

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires - Séance d'information sur la conformité des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle en 2025

Questions et réponses (du 6 octobre 2025)

Table des matières

Dossiers employés-bénévoles.....	2
Dossiers personnels.....	5
Dossiers et documents.....	15
Administration.....	15

Pour répondre aux demandes formulées par les intervenants, le ministère peut fournir de l'information sur la visée de la législation, de la réglementation ou sur les exigences du programme, et ainsi aider les organismes et les entités d'examen des demandes à comprendre leurs obligations et responsabilités lorsqu'elles offrent des services et des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère. Veuillez noter que toute précision que le ministère pourra fournir aux intervenants vise à contribuer à la transparence et à la compréhension générale, mais ne constitue aucunement un avis juridique. Les intervenants sont invités à consulter leurs propres conseillers, y compris leurs conseillers juridiques, afin d'obtenir des éléments d'orientation concernant des situations factuelles particulières.

Dossiers employés-bénévoles

- 1. À un moment donné, l'on a mentionné qu'un évaluateur devait suivre au moins deux séances de formation du programme (rapports trimestriels) pour le maintien de ses qualités requises en plus de l'examen de la fiabilité des évaluateurs, est-ce cela la conformité? Rien n'est mentionné à l'indicateur n° 17 de la Liste des indicateurs, sous Dossiers, employés-bénévoles.**

Non, la participation à deux séances de formation du programme ne figure pas parmi les critères exigés en vertu du Règlement de l'Ont. 299/10 (Règl. de l'Ont. 299/10) ou de ses Directives en matière de politique, et n'est pas incluse pas dans l'évaluation de la conformité. Un évaluateur doit suivre deux séances de formation du programme pour conserver ses qualités requises, comme l'indiquent les directives du MDESC sur le maintien des qualités requises des évaluateurs.

Aux fins de la vérification de la conformité menée en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (LSSISPD), les inspecteurs du ministère évalueront la conformité aux exigences de la LSSISPD et du Règl. de l'Ont. 299/10 – Mesures d'assurance de la qualité et Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes, pris en application de la LSSISPD.

Sous Dossiers, employés-bénévoles, dans la Liste des indicateurs des Mesures d'assurance de la qualité, les indicateurs 17, 18 et 19 renvoient à l'extrait suivant de la Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien :

Les évaluateurs doivent répondre aux exigences de formation et d'expérience suivantes pour s'assurer que leurs compétences satisfont toujours aux normes du ministère :

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

évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère, et plus précisément celles portant sur les congés.

Démontrer sa conformité aux énoncés reproduits ci-dessus et tirés des Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes :

Pour évaluer la conformité aux exigences susmentionnées, les conseillers en programmes du ministère examineront un échantillon de dossiers afin de vérifier si les évaluateurs (à l'exception de ceux qui sont en arrêt de travail autorisé au moment de l'inspection) ont rempli au moins 36 trousse de demande de services au cours des 18 mois séparant chaque examen de la fiabilité des évaluateurs (à titre de pratique exemplaire, au moins deux évaluations de l'Échelle d'intensité de soutien – version pour adulte (SIS-A^{MC}) par mois).

Les conseillers en programmes vérifieront également la documentation des bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) indiquant la durée de tout arrêt de travail d'un évaluateur et le plan mis en place pour permettre à ce dernier de reprendre ses évaluations dès son retour.

Les directives du MDESC sur le maintien des qualités requises des évaluateurs prodiguent d'autres conseils à ce sujet. Même si certains des éléments énumérés ci-dessous ne figurent pas parmi les exigences énoncées dans la LSSISPD, le Règl. de l'Ont. sur les Mesures d'assurance de la qualité (pris en application de la LSSISPD) et les Directives en matière de politique, mais sont évalués dans le cadre d'un examen de la conformité, les bureaux des SOPDI doivent se conformer aux exigences du MDESC pour conserver les qualités requises des évaluateurs.

