

**Ministry of Health**

Office of the Deputy Premier  
and Minister of Health

777 Bay Street, 5th Floor  
Toronto ON M7A 1N3  
Telephone: 416 327-4300

[www.ontario.ca/health](http://www.ontario.ca/health)

**Ministère de la Santé**

Bureau du vice-premier ministre  
et du ministre de la Santé

777, rue Bay, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M7A 1N3  
Téléphone : 416 327-4300

[www.ontario.ca/sante](http://www.ontario.ca/sante)



181-2023-480

Le 21 décembre 2023

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker  
Président du conseil d'administration  
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire  
par courriel

Bonjour M. Parker,

Je suis heureuse de partager les priorités de notre gouvernement pour les organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour 2024-2025 avec vous.

En tant que président, vous et votre conseil d'administration jouez un rôle de premier plan en aidant les organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire à réaliser leur mandat. Il est important que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de vos organismes continuent de s'aligner sur les priorités et l'orientation de notre gouvernement. Alors que vous commencez à planifier l'exercice 2024-2025, nous continuerons de compter sur votre collaboration dans notre transformation et modernisation du système de santé de l'Ontario pour améliorer l'accès des patients aux soins, y compris les prochaines étapes pour moderniser les soins à domicile. Cela fait partie des prochaines étapes du ministère de la Santé pour assurer la transition des soins à domicile aux équipes Santé Ontario (ESO), conformément au document [Votre santé: Plan pour des soins interconnectés et commodes](#), et s'appuie sur le travail effectué à ce jour pour soutenir l'intégration des soins à domicile et en milieu communautaire au mandat des ESO.

Le gouvernement a présenté le projet de loi 135: *Loi de 2023 sur la prestation commode de soins à domicile*, afin de regrouper les 14 organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire en un seul organisme de services, appelé Santé à domicile Ontario. Le projet de loi 135 a reçu la sanction royale le 4 décembre 2023.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Une consolidation soigneusement planifiée et facilitée par la proclamation du projet de loi 135 (prévue pour la mi-2024) permettrait à Santé à domicile Ontario d'assumer la responsabilité de fournir les mêmes services que les services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

En plus de continuer à offrir les services actuels, Santé à domicile Ontario aurait un nouveau mandat qui inclurait l'avancement de la modernisation des soins à domicile et en milieu communautaire ainsi que l'appui des ESO, qui continuent de renforcer leurs capacités et d'assumer la responsabilité de la prestation des soins à domicile.

La responsabilité de la prestation des services de soins à domicile devrait commencer à être transférée aux ESO en 2025, avec l'appui de Santé à domicile Ontario. Je reconnais que la consolidation et le nouveau rôle exigeront une mise en œuvre importante en 2024-2025, et les priorités énoncées dans la présente lettre en tiennent compte.

Il y a également des engagements à l'échelle du gouvernement pour les organismes provinciaux régis par le conseil d'administration. Puisqu'ils font partie du gouvernement de l'Ontario, les organismes sont censés agir dans le meilleur intérêt des Ontariens en étant efficaces et en offrant un bon rapport qualité-prix aux contribuables. Ils sont également tenus de se conformer aux politiques et aux directives du gouvernement.

Conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, la présente lettre expose mes attentes concernant les 14 organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour l'exercice 2024-2025. Les orientations décrites dans cette lettre cadrent avec les priorités de notre gouvernement, le mandat de vos organismes, et les principales politiques et directives.

Ces priorités gouvernementales sont les suivantes:

**1. Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses**

- Fonctionner dans le cadre des fonds attribués à chaque organisme.
- Se conformer à la directive pertinente ayant trait aux pratiques comptables et à la centralisation de la chaîne d'approvisionnement, y compris tirer parti de l'arrangement d'achat en vrac d'ApprovisiOntario et travailler avec ApprovisiOntario à des initiatives d'approvisionnement stratégique.
- Se conformer aux mesures provisoires en matière d'immobilier pour les bureaux de l'organisme.
- Exploiter et atteindre les résultats de référence pour les stratégies et les directives en matière de rémunération.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

## **2. Transparence et responsabilité**

- Respecter les directives et politiques gouvernementales applicables et assurer la transparence et la responsabilité dans les rapports.
- Respecter les normes et pratiques comptables, et répondre aux résultats des audits, le cas échéant.
- Déterminer les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées nécessaires pour soutenir efficacement le rôle du conseil d'administration dans la gouvernance et la responsabilité de l'organisme, et fournir au ministre des matrices de compétences annuelles pour s'assurer que les conseils d'administration disposent de personnes qualifiées.
- Examiner et mettre à jour chaque année les IRC de l'organisme pour en assurer l'efficacité, l'efficacité et la durabilité.

