d'assurer la protection des renseignements personnels et de nature délicate et de respecter les normes de qualité établies par le ministère dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes dans le système DSCIS Liste de contrôle de l'admissibilité Les données de la trousse de demande : <ul style="list-style-type: none"> Sont collectées, rangées et conservées de manière précise et cohérente Répondent aux normes de qualité prescrites par le ministère, telles que définies par le programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données au cours des 18 derniers mois. <p>Remarque : Les normes de qualité exigées par le ministère sont définies dans le programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données.</p> <p>Envisager d'examiner les politiques et les consignes des SOPDI pour obtenir des directives supplémentaires.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas assurée que les données de la trousse de mande ont été recueillies, conservées et tenues à jour de façon exacte et uniforme et qu'elles respectaient les normes de qualité établies par le ministère dans le cadre du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>35. Évaluateurs, collecte de renseignements</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : Les renseignements concernant un demandeur ne peuvent être recueillis qu'une fois que le demandeur a été informé et qu'il a compris l'objectif de la collecte et du partage des renseignements conformément à la Loi.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Les éléments de preuve peuvent comprendre une copie électronique ou papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Consentement signé Notes de cas Courriel Lettre 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que les renseignements concernant un demandeur ne peuvent être recueillis qu'une fois que le demandeur ou la demandeuse a été informé et qu'il ou elle a compris l'objectif de la collecte et du partage des renseignements conformément à la Loi.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>36. Évaluateurs/entrevue</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'administration de la trousse de demande comprend deux entrevues semi-structurées menées par un évaluateur ou une évaluatrice auprès du demandeur ou de la demandeuse admissible ainsi qu'au moins un répondant ou une répondante supplémentaire, mais pas plus de quatre répondants ou répondantes, qui adoptent l'approche décrite dans le programme de formation et d'assurance de la qualité des évaluateurs et dans les manuels de formation sur la trousse de demande (la norme relative aux pratiques exemplaires veut que les entrevues aient lieu à différents jours). Les évaluations planifiées le même jour doivent être exceptionnelles et la justification doit toujours résider dans l'intérêt supérieur du demandeur ou de la demandeuse.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des politiques et des normes relatives aux services que les évaluateurs doivent suivre pour s'assurer que cette exigence est incluse.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent comprendre une copie électronique ou papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes de cas <p><i>*Dans des circonstances exceptionnelles, le demandeur ou la demandeuse peut se présenter à une entrevue en partie ou l'entrevue peut avoir lieu avec lui seul ou elle seule :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>le demandeur ou la demandeuse peut se présenter à une entrevue en partie lorsqu'il ou elle ne profite manifestement pas de l'entrevue, mais qu'il ou elle souhaite remplir une trousse de demande;</i> <i>si le demandeur ou la demandeuse n'est pas en mesure de répondre ou de participer pleinement, un deuxième répondant ou une deuxième répondante doit être inclus pour veiller à ce qu'au moins deux personnes (personne/répondants) puissent participer pleinement et répondre à toutes les questions de l'entrevue;</i> <i>l'entrevue peut avoir lieu avec le demandeur seul ou la demandeuse seule si celui-ci ou celle-ci n'a pas quelqu'un qui le ou la connaît bien pendant au moins les trois derniers mois et/ou si le demandeur ou la demandeuse démontre une forte préférence pour se représenter lui-même ou elle-même.</i> 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas été en mesure de fournir assez d'éléments de preuve confirmant que l'administration du dossier administratif comprenait deux entrevues semi-structurées menées par un évaluateur ou une évaluatrice avec le demandeur ou la demandeuse admissible, ainsi qu'au moins un répondant ou une répondante supplémentaire, mais pas plus de quatre répondants ou répondantes qui adoptent l'approche décrite dans le programme de formation et d'assurance de la qualité des évaluateurs et dans la trousse de demande.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>37. Évaluateurs/entrevue, répondant ou répondante</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : Un répondant ou une répondante est défini comme une personne qui connaît bien le demandeur ou la demandeuse depuis au moins les trois derniers mois et qui a eu l'occasion de l'observer dans un ou plusieurs environnements pendant des périodes de temps substantielles. Le répondant ou la répondante doit également être en mesure de comprendre toutes les questions et d'y répondre.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des précisions sur les personnes qui devraient participer aux entrevues afin d'obtenir des renseignements exacts et détaillés pour éclairer l'évaluation. <p>Cela permettrait d'assurer la collecte d'informations de façon uniforme à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi.</p>	<p>Examen des politiques et des normes relatives aux services que les évaluateurs doivent suivre pour s'assurer que cette définition est incluse.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent comprendre une copie électronique ou papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes de cas 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le répondant ou la répondante était une personne qui connaissait le demandeur ou la demandeuse depuis au moins trois mois et qui a été en mesure de comprendre toutes les questions et d'y répondre.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>38. Entrevue avec les évaluateurs/critères des répondants</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : Un répondant ou une répondante peut être un parent, un frère ou une sœur, un autre membre de la famille, un tuteur ou une tutrice, un ou une membre du personnel de soutien direct, un superviseur ou une superviseuse de travail, un enseignant ou une enseignante ou toute autre personne qui soutient le demandeur ou la demandeuse, travaille avec lui ou elle ou vit avec lui ou elle et comprend ses besoins particuliers en matière de soutien.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des précisions sur les personnes qui devraient participer aux entrevues afin d'obtenir des renseignements exacts et détaillés pour éclairer l'évaluation. <p>Cela permettrait d'assurer la collecte d'informations de façon uniforme à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi.</p>	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent comprendre une copie électronique ou papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes de cas 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que le répondant ou la répondante qui soutient le demandeur ou la demandeuse évalué, travaille avec lui ou elle ou vit avec lui ou elle, et comprend le demandeur ou la demandeuse et ses besoins spécifiques en matière de soutien.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>39. Évaluateurs, entrevue/présentation du demandeur</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes doit tout mettre en œuvre pour s'assurer que le demandeur ou la demandeuse est inclus et présent aux deux entrevues relatives à la trousse de demande.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. L'exigence vise à recueillir des renseignements auprès de la personne afin d'entendre directement ses pensées, ses idées, ses compétences, ses capacités, etc. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent comprendre une copie électronique ou papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes de cas 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que tout a été mis en œuvre pour que le demandeur ou la demandeuse participe aux deux entrevues.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>40. Calendrier des évaluateurs et des entrevues</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : Ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles, ou si le demandeur ou la demandeuse le demande ou l'exige, qu'il doit s'écouler plus de 15 jours ouvrables entre la première et la deuxième entrevue.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Examen des dossiers électroniques ou distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les dates des entrevues sur la lettre ou le document (la deuxième entrevue a eu lieu 15 jours après la première entrevue). Lettre ou document à l'appui des circonstances exceptionnelles ou du fait que le demandeur ou la demandeuse a demandé ou exigé plus de temps entre les entrevues. <p>Prise en compte des circonstances exceptionnelles des SOPDI et du demandeur ou de la demandeuse.</p> <p>Envisager d'examiner les politiques et les consignes des SOPDI</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas été en mesure de produire des éléments de preuves confirmant la demande du demandeur ou de la demandeuse ou les circonstances exceptionnelles qui ont empêché la tenue de la première et de la deuxième entrevue dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>41. Évaluateurs/entrevue, communication d'informations</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes fournit des renseignements généraux sur les entrevues et la trousse de demande au demandeur ou à la demandeuse et aux répondants au moins dix jours ouvrables avant la première entrevue.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes dans le système DSCIS Une lettre ou un document attestant que des informations ont été envoyées. <p>Examen des dates d'examen de la documentation envoyée pour s'assurer que les informations ont été fournies au moins 10 jours ouvrables avant la première entrevue.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a fourni des renseignements généraux sur les entrevues et la trousse de demande au demandeur ou à la demandeuse et aux répondants au moins dix (10) jours ouvrables avant la première entrevue.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>42. Évaluateurs/validation des dossiers</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'évaluateur ou l'évaluatrice consigne une réponse valide à toutes les questions incluses dans la trousse de demande.