

ATTESTATION

préparée conformément à l'article 14 de la
Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic (LRSP)

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

Expéditrice : Cynthia Martineau, directrice générale, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Waterloo Wellington

**Objet : Déclaration de conformité trimestrielle
Rapport pour la période allant du 1^{er} juillet au 30 septembre 2023 (« période visée »**

Au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Waterloo Wellington, 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

au cours de 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.

Signée à Markham, Ontario, ce 18^e jour d'octobre 2023.

Copie originale signée par

Cynthia Martineau

Directrice générale

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Waterloo Wellington

Annexe A

Certificat de conformité de la directrice générale pour la période allant du 1^{er} juillet au 30 septembre 2023

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
 - Voir ci-dessous
- 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 (SSDMC) de Waterloo Wellington 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 (RLISS) en vertu d'un arrêté de transfert pris par la ministre de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) 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 SSDMC se trouve en situation de non-conformité à la *Loi sur l'administration financière* et à chaque protocole d'entente MSSLD-RLISS. De plus, SSDMC 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.

SSDMC 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 SSDMC au Conseil du trésor aux fins d'exemption. SSDMC attend toujours les résultats de cette récente démarche.

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

La Directive de l'Ontario sur les données et les services numériques 2021 exige 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. Maintenant que le poste de directeur général de la protection de la vie privée a été comblé, une évaluation de la situation actuelle permettra d'éclairer un plan qui vise à améliorer la conformité. Entre temps, 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 en 2017 par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en vertu de la version historique de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, les dossiers du Centre d'accès aux soins communautaires ont été transférés à Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC). 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'application des nouvelles séries de dossiers. En effet, SSDMC a élaboré trois nouvelles séries de dossiers sur les soins aux patients, et l'archiviste de l'Ontario les a approuvées. Maintenant, SSDMC s'occupe d'élaborer une série de dossiers pour les contrats avec les organismes fournisseurs de services.

Note 4 – Expiration des contrats d'entretien ménager

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington a continué de renouveler mensuellement des contrats d'entretien ménager. Une approche échelonnée a été adoptée pour l'approvisionnement en services d'entretien ménager dans cinq régions de SSDMC, l'une étant SSDMC de Waterloo Wellington. On s'attend que chacun des organismes de SSDMC signent un contrat d'entretien ménager avant la fin du quatrième trimestre de l'exercice financier 2023-2024.

Note 5 – Non-conformité – contrats de surplus de volume des fournisseurs de services

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington 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 conclu entre le ministère de la Santé et SSDMC. Les contrats de surplus de volume augmentent les soins aux patients dans les cas où les organismes 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 \$. Ayant affiché des contrats de surplus de volume dont la valeur excède 250 000 \$, SSDMC de Waterloo Wellington a fourni des directives aux organismes fournisseurs de services ayant de tels contrats et leur a demandé de soumettre une demande à Santé Ontario de donner suite au processus de présélection. En attendant le lancement du processus de présélection, Santé Ontario contribue, de septembre à décembre 2023, à l'évaluation des risques effectuée auprès de chaque organisme fournisseur de services.

Note 6 – Source unique d'approvisionnement

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington 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 de SSDMC de Waterloo Wellington concerne :

- I. 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 l'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 qu'il peut exister d'autres solutions technologiques, alors SSDMC examinera les nouveaux modèles de soins virtuels ainsi que les outils technologiques utilisés pour les exploiter.

- II. l'équipement médical. Au cours des phases aiguës de la pandémie, le fournisseur d'équipement médical retenu n'a pas été capable de fournir de l'équipement spécifique pour le levage de patients. Un second fournisseur a donc été retenu pour fournir l'équipement exigé afin de répondre aux besoins des patients, le cas échéant. Même si les besoins liés à la pandémie ont diminué, le fournisseur attiré continue de démontrer une incapacité à fournir l'équipement nécessaire, ce qui crée une dépendance sur le second fournisseur. Par conséquent, on a prolongé d'un an le contrat avec le second fournisseur afin d'assurer la prestation de soins aux patients. Une fois que l'on aura terminé le processus d'appels d'offres provincial visant à répondre aux demandes de fournitures et d'équipement médicaux, et une fois les contrats signés et mis en œuvre, on mettra fin au contrat avec le second fournisseur. Toutes les activités liées à la mise en œuvre de nouveaux contrats doivent s'achever au plus tard le 31 mars 2025.

