

Attestation

Document préparé conformément à l'article 14 de la
Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic

Destinataire : Conseil d'administration du Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Ouest, exerçant maintenant ses activités sous le nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest

Expéditrice : Cynthia Martineau, directrice générale, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest

Objet : Déclaration de conformité trimestrielle
Rapport pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 mars 2022
(« période visée »)

Au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest, je confirme ce qui suit :

- la rédaction et l'exactitude des rapports exigés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, dans l'article 5 de la *Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic*, sur le recours aux experts-conseils;
- la conformité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à l'interdiction, dans l'article 4 de la *Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic*, de retenir des services de lobbyiste au moyen de fonds publics;
- la conformité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à toutes ses obligations énoncées dans les directives applicables émises par le Conseil de gestion du gouvernement;
- la conformité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à ses obligations énoncées dans le protocole d'entente en vigueur qui a été établi avec le ministère de la Santé (« ministère »);
- la conformité de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à ses obligations énoncées dans l'entente de responsabilisation MSSLD-RLISS en vigueur;

durant la période visée.

En préparant cette attestation, j'ai exercé le soin et la diligence qu'on peut raisonnablement attendre d'une directrice générale en pareilles circonstances, notamment demander les

renseignements nécessaires auprès du personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en connaissance de cause.

Je certifie également que toute exception matérielle à cette attestation est documentée dans l'annexe A ci-jointe.

Fait à Belleville, Ontario, ce 17^e jour de mai 2022.

Copie originale signée par

Cynthia Martineau
Directrice générale
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest

Annexe A

Certificat de conformité de la directrice générale pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 mars 2022

1. PROTOCOLE D'ENTENTE

Voir ci-dessous

2. ENTENTE DE RESPONSABILISATION MSSLD-RLISS

Voir ci-dessous

3. RÉDACTION ET EXACTITUDE DES RAPPORTS EXIGÉS DANS L'ARTICLE 5 DE LA *LOI DE 2010 SUR LA RESPONSABILISATION DU SECTEUR PARAPUBLIC*

Aucune exception connue

4. INTERDICTION, DANS L'ARTICLE 4 DE LA *LOI DE 2010 SUR LA RESPONSABILISATION DU SECTEUR PARAPUBLIC*, D'AVOIR RECOURS À DES SERVICES DE LOBBYISTE AU MOYEN DE FONDS PUBLICS

Aucune exception connue

5. CONFORMITÉ AUX DIRECTIVES APPLICABLES ÉMISES PAR LE CONSEIL DE GESTION DU GOUVERNEMENT

- a. Directives sur l'approvisionnement de la Fonction publique de l'Ontario
 - Aucune exception connue
- b. Directives sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil de la Fonction publique de l'Ontario
 - Aucune exception connue
- c. Directives sur les avantages accessoires de la Fonction publique de l'Ontario
 - Aucune exception connue

Note 1 – Healthcare Insurance Reciprocal of Canada (HIROC)

Il se peut que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest n'ait pas respecté l'article 28 de la *Loi sur l'administration financière*. Les ententes de souscripteur de HIROC des centres d'accès aux soins communautaires ont été transférées aux réseaux locaux d'intégration des services de santé en vertu d'un arrêté de transfert pris par la ministre de la Santé et des Soins de longue durée (« ministre ») conformément à l'article 34.2 de la version historique de la *Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux*. Une assurance de réciprocité, de par sa nature et sa composition, soulève une question de conformité au sens de la *Loi sur l'administration financière* dans la mesure où l'ensemble des membres assument les risques. Comme il est noté ci-dessous, il y a incertitude quant à la conformité de cet arrangement pris avec HIROC. Ni l'arrêté de transfert pris par la ministre ni les lois applicables ne permettent de déterminer avec certitude si cette augmentation de la dette éventuelle de la Couronne est telle que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire se trouve en situation de non-conformité à la *Loi sur l'administration financière* et à chaque protocole d'entente MSSLD-RLISS. De plus, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ne saurait confirmer si cette question a été abordée ou non dans les documents d'approbation du Conseil de gestion du gouvernement concernant la modification législative ayant permis d'effectuer le transfert.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire avait compris à l'époque, d'après le ministère, que le transfert de l'entente effectué conformément à l'arrêté pris par la ministre ne donnerait pas lieu à une situation de non-conformité. Toutefois, en décembre 2020, Santé Ontario a soumis une analyse de rentabilité au ministère pour lui demander de présenter le cas de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire au Conseil du trésor aux fins d'exemption. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire attend les résultats de cette démarche récente.

Note 2 – Directives de l'Ontario sur les données et les services numériques 2021

Les Directives de l'Ontario sur les données et les services numériques 2021 exigent que toutes les données créées, recueillies ou gérées par les ministères et les organismes provinciaux soient rendues publiques, sauf si elles font l'objet d'une exemption pour des motifs de protection des renseignements personnels, de confidentialité, de sécurité, d'application de la loi ou de secret commercial. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'a aucun processus en place pour mettre en œuvre ces directives. En raison de difficultés sur le plan des ressources et d'autres priorités provinciales, les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'ont pas analysé leurs données et n'ont pas appliqué les principes de l'Open Data Charter en vue de la diffusion de données.