1. Réussir toutes les phases du Programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données (FEAQD) du MDESC, de la formation des nouveaux évaluateurs, et obtenir au moins le statut Qualifié de SIS^{Enr.} au premier examen de la fiabilité des évaluateurs;
2. utiliser régulièrement la trousse de demande de services, comportant : une demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DSSPD), une Échelle d'intensité de soutien^{Enr.} (SIS^{Enr.}) et un rapport sommaire d'évaluation (RSÉ); 36 trousse de demandes de services/18 mois (recommandations d'au moins deux par mois);
3. suivre un cours de recyclage d'une journée à chaque période de 18 mois, pas plus de trois mois avant l'examen de la fiabilité des évaluateurs et d'assurance de la qualité de (SIS^{Enr.}) prévu;
4. obtenir le statut Qualifié ou Avancé à l'examen de la fiabilité des évaluateurs de SIS^{Enr.}, avant la date limite de 18 mois du dernier examen de la fiabilité des évaluateurs, qui doit être passé dans les trois mois suivant la journée de recyclage;

5. participer à au moins deux séances de formation du programme de FEAQD, du MDESC, lorsqu'elles sont offertes, pendant la période de 18 mois (vidéoconférence, groupe de travail, etc.);
6. l'évaluateur doit assister à toutes les séances de formation « d'appoint » du programme de FEAQD, du MDESC, portant sur DSSPDI/SIS^{Enr}/RSÉ.

2. Lors de la toute dernière vérification de la conformité, les conseillers en programmes n'ont voulu consulter que les dossiers des employés de l'évaluateur recrutés depuis la dernière vérification, est-ce toujours le cas?

Les dossiers de tous les employés peuvent faire l'objet d'une vérification. Le conseiller en programmes sélectionnera un échantillon parmi les dossiers de tous les évaluateurs actuellement employés afin d'en vérifier la conformité.

3. Il est ressorti des dernières réunions que les évaluateurs doivent remplir davantage d'évaluations par mois et subissent des pressions pour simplifier les procédures. La conformité permet-elle de déterminer le nombre d'évaluations que l'on doit effectuer par mois?

Les inspecteurs de la conformité ont pour obligation, entre autres, de vérifier si une entité se conforme à la LSSISPD, au Règl. de l'Ont. relatif aux MAQ pris en vertu de la LSSISPD et aux Directives en matière de politique.

Le ministère a fourni des politiques et des directives opérationnelles sur les attentes actuelles en matière de formation et de maintien des qualités requises des évaluateurs. Ces lignes directrices sont en place afin d'assurer la cohérence et de favoriser l'intégrité des procédures et des résultats des évaluations. À titre de pratique exemplaire, le ministère recommande à tous les évaluateurs de maintenir une moyenne de deux trousse de demande de services par mois. Le ministère continue également de s'attendre à ce que les superviseurs respectent les exigences en matière de maintien des qualités requises des évaluateurs lorsqu'ils tiennent un rôle de supervision, comme il est indiqué dans les Lignes directrices pour maintenir le statut Qualifié des évaluateurs. Cela consiste notamment à effectuer au moins trois évaluations par trimestre (une par mois) et à réaliser différentes activités liées aux évaluations afin de renforcer et d'actualiser leurs compétences. Les inspecteurs continueront de vérifier si les évaluateurs se conforment toujours à l'obligation qu'ils ont d'utiliser 36 trousse de demande de services remplies au cours des 18 mois, comme l'exigent les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes.

4. Au cours d'une vérification, un inspecteur peut : (c) poser à toute personne présente sur les lieux des questions pertinentes pour l'inspection.

En général, les superviseurs, le gestionnaire et le directeur sont disponibles pour répondre aux questions et aider l'inspecteur et l'inspection. Est-il possible que les inspecteurs souhaitent parler aux employés travaillant sur place? Dans l'affirmative, à quel genre de questions ces derniers doivent-ils s'attendre (il y a plusieurs indicateurs)? Comment peuvent-ils bien se préparer à ces échanges afin de calmer toute anxiété?