Tous les organismes de SSDMC ont renouvelé leurs licences de logiciels dans le cadre d'un processus de renouvellement annuel qui ne répond pas aux exigences d'un processus d'approvisionnement concurrentiel. Le logiciel Docushare, par exemple, fait partie intégrante du système de renseignements concernant la santé des patients (CHRIS). N'ayant pas été acquis dans le cadre d'un processus concurrentiel, les données qu'il gère sont spécifiques à un seul fournisseur. La base de données Docushare contient plus de dix millions de dossiers de patients. Au début, l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario avait acquis Docushare comme solution pour la gestion des dossiers dans le système CHRIS. Docushare offre une solution plus intégrée qui depuis, a été adaptée de manière à offrir l'interopérabilité avec les composantes du système CHRIS et du portail Health Partner Gateway. Ce logiciel a d'ailleurs été déployé en particulier pour rehausser la sécurité des renseignements personnels sur la santé des patients qui sont sauvegardés. De même, Santé Ontario travaille à la mise en œuvre d'une solution pour atténuer les risques pour la sécurité des renseignements au cours de l'exercice financier 2024-2025.

La non-conformité de tous les organismes de SSDMC concerne la prolongation de l'approvisionnement non concurrentiel des contrats actuels avec l'assureur des avantages sociaux. Il faudrait noter que SSDMC a reçu l'approbation de son analyse de rentabilité en vue d'obtenir une exemption de la conformité aux exigences d'appels d'offres ouverts énoncées dans la Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario. Son but est de renouveler les contrats actuels avec les émetteurs de régimes d'avantages sociaux pour une période allant jusqu'à huit mois (jusqu'au 1^{er} avril 2024). Cependant, avant d'obtenir l'exemption, SSDMC doit faire état de sa non-conformité aux exigences.

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)

Les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'ont pas toujours appliqué les politiques de façon intégrale, mais ils ont assuré la mise en œuvre de mesures rigoureuses concernant l'accès aux renseignements et la protection de la vie privée des patients. La conservation des documents est devenue difficile, car les nombreux employés transférés de chacune des 14 entités juridiques relevant d'une directrice générale doivent tenir les dossiers et enregistrer leurs comptes. Une approche structurée et documentée au regard de la gestion des dossiers est en voie d'élaboration.

Note 8 – 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 (SSDMC) 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, SSDMC 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. SSDMC collabore avec le ministère, ayant reçu des précisions sur quelques questions et attendant la confirmation de points de discussion restants.

Note 9 – Expiration de l'entente bancaire

Les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) ont continué de respecter leurs ententes bancaires, qui ont pris fin le 30 avril 2022. L'entente avec la Banque royale du Canada a été conclue en vertu d'une entente de fournisseur attitré qui a pris fin en janvier 2021, et aucune prolongation n'est possible. Conformément à la Directive intérimaire en matière d'approvisionnement, les services financiers constituent un service commun obligatoire fourni par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les employés de SSDMC travaillent en collaboration avec le ministère pour trouver un nouveau fournisseur attitré et ont récemment appris que le ministère ne fournira plus un service commun obligatoire pour les services financiers. En conséquence, le conseil d'administration de SSDMC a approuvé la prolongation d'un an de son contrat avec la Banque Royale du Canada, lequel expirera le 31 décembre 2023.

Note 10 – Financement pour l'hébergement de patients en transition dans un foyer de retraite

SSDMC de Waterloo Wellington mène un programme de lits de soins de transition dans un foyer de retraite. Le financement du programme comprend l'hébergement des patients concernés, ce qui n'est pas conforme à la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*. SSDMC

travaille en collaboration avec le ministère en vue d'établir un mécanisme de financement approprié pour l'hébergement des patients bénéficiant du programme de lits de soins de transition.