Aucun travail n'a été amorcé pour traiter cette exception en raison de difficultés sur le plan des ressources et d'autres priorités provinciales. Toutefois, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'assure de répondre aux demandes de données du public en temps opportun.

Note 3 – Loi de 2006 sur les archives publiques et la conservation des documents

Conformément à un arrêté de transfert pris par le ministère en vertu de la version historique de la *Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux*, les dossiers du Centre d'accès aux soins communautaires ont été transférés à Services de soutien à domicile et en milieu

communautaire. Ce transfert a entraîné la non-conformité à la *Loi de 2006 sur les archives publiques et la conservation des documents*, surtout en ce qui concerne l'alignement des séries de dossiers et les délais d'adoption.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a soumis deux séries de dossiers sur les soins aux patients et une série de documents-sources connexe à l'archiviste de l'Ontario aux fins d'approbation. Les séries ont été approuvées. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'emploie maintenant à les mettre en œuvre.

Note 4 – Non-conformité – contrats de surplus de volume des fournisseurs de services – multiples Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest ne se conforme pas à l'obligation de respecter la politique et procédure d'approvisionnement de services aux clients du Centre d'accès aux soins communautaires de 2007 figurant dans le protocole d'entente. Conformément à la politique et procédure d'approvisionnement, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire peut considérer les besoins opérationnels lorsque la valeur totale du contrat est égale ou inférieure à 250 000 \$. Ces contrats n'offrent aucune garantie de volume au fournisseur de services et sont considérés pour augmenter les soins aux patients dans les cas où les fournisseurs de services qui détiennent des parts de marché n'ont pas la capacité ou les ressources nécessaires. En raison des défis qui persistent en matière de ressources humaines dans le domaine de la santé, la valeur des contrats sans garantie de volume a excédé le seuil de 250 000 \$. Or ces contrats continuent d'être nécessaires à la prestation de soins aux patients. Santé Ontario a demandé aux organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ayant des contrats de surplus de volume dont la valeur excède 250 000 \$ de fournir des directives aux fournisseurs de services ayant de tels contrats et de demander à ces fournisseurs de soumettre une demande à Santé Ontario dans le cadre du processus de présélection actuel.

Note 5 – Source unique d'approvisionnement – multiples Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest ne se conforme pas aux exigences en matière de source unique d'approvisionnement. Ce type d'approvisionnement exige la préparation d'analyses de rentabilité annuelles, qui doivent être approuvées, et des exemptions valides du processus d'approvisionnement concurrentiel.

La non-conformité concerne le système de rendement, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel des ressources humaines. Les licences du système sont renouvelées automatiquement chaque année, à moins que le contrat ne prenne fin. La date de fin du contrat est passée. Le travail nécessaire au transfert du système des ressources humaines à la solution Santé Ontario a été interrompu vue que le personnel de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'a pas été transféré. L'utilisation éventuelle de la solution Santé Ontario par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire doit faire l'objet d'une discussion plus approfondie avec Santé Ontario et le ministère. De plus, en raison de la transformation actuelle du système, il faut davantage de directives administratives afin de déterminer si Services de soutien à domicile et en milieu communautaire devrait se procurer un nouveau système ou examiner d'autres options.

La non-conformité concerne aussi le modèle de soins eShift. Les licences du système sont renouvelées automatiquement chaque année, à moins que le contrat ne prenne fin. La date de fin du contrat est passée. Reposant sur une nouvelle technologie spécialisée, le modèle eShift a été lancé comme projet pilote dans un des anciens centres d'accès aux soins communautaires. Des prolongations de contrat ont été mises en œuvre lorsque le projet en était encore à l'étape de la recherche et de l'élaboration et lorsqu'il n'y avait aucune solution comparable. Le ministère de la Santé a autorisé le Centre d'accès aux soins communautaires à invoquer une clause d'exemption en matière d'approvisionnement dans le secteur parapublic en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur applicable aux organismes de services de santé recevant des fonds publics. Il est maintenant clair que d'autres solutions technologiques existent et qu'il faudrait entreprendre un processus d'approvisionnement concurrentiel et inclure d'autres organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire qui utilisent (ou qui aimeraient utiliser) la même technologie.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Sud-Ouest a renouvelé ses licences de logiciel dans le cadre d'un processus de renouvellement annuel qui ne répond pas aux exigences d'un processus d'approvisionnement concurrentiel. Le logiciel utilisé sert à stocker des documents électroniques sur les patients et il est intégré au système de renseignements concernant la santé du patient (« CHRIS »). Le logiciel a été acquis par l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario avant 2007 dans le cadre d'un processus d'approvisionnement concurrentiel. Le contrat a été renouvelé exceptionnellement par l'organisme remplaçant, soit Services communs pour la santé Ontario, puisqu'il s'agit d'un système exclusif, intégré au système CHRIS.

