

Directives à l'intention des entités d'examen des demandes

en vertu de la

**Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion
sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle**

**Pour la prestation des services aux adultes ayant une déficience
intellectuelle**

Ministère des Services sociaux et communautaires

Le gouvernement souhaite améliorer les services et soutiens offerts aux adultes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille. Son objectif est de voir à ce que ces services et soutiens:

- soient plus équitables, pour que tous soient traités de la même façon;
- soient souples, pour que l'on puisse répondre le mieux possible aux besoins de ces personnes;
- soient durables, pour que le système puisse être maintenu à long terme.

Pour pouvoir apporter les changements nécessaires, le gouvernement a adopté la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et ses règlements d'application.

À compter du 1^{er} juillet 2011, l'accès aux services et soutiens pour adultes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère se fera par l'entremise d'entités d'examen des demandes. Ces entités seront appelées Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI).

Dans chacune des neuf régions de service du ministère, les SOPDI constitueront le principal point de contact pour les personnes qui veulent obtenir des renseignements sur les services et soutiens pour adultes ayant une déficience intellectuelle disponibles dans leur collectivité et agiront comme guichet unique pour celles qui veulent présenter une demande de services et soutiens financés par le ministère.

Selon la *Loi*, le ministère doit élaborer à l'intention des SOPDI des directives en matière de politique et des règles qui auront force de loi. Ces directives renfermeront des consignes relativement aux fonctions suivantes des SOPDI:

- renseigner le public sur les services et soutiens disponibles et le processus de présentation d'une demande;
- confirmer l'admissibilité des personnes qui présentent une demande pour la première fois;
- répondre aux questions ou préoccupations du public au sujet du processus de présentation d'une demande et des services fournis par l'entité;
- évaluer toute personne pouvant présenter une demande de services et soutiens selon les mêmes étapes et avec les mêmes outils en utilisant la nouvelle trousse de demande;

- fournir des renseignements au ministère afin de lui permettre de continuer d'améliorer le système de services et soutiens pour personnes ayant une déficience intellectuelle.

Elles permettront de veiller à ce que les personnes qui ont besoin de services et soutiens aient toutes droit au même service peu importe où elles habitent et d'éviter à celles qui déménagent d'avoir à recommencer depuis le début à chaque fois.

Les personnes qui présentent une demande de services et soutiens pour la première fois auront également la tâche plus facile puisqu'elles n'auront à communiquer qu'avec un seul organisme, les SOPDI de leur région, pour:

- obtenir des renseignements;
- confirmer leur admissibilité;
- faire évaluer leurs besoins en services et soutiens;
- être mises en relation avec des services et soutiens financés par le ministère.

Introduction	3
Directives	3
1.0 Communication de Renseignements	4
Objet.....	4
Politique	4
Directive	4
En règle générale	6
En personne	7
Par téléphone	8
Par courriel	8
Sur le site Web	9
2.0 Confirmation d’admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère	10
Objet.....	10
Politique	10
Directive	10
Définitions.....	12
Confirmer si le demandeur est admissible.....	13
Communiquer la décision sur l’admissibilité	15
Consignation de la décision relative à l’admissibilité	15
3.0 Processus de réexamen des décisions sur l’admissibilité	16
Objet.....	16
Politique	16
Directive	17
Étape 1	17
Étape 2	18
Étape 3	19
4.0 Évaluation des besoins de soutien	21
Objet.....	21
Politique	22
Directive	22
5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien	23
Objet.....	23
Politique	23
Directive	23

Qualités et compétences requises des évaluateurs.....	24
Normes de service applicables au processus d'évaluation (<i>trousse de demande de services</i>)	25
6.0 Personnes ayant un besoin urgent de soutien	29
Objet.....	29
Politique	29
Directive	29
7.0 Processus de retroaction (service à la clientele).....	31
Objet.....	31
Politique	31
Directive	31
Rétroaction sur la trousse de demande de services	32
8.0 Présentation de rapports au ministère	33
Objet.....	33
Politique	33
Directive	33

Introduction

Directives

Les entités d'examen des demandes doivent se conformer à toutes les directives conformément à la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Le présent document énonce les termes de ces directives.

La directrice ou le directeur des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle revoit annuellement les directives à l'intention des entités d'examen des demandes, et les modifie, au besoin, le 1er juillet de chaque année.

Les entités d'examen des demandes sont les principaux points de contact où obtenir des renseignements généraux sur tous les services communautaires offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Conformément à la Loi, les entités d'examen des demandes servent de point d'accès unique aux services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère et offerts en Ontario. Ces services et soutiens sont:

- services et soutiens résidentiels;
- services et soutiens liés aux activités de la vie quotidienne;
- services et soutiens liés à la participation communautaire;
- services et soutiens de relève pour fournisseurs de soins;
- services professionnels et spécialisés; et
- services et soutiens liés à la planification gérée par la personne.

Les entités d'examen des demandes doivent remplir la *trousse de demande de services* avec chaque auteure ou auteur de demande admissible pour faciliter la planification des services et soutiens individuels, et l'aiguillage vers les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, selon les besoins et la disponibilité.

La *trousse de demande de services* comprend la demande de services et de soutiens à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle (la demande de services et de soutiens) et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F).

1.0 Communication de Renseignements

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Disposition 7 (2) 3.	Date d'entrée en vigueur : Le 1er juillet 2011
Fonction des entités d'examen des demandes aux termes de la Loi : Paragraphe 13 (6)	

Objet

L'objet de cette directive est de s'assurer que les entités d'examen des demandes fournissent au public les renseignements nécessaires et un service à la clientèle de qualité, de façon uniforme à l'échelle de la province.

Politique

Les entités d'examen des demandes servent de principaux points de contact où le public peut obtenir des renseignements sur tous les services communautaires offerts en Ontario aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Ces renseignements doivent être clairs, transparents, pertinents, adaptés et à jour, et fournis au public, notamment aux personnes ayant une déficience intellectuelle et/ou à leurs représentants, conformément à toutes les lois applicables.