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Examen de la trousse de demande.</p>	<p>L'évaluateur ou l'évaluatrice n'a pas consigné une réponse valide à toutes les questions incluses dans la trousse de demande.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>43. Évaluateurs, réévaluation</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes réévalue tous les cinq ans les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle inscrites sur la liste d'attente et des personnes qui reçoivent des services : La réévaluation a lieu tous les cinq ans, sur la base de la date de la dernière trousse de demande remplie.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes dans le système DSCIS Lettres ou documents accompagnés d'une note au dossier pour justifier la réévaluation tous les 5 ans. <p><u>SUSPENSION TEMPORAIRE DE L'EXIGENCE D'UNE RÉÉVALUATION QUINQUENNALE</u></p> <p><i>La note de service datée d'octobre 2017 prévoyait une suspension temporaire de l'exigence de réévaluation quinquennale prévue dans la Directive à l'intention des entités d'examen des demandes 5.0; par conséquent, les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) ne sont pas tenus d'effectuer des réévaluations obligatoires quinquennales.</i></p> <p><i>La suspension temporaire n'est pas liée à l'exigence contenue dans la Directive stratégique 5.0 qui exige que les bureaux des SOPDI tiennent compte du fait qu'une personne ayant une déficience intellectuelle a besoin de soutien ou que sa situation personnelle change considérablement, auquel cas les bureaux des SOPDI doivent continuer de prendre des dispositions pour la réévaluation des personnes dans ces circonstances.</i></p>	<p>S.O.</p>	<p>S.O.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>44. Évaluateurs, réévaluation/normes relatives aux services</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes réévalue tous les cinq ans les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle inscrites sur la liste d'attente et des personnes qui reçoivent des services : L'entité d'examen des demandes veille à ce que les évaluateurs respectent les normes relatives aux services pour l'administration de la trousse de demande lorsqu'ils procèdent à des réévaluations des besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen de la version électronique et papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes dans le système DSCIS Trousse de demande Lettres ou documents, afin de respecter les normes relatives aux services pour l'administration de la trousse de demande lorsqu'ils procèdent à des réévaluations (p. ex., cette information est fournie 10 jours à l'avance, et des efforts sont déployés pour inclure la personne). <p><u>SUSPENSION TEMPORAIRE DE L'EXIGENCE D'UNE RÉÉVALUATION QUINQUENNALE</u></p>	<p>S.O.</p>	<p>S.O.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>45. Évaluateur, réévaluation/trousse de nouvelle demande</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes réévalue tous les cinq ans les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle inscrites sur la liste d'attente et des personnes qui reçoivent des services : La réévaluation consiste à remplir une nouvelle trousse de demande, y compris une nouvelle Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et une nouvelle Échelle d'intensité de soutien – Version pour adultes.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lettres ou documents confirmant la réévaluation. Notes dans le système DSCIS <p>Une nouvelle trousse de demande, y compris une nouvelle Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et une nouvelle Échelle d'intensité de soutien®, a été utilisée.</p> <p><u>SUSPENSION TEMPORAIRE DE L'EXIGENCE D'UNE RÉÉVALUATION QUINQUENNALE</u></p> <p><i>La note de service datée d'octobre 2017 prévoyait une suspension temporaire de l'exigence de réévaluation quinquennale prévue dans la Directive à l'intention des entités d'examen des demandes 5.0; par conséquent, les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) ne sont pas tenus d'effectuer des réévaluations obligatoires quinquennales.</i></p> <p><i>La suspension temporaire n'est pas liée à l'exigence contenue dans la Directive 5.0 qui exige que les bureaux des SOPDI tiennent compte du fait qu'une personne ayant une déficience intellectuelle a besoin de soutien ou que sa situation personnelle change considérablement, auquel cas les bureaux des SOPDI doivent continuer de prendre des dispositions pour la réévaluation des personnes dans ces circonstances.</i></p>	<p>S.O.</p>	<p>S.O.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>46. Évaluateur ou évaluatrice, réévaluation immédiate</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : L'entité d'examen des demandes réévalue tous les cinq ans les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle inscrites sur la liste d'attente et des personnes qui reçoivent des services : Si les besoins de soutien ou la situation personnelle d'une personne ayant une déficience intellectuelle changent considérablement, l'entité d'examen des demandes prend des dispositions pour une réévaluation plus immédiate.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la collecte d'informations uniformes à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes, mais permettre aussi des circonstances atténuantes, afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>L'entité assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> Notes dans le système DSCIS <p>Lettres ou documents confirmant les dispositions prises pour une réévaluation plus immédiate lorsque les besoins de soutien de la personne ou sa situation personnelle ont changé considérablement</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a pris des dispositions pour une réévaluation immédiate lorsque les besoins de soutien ou la situation personnelle de la personne ayant une déficience intellectuelle ont changé considérablement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>47. Évaluateur qualifié ou évaluatrice qualifiée, évaluation, 16 ans</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit et maintient les normes de service suivantes à l'intention des évaluateurs pour l'administration de la trousse de demande : Des évaluateurs qualifiés peuvent administrer la trousse de demande avec les demandeurs âgés de 16 ans qui, à l'exception de l'exigence relative à l'âge, répondent aux critères des services et du soutien pour adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère conformément à la Loi : Les entités d'examen des demandes ne peuvent pas faciliter l'aiguillage ou les raccordements de service de ces demandeurs vers des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère avant qu'ils n'aient 18 ans.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer des besoins de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des directives sur le moment où une évaluation peut être effectuée et les mesures qui suivent l'évaluation. • Assurer l'uniformité de la collecte d'informations à l'échelle provinciale par les entités d'examen des demandes afin que les décisions et la planification des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère soient fondées sur des renseignements exacts sur les besoins, les priorités et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi. 	<p>Examen des normes/politiques sur les services des entités d'examen des demandes pour les évaluateurs afin de garantir l'intégration de cette exigence.</p> <p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Il y a eu un aiguillage vers la Demande de services et soutiens pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité de soutien qui indiquait que la personne avait au moins 16 ans. <p>Envisager que la trousse de demande puisse être remplie pour les personnes âgées de 16 à 18 ans.</p> <p>Remarque : Les entités d'examen des demandes ne peuvent pas faciliter l'aiguillage de ces demandeurs vers des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère avant qu'ils n'aient 18 ans</p>	<p>Il existe des preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a facilité l'aiguillage de demandeurs âgés de 16 ans qui, à l'exception de l'exigence relative à l'âge, satisfont aux critères des services et des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère avant qu'ils n'aient 18 ans.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>48. Intervention des services d'urgence</p> <p>Lorsqu'une personne qui contacte une entité d'examen des demandes a besoin d'une intervention de service d'urgence, l'entité fournit des informations pour l'aiguiller vers le service d'urgence local le plus approprié (par exemple, la police, l'hôpital ou la clinique locale).</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : Examen des dossiers et des documents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'entité d'examen des demandes suit des processus cohérents avec les personnes qui ont besoin d'une intervention de service d'urgence. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapports d'incidents internes des SOPDI Rapports d'incidents du ministère (le cas échéant, conformément aux lignes directrices relatives aux rapports d'incidents) Documentation confirmant que la personne a été aiguillée vers les services d'urgence. <p>Envisager d'inclure dans les politiques et consignes des SOPDI des informations sur les services d'urgence locaux dans diverses situations (médecin, ambulance, pompiers, etc.).</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a fourni des renseignements pour aiguiller la personne vers le service d'urgence local le plus approprié, lorsqu'une personne a contacté l'entité d'application parce qu'elle a besoin d'une intervention de service d'urgence.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>49. Besoin urgent de service</p> <p>Lorsqu'une personne qui communique avec une entité d'examen des demandes semble avoir un besoin urgent de services et de soutiens provisoires aux adultes ayant une déficience intellectuelle, l'entité amorce le processus local de résolution des problèmes liés aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle (comme le processus d'intervention urgente) qui peut aiguiller la personne vers un soutien temporaire approprié et disponible.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 6.0 Adultes ayant une déficience intellectuelle et ayant un besoin urgent d'intervention de soutien provisoire</p> <p>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes suive des processus uniformes pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle qui semblent avoir un besoin urgent de services et de soutiens provisoires aux personnes ayant une déficience intellectuelle. