

Ministère des Services sociaux et communautaires

Directive en matière de politique à l'intention des organismes de services

Affichage de la lettre de conformité ou de la lettre de non-conformité

Applicable à : tous les organismes de services subventionnés par le ministère des Services sociaux et communautaires aux termes de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*, dans le cadre de la fourniture de services et de soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Cadre juridique : articles 7(1)1

Date d'entrée en vigueur: Le 25 janvier 2016

Introduction :

La *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (LSSISPD) du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) définit le cadre législatif applicable à la prestation des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère en Ontario. Le Règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance de la qualité, pris en application de ladite loi, ainsi que les Directives à l'intention des organismes de services et les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes établissent des exigences complémentaires applicables aux organismes de services et aux entités d'examen des demandes (agissant sous l'appellation de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, SOPDI).

Le ministère procède à des inspections de la conformité des organismes de services et des bureaux des SOPDI financés par le MSSC, afin de déterminer s'ils remplissent les exigences établies par le règlement relatif aux mesures d'assurance de la qualité et par les directives en matière de politique. Lors d'une inspection de la conformité, le ministère examine généralement les dossiers et les documents, les politiques et les consignes, et procède à une inspection des lieux, afin de déterminer si les organismes de services et les bureaux des SOPDI se conforment aux exigences établies par le Règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance de la qualité, pris en application de la LSSISPD, et par les directives en matière de politique. À l'issue de l'inspection, le personnel du ministère adresse une lettre à l'organisme de services ou au bureau des SOPDI indiquant l'état de conformité de celui-ci.

Le ministère reconnaît que les personnes recevant des services et des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et les autres personnes susceptibles d'agir en leur nom, ainsi que le grand public, attendent probablement que la prestation des services et des soutiens financés par le MSSC soit assurée dans un environnement garantissant le niveau de sécurité nécessaire et ayant pour but de répondre aux besoins de la personne. Il est également attendu de l'organisme de services ou du bureau des SOPDI qu'il se conforme aux exigences définies par le ministère. Le ministère reconnaît qu'il faut faire preuve d'ouverture et de transparence en matière d'information. Le fait d'exiger que les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et les bureaux des SOPDI

fournissent des renseignements sur le résultat d'une inspection de la conformité les concernant constitue par exemple un moyen de promouvoir l'ouverture et la transparence.

Définitions :

La « **Lettre de conformité** » est une lettre adressée par le ministère des Services sociaux et communautaires à un organisme de services ou à un bureau des SOPDI, à l'issue de l'examen et de l'évaluation par le ministère de la capacité de cet organisme ou bureau à remplir les exigences établies par le Règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance de la qualité (pris en application de la LSSISPD) et par les Directives à l'intention des organismes de services et les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes. La lettre de conformité résume les résultats de l'inspection de la conformité et confirme que l'organisme de services ou le bureau des SOPDI est en conformité avec les exigences.

La « **Lettre de non-conformité** » est une lettre adressée par le ministère des Services sociaux et communautaires à un organisme de services ou à un bureau des SOPDI, à l'issue de l'examen et de l'évaluation par le ministère de la capacité de cet organisme ou bureau à remplir les exigences établies par le Règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance de la qualité (pris en application de la LSSISPD) et par les Directives à l'intention des organismes de services et les Directives à l'intention des entités d'examen des demandes. La lettre de non-conformité résume les résultats de l'inspection de la conformité, confirme qu'il existe des domaines de non-conformité et peut identifier les cas de non-conformité devant être rectifiés dans un délai défini.

Objet :

L'objet de cette directive en matière de politique est d'établir les exigences du ministère des Services sociaux et communautaires applicables aux organismes de services en matière d'affichage public des résultats d'une inspection de la conformité d'un organisme de services ou d'un bureau des SOPDI menée par le ministère. Ces exigences visent à promouvoir l'accès du public aux renseignements relatifs aux services et aux soutiens financés par le MSSC et aux prestataires de ces services et soutiens.

Le ministère exige aussi que les bureaux des SOPDI affichent publiquement les résultats des inspections de la conformité.

Directive :

Un organisme de services doit afficher une copie papier de la lettre de conformité envoyée par le ministère après une inspection de la conformité. La lettre de conformité doit être affichée au niveau ou à proximité de l'entrée principale du bureau central de l'organisme de services, dans un endroit bien en vue, de sorte que les personnes entrant dans les locaux puissent clairement et facilement la voir. La lettre de conformité doit rester affichée jusqu'à l'issue d'une inspection ultérieure de la conformité.

Un organisme de services doit afficher une copie papier de la lettre de non-conformité envoyée par le ministère si l'organisme reste en situation de non-conformité plus de 10 jours ouvrables après l'inspection de la conformité. La lettre de non-conformité doit être affichée au niveau ou à proximité de l'entrée principale du bureau central de l'organisme de services, dans un endroit bien en vue, de sorte

que les personnes entrant dans les locaux puissent clairement et facilement la voir. La lettre de non-conformité doit restée affichée jusqu'à ce que l'organisme reçoive une lettre de conformité.

Un organisme de services doit veiller à ce que la lettre de conformité ou la lettre de non-conformité la plus récente envoyée par le ministère soit affichée dans les trois jours ouvrables suivant sa réception.

Un organisme de services est dans l'obligation de fournir des renseignements concernant son état de conformité actuel et les résultats de son inspection de la conformité par le ministère, si toute personne en fait la demande.

Un organisme de services doit répondre aux demandes sur l'état de conformité qui peuvent lui être adressées (p. ex. par une personne ayant une déficience intellectuelle recevant des services et des soutiens de la part de cet organisme, par une personne agissant au nom de la personne recevant des services et des soutiens de la part de cet organisme, ou par le grand public).

Dans le cas des organismes de services financés par le ministère pour fournir des services et des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle dans plusieurs sites/lieux, l'organisme de services doit veiller à ce qu'une copie de la lettre de conformité ou de la lettre de non-conformité liée à chaque lieu où sont offerts des programmes résidentiels et des programmes de participation communautaire soit disponible sur demande auprès du bureau central de l'organisme de services. Il n'est pas nécessaire d'afficher une copie de la lettre dans chaque site/lieu détenu ou exploité par l'organisme de services; néanmoins, il est attendu de l'organisme de services qu'il réponde à toute question sur l'état de conformité ou de non-conformité de tout site (p. ex. une résidence de groupe avec services de soutien, un programme de soutien en matière de participation communautaire).

En plus d'afficher une copie papier de la lettre de conformité ou de la lettre de non-conformité, un organisme de services ou est invité à faire figurer une version électronique de cette lettre sur son site Web, s'il en a un, bien que cela ne soit pas obligatoire.

R:\15.0 Policy Issues, Legislative Issues\DS Legislation\Regulations\Policy Directives\Posting compliance letter\Policy directive - posting compliance letter - agencies French.docx