Directive

Les entités d'examen des demandes à qui l'on demande des renseignements sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle offerts en Ontario, doivent fournir des **renseignements généraux** sur:

- tous les services communautaires appropriés¹ offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle, notamment les services et soutiens² aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère des Services sociaux et communautaires conformément à la Loi;
- la *Loi de 2008* sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle, et notamment sur:
- le processus de demande de services et soutiens aux adultes ayant

¹ À savoir : services de santé et loisirs, soutiens confessionnels/spirituels, possibilités de bénévolat, services adaptés à différents groupes d'âge, et activités culturelles.

² Il ne s'agit pas pour les entités d'examen des demandes d'offrir les mêmes services que le 211, mais d'aiguiller les personnes vers les ressources pertinentes.

une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère;

- le cas échéant, la possibilité pour les auteurs de demande admissibles de recevoir un financement direct pour acheter ce type de services et soutiens, ou d'y avoir accès par l'intermédiaire d'organismes de service financés par le ministère;
- la façon de trouver des renseignements sur la *Loi sur les services en français*, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements d'application, ainsi que sur le Code des droits de la personne de l'Ontario;
- la façon dont un membre du public peut fournir de la rétroaction à une entité d'examen des demandes sur son service à la clientèle ([voir la Directive 7 – Rétroaction \(Service à la clientèle\)](#));
- la façon dont les auteurs de demande peuvent fournir de la rétroaction au ministère sur la *trousse de demande* de services ([voir la Directive 7 – Rétroaction \(Service à la clientèle\)](#));
- la façon dont les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent fournir de la rétroaction sur les services et soutiens offerts par un organisme de service;
- la façon dont l'entité d'examen des demandes répondra aux questions, adressées par courriel, par la poste, en personne, ou par téléphone, sur les services communautaires et les fournisseurs de services auxquels peuvent faire appel les personnes ayant une déficience intellectuelle; et
- l'adresse des entités d'examen des demandes situées dans la région et la province, ainsi que les coordonnées et heures ouvrables de chaque bureau.

Les entités d'examen des demandes doivent, dans toute la mesure du possible, utiliser la base de données du service ontarien 211 comme principale source de renseignements sur les services communautaires et fournisseurs de services auxquels peuvent faire appel les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les entités d'examen des demandes doivent répondre aux demandes de renseignements du public, et lui transmettre des renseignements généraux sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, et autres services communautaires et fournisseurs de services auxquels peuvent faire appel les personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'une des façons suivantes:

- en personne;
- par téléphone;
- par courriel;
- par courrier postal;
- sur Internet

En règle générale

Les entités d'examen des demandes doivent:

- offrir leurs services pendant les heures ouvrables habituelles, où le personnel répond directement aux demandes en personne, au téléphone, et en ligne (par courriel);
- offrir leurs services en dehors des heures ouvrables habituelles en semaine et en fin de semaine, afin que les auteurs de demande admissibles puissent participer aux entrevues prévues pour remplir la trousse de demande de services;³
- disposer de renseignements précis et à jour sur les ressources communautaires pour encourager une plus grande participation des personnes ayant une déficience intellectuelle à la vie communautaire;
- élaborer et mettre en place des protocoles pour répondre aux demandes de renseignements présentées en personne, par téléphone, par courriel, par courrier postal, sur le site Web de l'entité d'examen des demandes, ou sous d'autres formes, de façon sécurisée et confidentielle, et tel qu'énoncé dans le plan de services approuvé par le ministère;
- élaborer et mettre en place des protocoles pour fournir des renseignements généraux, tel qu'énoncé dans le plan de services approuvé par le ministère, en répondant notamment aux exigences suivantes:
 - fournir des renseignements généraux en langage simple, sur copie papier (s'il y a lieu), par courriel ou sur leur site Web, et par messagerie vocale;

³ La *trousse de demande de services* comprend la demande de services et de soutiens et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F).

- revoir et mettre à jour les renseignements généraux tous les ans et, si ces renseignements émanent d'une source extérieure (et non directement de l'entité d'examen des demandes), prévoir des protocoles pour les mettre régulièrement à jour;
 - indiquer très clairement les dates de création et de révision sur tous les formulaires, protocoles et sur le contenu affiché sur le site Web.
- se conformer à toutes les lois **applicables**, notamment:
 - à la *Loi sur les services en français*, et ses règlements d'application;
 - aux exigences en matière d'accessibilité, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements d'application;
 - au *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
 - à la *Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires*;
 - et à toute loi relative à la protection de la vie privée qui peut être applicable.

Les entités d'examen des demandes doivent inclure dans leurs protocoles **les exigences particulières** suivantes visant la communication de renseignements par téléphone, courriel, site Web et en personne:

En personne

Les entités d'examen des demandes doivent:

- confier à un personnel expérimenté le soin d'accueillir les clients, de répondre en personne aux demandes de renseignements sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, et d'aiguiller les clients vers d'autres sources de renseignements et ressources communautaires, au besoin;
- fournir des renseignements répondant aux besoins de chacun des groupes suivants, de façon uniforme:
 1. auteurs de demande admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle conformément à La Loi, et/ou leurs représentants, sur le processus de demande de services, d'établissement de l'ordre de priorité et de financement, et les services communautaires pertinents offerts dans la communauté;

2. auteurs de demande potentiels, et/ou leurs représentants, sur le rôle de l'entité d'examen des demandes, l'admissibilité, le processus de demande de services, et les services communautaires pertinents offerts dans la communauté.
- faciliter l'accès aux renseignements qui précèdent au moins deux fois par an de façon appropriée, notamment en organisant des séances d'information en groupe;
 - s'il y a lieu/si c'est possible, utiliser la vidéoconférence pour diffuser les séances d'information et permettre aux personnes qui ne peuvent pas être physiquement présentes d'y participer.

Par téléphone

Les entités d'examen des demandes doivent:

- avoir un numéro de téléphone local, un numéro sans frais et un numéro ATS que le public peut utiliser pour demander des renseignements;
- avoir un personnel expérimenté pour répondre au téléphone du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables habituelles.

Pendant les heures ouvrables, s'il n'est pas possible de répondre immédiatement au téléphone, l'entité d'examen des demandes doit:

- fournir un autre numéro où obtenir une aide immédiate;
- préparer un message préenregistré standard, qui indique le nom de l'entité d'examen des demandes, ses heures ouvrables le jour en question et, le cas échéant, les heures de consultation sans rendez-vous.