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre, document et/ou note dans le dossier concernant le suivi de la table de planification locale • Lettre, document et/ou note dans le dossier concernant le processus de résolution des problèmes liés aux services et les résultats éventuels • Comptes rendus des réunions <p>Remarque : Les processus locaux renvoient à ce qui est en place et varieront d'une province à l'autre.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a lancé le processus local de résolution des problèmes de service pour les adultes ayant une déficience intellectuelle qui semblent avoir un besoin urgent de services et de soutiens provisoires aux personnes ayant une déficience intellectuelle (comme le processus d'intervention urgente) qui peut aiguiller la personne vers un soutien temporaire approprié et disponible.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>50. Besoin urgent de service/processus de confirmation de l'admissibilité</p> <p>Lorsqu'une personne n'a pas déjà terminé le processus de confirmation de l'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, l'entité d'examen des demandes fait un suivi auprès de la personne afin d'effectuer le processus de confirmation de l'admissibilité conformément à la Loi.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 6.0 Adultes ayant une déficience intellectuelle et ayant un besoin urgent d'intervention de soutien provisoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes suive des processus uniformes pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle qui semblent avoir un besoin urgent de services et de soutiens provisoires aux personnes ayant une déficience intellectuelle. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Notes de cas • Lettre, document et/ou note dans le dossier sur la nécessité de déterminer l'admissibilité <p>Lettre de documentation permettant d'entamer le processus de confirmation de l'admissibilité</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a effectué un suivi auprès de la personne pour terminer le processus de confirmation de l'admissibilité conformément à la Loi.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>51. Besoin urgent de soutien/trousse de demande</p> <p>L'entité d'examen des demandes remplit ou met à jour la trousse de demande complète pour toutes les personnes admissibles dès que possible et au plus tard douze (12) mois après la date de la demande initiale de soutien urgent.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 6.0 Adultes ayant une déficience intellectuelle et ayant un besoin urgent d'intervention de soutien provisoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes suive des processus uniformes pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle qui semblent avoir un besoin urgent de services et de soutiens provisoires aux personnes ayant une déficience intellectuelle. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la date dans le système DSCIS au sujet de la trousse de demande pour toutes les personnes admissibles. • Vérification de la date des lettres ou documents de la trousse de demande pour toutes les personnes admissibles. <p>Au plus tard douze (12) mois après la date de la demande initiale d'aide d'urgence.</p> <p>Remarque : Des lignes directrices provisoires sur l'établissement des priorités sont en place et exigent un seul processus régional d'établissement des priorités. Cependant, cela variera d'une province à l'autre. Les SOPDI n'ont pas de rôle dans l'établissement des priorités. Cependant, ils fournissent de l'information au processus d'établissement des priorités dans les collectivités.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a rempli ou mis à jour la trousse de demande complète pour toutes les personnes admissibles dans les douze (12) mois suivant la date de la demande initiale de soutien urgent.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>52. Informations et soutiens, prise en compte des risques</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes fournit des informations et des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle concernant les activités prévues dans leur plan de soutien individuel, y compris la prise en compte des risques afin qu'elles puissent prendre des décisions éclairées.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 29(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le ministère reconnaît que les entités d'examen des demandes ne travaillent pas avec des adultes ayant une déficience intellectuelle dans l'élaboration de plans de soutien individuels; toutefois, l'entité a un rôle à jouer en fournissant de l'information et du soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle au sujet des activités prévues dans leurs plans de soutien individuels. Ces informations comprennent la prise en compte des risques utilisés pour permettre à la personne ayant une déficience intellectuelle de prendre des décisions éclairées. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentation de l'information fournie à la personne concernant des domaines d'intérêt personnel ou des éléments de son plan de soutien individuel (p. ex., dépliants, fiches d'information, cartes professionnelles, sites Web ou autres liens vers les médias sociaux) Documentation sur l'aiguillage pour les services et soutiens fournis au nom de la personne Notes et/ou documents concernant les demandes de renseignements faites au nom de la personne pour des activités d'intérêt potentielles Comptes rendus des réunions 	<p>S.O.</p>	<p>S.O.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>53. Vie privée et confidentialité, personnes qui demandent des services</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes revoit ses politiques et consignes en matière de confidentialité et de consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels à des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont présenté une demande de services et de soutiens ou de financement auprès de l'entité dans une langue et d'une manière, avec un certain niveau de soutien, qui convient à la capacité de la personne ayant une déficience intellectuelle et de toute personne agissant en son nom.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 32(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Protéger les renseignements personnels des personnes qui reçoivent des services. S'assurer que l'entité d'examen des demandes a tenu compte des renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués de façon appropriée aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à toute personne agissant en leur nom. Veiller à ce que les personnes qui reçoivent des services comprennent les politiques et consignes de l'entité en matière de protection de la vie privée, de confidentialité et de consentement. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Document de formation électronique Comptes rendus des réunions Évaluations du rendement Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation <p>Envisager les politiques et les consignes des SOPDI.</p> <p>Tenir compte du fait que les informations doivent être présentées dans un langage et d'une manière qui reflète un niveau de soutien approprié à la capacité de la personne et de toute personne agissant en son nom.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a examiné ses politiques et consignes en matière de confidentialité et de consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels à des personnes ayant une déficience intellectuelle qui ont présenté une demande de services et de soutiens ou de financement auprès de l'entité dans une langue et d'une manière, avec un certain niveau de soutien, qui convient à la capacité de la personne ayant une déficience intellectuelle et de toute personne agissant en son nom.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>54. Dossier distinct</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes tient un dossier pour chaque personne ayant une déficience intellectuelle qui a présenté une demande de services, de soutien ou de financement.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 35(1)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes tienne un dossier sur chaque personne jugée admissible et qui a présenté une demande de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renvois croisés à une liste du nombre total de demandeurs ayant présenté une demande de service et au nombre total de dossiers • Dossier, notes et rapports dans le système DSCIS <p>Tenir compte des personnes qui reçoivent des services, inscrites sur la liste d'attente, etc.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'entité d'examen des demandes a tenu un dossier pour chaque personne ayant une déficience intellectuelle qui a présenté une demande de services, de soutien ou de financement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>55. Dossier, demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle</p> <p>Le dossier comprend au moins une copie de la demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 35(2)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes tienne un dossier sur chaque personne jugée admissible et qui a présenté une demande de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Les éléments de preuve peuvent inclure un examen des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Copie papier 	<p>Le dossier ne comprenait pas une copie de la demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>56. Dossier, Échelle d'intensité de soutien</p> <p>Le dossier comprend au moins une copie de l'évaluation des besoins sur l'Échelle d'intensité de soutien.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 35(2)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes tienne un dossier sur chaque personne jugée admissible et qui a présenté une demande de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Servent d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des besoins sur l'Échelle d'intensité de soutien <p>Peut inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS 	<p>Le dossier ne comprenait pas une copie de l'évaluation des besoins sur l'Échelle d'intensité de soutien.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>57. Dossier, plan de soutien individualisé</p> <p>Le dossier concernant une personne renferme au minimum une copie du plan de soutien individualisé la concernant. Règl. de l'Ont. 299/10, 35(2)c)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que l'entité d'examen des demandes tienne un dossier sur chaque personne jugée admissible et qui a présenté une demande de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Les éléments de preuves doivent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de soutien individuel (PSI) • Peut inclure : • Notes dans le système DSCIS 	S.O.	S.O.