## **3. Gestion des risques**

- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace pour la détermination, l'évaluation et l'atténuation des risques de chaque organisme, y compris la cybersécurité et tout risque d'urgence futur.

## **4. Gestion de la main-d'œuvre et relation employé-employeur**

- Optimiser les capacités organisationnelles pour soutenir la meilleure prestation possible de services publics, y compris l'alignement des ressources sur les domaines prioritaires, le cas échéant.
- Aligner les stratégies des ressources humaines et de gestion des locaux sur les directives et les politiques de la FPO.
- Respecter les mandats de travail et de négociation du Conseil du Trésor et du Conseil de gestion du gouvernement.
- Gérer prudemment et efficacement le financement opérationnel et la taille de l'effectif.

## **5. Diversité et inclusion**

- Élaborer et encourager les initiatives en matière de diversité et d'inclusion qui visent à promouvoir un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié.
- Adopter un processus de mobilisation en matière d'inclusion pour s'assurer que toutes les voix sont entendues afin d'éclairer les politiques et la prise de décision.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

## **6. Collecte, partage et utilisation des données**

- Améliorer la manière dont l'organisme utilise les données dans la prise de décision, l'échange de renseignements et la déclaration afin d'éclairer les rapports axés sur les résultats et d'améliorer la prestation des services.
- Accroître le partage des données avec ApprovisiOntario, le cas échéant, en ce qui concerne les dépenses et la planification des achats, les ententes contractuelles et les relations avec les fournisseurs, afin de soutenir la prise de décision fondée sur les données.

## **7. Prestation numérique et service à la clientèle**

- Explorer et mettre en œuvre la numérisation pour la prestation de services en ligne afin de garantir le respect des normes de service à la clientèle.
- Utiliser diverses approches ou divers outils pour assurer la prestation de services dans toutes les situations.

En plus de ces priorités à l'échelle du gouvernement, pour l'exercice 2024-2025, je demande aux organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire de se concentrer sur les priorités clés suivantes:

1. Continuer à travailler avec le ministère, Santé Ontario, le ministère des Soins de longue durée, au besoin, et les organismes du système de santé pour planifier, élaborer et mettre en œuvre des activités visant à répondre aux besoins continus du système. Cela comprend le soutien des stratégies d'intervention respiratoire saisonnière du système de santé et d'autres niveaux de soins.
2. Continuer à:
  - fournir des services de soins à domicile et en milieu communautaire;
  - gérer le placement des personnes dans des foyers de soins de longue durée, des programmes de logement avec services de soutien, des lits pour des soins de réadaptation et pour malades chroniques dans les hôpitaux et d'autres programmes et lieux où des services de soins à domicile et en milieu communautaire sont fournis;
  - fournir des renseignements au public sur les fournisseurs de services de santé et de services sociaux et aiguiller les patients vers eux, le cas échéant.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