En dehors des heures ouvrables ou pendant une absence prolongée du personnel, les entités d'examen des demandes doivent:

- préparer un message préenregistré standard qui explique leurs fonctions de base, et fournit les numéros de téléphone des services d'urgence.

Par courriel

Les entités d'examen des demandes doivent:

- si leurs ressources ne leur permettent pas de répondre immédiatement aux courriels, préparer une réponse automatique standard indiquant que le courriel a été reçu et qu'une réponse sera envoyée sous peu.

Sur le site Web

Chaque entité d'examen des demandes doit avoir son propre site Web (c.-à-d. URL):

- qui aura la même image identitaire que les autres entités d'examen des demandes de la province, notamment les mêmes renseignements de base et choix de langue;
- où figureront de façon bien visible et détaillée les coordonnées de tous les bureaux de la région, ainsi que les noms, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone locaux et sans frais;
- où seront indiquées les heures auxquelles le personnel répondra directement aux demandes de services présentées par téléphone, en ligne (courriel) et en personne;
- 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 personnes qui ont un besoin urgent de services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère ([voir la Directive 6 – Personnes ayant un besoin urgent de soutien](#));
- qui offrira un lien vers le site Web du MSSC, vers le site Web de toutes les autres entités d'examen des demandes de la région, et vers d'autres sites Web pertinents. Il faudra donc prévoir de l'espace pour permettre aux organismes de service d'annoncer leurs services.

2.0 Confirmation d'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère

Applicable à : entité d'examen des demandes	
Autorité législative de la directive en matière de politique : paragraphe 7(2) 2i Fonctions de l'entité d'examen des demandes en vertu de la Loi : articles 14 et 15	Entrée en vigueur : 1 ^{er} juillet 2011

Objet

Cette directive en matière de politique a pour objet d'exposer les procédures utilisées par les entités d'examen des demandes pour confirmer si un demandeur est admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère.

Politique

L'entité d'examen des demandes doit confirmer si une personne est admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère conformément à la Loi et au règlement général pris en application de la Loi (Règl. Ont. 267/10).

Directive

L'entité d'examen des demandes doit étudier les documents d'appui fournis par la personne ou le représentant de son choix, afin de confirmer si un demandeur est admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère.

Les documents peuvent être des originaux ou des photocopies. L'entité d'examen des demandes se réserve le droit de consulter les documents originaux sur demande.

Les documents exigés comprennent:

- 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 du Règlement;
- une preuve d'âge (le document indique le nom et la date de naissance de la personne);
- une preuve de résidence en Ontario (documents indiquant le nom et l'adresse de la personne et son statut de citoyenneté).

Les documents qui confirment l'âge comprennent notamment:

- un certificat de naissance ou de baptême;
- un passeport;
- un permis de conduire.

Les documents qui confirment la résidence en Ontario comprennent notamment:

- Preuve d'adresse
 - un contrat de location ou de bail;
 - un relevé de dépôt direct pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
 - une fiche de l'employeur (bordereau de paye ou lettre de l'employeur sur papier à en-tête de la compagnie);
 - relevés de compte bancaire postés (n'inclut pas les reçus de guichet automatique ou les livrets de banque);
 - facture de services publics.

Et

Une preuve de citoyenneté canadienne, le statut d'immigrant admis ou une autorisation de demeurer au pays accordée par Citoyenneté et Immigration Canada :

- Passeport

- Certificat de naturalisation
- Documents d'immigration
- Permis ministériel

Définitions

En vertu de la Loi et du Règlement, une personne a une déficience intellectuelle si elle présente des limitations substantielles prescrites dans son fonctionnement cognitif **et** son fonctionnement adaptatif et que ces limitations satisfont aux critères suivants:

- elles se sont manifestées avant que la personne n'atteigne l'âge de 18 ans;
- elles seront vraisemblablement permanentes;
- elles touchent des activités importantes de la vie quotidienne, comme les soins personnels, le langage, la faculté d'apprentissage, la capacité à vivre en adulte autonome ou toute autre activité prescrite.

« fonctionnement adaptatif » Capacité d'une personne à devenir autonome, déterminée par son aptitude à acquérir des habiletés conceptuelles, sociales et pratiques et à les appliquer dans sa vie de tous les jours.

« fonctionnement cognitif » Capacité intellectuelle d'une personne, notamment sa capacité à raisonner, à organiser, à planifier, à former des jugements et à déterminer des conséquences.

En vertu du Règlement, une personne présente des limitations substantielles du fonctionnement cognitif si elle remplit **l'un** des critères suivants:

- Elle obtient un score total de deux écarts-types sous la moyenne, plus ou moins l'erreur-type de mesure, à un test d'intelligence standardisé.
ou
- Elle obtient un score de deux écarts-types sous la moyenne dans deux ou plusieurs sous-échelles à un test d'intelligence standardisé et a des antécédents de besoins en matière de soutiens à l'adaptation. **Ou**

- Selon une détermination clinique faite par un psychologue ou un associé en psychologie, elle présente des limitations substantielles du fonctionnement cognitif et a des antécédents de besoins en matière de soutiens à l'adaptation.

« soutiens à l'adaptation » Soutiens ayant pour but de permettre à une personne d'acquérir des habiletés et une capacité de fonctionnement en ce qui a trait aux activités de la vie quotidienne que sont les soins personnels, la communication et la socialisation, et de les conserver et améliorer.

« antécédents de besoins en matière de soutiens à l'adaptation » Le fait d'avoir des besoins de nature permanente en matière de soutiens en raison d'une déficience fonctionnelle causée par une lésion, un état ou une maladie qui est d'origine congénitale ou qui est survenu avant l'âge de 18 ans.

Une personne présente des limitations substantielles du fonctionnement adaptatif si elle obtient, à un test standardisé de comportement adaptatif, un score d'au moins deux écarts-types sous la moyenne, plus ou moins l'erreur-type de mesure, dans au moins un des domaines que sont les habiletés conceptuelles, sociales ou pratiques.

Note : Les personnes qui ont déjà été jugées admissibles à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère en vertu de la *Loi sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement* et qui reçoivent actuellement des soutiens ou se trouvent sur une liste d'attente pour en recevoir ont vu leurs mêmes conditions prolongées en vertu des articles 42 et 43 de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

Ces personnes ne sont pas tenues d'obtenir une confirmation de leur admissibilité conformément à la Loi et au Règlement.