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>58. Conservation des dossiers</p> <p>L'entité d'examen des demandes conserve le dossier concernant une personne pendant au moins sept ans après qu'elle a cessé de lui fournir des services et soutiens.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 35(3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes conservent des dossiers concernant la personne qui a été évaluée, au cas où elles auraient besoin de se référer aux dossiers ou aux informations. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner la date d'évaluation des dossiers sur les lettres, les documents et les notes du dossier. • Notes dans le système DSCIS 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas conservé le dossier concernant une personne pendant au moins sept ans après qu'elle a cessé de lui fournir des services et soutiens.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>59. Dossier, au moins sept ans</p> <p>Des copies ou des dossiers électroniques de tous les documents requis sont conservés pour les personnes dont l'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle a été confirmée pendant au moins sept ans après que l'entité d'application a évalué ses besoins de services et de soutien (conformément au Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité).</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 2.0 Confirmation d'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par la ministère)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conformément à l'exigence énoncée dans le Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et à son appui, et pour décrire les consignes utilisées par les entités d'examen des demandes pour confirmer leur admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère et veiller à la conservation de copies électroniques de tous les documents liés à la décision sur l'admissibilité. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas conservé des copies de tous les documents requis pour la personne dont l'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle a été confirmée pendant au moins sept ans.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers distincts	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>60. Prévention/signalement des mauvais traitements</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme également aux politiques et aux consignes énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 en vertu de la Loi sur la prévention des mauvais traitements et le signalement, ainsi qu'au processus du ministère pour signaler les incidents graves lorsqu'un rapport est reçu à cet égard.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer l'exigence du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et rappeler que les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements doivent être signalés au ministère comme un incident grave. Veiller à ce que toutes les entités d'examen des demandes signalent les incidents graves d'une manière cohérente à l'échelle provinciale. 	<p>Examen de la version électronique ou papier des dossiers distincts.</p> <p>Les SOPDI respectent les politiques et les consignes énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 sur la prévention et le signalement des mauvais traitements.</p> <p>Les SOPDI respectent les politiques et les consignes établies dans le cadre du processus ministériel de signalement des incidents graves lorsqu'un rapport est reçu à cet égard.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapport d'incident Rapports d'incident grave du ministère Notes de cas 	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas conformée aux politiques et aux consignes énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 en vertu de la Loi sur la prévention et le signalement des mauvais traitements, ainsi qu'au processus du ministère pour signaler les incidents graves.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>1. Services à la collectivité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, renseignements généraux</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur tous les services à la collectivité pertinents offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle, y compris les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le ministère) conformément à la <i>Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle</i>; comment trouver de l'information sur la <i>Loi sur les services en français</i>, la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et ses règlements, ainsi que le <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i>.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<p>• Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale.</p>	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste de tous les services à la collectivité pertinents mis à la disposition des personnes et des autres personnes. • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Système DSCIS 	<p>(PRÉCISEZ)</p> <p>L'entité d'examen des demandes n'a pas fourni de renseignements généraux sur tous les services à la collectivité pertinents disponibles pour les personnes ayant une déficience intellectuelle quand on les a demandés.</p> <p>L'entité d'examen des demandes n'a pas fourni de renseignements généraux sur la façon de trouver des renseignements sur la <i>Loi sur les services en français</i>, la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et ses règlements, ou le <i>Code des droits de la personne en Ontario</i>.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>2. Services à la collectivité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, informations/demande de services et soutiens</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur la <i>Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle</i>, y compris le processus de demande de services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<p>• Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale.</p>	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle a fourni des renseignements généraux sur la <i>Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle</i>, y compris le processus de demande de services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>3. Services à la collectivité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, informations/financement direct ou accès par l'intermédiaire d'organismes de services</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur la <i>Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle</i>, y compris, le cas échéant, le choix offert aux demandeurs admissibles de recevoir un financement direct pour acheter des services et des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ou pour accéder à des services et à des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle par l'entremise d'organismes de services financés par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<p>• Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale.</p>	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures 	<p><i>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle a fourni des renseignements généraux sur la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, y compris, le cas échéant, le choix offert aux demandeurs admissibles de recevoir un financement direct pour acheter des services et des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ou pour accéder à des services et à des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle par l'entremise d'organismes de services financés par le ministère.</i></p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>4. Service à la clientèle, rétroaction</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur la manière de lui fournir des commentaires sur son service à la clientèle.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions ▪ Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures 	<p>L'entité d'examen des demandes ne fournit pas de renseignements généraux sur la manière de lui fournir des commentaires sur son service à la clientèle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>5. Trousse de demande, rétroaction/demandeurs</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur la manière dont les demandeurs peuvent fournir des commentaires au ministère sur la trousse de demande.</p> <p>{{Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements}}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS (état futur), site Web/brochures/guides en langage clair et simple <p>Affiches ou autres panneaux affichés publiquement sur la manière de fournir des commentaires</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle a fourni des renseignements généraux sur la manière dont les demandeurs pourraient fournir des commentaires au ministère sur la trousse de demande.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>6. Rétroaction, préoccupations/examen annuel/analyse/évaluation</p> <p>L'entité d'examen des demandes procède à un examen et à une analyse annuels des commentaires reçus et de la façon dont les préoccupations soulevées dans les commentaires ont été traitées, et évalue l'efficacité de ses politiques et consignes sur le processus de rétroaction du conseil d'administration.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes disposent d'un processus cohérent au niveau provincial pour recevoir des commentaires sur les services qu'elles fournissent. • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes examinent et analysent chaque année les commentaires, y compris la manière dont les préoccupations ont été traitées, afin d'évaluer l'efficacité des politiques et des consignes concernant le processus de rétroaction pour le conseil d'administration. 	<p>Examen des dossiers et des documents. Analyse de l'examen ou documentation de synthèse</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document de formation électronique • Comptes rendus des réunions • Formulaires d'attestation ou registres des présences aux cours de formation 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes procède à un examen et à une analyse annuels des commentaires reçus et de la façon dont les préoccupations soulevées dans la rétroaction ont été traitées, et évalue l'efficacité de ses politiques et consignes sur le processus de rétroaction du conseil d'administration.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>7. Rétroaction, trousse de demande/enquête</p> <p>L'entité d'examen des demandes fournit aux demandeurs et/ou aux représentants de leur choix l'enquête confidentielle du ministère sur la trousse de demande : La mise en œuvre de cette directive repose sur l'utilisation d'un outil d'enquête spécifié par le ministère et d'un ensemble commun de questions.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes disposent d'un processus cohérent au niveau provincial pour recevoir des commentaires sur la trousse de demande. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document indiquant que les SOPDI fournissent des informations sur l'outil d'enquête spécifié par le ministère et les enquêtes anonymes sont envoyées directement par le demandeur ou la demandeuse à l'administrateur de l'outil d'enquête du ministère (par voie électronique ou sur papier). • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a fourni aux demandeurs et/ou aux représentants de leur choix l'enquête confidentielle du ministère sur la trousse de demande.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>8. Rétroaction, trousse de demande, administrateur ou administratrice de l'enquête</p> <p>L'entité d'examen des demandes fournit aux demandeurs et/ou aux représentants de leur choix l'enquête confidentielle du ministère sur la trousse de demande : Les enquêtes anonymes sont envoyées directement par le demandeur ou la demandeuse à l'administrateur de l'outil d'enquête du ministère (par voie électronique ou sur papier).</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes disposent d'un processus cohérent au niveau provincial pour recevoir des commentaires sur la trousse de demande. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document indiquant que les SOPDI fournissent des renseignements sur l'outil d'enquête spécifié par le ministère et les enquêtes anonymes sont envoyées directement par le demandeur ou la demandeuse à l'administrateur de l'outil d'enquête du ministère (par voie électronique ou sur papier). • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que les enquêtes anonymes ont été envoyées directement par le demandeur ou la demandeuse à l'administrateur de l'outil d'enquête du ministère (par voie électronique ou sur papier).