Dans certaines situations, le conseiller en programmes peut interagir avec certains employés sur les lieux. Il n'a pas l'intention d'être intimidant ou de tester leurs connaissances de la réglementation ou des directives en matière de politique. Il peut poser des questions lorsqu'il veut obtenir des précisions ou essaie de trouver de l'information ou de la documentation comme preuve de conformité. Souvent, le conseiller en programmes aime bien discuter avec les employés et répondre aux questions générales qu'ils peuvent lui poser à propos de la conformité ou de la procédure de conformité.

Dossiers personnels

5. Une question a été posée concernant l'Indicateur n° 16 – Critères d'admissibilité, Démontrer l'inexactitude d'une demande, qui prévoit :

À cette étape du processus de réexamen, l'Entité d'examen des demandes doit donner à la personne, ou à sa représentante ou son représentant, la possibilité de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi* et son Règlement n'ont pas été appliqués comme il convient dans son cas.

a) À quelle étape cet indicateur fait-il référence?

En vertu des Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes, cet indicateur renvoie à l'étape 1 du processus de réexamen, comme l'indique la Directive 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité.

b) Quelle est la date limite pour informer l'auteure ou l'auteur de la demande que la décision du bureau des SOPDI sur son admissibilité a été infirmée?

Conformément à la Directive 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité, à l'étape 1 du processus de réexamen, le personnel et la superviseure ou le superviseur de l'Entité d'examen des demandes doivent :

- rendre une nouvelle décision sur l'admissibilité, et en informer par écrit la personne ou sa représentante ou son représentant du résultat de l'étape 1 dans les 15 jours ouvrables.

c) Sous ce même indicateur (n° 16) de la Liste des indicateurs, à la colonne intitulée « Indicateur », il est indiqué :

Réexamen des dossiers personnels.

Les éléments de preuve peuvent comprendre :

- notes ou procès-verbal de réunion;
- notes sur le cas;
- annotations dans DSCIS afin de mettre le dossier de l'auteure ou de l'auteur de la demande à jour;
- lettre ou document destiné à l'auteure ou l'auteur de la demande ou à sa représentante ou son représentant avec :
 - une possibilité de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi* et son Règlement n'ont pas été appliqués comme il convient dans son cas.

Cette section fait-elle référence à ce que l'auteur ou l'auteure de la demande doit fournir pour démontrer que le bureau des SOPDI n'a pas appliqué les critères comme il convient? Ou à un appel?

Cette section de la Liste des indicateurs concerne les éléments de preuve dont le bureau des SOPDI peut se servir pour démontrer qu'il a respecté les critères énoncés dans les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes. Le conseiller en programmes effectuant une inspection vérifiera les éléments de preuve afin de déterminer si le bureau des SOPDI a respecté les critères énoncés dans la Directive 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité.

6. Il y a eu une question à propos des indicateurs n° 16 – Qualités requises des évaluateurs et n° 20 – Normes de service des évaluateurs, qui exhortent les évaluateurs à ne pas participer directement à la prestation de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Les bureaux des SOPDI aimeraient savoir : Comment peut-on militer pour le retrait ou l'assouplissement de ces indicateurs? Trouver des employés possédant cinq d'expérience peut être difficile. Or, limiter la capacité des évaluateurs à contribuer directement aux services aux personnes ayant une déficience intellectuelle risque également de compliquer le recrutement d'évaluateurs.

La [Directive à l'intention des Entités – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien](#) exige des bureaux des SOPDI qu'ils « s'assurent que les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services ne

participent pas directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (c.-à-d., ne travaillent pas pour un organisme de service qui offre des services et soutiens résidentiels ou liés à la participation communautaire prévus par la LSSISPD) ». Le critère de cette directive vise à éviter tout conflit d'intérêts, perçu ou réel. Les indicateurs de conformité doivent refléter les exigences des directives.