Confirmer si le demandeur est admissible

L'entité d'examen des demandes doit utiliser des outils décisionnels approuvés par le ministère pour confirmer si un demandeur est admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère.

Si la documentation d'une personne établit que la personne a une déficience intellectuelle en application de la Loi et du Règlement, et répond à tous les critères d'admissibilité, l'entité d'examen des demandes doit confirmer l'admissibilité de la personne à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère.

Si la documentation d'une personne indique que la personne n'a pas de déficience intellectuelle ou ne répond pas à tous les critères d'admissibilité prévus par la Loi et le Règlement, l'entité d'examen des demandes doit juger la personne non admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère.

Si la documentation d'une personne ne fournit pas assez d'information, de conclusions diagnostiques, ou une décision claire d'un psychologue ou d'un associé en psychologie selon laquelle la personne a une déficience intellectuelle, l'entité d'examen des demandes **ne peut** confirmer l'admissibilité de la personne à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère. La procédure ci-après doit être suivie dans ces cas:

- Si la personne a 18 ans ou plus et n'a pas une évaluation ou un rapport psychologique d'un psychologue ou d'un associé en psychologie, mais que les documents fournis indiquent la présence d'une déficience intellectuelle (p. ex. des dossiers scolaires ou médicaux), l'entité d'examen des demandes facilitera un aiguillage vers un organisme subventionné par un ministère en vue de l'obtention d'une évaluation par un psychologue ou un associé en psychologie pour déterminer si la personne a une déficience intellectuelle telle que celle-ci est définie dans la Loi et le Règlement.
- Si la personne a 18 ans ou plus et qu'une évaluation ou un rapport psychologique fourni par un psychologue ou un associé en psychologie indique la présence d'une déficience intellectuelle, mais que l'information contenue dans l'évaluation ou le rapport est floue ou insuffisante pour confirmer que la personne a une déficience intellectuelle au sens où l'entend la Loi et le Règlement, l'entité d'examen des demandes demandera à la personne d'obtenir l'information exigée du psychologue ou de l'associé en psychologie qui a établi le rapport initial.
- Si la personne ne peut obtenir l'information exigée auprès du psychologue ou de l'associé en psychologie qui a fait l'évaluation, l'entité d'examen des demandes acheminera les documents de la personne à un organisme subventionné par le ministère afin qu'il détermine si la personne a une déficience intellectuelle au sens où l'entendent la Loi et le Règlement.

- Après examen des documents de la personne, si le psychologue ou un associé en psychologie détermine qu'une évaluation additionnelle de la personne est requise pour établir si la personne a une déficience intellectuelle au sens où l'entendent la Loi et le Règlement, le psychologue ou l'associé en psychologie doit en informer l'entité d'examen des demandes. L'entité d'examen des demandes doit référer le demandeur vers un organisme subventionné par le ministère en vue d'une évaluation par un psychologue ou un associé en psychologie afin qu'il détermine si la personne a une déficience intellectuelle au sens où l'entendent la Loi et le Règlement.

Note : Les personnes peuvent également obtenir les services d'un psychologue ou d'un associé en psychologie à leurs propres frais.

Communiquer la décision sur l'admissibilité

L'entité d'examen des demandes doit indiquer par écrit à la personne ou au représentant de son choix si la personne est admissible à des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont financés par le ministère en vertu de la Loi et du Règlement dans les **20 jours ouvrables** suivant la réception des documents.

Consignation de la décision relative à l'admissibilité

Une fois que l'admissibilité ou l'inadmissibilité a été confirmée, l'entité d'examen des demandes doit consigner la décision dans le dossier de la personne.

3.0 Processus de réexamen des décisions sur l'admissibilité

Applicable aux : Entité d'examen des demandes	
Cadre juridique : Sous-disposition 7 (2) 2 i.	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

L'objet de cette directive est de s'assurer que le processus de réexamen des décisions utilisé par les entités d'examen des demandes, 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 la province.

Le processus de réexamen vise trois objectifs:

1. faciliter le réexamen et le règlement des décisions sur l'admissibilité rendues au niveau local;
2. régler rapidement les litiges;
3. offrir un processus de réexamen équitable, impartial et convivial..

Cette directive décrit le processus de réexamen des décisions visant des personnes jugées inadmissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère conformément à la Loi.

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent utiliser un processus de réexamen uniforme à l'échelle de la province pour s'assurer que tous les facteurs pertinents ont été pris en compte dans la décision sur l'admissibilité, et que la décision rendue est équitable, transparente et conforme à la Loi et à ses règlements d'application.

L'entité d'examen des demandes ne doit, à aucune étape du processus de réexamen, évaluer la précision ou la validité du diagnostic clinique de la personne.

Note: Si une personne, sa représentante ou son représentant, est d'avis que le diagnostic du ou de la psychologue, de l'associée ou associé en psychologie, ne reflète pas son niveau de fonctionnement cognitif et adaptatif, la question doit être réglée avec la ou le psychologue, l'associée ou associé en psychologie, qui a fait l'évaluation/rempli le rapport psychologique. La personne ou celle qui la représente peut aussi demander l'opinion d'une ou d'un autre psychologue, associée ou associé en psychologie, qui est membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario et se soumettre à un nouveau test diagnostique et/ou une nouvelle évaluation.

Directive

Les entités d'examen des demandes suivent un processus en trois étapes pour réexaminer les décisions sur l'admissibilité faisant l'objet d'un litige.