</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>9. Services à la collectivité et fournisseurs, réponse aux questions</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur la manière dont l'entité d'examen des demandes répondra aux questions posées par courriel, par la poste, en personne et par téléphone sur les services communautaires pertinents et les fournisseurs de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple <p>Répondre aux questions par courriel, par la poste, en personne et par téléphone sur les services à la collectivité pertinents et des fournisseurs de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que lorsqu'on a demandé à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle a fourni des renseignements généraux sur la manière dont l'entité d'examen des demandes répondrait aux questions posées par courriel, par la poste, en personne et par téléphone sur les services communautaires pertinents et les fournisseurs de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>10. Sites et coordonnées des entités d'examen des demandes</p> <p>Lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle fournit des renseignements généraux sur son emplacement dans la région et les sites des autres entités d'examen des demandes dans la province, y compris les coordonnées et les heures d'ouverture de chaque site.</p> <p>{{Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements}}</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou autres signes publics <p>Prise en compte de tous les sites dans la région et des sites dans la province, y compris les coordonnées et les heures de bureau de chaque site.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que lorsqu'on demande à une entité d'examen des demandes de fournir des renseignements sur les services et les soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle en Ontario, elle a fourni des renseignements généraux sur ses sites dans la région, et les sites des autres entités d'examen des demandes dans la province, y compris les coordonnées et les heures d'ouverture de chaque site.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>11. Base de données de 211 Ontario</p> <p>L'entité d'examen des demandes utilise la base de données de 211 Ontario comme source principale d'information sur les services à la collectivité pertinents et les fournisseurs de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, là où c'est possible.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de données de 211 Ontario • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a utilisé la base de données de 211 Ontario comme source principale d'information sur les services à la collectivité pertinents et les fournisseurs de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, là où c'est possible.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>12. Demandes de renseignements, personne</p> <p>L'entité d'examen des demandes reçoit les informations demandées par tout membre du public et y répond, et partage les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas : en personne.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a reçu les informations demandées par tout membre du public et y ont répondu, et a partagé les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas, en personne.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>13. Demandes de renseignements, téléphone</p> <p>L'entité d'examen des demandes reçoit les informations demandées par tout membre du public et y répond, et partage les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas : par téléphone.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Notes dans le système DSCIS • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a reçu les informations demandées par tout membre du public et y ont répondu, et a partagé les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas, par téléphone.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>14. Demandes de renseignements, courriel</p> <p>L'entité d'examen des demandes reçoit les renseignements demandés par tout membre du public et y répond, et partage les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas : par courriel.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a reçu les informations demandées par tout membre du public et y ont répondu, et a partagé les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas, par courriel.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>15. Demandes de renseignements, courrier</p> <p>L'entité d'examen des demandes reçoit les informations demandées par tout membre du public et y répond, et partage les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas : par courrier.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuves confirmant que l'entité d'examen des demandes a reçu les informations demandées par tout membre du public et y ont répondu, et a partagé les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas, par courrier.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>16. Demande de renseignements, site Web et/ou autres ressources Web</p> <p>L'entité d'examen des demandes reçoit les informations demandées par tout membre du public et y répond, et partage les informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, ainsi que sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des manières suivantes, selon le cas : site Web et/ou ressources Web.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas partagé des informations standard sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère et sur les autres services et fournisseurs de services communautaires pertinents sur le site Web.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>17. Heures de bureau normales</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit des heures de bureau normales pendant lesquelles le personnel répondra directement aux demandes de renseignements en personne, par téléphone et en ligne (par courriel).</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas établi des heures de bureau normales pendant lesquelles le personnel répondrait directement aux demandes de renseignements en personne, par téléphone et en ligne (par courriel).</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>18. Entrevues sur la trousse de demande/en dehors des heures de bureau normales</p> <p>L'entité d'examen des demandes établit des heures en dehors des heures de bureau normales, durant la semaine et le week-end, pour permettre aux demandeurs admissibles de participer aux entrevues prévues dans la trousse de demande.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics <p>Les entités d'examen des demandes font preuve de souplesse en ce qui a trait aux heures de bureau afin de permettre aux demandeurs admissibles de participer aux entrevues prévues dans la trousse de demande.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas établi des heures en dehors des heures de bureau normales, durant la semaine et le week-end, pour permettre aux demandeurs admissibles de participer aux entrevues prévues dans la trousse de demande.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>19. Informations/ressources actuelles, participation communautaire</p> <p>L'entité d'examen des demandes tient à jour des renseignements exacts sur les ressources communautaires afin d'encourager et de soutenir une plus grande participation des personnes ayant une déficience intellectuelle à la vie communautaire.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes aient en place un processus provincial uniforme pour s'assurer que l'information sur les ressources dans leurs collectivités locales est à jour, exacte et accessible aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Ce processus est un élément important de la prestation d'un service à la clientèle de qualité et appuie l'amélioration continue de la prestation des services. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures <p>Prise en compte d'une liste de renseignements exacts et à jour sur les ressources communautaires (pour la vie communautaire).</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas tenu à jour des renseignements exacts sur les ressources communautaires afin d'encourager et de soutenir une plus grande participation des personnes ayant une déficience intellectuelle à la vie communautaire.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>20. Demandes de renseignements, protocoles confidentiels</p> <p>L'entité d'examen des demandes élabore et met en œuvre des protocoles pour répondre aux demandes de renseignements formulées en personne, par téléphone, par courriel, par courrier, par le biais du site Web de l'entité d'examen des demandes ou par d'autres moyens, de manière sécurisée et confidentielle et conformément à un plan de service approuvé par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocoles de réponse aux demandes d'information • Plan de service (approuvé par le ministère) • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures <p>Les protocoles doivent inclure les demandes de renseignements faites en personne, par téléphone, par courriel, par courrier, par l'intermédiaire du site Web de l'entité d'examen des demandes ou par d'autres moyens.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas élaboré et mis en œuvre des protocoles pour répondre aux demandes de renseignements formulées en personne, par téléphone, par courriel, par courrier, par le biais du site Web de l'entité d'examen des demandes ou par d'autres moyens, de manière sécurisée et confidentielle et conformément à un plan de service approuvé par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>21. Renseignements standard, protocoles pour les dispositions</p> <p>L'entité d'examen des demandes élabore et met en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère qui comprend les exigences suivantes : fournir des renseignements standard en langage clair et simple, sur papier (s'il y a lieu), par courriel ou par l'intermédiaire du site Web; et par messagerie vocale.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocoles de réponse aux demandes d'information • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics <p>Veillez à ce que les informations soient rédigées dans un langage clair et simple.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas élaboré et mis en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère qui comprenait la fourniture des informations standard en langage clair, sur papier (s'il y a lieu), par courriel ou par l'intermédiaire du site Web; et par messagerie vocale.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>22. Renseignements standard, protocoles d'examen et de mise à jour</p> <p>L'entité d'examen des demandes élabore et met en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère qui comprend les exigences suivantes : examiner et mettre à jour des informations standard chaque année, et lorsque les informations proviennent d'une source extérieure (pas directement de l'entité d'examen des demandes), mettre en place des protocoles pour mettre à jour les informations de manière régulière.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Document confirmant l'examen et la mise à jour annuelle des informations standard • Des protocoles ont été mis en place pour actualiser régulièrement les informations. • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Guides en langage simple • Affiches ou panneaux publics <p>Envisagez les dates des dernières mises à jour.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas élaboré et mis en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère pour examiner et mettre à jour des informations standard chaque année, et lorsque les informations proviennent d'une source extérieure (pas directement de l'entité d'examen des demandes), mettre en place des protocoles pour mettre à jour les informations de manière régulière.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>23. Renseignements standard, protocoles pour les dates de révision</p> <p>L'entité d'examen des demandes élabore et met en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère qui comprend les exigences suivantes : inclure des dates d'entrée en vigueur et de révision clairement visibles sur tous les formulaires, protocoles et contenu publié du site Web.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentation doit inclure des dates d'entrée en vigueur et de révision clairement visibles sur tous les formulaires, protocoles et dans le contenu publié du site Web. • Site Web • Guides en langage simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas élaboré et mis en œuvre des protocoles pour la fourniture de renseignements standard, tels qu'ils sont énoncés dans un plan de service approuvé par le ministère pour inclure des dates d'entrée en vigueur et de révision clairement visibles sur tous les formulaires, protocoles et contenu publié du site Web.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>24. Conformité/Loi sur les services en français et règlement</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme à toutes les lois applicables, notamment la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<p>Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale.</p>	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrat/accord de service • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics <p>Le matériel et les services sont disponibles en français.