En janvier 2024, une note de service a été envoyée à tous les bureaux des SOPDI afin de leur procurer une confirmation par écrit qu'une suspension temporaire de l'application de l'obligation, pour les évaluateurs, de ne pas participer directement à la prestation des services aux personnes contenue dans la Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien est en vigueur jusqu'à nouvel ordre, le temps que le ministère procède à un examen de la politique. Les bureaux des SOPDI doivent toutefois divulguer au ministère, sans tarder, toute situation qui pourrait être considérée comme un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu. Au cours de l'examen de la politique du ministère, on s'attend à ce que les bureaux des SOPDI continuent de prendre toutes les mesures raisonnables pour se conformer à l'obligation, pour tous les évaluateurs, de ne pas participer directement à la prestation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

7. Sous Dossiers personnels figure l'Indicateur n° 18 – Réexamen des critères d'admissibilité. Les employés et la superviseure ou le superviseur participent-ils au processus d'appel?

En effet, cet indicateur relève de l'étape 1 du processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité énoncé dans les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes.

8. La colonne « Indicateur » sous le n° 26 – Demande de passer à l'étape 3, Réexamen des Entités d'examen des demandes/autre région, contient l'énoncé suivant : « Examiner ce que le bureau des SOPDI a fait ou fera à la réception de cette demande : dans les 10 jours ouvrables suivant les 10 jours ouvrables ». À quoi cet énoncé fait-il référence?

Merci d'avoir signalé cette incohérence. Les Directives ne prévoient aucun délai pour les actions de la première Entité d'examen des demandes, seulement qu'elle doit passer à l'étape 3 dans les 15 jours ouvrables.

9. **Sous l'Indicateur n° 27 – Dossiers personnels, à l'étape 3 - Calendrier des examens, il est mentionné :**

Lorsqu'une demande a été reçue dans les 10 jours suivant la notification du résultat de l'étape 2 du processus de réexamen, l'Entité d'examen des demandes qui a mené à bien l'étape 2 doit envoyer la demande écrite de procéder à l'étape 3 à la directrice générale ou au directeur général (ou sa ou son délégué) de l'Entité d'examen des demandes. La directrice générale ou le directeur général de l'Entité d'examen des demandes qui reçoit cette demande de réexamen doit satisfaire à la requête et passer à l'étape 3 du processus de réexamen de l'admissibilité dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite.

Si le bureau des SOPDI qui la reçoit ne répond pas dans les délais impartis (15 jours ouvrables), quel bureau des SOPDI est jugé non conforme? Celui qui l'envoie ou celui qui la reçoit?

Comme indiqué sous l'étape 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité, les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes exigent que la directrice générale ou le directeur général **qui reçoit la demande de réexamen se conforme à la requête et passe à l'étape 3 du processus d'examen de l'admissibilité dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de la demande écrite. Voilà pourquoi, si le bureau des SOPDI qui reçoit la demande de procéder à l'étape 3 ne se conforme pas à cette obligation, le bureau des SOPDI devant passer à l'étape 3 ne se conforme pas aux exigences.

Au cours de l'inspection, le conseiller en programmes évaluera toutes les demandes d'admissibilité à l'étape 3 que l'Entité d'examen des demandes aura reçues afin de confirmer sa conformité.

10. **À l'étape 3 du processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité, la directrice générale ou le directeur général (ou sa ou son délégué) des Entités d'examen des demandes doit déterminer si les règles régissant l'étape 2 ont été respectées.**

Que doivent faire les bureaux des SOPDI pour déterminer si les règles régissant l'étape 2 ont été respectées et suivies?

Les règles régissant l'étape 2 du processus de réexamen des décisions sont énoncées dans la Directive 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité, des Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes.