3. Continuer à rationaliser et à normaliser, le cas échéant, les processus organisationnels, les contrats, les mesures de la qualité et les ressources internes nécessaires pour assurer la stabilité opérationnelle et appuyer la continuité de la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire de grande qualité, conformément à la modernisation et à la transition. Continuer de travailler avec les dirigeants des fournisseurs de services pour examiner le rendement et la qualité, et évaluer les risques dans le système.
4. Continuer de travailler avec le ministère et Santé Ontario pour faire progresser la modernisation des soins à domicile et en milieu communautaire, en contribuant ou en élaborant des politiques et des lignes directrices mises à jour ou nouvelles pour les fournisseurs de services de soins à domicile et en milieu communautaire, en mettant en œuvre et en appuyant la mise en œuvre de nouveaux modèles de soins, y compris la direction de projets, et en mettant en œuvre des politiques, des directives, des lignes directrices et d'autres exigences applicables à la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire par les Services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire; selon les directives du ministère.
5. Continuer de travailler avec le ministère, Santé Ontario et le ministère des Soins de longue durée pour appuyer la transition du placement en foyer de soins de longue durée à Santé à domicile Ontario et pour appuyer :
  - l'amélioration de la transition ou du flux des demandeurs vers les foyers de soins de longue durée, le cas échéant;
  - l'intégration et l'alignement des services de soins à domicile et en milieu communautaire et du placement en soins de longue durée, le cas échéant;
  - la planification du modèle de l'état futur des fonctions de placement en soins de longue durée tel que déterminé et communiqué par le ministère des Soins de longue durée.
6. Travailler en collaboration avec le ministère, Santé Ontario et le ministère des Soins de longue durée pour appuyer la consolidation des 14 organismes à Santé à domicile Ontario, y compris par la participation aux rencontres trilatérales, l'alignement sur les plans de travail partagés et l'échange de renseignements au besoin. De plus, travailler avec toutes les parties pour assurer la continuité des services tout au long de la transition, y compris la transition réussie des actifs et des passifs, des fonctions et de la responsabilisation des organismes, et pour assurer la continuité de la prestation des services.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

7. Travailler avec le ministère, Santé Ontario et d'autres partenaires de prestation de soins à domicile pour mettre en œuvre l'orientation du ministère pour mettre à jour le processus de sélection des fournisseurs de services et les contrats, notamment pour améliorer la qualité et diffuser de nouveaux modèles de soins. Cela comprend l'exécution de la directive du ministre sur la modernisation du processus et des ententes de sélection des fournisseurs de services de soins à domicile et en milieu communautaire, datée du 14 novembre 2023.

Le plan des organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire visant à répondre à ces priorités doit être décrit dans le plan d'activités annuel des organismes, qui devra être soumis au ministre de la Santé d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2024, et couvrir la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025. La sous-ministre adjointe Rhonda McMichael pourrait fournir des détails supplémentaires sur ces priorités pour faciliter la planification.

De plus, dans le cadre de leurs activités courantes, les organismes de services de soutien à domicile et en milieu communautaire doivent respecter leurs affectations budgétaires respectives fixées par le ministère et faire preuve d'ouverture et de transparence en affichant publiquement les documents de gouvernance et les renseignements relatifs aux dépenses, ainsi que les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration.

Ensemble, nous continuerons à bâtir un système de soins de santé axé sur le patient et la famille qui améliorera l'expérience des patients et des fournisseurs; fournira des soins de meilleure qualité et mieux connectés; améliorera les résultats en matière de santé et optimisera les ressources pour les dollars que nous investissons en santé afin que les Ontariens puissent être assurés qu'il y aura un système de soins de santé moderne, intégré et durable pour eux, quand et où ils en auront besoin.

Je vous remercie pour votre leadership et votre service continu, et j'ai hâte de travailler en étroite collaboration avec vous, le conseil d'administration et le personnel des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pour atteindre ces objectifs. Votre travail et votre soutien continu sont inestimables pour moi et pour la population de l'Ontario.

M. Kenneth Joseph (« Joe ») Parker

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec Amy Olmstead, directrice, Direction des soins à domicile et en milieu communautaire, Division des partenariats stratégiques, en écrivant à l'adresse suivante: Amy.Olmstead@ontario.ca.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Original signé par le ministre

Sylvia Jones  
Vice-première ministre et ministre de la Santé

c: D<sup>re</sup> Catherine Zahn, sous-ministre, ministère de la Santé  
Melissa Thomson, sous-ministre, ministère des Soins de longue durée  
Cynthia Martineau, directrice générale, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire  
Alison Blair, sous-ministre associée, intégration des services de santé et partenariats, ministère de la Santé  
Rhonda McMichael, sous-ministre adjointe, Division des partenariats stratégiques, ministère de la Santé