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas conformée à toutes les lois applicables, notamment la <i>Loi sur les services en français</i> et son règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>25. Conformité/LAPHO et règlement</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme à toutes les lois applicables, notamment : les exigences en matière d'accessibilité conformément à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et son règlement.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système DSCIS • Contrat/accord de service • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics <p>Remarque : Le système DSCIS ne fournit pas de preuve de conformité à la LAPHO dans d'autres secteurs, mais indique que le système lui-même est conforme à la LAPHO.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas conformée à toutes les lois applicables, notamment la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et son règlement.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>26. Conformité/Code des droits de la personne de l'Ontario</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme à toutes les lois applicables, notamment le <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i>.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système DSCIS • Contrat/accord de service • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas conformée à toutes les lois applicables, notamment le <i>Code des droits de la personne de l'Ontario</i>.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>27. Conformité/Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires/directives</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme à toutes les lois applicables, notamment la <i>Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires</i>.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système DSCIS • Contrat/accord de service • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures <p>Remarque : Le système DSCIS ne fournit pas de preuve de conformité à la LAPHO dans d'autres secteurs, mais indique que le système lui-même est conforme à la <i>Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires</i>.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes ne s'est pas conformée à toutes les lois applicables, notamment la <i>Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires</i>.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>28. Protocoles de fourniture d'informations EN PERSONNE/affecter du personnel compétent</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture d'informations EN PERSONNE : L'entité d'examen des demandes attribue au personnel bien informé la responsabilité d'accueillir les personnes, de répondre en personne aux demandes de renseignements sur les services et les soutiens offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle et d'aiguiller les gens vers des sources d'information supplémentaires et des ressources communautaires, au besoin.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements en personne afin de s'assurer que des exigences particulières sont incluses.</p>	<p>Les protocoles EN PERSONNE ne comprennent pas le fait d'attribuer au personnel bien informé la responsabilité d'accueillir les personnes, de répondre en personne aux demandes de renseignements sur les services et les soutiens offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle et d'aiguiller les gens vers des sources d'information supplémentaires et des ressources communautaires, au besoin.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>29. Protocoles de fourniture d'informations EN PERSONNE/procédures de demande, d'établissement de l'ordre de priorité, de raccordement de services et de financement</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements EN PERSONNE : fournir des informations propres aux besoins de chacun des groupes suivants : d'une manière uniforme aux demandeurs admissibles de services et de soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, conformément à la Loi, et/ou aux représentants de leur choix, dans le cadre des processus de demande, d'établissement des priorités, de connexion aux services et de financement, ainsi que dans les services communautaires pertinents disponibles dans la collectivité.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements en personne afin de s'assurer que des exigences particulières sont incluses.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple 	<p>Les protocoles EN PERSONNE ne comprenaient pas la fourniture d'informations cohérentes aux demandeurs et/ou aux représentants sur la demande, l'établissement de priorités, la connexion aux services, les processus de financement et/ou les services à la communauté.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>30. Protocoles de fourniture d'informations EN PERSONNE/rôle de l'entité d'examen des demandes</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements EN PERSONNE : fournir des informations propres aux besoins de chacun des groupes suivants, d'une manière cohérente aux demandeurs potentiels et/ou aux représentants de leur choix, sur le rôle de l'entité d'examen des demandes, l'admissibilité, le processus de demande et les services à la collectivité pertinents disponibles dans la collectivité.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements en personne afin de s'assurer que des exigences particulières sont incluses.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple 	<p>Les protocoles EN PERSONNE ne comprenaient pas la fourniture d'informations cohérentes aux demandeurs potentiels et/ou aux représentants sur le rôle de l'entité d'examen des demandes, l'admissibilité, le processus de demande et les services à la collectivité disponibles dans la collectivité.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>31. Protocoles de fourniture d'informations EN PERSONNE/sensibilisation</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture d'informations EN PERSONNE : L'entité d'examen des demandes assure la diffusion des informations susmentionnées en fonction des besoins, ce qui peut inclure des séances d'information en personne ou par vidéoconférence.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements en personne afin de s'assurer que des exigences particulières sont incluses.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notes dans le système DSCIS • Lettre ou document • Trousses d'information • Politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Notes de cas • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Les protocoles EN PERSONNE n'incluaient pas la mise en place de services d'information selon les besoins, y compris des séances d'information en personne ou par vidéoconférence.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>32. Dispositions relatives aux renseignements TÉLÉPHONIQUES/numéro local, sans frais, ATS</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements TÉLÉPHONIQUES : L'entité d'examen des demandes fournit un numéro local et un numéro gratuit, ainsi qu'un numéro ATS, que le public peut utiliser pour demander des informations.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements téléphoniques afin de s'assurer que des exigences particulières sont incluses.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trousses d'information • Site Web/brochures/guides en langage clair et simple • Affiches ou panneaux publics 	<p>Les protocoles TÉLÉPHONIQUES ne prévoyaient pas de numéro local et sans frais, ni de numéro ATS pour le public.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>33. Dispositions relatives aux renseignements TÉLÉPHONIQUES/personnel compétent</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements TÉLÉPHONIQUES : Elle a un personnel compétent pour répondre par téléphone aux demandes de renseignements sur les services et soutiens offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que pour aiguiller les gens vers d'autres sources d'information et des ressources communautaires, au besoin.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements téléphoniques afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p>	<p>Les protocoles TÉLÉPHONIQUES ne comprenaient pas le fait d'avoir un personnel compétent pour répondre par téléphone aux demandes de renseignements sur les services et soutiens offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle, ainsi que pour aiguiller les gens vers d'autres sources d'information et des ressources communautaires, au besoin.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>34. Dispositions relatives aux renseignements TÉLÉPHONIQUES/autre numéro</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements TÉLÉPHONIQUES : Pendant les heures de bureau, lorsqu'elle ne peut pas répondre immédiatement au téléphone, l'entité d'examen des demandes fournit un autre numéro pour une aide immédiate.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements téléphoniques afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p> <p>Communiquer avec les SOPDI pendant les heures de bureau pour savoir si un autre numéro est disponible pour une assistance immédiate.</p>	<p>Les protocoles TÉLÉPHONIQUES ne prévoyaient pas d'autre numéro pour une assistance immédiate pendant les heures d'ouverture, lorsqu'il est impossible de répondre immédiatement au téléphone.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>35. Dispositions relatives aux renseignements TÉLÉPHONIQUES/Message dans une boîte vocale</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements TÉLÉPHONIQUES : Pendant les heures de bureau, lorsqu'elle ne peut pas répondre immédiatement au téléphone, l'entité d'examen des demandes active un message vocal préenregistré standard qui fournit le nom de l'entité d'examen des demandes, les heures d'ouverture pour cette journée et, s'il y a lieu, les heures de consultation sans rendez-vous.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements téléphoniques afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p> <p>Communiquer avec les SOPDI pendant les heures d'ouverture pour confirmer le message vocal préenregistré standard.</p>	<p>Les protocoles TÉLÉPHONIQUES ne prévoyaient pas l'activation d'un message vocal préenregistré standard pendant les heures d'ouverture lorsqu'il est impossible de répondre immédiatement au téléphone.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>36. Dispositions relatives aux renseignements TÉLÉPHONIQUES/en dehors des heures de bureau</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements TÉLÉPHONIQUES : En dehors des heures de bureau ou pendant les absences prolongées du personnel, l'entité d'examen des demandes active un message vocal préenregistré standard qui explique ses fonctions de base et fournit les numéros de téléphone pour les services d'urgence.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements téléphoniques afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p> <p>Communiquer avec les SOPDI en dehors des heures de bureau pour confirmer</p>	<p>Les protocoles TÉLÉPHONIQUES ne prévoient pas l'activation d'un message vocal préenregistré standard expliquant les fonctions de base de l'entité d'application et fournissant des services d'urgence par téléphone en dehors des heures de bureau ou en cas d'absence prolongée du personnel.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>37. Dispositions relatives aux renseignements PAR COURRIEL/réponse automatique standard</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements PAR COURRIEL : Lorsque les ressources ne permettent pas de répondre immédiatement aux courriels, l'entité d'examen des demandes crée un courriel de réponse automatique standard qui indique à l'expéditeur que son courriel a été reçu et qu'elle prépare une réponse.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale. 	<p>Examiner les protocoles d'information pour la fourniture de renseignements par courriel afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p> <p>Envoyer un courriel pour confirmer le courriel de réponse automatique standard.</p>	<p>Les protocoles de COURRIEL n'incluaient pas la création d'un courriel de réponse automatique standard qui informe l'expéditeur que son courriel a été reçu et qu'une réponse est en cours de préparation.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>38. Dispositions relatives aux renseignements sur le SITE WEB</p> <p>L'entité d'examen des demandes inclut dans ses protocoles les exigences spécifiques suivantes concernant la fourniture de renseignements sur le SITE WEB : L'entité d'examen des demandes a son propre site Web (c.