Note 7 – Lois et politiques (Politique générale relative à la classification de la sensibilité de l'information, Politique générale de conservation des documents et Politique générale relative à la protection des renseignements personnels)

Le 5 juillet 2021, le directeur général de la protection de la vie privée et archiviste de l'Ontario, à titre de directeur général intérimaire de la sécurité de l'information, a publié une note de service confirmant que 1) la Politique générale relative à la classification de la sensibilité de l'information, 2) la Politique générale de conservation des documents et 3) la Politique générale relative à la protection des renseignements (collectivement appelées les « politiques ») s'appliquent à tous les organismes provinciaux. Les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'ont pas appliqué les politiques de façon uniforme et dans leur intégralité.

En raison du gel du recrutement et des réductions budgétaires de longue date, environ 70 employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont été transférés à d'autres organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour assurer la continuité des activités de prestation de soins de santé. Faute de capacité, il n'a pas été possible d'appliquer les politiques susmentionnées de façon uniforme. De plus, puisque les 14 Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ont une seule directrice générale et un seul conseil d'administration, certains des documents administratifs produits visent l'ensemble des organismes, mais aucun processus structuré n'existe pour gérer ces documents. Il se peut donc que l'information ne soit pas protégée, classée, conservée et éliminée conformément aux politiques applicables.

Un comité de conservation des documents pour l'ensemble des 14 Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a été formé afin d'améliorer la gestion des documents. Une entente visant le transfert officiel d'employés d'un Services de soutien à domicile et en milieu communautaire à un autre a été conclue. Des ententes de confidentialité et des documents de ressources humaines officiels seront établis.

Note 7 – Programme de cartes d'achat

Les cartes d'achat sont utilisées pour l'acquisition et le paiement de biens et de services de faible valeur. Elles permettent de réduire les frais administratifs liés au paiement des achats de faible valeur, d'améliorer les flux de trésorerie et l'état des comptes clients pour les vendeurs, et de simplifier le processus d'achat pour les employés. L'article 7.12.1 de la Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario précise que les cartes d'achat doivent être utilisées pour les achats de faible valeur. Certains organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'utilisaient pas les cartes d'achat et n'ont donc pas mis en œuvre le programme. D'autres ont cessé d'utiliser ces dernières suivant une période de restructuration au sein de Santé Ontario et de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. En général, les cartes d'achat doivent être utilisées pour des achats de 5 000 \$ ou moins. Treize des quatorze organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire utilisent une combinaison de cartes d'achat et de commandes d'achat ou de commandes permanentes pour l'acquisition de biens et de services de faible valeur. Cette combinaison de pratiques n'est pas prévue à l'article 7.12 de la Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario sur les programmes de cartes organisationnelles.

Les 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire collaborent en vue d'uniformiser la politique et les pratiques conformément à la Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario et aux lignes directrices du programme de cartes d'achat. Des travaux sont en cours pour déterminer et confirmer les postes pour lesquels des cartes d'achat seront accordées ainsi que les limites monétaires afin d'assurer une délégation appropriée. La politique uniformisée sera ensuite mise en œuvre, accompagnée d'un document indiquant les postes pour lesquels des cartes d'achat seront accordées.

Note 8 – Article 1.9.3 de la Directive concernant les organismes et les nominations (Plans d'activités des organismes gouvernés par un conseil d'administration); lettre de mandat

Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, tous les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire doivent présenter un plan d'activités annuel au ministère de la Santé au plus tard un mois avant le début de l'exercice financier de l'organisme. Comme prévu dans la lettre de mandat, une prolongation jusqu'au 1^{er} janvier 2022 a été accordée. Il n'était pas possible de présenter un plan dans les délais figurant dans la Directive concernant les organismes et les nominations ou durant la période de prolongation indiquée dans la lettre de mandat.

Le ministère de la Santé a demandé à Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de continuer de servir autant de patients que possible au cours de l'exercice financier 2021-2022. Le ministère s'est aussi engagé à collaborer avec Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour obtenir des fonds supplémentaires afin d'assurer la prestation de services aux patients. Sans financement confirmé, les organismes de Services de

soutien à domicile et en milieu communautaire ont accumulé des déficits d'exploitation durant l'exercice. Donc, il n'était pas possible de présenter dans les délais fixés un plan de dépenses conforme aux allocations de financement prévues dans l'entente de responsabilisation MSSLD-RLISS.

Note 9 – Sommes d'argent reçues d'une personne ou d'une entité autre que la Couronne du chef de l'Ontario

Conformément à l'article 6 (4) de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ne doit pas recevoir de sommes d'argent ou d'actifs d'une personne ou d'une entité autre que la Couronne du chef de l'Ontario sans l'approbation des ministres de la Santé et des Finances. Le 3 octobre 2017, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a obtenu l'approbation nécessaire pour recevoir des sommes d'argent provenant de sources désignées autres que la Couronne du chef de l'Ontario. L'organisme a relevé par la suite plusieurs situations où il a reçu des sommes d'argent de la part d'entités possiblement non visées par l'approbation d'octobre 2017. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire collaborera avec le ministère afin d'obtenir ou de confirmer l'approbation des sommes d'argent reçues dans ces situations.