À l'étape 2 du processus de réexamen, la directrice générale ou le directeur général (ou sa ou son délégataire) de l'Entité d'examen des demandes doit :

- décider si les règles régissant l'étape 1 ont été respectées;
- fournir à la personne, à sa représentante ou son représentant, la possibilité de soumettre d'autres renseignements et documents à l'appui susceptibles d'influer sur le processus de réexamen et la décision rendue initialement sur l'admissibilité;
- examiner les nouveaux renseignements et documents fournis à l'appui afin d'établir si la personne satisfait ou non aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et son Règlement;
- rendre sa décision et en informer par écrit la personne, sa représentante ou son représentant dans les 15 jours ouvrables.

Au moment de décider si les règles régissant l'étape 2 ont été suivies, l'un des éléments suivants peut servir de preuve pour démontrer la conformité :

- notes sur les cas;
- opinion ou documentation;
- annotations dans le DSCIS afin de mettre le dossier à jour;
- dossier de l'auteur ou l'auteur de la demande;
- procès-verbaux des réunions;
- lettre, document ou notes aux dossiers confirmant que la directrice générale ou le directeur général (ou sa ou son délégataire) :
 - a rendu une décision; et
 - a notifié le particulier ou sa représentante ou son représentant dans les 15 jours ouvrables.

L'objet général de cette Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 3. Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité, consiste, comme le souligne la Liste des indicateurs des SOPDI, à :

- décrire les procédures employées par les Entités d'examen des demandes pour réexaminer les décisions d'inadmissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère; et
- s'assurer que le processus employé par les Entités d'examen des demandes pour réexaminer une décision, lorsqu'une personne est jugée inadmissible aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, est conforme aux principes et objectifs d'équité et d'uniformité à l'échelle de province.

Si vous avez d'autres questions au sujet des obligations et responsabilités d'un bureau des SOPDI au moment où il procède à l'étape 3 et examine les décisions sur l'admissibilité, votre organisme peut demander des avis juridiques indépendants afin de l'aider à s'assurer qu'il remplit toutes les exigences de la directive et toutes les autres obligations juridiques susceptibles de s'appliquer.

- 11. Les deux entrevues semi-structurées prévues dans le cadre de l'utilisation des trousse de demande de services doivent se dérouler en présence de l'auteur ou de l'auteur de la demande admissible et d'au moins une autre répondante ou un autre répondant, mais pas plus de quatre. L'autre répondante ou répondant est une personne qui connaît l'auteur ou l'auteur de la demande depuis au moins trois mois et peut être le père, la mère, un frère, une sœur, un autre membre de la famille, une tutrice ou un tuteur, un membre du personnel de soutien direct, une superviseuse ou un superviseur, une enseignante ou un enseignant ou toute autre personne qui aide, travaille ou vit avec la personne faisant l'objet de l'évaluation et la comprend et comprend ses besoins particuliers de soutien.**

Les exemples ci-dessous sont-ils considérés comme une preuve suffisante de la conformité?

- **Une déclaration type dans la lettre de bienvenue indiquant que la personne rencontrée lors des réunions tenues confirme que les répondantes et répondants remplissaient les critères.**
- **Une déclaration dans le rapport sommaire d'évaluation précisant que tous les répondants remplissaient les critères.**

Les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes ne précisent pas la façon dont le bureau des SOPDI incorpore cette exigence. Le conseiller en programmes procédant à l'inspection examinera les preuves fournies par le bureau des SOPDI et en tiendra compte pour évaluer la conformité. Il peut inclure l'étude des notes versées au dossier ou de tout autre document fourni par le bureau des SOPDI confirmant que les répondantes ou répondants remplissaient les critères énoncés dans la Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien.

12. Une évaluation ou un rapport psychologique signé par un psychologue ou un associé en psychologie agréé par l'Ordre des psychologues de l'Ontario (ou un organisme équivalent d'une autre province) qui mentionne que la personne a une déficience intellectuelle aux termes de la Loi et de son Règlement doit être jointe aux documents d'appui afin de décider de l'admissibilité à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère. Qu'est qui serait considéré comme un rapport?

Les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes ne contiennent pas de définition précise de l'évaluation ou du rapport psychologiques.