-à-d. adresse URL) qui aura la même image de marque que les autres entités d'examen des demandes, y compris des renseignements et une langue de base communs; des coordonnées clairement visibles et complètes pour tous les bureaux dans la région; les heures de bureau pour répondre directement aux demandes de renseignements par téléphone, en ligne (courriel) et en personne; un lien vers le site Web du ministère, d'autres entités d'examen des demandes dans la province et des liens vers d'autres ressources pertinentes; des protocoles pour les services, l'accessibilité et les services en français; et les protocoles d'intervention auprès des adultes ayant une déficience intellectuelle qui ont un besoin urgent de soutien provisoire (voir la Directive 6 – Adultes ayant une déficience intellectuelle et ayant un besoin urgent d'intervention de soutien provisoire).</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 1.0 Communication de renseignements)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les entités d'examen des demandes fournissent des renseignements appropriés et un service à la clientèle de qualité aux adultes ayant une déficience intellectuelle, aux personnes qui les soutiennent et au grand public de façon uniforme à l'échelle provinciale 	<p>Examen des protocoles d'information pour la fourniture de renseignements sur le site Web afin de s'assurer que ces exigences particulières sont incluses.</p> <p>Examen du site Web des SOPDI :</p> <p>Confirmer :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le site Web a la même image de marque que les autres entités d'examen des demandes Coordonnées complètes de tous les bureaux Heures de bureau pour répondre aux demandes de renseignements par téléphone, en ligne (courriel) et en personne Lien vers le site Web du ministère Informations sur les autres SOPDI Protocoles de service Services linguistiques en français Répondre aux adultes qui ont des besoins urgents 	<p>Les protocoles du SITE WEB ne comportaient pas la même image de marque que celle des autres entités d'examen des demandes, y compris les informations et le langage de base communs; les coordonnées clairement visibles et complètes pour tous les bureaux dans la région; les heures d'ouverture pour répondre directement aux demandes de renseignements par téléphone, en ligne (courriel) et en personne; un lien vers le site Web du ministère, d'autres entités d'examen des demandes dans la province et des liens vers d'autres ressources pertinentes; des protocoles pour les services, l'accessibilité et les services en français; et les protocoles d'intervention auprès des adultes ayant une déficience intellectuelle qui ont un besoin urgent de soutien provisoire.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>39. Mauvais traitements, examen annuel des politiques et consignes</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes procède chaque année à un examen obligatoire de ses politiques et de ses consignes relatives à la prévention, à l'identification et au signalement des mauvais traitements et les met à jour au besoin.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(2)c</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les politiques soient examinées tous les ans afin d'en évaluer l'efficacité et mises à jour au besoin. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ébauches révisées des politiques et consignes • Comptes rendus des réunions faisant état d'une discussion sur les politiques et consignes, l'examen et les révisions • Évaluations du rendement 	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas procédé chaque année à un examen obligatoire de ses politiques et de ses consignes relatives à la prévention, à l'identification et au signalement des mauvais traitements et les met à jour au besoin.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>40. Mauvais traitements, signalement à la police</p> <p>L'entité d'examen des demandes qui soupçonne qu'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle peut constituer une infraction criminelle signale immédiatement le cas à la police.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(4)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. • Veiller à ce que tous les incidents et soupçons de mauvais traitements qui pourraient constituer une infraction criminelle soient signalés immédiatement à la police afin que toute mesure appropriée puisse être prise. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapports d'incidents internes des SOPDI • Rapports d'incidents du ministère (le cas échéant, conformément aux lignes directrices relatives aux rapports d'incidents) • Dossiers 	<p>L'entité d'examen des demandes qui a soupçonné qu'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle peut constituer une infraction criminelle n'a pas immédiatement signalé le cas à la police.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>41. Mauvais traitements, enquête interne</p> <p>L'entité d'examen des demandes qui soupçonne qu'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle peut constituer une infraction criminelle ne procède à aucune enquête interne tant que la police n'a pas terminé sa propre enquête.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(4)b</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les SOPDI s'abstiennent de nuire à toute enquête policière portant sur des incidents allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui pourraient constituer une infraction criminelle. • S'assurer que les SOPDI ont examiné et formulé des consignes pour réagir à la divulgation de mauvais traitements, ou de mauvais traitements soupçonnés ou observés, y compris le moment de toute enquête interne. • La procédure à suivre pour traiter toutes les allégations de mauvais traitements. 	<p>Preuve que dans les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle qui pourraient constituer une infraction criminelle, l'organisme de service n'a procédé à aucune enquête interne avant que la police ait terminé sa propre enquête.</p> <p>Examen des dossiers et des documents. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapports d'incidents internes des SOPDI • Rapports d'incidents du ministère (le cas échéant, conformément aux lignes directrices relatives aux rapports d'incidents) • Dossiers • Documents d'une enquête interne, menée après une enquête policière 	<p>Les documents indiquent que l'entité d'examen des demandes a mené une enquête interne avant que la police ait terminé son enquête.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>42. Mauvais traitements, tolérance zéro</p> <p>Au moins une fois par année, l'entité d'examen des demandes procède à un examen de ses politiques et de ses consignes visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements envers les personnes ayant une déficience intellectuelle.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(5)a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. • Veiller à ce que les politiques soient examinées au moins une fois par année afin d'en évaluer l'efficacité et mises à jour au besoin. 	<p>Preuve qu'un examen des politiques et consignes visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements envers les personnes ayant une déficience intellectuelle a lieu au moins une fois par année.</p> <p>Rechercher des preuves de « tolérance zéro en matière de mauvais traitements » dans l'ensemble des documents.</p> <p>Vérification des dossiers et des documents. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Révision annuelle des politiques et consignes • Comptes rendus des réunions • Dates de révision • Politiques et consignes révisées <p>Les politiques et consignes devraient promouvoir une tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements.</p>	<p>Il n'y a pas assez de preuves confirmant l'examen annuel obligatoire de la politique sur les mauvais traitements pour promouvoir la tolérance zéro.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>43. Mauvais traitements, changements</p> <p>L'entité d'examen des demandes détermine s'il est nécessaire d'apporter des changements à ses politiques et à ses consignes afin de prévenir les cas de mauvais traitements.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(5)b)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. • Veiller à ce que les politiques soient révisées au besoin pour prévenir de futurs mauvais traitements. 	<p>Preuve qu'une évaluation a été menée pour déterminer s'il est nécessaire d'apporter des changements aux politiques et consignes pour prévenir les cas de mauvais traitements.</p> <p>Examen des dossiers et des documents. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des politiques et consignes sur les mauvais traitements • Rapports sur les mauvais traitements • Rapports d'incidents internes des SOPDI • Rapports d'incidents du ministère (le cas échéant, conformément aux lignes directrices relatives aux rapports d'incidents) • Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'organisme a évalué si des changements à ses politiques sur les mauvais traitements étaient nécessaires pour prévenir les mauvais traitements.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>44. Mauvais traitements, mise en œuvre des changements</p> <p>L'entité d'examen des demandes met promptement en œuvre les changements jugés nécessaires par suite de l'examen.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(5)c</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. • Veiller à ce que les SOPDI mettent rapidement en œuvre les changements découlant de leur examen des consignes pour réagir à la divulgation de mauvais traitements ou aux mauvais traitements soupçonnés ou observés. 	<p>Preuve que des changements nécessaires ont été promptement mis en œuvre à la suite d'un examen.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dates de révision des politiques et des consignes • Politiques et consignes révisées • Formation révisée du personnel • Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve confirmant que l'organisme a mis en œuvre les changements nécessaires déterminés à la suite de l'examen.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>45. Mauvais traitements, rapport écrit</p> <p>L'entité d'examen des demandes prépare un rapport écrit de l'examen de ses politiques et de ses consignes visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et des changements, le cas échéant, jugés nécessaires par suite de l'évaluation.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 30(6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que chaque personne reçoive du soutien dans un environnement sûr et respectueux où aucune forme de mauvais traitements ne sera tolérée. • Veiller à ce que les SOPDI disposent de preuves écrites reflétant leur examen des politiques et consignes, y compris les documents de tout changement découlant de l'évaluation. • Veiller à ce que les politiques soient examinées tous les ans afin d'en évaluer l'efficacité et mises à jour au besoin. 	<p>Consignation par écrit de l'examen des politiques et des consignes visant à promouvoir une tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de toute modification aux politiques et consignes qui sont jugées nécessaires à la suite de l'examen.</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dates de révision des politiques et des consignes • Politiques et consignes révisées • Formation révisée du personnel • Comptes rendus des réunions <p>Les politiques et consignes doivent promouvoir une tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements.</p>	<p>Il n'y a pas de preuve écrite de l'examen annuel de la politique sur les mauvais traitements pour promouvoir la tolérance zéro.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>46. Communication des cas de mauvais traitements, consentement</p> <p>Les politiques et les consignes relatives à la communication des cas de mauvais traitements exigent que l'entité d'examen des demandes obtienne le consentement de la personne ayant une déficience intellectuelle, si elle est capable de le donner, avant de communiquer avec d'autres personnes.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 31(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les SOPDI reconnaissent l'importance de l'obligation de respecter l'autonomie personnelle en obtenant le consentement des personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont capables de donner leur consentement avant d'aviser d'autres personnes au sujet d'allégations ou d'incidents de mauvais traitements, et qu'ils en tiennent compte dans leurs politiques et consignes. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapports d'incidents internes des SOPDI • Rapports d'incidents du ministère (le cas échéant, conformément aux lignes directrices relatives aux rapports d'incidents) • Dossiers • Comptes rendus des réunions 	<p>Les éléments de preuve confirmant le consentement de la présumée victime ont été insuffisants avant d'en aviser d'autres personnes.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>47. Prévention/signalement des mauvais traitements</p> <p>L'entité d'examen des demandes se conforme également aux politiques et aux consignes énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 en vertu de la Loi sur la prévention des mauvais traitements et le signalement, ainsi qu'au processus du ministère pour signaler les incidents graves lorsqu'un rapport est reçu à cet égard.