Étape 1

- Les personnes qui ont présenté une demande de services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, et sont jugées inadmissibles conformément à La Loi, peuvent demander le réexamen de la décision rendue.
- La personne, sa représentante ou son représentant, a **25 jours ouvrables** à compter de la date de la lettre l'informant de son inadmissibilité pour demander par écrit à l'entité d'examen des demandes de réexaminer sa décision. L'entité d'examen des demandes peut, à son gré, proroger ce délai si la personne, sa représentante ou son représentant, est dans l'incapacité de présenter la demande écrite dans les délais requis.
- **L'étape 1** du processus de réexamen sera menée à bien par le personnel, et la superviseure ou le superviseur, de l'entité d'examen des demandes ayant rendu la décision sur l'admissibilité sur la foi des documents soumis par la personne visée. L'entité d'examen des demandes doit terminer cette étape **dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de la demande de réexamen.
- À cette étape du processus de réexamen, l'entité d'examen des demandes doit fournir à la personne, et/ou à sa représentante ou son représentant, ce qui suit:
 - une copie de la définition de « personne ayant une déficience intellectuelle » et des critères d'admissibilité tels qu'ils figurent dans la Loi et ses règlements d'application;

- la possibilité de démontrer que les critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et ses règlements d'application n'ont pas été appliqués comme il convient dans son cas;
 - la possibilité de fournir d'autres renseignements et documents à l'appui susceptibles d'influer sur la décision sur l'admissibilité.
- Le personnel, et la superviseure ou le superviseur, de l'entité d'examen des demandes doivent:
 - réexaminer les documents présentés par la personne, ainsi que les autres renseignements ou documents fournis à l'appui, afin d'établir si la personne satisfait ou non aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et ses règlements d'application;
 - sur demande, se réunir avec la personne, sa représentante ou son représentant, pour discuter du dossier et des nouveaux documents fournis à l'appui, expliquer les critères d'admissibilité et leur applicabilité dans le cas présent;
 - rendre une nouvelle décision sur l'admissibilité, et en informer la personne et/ou sa représentante ou son représentant **dans les 15 jours ouvrables.**

Si la personne, sa représentante ou son représentant, conteste la décision rendue à l'issue de l'étape 1 du processus de réexamen, ou estime n'avoir pas bénéficié d'un traitement équitable, elle peut demander de passer à **l'étape 2**.

Étape 2

- **Dans les 10 jours ouvrables** suivant la réception de la décision rendue à l'étape 1 du processus de réexamen, la personne, sa représentante ou son représentant, peut demander par écrit à la directrice générale ou au directeur général de l'entité d'examen des demandes de réexaminer le cas. L'entité d'examen des demandes doit passer à **l'étape 2 dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de la demande écrite.
- La directrice générale ou le directeur général (ou sa ou son délégué) 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 ses règlements d'application;
 - rendre sa décision et en informer la personne, sa représentante ou son représentant, **dans les 15 jours ouvrables**.
- Si la personne, sa représentante ou son représentant, conteste la décision rendue par la directrice générale ou le directeur général à l'issue de **l'étape 2**, ou estime ne pas avoir bénéficié d'un traitement équitable, elle peut demander que l'on passe à **l'étape 3**.

Étape 3

- **Dans les 10 jours ouvrables** suivant la réception de la décision rendue à l'étape 2 du processus de réexamen, la personne, sa représentante ou son représentant, peut demander par écrit que la directrice générale ou le directeur général d'une entité d'examen des demandes d'une autre région de la province (ou sa ou son délégataire) procède à **l'étape 3**.
- 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 d'une autre entité d'examen des demandes (ou sa ou son délégataire). La directrice générale ou le directeur général qui reçoit la demande de réexamen doit se conformer à la requête et passer à **l'étape 3 dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de la demande écrite.
- L'entité d'examen des demandes qui a jugé la personne inadmissible aux étapes 1 et 2 du processus de réexamen **ne doit pas participer à l'étape 3**.
- Lors de **l'étape 3**, la directrice générale ou le directeur général de l'autre entité d'examen des demandes (ou sa ou son délégataire) doit:

- 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 sur l'admissibilité;
 - décider si les règles régissant l'étape 2 ont été respectées;
 - examiner les nouveaux renseignements et documents à l'appui afin d'établir si la personne satisfait ou non aux critères d'admissibilité énoncés dans la Loi et ses règlements d'application;
 - rendre sa décision et en informer la personne, sa représentante ou son représentant, par écrit.
- La décision rendue à l'**étape 3** du processus de réexamen est **sans appel**.

4.0 Évaluation des besoins de soutien

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Sous-disposition 7 (2) 2 ii. Fonction des entités d'examen des demandes aux termes de la Loi : Alinéa 17 (1) a)	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

Les entités d'examen des demandes doivent suivre un processus uniforme à l'échelle de la province pour évaluer les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère:

- **Améliorer la qualité et la réactivité de ce type de services et soutiens** : Utiliser la *trousse de demande de services*, qui comprend la demande de services et de soutiens et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F), pour réunir des renseignements sur les besoins de soutien, l'ordre de priorité et la situation des auteurs de demande admissibles permettra de faire des évaluations plus approfondies et d'élaborer des plans de soutien individuels adaptés aux besoins des intéressés.
- **Alléger le fardeau des personnes ayant une déficience intellectuelle et de leurs familles** : Le fait de disposer d'un processus d'évaluation standard, valide et uniforme à l'échelle de la province pour ce type de services et soutiens évitera aux auteurs de demande d'avoir à fournir à nouveau leurs antécédents personnels lorsqu'ils demandent ces services et soutiens.
- **Améliorer l'équité et la viabilité du système** : Adopter une approche uniforme à l'échelle de la province pour évaluer les besoins permettra de rendre des décisions justes et d'offrir aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui ont des besoins de soutien semblables et se trouvent dans des situations semblables, de recevoir les mêmes services et soutiens, où qu'elles habitent dans la province.
- **Améliorer la planification** : Adopter une approche uniforme à l'échelle de la province pour réunir des renseignements sur les besoins de soutien, l'ordre de priorité et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle permettra de rassembler des données valides et fiables, et d'améliorer la planification des services et soutiens individuels. Cette approche permettra aussi de procéder à une analyse statistique précise et comparative des données recueillies, qui seront utilisées aux niveaux communautaire et provincial ([voir la Directive 8 – Présentation de rapports au ministère](#)).

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent utiliser une méthode uniforme à l'échelle de la province pour évaluer les besoins des auteurs de demande admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère conformément à la Loi.