Cela dit, en cas d'incertitude quant aux documents reçus, la Directive 2. Confirmation d'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, prévoit que « si la documentation d'un particulier ne fournit pas assez d'information, de conclusions diagnostiques, ou la décision claire d'un psychologue ou d'un associé en psychologie selon laquelle le particulier a une déficience intellectuelle, les Entités d'examen des demandes **ne peuvent pas** confirmer l'admissibilité de ce particulier à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le Ministère ». Dans de tels cas, elles doivent suivre des procédures précises, comme indiqué dans la directive.

Un petit guide destiné à confirmer l'admissibilité aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle a été rédigé à l'intention des bureaux des SOPDI. Il vise à expliquer le processus de confirmation de l'admissibilité aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle à l'aide de trois critères en rapport avec : le fonctionnement cognitif, le fonctionnement adaptatif et l'âge à l'apparition des limitations substantielles prescrites.

- 13. Les normes de service du ministère pour le processus d'évaluation (utilisation de la trousse de demande de services) décrites dans la Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien indiquent clairement que :**

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

Au point 4 de la question 12 de la demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, il faut inscrire les coordonnées du médecin; or, si la personne n'en a pas et que l'on répond « S. O. », respecte-t-on la conformité?

Oui, ces réponses seront jugées valides aux fins de l'examen de la conformité. Il est préférable d'inscrire « Pas de médecin » ou « Néant » lorsque des renseignements sont demandés, mais que l'on ne dispose pas de données précises.

- 14. Il y a eu une discussion sur l'obligation de répondre à toutes les questions de la demande de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle et sur les limites de DSCIS à cette requête. Cette question a-t-elle été résolue?**

Pour s'assurer que la trousse de demande de services est utilisée de manière uniforme, transparente et équitable à l'échelle de la province, chaque question doit avoir une réponse correspondante. La directive indique que :

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

Cela étant dit, le ministère s'engagera à faire participer l'équipe de DSCIS et les bureaux des SOPDI à l'examen du processus pour remplir la trousse de demande de services (en particulier les sections 1, 6 et 7) et déterminer qu'une réponse valide peut être saisie pour toutes les questions.

15. Une question porte sur l'Indicateur n° 40 – Délais des évaluateurs/entrevues

La directive mentionne :

Les Entités d'examen des demandes doivent établir les normes de services suivantes et les faire appliquer par les évaluateurs qui utilisent la trousse de demande de services : exceptionnellement, ou si la personne le demande ou le requiert, il pourra s'écouler plus de 15 jours ouvrables entre la première et la deuxième entrevue. (Directive à l'intention des Entités des demandes d'examen – 5. Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien)

Scénario : advenant que l'on prévoie remplir la demande de services et de soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-A) dans les 15 jours ouvrables, mais que l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-A) n'a pas pu l'être au cours de la première entrevue, et que la deuxième entrevue a donc dû être planifiée en dehors de la fenêtre de 15 jours ouvrables.

Est-ce conforme, puisque les entrevues devaient se tenir dans les 15 jours ouvrables?

La directive stipule que :

L'utilisation de la trousse de demande de services doit comporter deux entrevues semi-structurées auxquelles assisteront l'évaluatrice ou l'évaluateur, l'auteure ou l'auteur de la demande admissible, et au moins une répondante ou un répondant, mais pas plus de quatre. Ces entrevues doivent se dérouler de la façon décrite dans le manuel de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité et le manuel d'initiation à la trousse de demande de services :

Une norme optimale consiste à organiser les entrevues à différentes dates. Les évaluations prévues le même jour doivent être exceptionnelles et leur justification doit toujours reposer sur l'intérêt supérieur de l'auteure ou de l'auteur de la demande.

Exceptionnellement, ou si la personne le demande ou le requiert, il pourra s'écouler plus de 15 jours ouvrables entre la première et la deuxième entrevue.