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 7.0 Processus de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer l'exigence du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité et rappeler que les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements doivent être signalés au ministère comme un incident grave. S'assurer que les entités d'examen des demandes ont mis en place un processus provincial uniforme pour signaler les incidents graves. 	<p>Examiner les dossiers et les documents pour déterminer la conformité avec :</p> <ol style="list-style-type: none"> Les politiques et consignes concernant les mesures d'assurance de la qualité Le processus du MSSC pour le signalement des incidents Une copie du rapport d'incident grave <p>Il peut s'agir de rapports d'incidents internes et de rapports d'incidents du MSSC.</p>	<p>Il n'y a pas assez d'éléments de preuve qui confirment que l'entité d'examen des demandes se conforme aux politiques et aux consignes énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 en vertu de la Loi sur la prévention des mauvais traitements et le signalement, ainsi qu'au processus du ministère pour signaler les incidents graves lorsqu'un rapport est reçu à cet égard.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>48. Plan de préparation aux situations d'urgence, intérieur</p> <p>L'entité d'examen des demandes adopte un plan de préparation aux situations d'urgence traitant des urgences qui peuvent survenir dans les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et où il fournit des services et soutiens à des personnes ayant une déficience intellectuelle, notamment les pannes d'électricité, les incendies, les inondations, les dégâts causés par des tempêtes, les pandémies et les urgences médicales.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(1)2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'entité d'examen des demandes a tenu compte de différents types de situations d'urgence, de situations inhabituelles et qu'elle a défini un moyen approprié d'intervenir. • S'assurer que l'entité d'examen des demandes prend des mesures pour promouvoir et maintenir un environnement sûr. • Souligner que les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que leurs locaux respectent toutes les exigences provinciales en matière de santé et de sécurité et de protection contre les incendies. 	<p>Preuve d'un plan de préparation aux situations d'urgence pour ce qui suit : urgences survenant sur les sites appartenant à l'organisme de service ou exploités par celui-ci et où les personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent des services et des soutiens, notamment les pannes d'électricité, les incendies, les inondations, les dégâts causés par des tempêtes, les pandémies et les urgences médicales.</p> <p>Examen des dossiers et des documents. Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de préparation aux situations d'urgence documenté. <p>Exemples : pannes de courant, incendies, inondations, dommages causés par les tempêtes, pandémies et urgences médicales.</p>	<p>L'entité d'examen des demandes n'a pas de plan de préparation aux situations d'urgence traitant des urgences qui peuvent survenir dans les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et où il fournit des services et soutiens à des personnes ayant une déficience intellectuelle, notamment les pannes d'électricité, les incendies, les inondations, les dégâts causés par des tempêtes, les pandémies et les urgences médicales.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>49. Plan de continuité de service</p> <p>Chaque entité d'examen des demandes adopte un plan de continuité de service visant à assurer la sécurité autour des lieux dont elle est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement pendant une perturbation des services.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(1)4</p> <p>Remarque : Nous ne cherchons pas d'exigences particulières dans le plan, mais plutôt un plan en cas d'interruption de service (p. ex., interruption de travail, réinstallation en raison d'un incendie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'entité d'examen des demandes a tenu compte de différents types de situations d'urgence, de situations inhabituelles et qu'elle a défini un moyen approprié d'intervenir. • S'assurer que l'entité d'examen des demandes prend des mesures pour promouvoir et maintenir un environnement sûr. • Souligner que les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que leurs locaux respectent toutes les exigences provinciales en matière de santé et de sécurité et de protection contre les incendies. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de continuité de service documenté. <p>Le plan doit assurer la sécurité autour des lieux exploités pendant une interruption de service.</p>	<p>Il n'y a pas de plan de continuité de service visant à assurer la sécurité autour des lieux dont elle est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement pendant une perturbation des services.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>50. Plan de sécurité-incendie approuvé, document</p> <p>À la demande d'un directeur ou d'une directrice, l'entité d'examen des demandes lui présente son plan de sécurité-incendie approuvé qu'exige, le cas échéant, le <i>Règlement de l'Ontario 213/07</i> (Code de prévention des incendies) pris en application de la <i>Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie</i>.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'entité d'examen des demandes a tenu compte de différents types de situations d'urgence, de situations inhabituelles et qu'elle a défini un moyen approprié d'intervenir. • S'assurer que l'entité d'examen des demandes prend des mesures pour promouvoir et maintenir un environnement sûr. • Souligner que les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que leurs locaux respectent toutes les exigences provinciales en matière de santé et de sécurité et de protection contre les incendies. 	<p>Preuve d'un plan de sécurité-incendie approuvé qu'exige, le cas échéant, le <i>Règlement de l'Ontario 213/07</i> (Code de prévention des incendies) pris en application de la <i>Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie</i>.</p> <p>Approbation/signature du chef de la sécurité- incendie local.</p>	<p>Il n'y a pas assez de preuves d'un plan de sécurité-incendie approuvé exigé le cas échéant par le <i>Règlement de l'Ontario 213/07</i> (Code de prévention des incendies) pris en application de la <i>Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie</i>.</p>	<p>Une réponse ou une mesure démontrée sera requise dans les 24 heures suivant la réception de la lettre de non-conformité décrivant les mesures correctives et les délais pour corriger le problème.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>51. Entretien du matériel</p> <p>L'entité d'examen des demandes adopte des politiques et des consignes relatives à l'entretien du matériel sur les lieux dont il est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement et veille à son entretien conformément aux recommandations du fabricant.</p> <p>Règl. de l'Ont. 299/10, 33(3)</p>	<p>Veiller à ce que les organismes de service prennent toutes les mesures nécessaires pour promouvoir et assurer un milieu sécuritaire.</p> <p>Veiller à ce que le matériel soit gardé en bon état de fonctionnement, conformément aux consignes du fabricant.</p> <p>Veiller à ce que les organismes respectent les politiques et les consignes d'entretien du matériel.</p> <p>Veiller à ce que le matériel fonctionne de façon sûre et efficace.</p>	<p>Certificats d'inspection/factures de services/documents de facturation confirmant l'entretien régulier des extincteurs d'incendie, des installations d'extincteurs à eau du type gicleurs, des systèmes d'alarme, des ascenseurs et élévateurs mécaniques</p> <p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la documentation relative à l'entretien du matériel • les registres/calendriers de l'entretien • les protocoles recommandés par le fabricant • les listes de vérification 	<p>Il n'y avait pas assez de preuves confirmant que l'équipement était entretenu conformément aux recommandations du fabricant.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>52. Technologie de l'information spécifiée par le ministère</p> <p>L'entité d'examen des demandes utilise les technologies de l'information prescrites par le ministère pour la collecte, l'utilisation et la tenue à jour des renseignements sur les personnes qui présentent une demande de services et de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p> <p>(Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 8.0 Présentation de rapports au ministère et collecte des données)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une communication efficace et transparente entre le ministère et l'entité d'examen des demandes et veiller à la collecte, à l'utilisation et à la déclaration de données exactes, cohérentes et opportunes pour éclairer la planification communautaire, les prévisions du ministère, la mesure du rendement et l'élaboration de programmes et de politiques. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation du système DSCIS concernant la création de cas d'admissibilité, le téléchargement de documents, les renvois à l'intervention urgente, etc. Politiques et consignes Formation documentée Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez de preuves qui confirment que l'entité d'examen des demandes a utilisé les technologies de l'information prescrites par le ministère pour la collecte, l'utilisation et la tenue à jour des renseignements sur les personnes qui présentent une demande de services et de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>53. Technologie de l'information spécifiée par le ministère/consignes et directives établies</p> <p>L'entité d'examen des demandes suit les consignes établies pour la technologie de l'information spécifiée par le ministère et dans la directive sur les qualifications et les normes de service pour l'évaluation des besoins, afin de maintenir l'exactitude, l'uniformité et l'actualité des renseignements recueillis.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 8.0 Présentation de rapports au ministère et collecte des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une communication efficace et transparente entre le ministère et l'entité d'examen des demandes et veiller à la collecte, à l'utilisation et à la déclaration de données exactes, cohérentes et opportunes pour éclairer la planification communautaire, les prévisions du ministère, la mesure du rendement et l'élaboration de programmes et de politiques. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation du système DSCIS concernant la création de cas d'admissibilité, le téléchargement de documents, les renvois à l'intervention urgente, etc. Politiques et consignes Protocoles Formation documentée Comptes rendus des réunions 	<p>Il n'y a pas assez de preuves qui confirment que l'entité d'examen des demandes a suivi les consignes établies pour la technologie de l'information spécifiée par le ministère et dans la directive sur les qualifications et les normes de service pour l'évaluation des besoins.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>

Les éléments suivants doivent être évalués avant de faire une recommandation à un directeur ou à une directrice en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes*

Dossiers et documents	But	Indicateur	Non-conformité observée	Exigence de conformité
<p>54. Statistiques sommaires/rapports</p> <p>L'entité d'examen des demandes doit, à la demande du ministère, recueillir et déclarer des renseignements supplémentaires précis qui ne sont pas saisis par la technologie de l'information spécifiée par le ministère.</p> <p>Directives à l'intention des entités d'examen des demandes : 8.0 Présentation de rapports au ministère et collecte des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une communication efficace et transparente entre le ministère et l'entité d'examen des demandes et veiller à la collecte, à l'utilisation et à la déclaration de données exactes, cohérentes et opportunes pour éclairer la planification communautaire, les prévisions du ministère, la mesure du rendement et l'élaboration de programmes et de politiques. 	<p>Examen des dossiers et des documents.</p> <p>Les SOPDI font la démonstration de la saisie des données dans les champs obligatoires pour répondre aux exigences en matière de rapports trimestriels.</p> <p>Peuvent servir d'éléments de preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système DSCIS • Rapports trimestriels • Documentation des rapports 	<p>Il n'y a pas assez de preuves confirmant que l'entité de la demande a recueilli et déclaré des renseignements supplémentaires précis qui ne sont pas saisis sur demande dans les technologies de l'information prescrites par le ministère.</p>	<p>Une lettre ou un document confirmant que la mesure corrective a été menée à bien.</p>