Directive

Les entités d'examen des demandes doivent utiliser la trousse de demande de services, qui comprend la demande de services et de soutiens et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F), comme méthode uniforme à l'échelle de la province pour évaluer les besoins des auteurs de demande admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère conformément à la Loi

5.0 Qualités requises des évaluateurs et normes de service pour évaluer les besoins de soutien

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Sous-dispositions 7 (2) 2 ii., 7 (2) 2 iii. Fonction des entités d'examen des demandes aux termes de la Loi : Alinéa 17 (1) a)	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

L'objet de cette directive est de s'assurer que la collecte des renseignements est uniforme à l'échelle de la province afin que les décisions sur les services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, et leur planification, émanent de données précises sur les besoins, l'ordre de priorité et la situation des personnes dont la déficience intellectuelle a été établie conformément à la Loi.

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent adopter un processus uniforme à l'échelle de la province pour évaluer les besoins de soutien des auteurs de demande admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère conformément à la Loi. Ce processus sera administré par des évaluateurs qualifiés.

Directive

Les entités d'examen des demandes doivent confier à des évaluateurs qualifiés le soin d'utiliser la *trousse de demande de services* pour réunir des données sur les besoins de soutien, l'ordre de priorité et la situation des personnes ayant une déficience intellectuelle. La *trousse de demande de services* comprend la demande de services et de soutiens et l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F).

Les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que les données sont réunies, entreposées et tenues à jour de façon rigoureuse et uniforme, et satisfont aux normes du programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité du ministère.

Les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que les évaluateurs participent aux programmes de formation et d'assurance de la qualité des données organisés régulièrement par le ministère, font leurs évaluations et présentent leurs rapports sur les besoins de soutien selon une norme uniforme à l'échelle de la province, comme l'exige cette directive:

- Une évaluation des besoins de soutien n'est valide et complète que lorsqu'elle est faite par une évaluatrice ou un évaluateur qui a terminé avec succès le programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité du ministère au cours des 18 derniers mois.

Qualités et compétences requises des évaluateurs

Les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que les évaluateurs qui utilisent la *trousse de demande de services* ont les qualités requises suivantes:

- un grade de premier cycle ou l'équivalent dans un domaine connexe aux services à la personne (psychologie, sociologie ou travail social, par exemple); ⁴
- au moins cinq (5) ans d'expérience récente dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, ou l'équivalent dans une profession en rapport avec les services à la personne; ⁵
- l'expérience de l'accueil, de la gestion des cas, de la coordination des services, du soutien direct et/ou de la défense des droits; et
- avoir terminé avec succès l'initiation à l'utilisation de la *trousse de demande de services* en suivant le programme de formation des évaluateurs et d'assurance de la qualité des données du ministère;

Les évaluateurs doivent répondre aux exigences de formation continue et d'expérience suivantes pour continuer de satisfaire aux normes du ministère:

- passer avec succès, 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 du ministère; et
- utiliser régulièrement la trousse de demande de services avec les auteurs de demande. Idéalement, les évaluateurs à temps plein doivent avoir rempli au moins 36 trousse de demande de services au cours des 18 mois séparant chaque examen de la fiabilité. providers.

Les évaluateurs doivent aussi avoir les compétences suivantes:

⁴ Il incombe aux entités d'examen des demandes d'établir quelles sont ces équivalences dans leur contexte régional.

⁵ Il incombe aux entités d'examen des demandes d'établir quelles sont ces équivalences dans leur contexte régional.

- connaissance approfondie des techniques d'entrevues et de l'écoute active, aptitude à établir des liens, quel que soit le handicap de leurs interlocuteurs, savoir quand poser d'autres questions pour lever une ambiguïté;
- approche de la facilitation centrée sur la personne, capacité d'orienter la discussion sur les besoins de soutien et la priorité du cas, capacité de reconnaître les différences subtiles entre cette priorité et celles d'autres fournisseurs de soins.

Les entités d'examen des demandes doivent également s'assurer 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 Loi).

Normes de service applicables au processus d'évaluation (*trousse de demande de services*)

Les entités d'examen des demandes doivent établir les normes de service suivantes et les faire appliquer par les évaluateurs qui utilisent la *trousse de demande de services*:

- Les renseignements personnels ne peuvent être réunis qu'après avoir informé les auteurs de demande, et s'être assuré qu'ils ont compris l'objet de la collecte et de la communication de ces données conformément à la *Loi*;
- L'utilisation de la *trousse de demande de services* doit comporter deux entrevues semi-structurées auxquelles assisteront l'évaluatrice ou l'évaluateur,⁶ l'auteure ou l'auteur de la demande admissible, et au moins une répondante ou un répondant. 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*;

⁶ Il est vivement recommandé de faire appel aux mêmes évaluateurs pour mener les deux entrevues. Si la personne qui a procédé à la première évaluation n'est pas disponible pour la deuxième entrevue, les auteurs de demande ou leurs représentants peuvent demander qu'une autre personne procède à la deuxième évaluation pour remplir plus vite la trousse de demande de services.

- Par répondante ou répondant, on entend: une personne qui connaît l’auteur ou l’auteur de la demande depuis au moins trois mois et a pu l’observer dans un ou divers contextes pendant de longues périodes de temps. Les répondants doivent aussi être capables de comprendre toutes les questions qui leur sont posées et d’y répondre;
- Par répondante ou répondant, on entend : le père, la mère, un frère, une soeur, 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 entités d’examen des demandes feront de leur mieux pour que les auteurs de demande soient présents aux deux entrevues prévues dans la *trousse de demande de services*;
- Il peut arriver, exceptionnellement, que les auteurs de demande ne participent qu’à une partie de l’entrevue ou se présentent seuls à l’entrevue:
 - ils pourront ne participer qu’à une partie de l’entrevue seulement s’il est évident que l’entrevue ne les aide pas, mais qu’ils souhaitent tout de même remplir une *trousse de demande de services*;
 - ils pourront se présenter seuls à l’entrevue s’ils n’ont personne qui les connaisse depuis au moins trois mois et/ou insistent pour se représenter eux-mêmes.
- 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 entrevues;
- Les entités d’examen des demandes doivent fournir des renseignements de base sur les entrevues, et la *trousse de demande de services*, aux auteurs de demande et à leurs répondants **au moins (10) jours ouvrables** avant la première entrevue;