Les Directives et les Mesures d'assurance de la qualité sont très claires au sujet des délais. La Directive 5 visant les qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien, n'admettent des dérogations aux délais de 15 jours entre la première et la deuxième entrevues qu'à titre exceptionnel ou lorsque la personne le demande ou le requiert. Un document justifiant toute dérogation aux délais exigés dans la Directive doit être disponible au moment de l'inspection des bureaux des

SOPDI afin que les inspecteurs du ministère puissent le consulter et en tenir compte. Il reviendra aux bureaux des SOPDI de décider où devront être enregistrées les notes sur la dérogation, selon leurs politiques et procédures.

Dossiers et documents

16. Les bureaux des SOPDI doivent-ils avoir leur propre site Web ou l'information affichée sur celui de la province suffit-elle à respecter la conformité à cet indicateur?

Oui, les bureaux des SOPDI doivent avoir leur propre site Web.

Selon la Directive à l'intention des Entités d'examen des demandes – 1. Communication de renseignements :

Les Entités d'examen des demandes doivent avoir leur propre site Web (c.-à-d., URL) :

- qui aura la même image identitaire que les autres Entités d'examen des demandes, notamment les mêmes renseignements de base et choix de langue; où figureront de manière bien visible et détaillée les coordonnées de tous bureaux de la région; où seront indiquées les heures auxquelles le personnel répondra directement aux demandes de services présentées par téléphone, en ligne (courriel) et en personne; qui offrira un lien vers le site Web du ministère, vers le site Web de toutes les autres Entités d'examen des demandes de la province, et vers d'autres ressources pertinentes; où seront affichés les protocoles en matière de service à la clientèle, d'accessibilité et de services en français; où seront affichés les protocoles utilisés pour répondre aux adultes qui ont un besoin urgent d'intervention de soutien (voir la Directive 6. Adultes ayant une déficience intellectuelle et ayant un besoin urgent d'intervention de soutien).

Administration

17. La lettre de conformité peut-elle être envoyée en anglais et en français afin de pouvoir l'afficher à l'organisme?

Oui. Une version française de la lettre de conformité a été envoyée à tous les bureaux des SOPDI avec la date de conformité originale de l'inspection précédente.

18. Les indicateurs ont-ils changé depuis la dernière vérification de conformité?

Non, les indicateurs n'ont pas changé. Les indicateurs de conformité sont fondés sur les exigences énoncées dans les Mesures d'assurance de la qualité (Règl. de l'Ont. 299/10) et les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes, lesquelles n'ont pas été modifiées depuis qu'elles sont entrées en vigueur.

19. Comment décide-t-on des nouveaux indicateurs? Peut-on donner son avis avant qu'ils ne soient définitifs? Peut-on donner son avis sur les effets des indicateurs déjà en place?

Les indicateurs de conformité doivent refléter les exigences énoncées dans les Mesures d'assurance de la qualité (Règl. de l'Ont. 299/10) et les Directives à l'intention des Entités d'examen des demandes. Les modifications proposées ou suggérées au Règlement et aux Directives ainsi que les rétroactions concernant tout autre secteur sont consignées dans des documents et sont régulièrement prises en compte dans les activités d'examen.

20. Si un bureau des SOPDI soumet une lettre d'attestation et continue d'être jugé non conforme au même indicateur, que se passe-t-il ensuite?

Le ministère propose que l'on vérifie les dossiers du bureau des SOPDI pour faire en sorte que les erreurs soient prises en note et rectifiées avant l'inspection. Le processus d'attestation/de validation vise à s'assurer que l'entité d'examen des demandes étudie les améliorations à apporter à toutes les procédures et pratiques pertinentes. Si une entité d'examen des demandes est jugée non conforme à plusieurs reprises pendant la validation ou si elle l'est encore à l'issue d'une nouvelle inspection, elle recevra une lettre de non-conformité par la poste et l'émission ou un avis d'intention de rendre une ordonnance de mise en conformité et une mesure coercitive pourrait être enclenchée.