- Les auteurs de demande peuvent remplir certaines sections de la *trousse de demande de services* avant l'entrevue. Au premier rendez-vous, la personne qui procède à l'évaluation examinera les sections déjà remplies pour s'assurer que les questions ont été comprises et que les réponses sont complètes;
- Les entrevues auront lieu en personne, tous les participants se réuniront au même endroit ou se retrouveront par vidéoconférence;
- L'évaluatrice ou l'évaluateur doit obtenir une réponse valide à chaque question figurant dans la *trousse de demande de services*; et
- Les entités d'examen des demandes doivent réexaminer les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle dont le nom figure sur la liste d'attente, et de celles qui reçoivent des services, tous les cinq ans:
 - Le réexamen aura lieu tous les cinq ans à compter de la date à laquelle la dernière trousse de demande de services a été remplie;
 - Les entités d'examen des demandes doivent s'assurer que les évaluateurs se conforment aux normes d'utilisation de la *trousse de demande de services* lorsqu'ils réexaminent les besoins de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle;
 - Le réexamen nécessitera qu'on remplisse une nouvelle *trousse de demande de services*, et donc une nouvelle demande de services et de soutiens et une nouvelle Échelle d'intensité de soutien (SIS-F); et
 - Si les besoins de soutien ou la situation personnelle d'une personne ayant une déficience intellectuelle changent de façon notable, l'entité d'examen des demandes doit prendre les mesures qui s'imposent pour procéder plus rapidement au réexamen.
- Une évaluatrice qualifiée ou un évaluateur qualifié peut utiliser une *trousse de demande de services* pour une personne qui a au moins seize ans si, en dehors du critère d'âge, cette personne satisfait aux critères d'admissibilité aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère conformément à la Loi:

- Les entités d'examen des demandes ne peuvent aiguiller ces personnes vers ce type de services et soutiens avant leur dix-huitième anniversaire.

6.0 Personnes ayant un besoin urgent de soutien

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Disposition 7 (2) 3. Fonction des entités d'examen des demandes aux termes de la Loi : Articles 14 et 15, alinéa 17 (1) a)	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

L'objet de cette directive est de s'assurer que les entités d'examen des demandes suivent un processus uniforme lorsqu'une personne ayant une déficience intellectuelle a un besoin urgent de services et de soutiens aux adultes.

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent utiliser un processus uniforme à l'échelle de la province pour intervenir auprès de personnes qui ont un besoin urgent d'aide si elles ont des motifs raisonnables de croire, ou savent déjà, qu'elles sont admissibles aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Directive

Lorsqu'une entité d'examen des demandes est sollicitée par une personne qui a besoin d'une intervention immédiate, elle lui fournit les renseignements nécessaires pour l'aiguiller vers le service d'urgence local le plus approprié (par exemple, la police, un hôpital ou la clinique locale).

Lorsqu'une entité d'examen des demandes est sollicitée par une personne qui a besoin un besoin urgent de services, elle enclenche le processus local de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (tels que la gestion de cas) et la personne pourra être aiguillée vers un service de soutien provisoire.

Si l'admissibilité d'une personne aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère, n'a pas déjà été établie, l'entité d'examen des demandes doit faire le suivi auprès de la personne pour confirmer son admissibilité conformément à la Loi.

Les entités d'examen des demandes doivent remplir et/ou mettre à jour la trousse de demande de services de toutes les personnes admissibles **dès que possible et au plus tard dans les douze (12) mois** suivant la date de la demande initiale de soutien urgent.

Les entités d'examen des demandes ne doivent pas offrir de soins directs aux personnes ayant des besoins de soutien immédiats ou urgents.

Voici quelques exemples de situations où une personne ayant une déficience intellectuelle peut avoir un besoin urgent de services:

- La fournisseuse principale ou le fournisseur principal de soins, non rémunéré(e) (p. ex., un membre de la famille), n'est plus en mesure de fournir les soins essentiels à la santé et au bien-être de l'adulte.
- La personne n'a pas de domicile, ou risque fort de ne pas avoir de domicile dans un avenir très proche.
- Les besoins de soutien de la personne ont changé au point que son programme de soutien actuel ne lui convient plus et son bien-être est compromis.

7.0 Processus de retroaction (service à la clientele)

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Disposition 7 (2) 3.	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

L'objet de cette directive est de s'assurer que les entités d'examen des demandes suivent un processus uniforme à l'échelle de la province pour obtenir la rétroaction sur les services qu'elles offrent. Ce processus est important pour offrir un service à la clientèle de qualité, et améliorer sans cesse les services. Cette directive prévoit aussi que les auteurs de demande et leurs représentants doivent pouvoir informer le ministère, en toute confiance, de leur degré de satisfaction à l'égard de la *trousse de demande de services*.

En tant que fournisseur de biens et de services, chaque entité d'examen des demandes ayant plus de 20 employés devra se doter d'un processus de rétroaction sur le service à la clientèle d'ici le 1^{er} janvier 2012, pour être en conformité avec la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Règl. de l'Ont. 429/07*. La directive énonce également les autres exigences auxquelles doit satisfaire le processus de rétroaction.

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent se doter d'un processus de rétroaction confidentiel et répondre aux inquiétudes formulées par les auteurs de demande, les personnes dont la déficience intellectuelle a été établie et/ou leurs représentants, le personnel et les bénévoles, et le grand public, sur leurs services en général et leur service à la clientèle en particulier.

Directive

Rétroaction sur les services offerts par l'entité d'examen des demandes

Les entités d'examen des demandes doivent élaborer et mettre place des politiques et procédures pour recueillir la rétroaction et répondre aux inquiétudes soulevées par son service à la clientèle conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Règl. de l'Ont. 429/07*.

Les entités d'examen des demandes doivent aussi se conformer aux politiques et consignes relatives à la prévention et au signalement des mauvais traitements énoncées dans le Règl. de l'Ont. 299/10 pris en application de la Loi, et au processus de signalement des cas graves établi par le ministère.

Les entités d'examen des demandes doivent procéder à l'**examen annuel** et à l'analyse de la rétroaction reçue et des mesures qui ont été prises pour répondre aux inquiétudes, évaluer l'efficacité de leurs politiques et procédures en matière de rétroaction, et en informer leur conseil d'administration.

Rétroaction sur la trousse de demande de services

Les entités d'examen des demandes doivent fournir aux auteurs de demande et/ou à leurs représentants le questionnaire anonyme sur la trousse de demande de services créé par le ministère:

- Pour mettre en oeuvre cette directive, il faut utiliser la série de questions et le questionnaire que prescrit le ministère;
- Les auteurs de demande enverront les questionnaires anonymes directement à la personne chargée de l'administration du questionnaire ministériel (soit par courriel soit sur copie papier); et
- Seul le personnel du bureau central du ministère a accès aux résultats du questionnaire anonyme.

8.0 Présentation de rapports au ministère

Applicable aux : Entités d'examen des demandes	
Cadre juridique : Disposition 7 (2) 3. Fonction des entités d'examen des demandes aux termes de la Loi : Paragraphe 8 (13), article 35	Date d'entrée en vigueur : Le 1 ^{er} juillet 2011

Objet

L'objet de cette directive est d'assurer l'efficacité et la transparence des communications entre le ministère et les entités d'examen des demandes, et de réunir des données à jour. Les rapports ainsi générés faciliteront la planification communautaire, les prévisions du MSSC, la mesure du rendement, et l'élaboration des programmes et politiques.

Politique

Les entités d'examen des demandes doivent remettre au ministère des rapports trimestriels et annuels à partir des données tirées du processus d'évaluation et fournies par les organismes de service du MSSC, sous la forme indiquée dans cette directive, et d'autres rapports prescrits par le ministère.

Directive

Les entités d'examen des demandes doivent:

- utiliser la technologie de l'information prescrite par le ministère pour réunir et gérer les renseignements;
- suivre les consignes du MSSC en matière de technologie de l'information, et celles qui figurent dans la directive sur les qualités requises et les normes de service pour évaluer les besoins, afin de préserver l'intégrité, l'uniformité et la validité des renseignements réunis et satisfaire aux exigences de présentation des rapports;
- préparer des **rapports trimestriels** à partir de la base de statistiques sommaires, notamment:
 - Mise en oeuvre et utilisation du financement direct:
 - ♦ nombre d'accords de financement direct;
 - ♦ valeur monétaire des accords;
 - ♦ services et soutiens aux adultes ayant une déficience

- ♦ le pourcentage d'auteurs de demande ayant conclu un accord de financement direct, avec le code de détail du MSSC.
- Demandes relatives aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle:
 - ♦ nombre et type de demandes (y compris les demandes urgentes).
- Admissibilité:
 - ♦ nombre d'auteurs de demande dont l'admissibilité a été confirmée;
 - ♦ nombre d'auteurs de demande jugés inadmissibles;
 - ♦ nombre de demandes de réexamen d'une décision;
 - ♦ nombre de demandes de réexamen d'une décision ayant abouti à la décision de confirmer l'admissibilité; et
 - ♦ nombre de demandes de réexamen d'une décision ayant abouti à la décision de confirmer la décision originale, à savoir que la personne n'est pas admissible.
- Calendrier:
 - ♦ nombre moyen de jours ouvrables entre la prise de contact initiale et la confirmation de l'admissibilité; et
 - ♦ nombre moyen de jours ouvrables entre la confirmation de l'admissibilité et la première entrevue relative à la trousse de demande de services.
- Nombre d'évaluateurs qualifiés:⁷
 - ♦ nombre de personnes en poste; et
 - ♦ employés à temps plein (ÉTP).
- La *trousse de demande de services*:
 - ♦ d'intensité de soutien (SIS-F), section 3, score brut);

⁷ Voir la directive Qualités requises et normes de service pour évaluer les besoins

- ♦ nombre d'auteurs de demande selon l'index des besoins de soutien de l'Échelle d'intensité de soutien (SIS-F) (score des composantes);
 - ♦ nature de la demande actuelle (demande de services et de soutiens - section 1, question 1);
 - ♦ situation actuelle de l'auteure ou l'auteur de la demande (demande de services et de soutiens - section 1, question 2);
 - ♦ âge (demande de services et de soutiens - section 1, question 3);
 - ♦ sexe (demande de services et de soutiens - section 1, question 3);
 - ♦ langue préférée pour l'entrevue (demande de services et de soutiens - section 1, question 9);
 - ♦ conditions de vie actuelles (demande de services et de soutiens - section 2, questions 7).
- Nombre total de *trousses de demande de services* en cours d'établissement.
 - Nombre total de *trousses de demande de services* remplies, et totaux partiels:
 - ♦ des auteurs de demande admissibles ayant rempli leur première *trousse de demande de services* qui ne recevaient auparavant aucun service ni soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle financé par le ministère;
 - ♦ des auteurs de demande admissibles ayant rempli leur première *trousse de demande de services* et qui recevaient déjà ce type de services et soutiens;
 - ♦ des personnes qui avaient été jugées admissibles à ce type de services et soutiens qui ont fait l'objet d'une réévaluation, par groupe d'âge et type de réexamen (p. ex., réexamen tous les cinq ans ou réexamen nécessité par un changement dans les besoins ou la situation).
 - Accès aux services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui sont financés par le ministère:

- ♦ auteurs de demande admissibles qui ne recevaient auparavant aucun service ni soutien de ce type, et qui en reçoivent maintenant, avec le code de détail du MSSC;
 - ♦ auteurs de demande admissibles qui ne recevaient auparavant aucun service ni soutien de ce type et n'en reçoivent toujours pas;
 - ♦ personnes dont la déficience intellectuelle a déjà été établie, qui ont présenté une nouvelle demande et ont reçu de nouveaux services et soutiens, ou davantage de services et soutiens, ou des services et soutiens différents, avec le code de détail du MSSC.
- Une analyse comparative des services et soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle que les auteurs de demande ont obtenus sous forme de financement direct, ou par l'intermédiaire d'organismes de service financés par le ministère;
 - Une analyse des changements dans les besoins de chaque auteure ou auteur de demande - données tirées de la première trousse de demande de services et du réexamen effectué tous les cinq ans.

Les entités d'examen des demandes doivent préparer ces reports tous les trimestres et les soumettre dans un même envoi au bureau régional **au plus tard dans le mois qui suit la fin du trimestre d'exercice.**

Voici le calendrier de présentation des rapports trimestriels et du rapport annuel:

- Date de remise du rapport du 1er trimestre : le **31 juillet** (pour la période allant du 1er avril au 30 juin);
- Date de remise du rapport du 2e trimestre : le **31 octobre** (pour la période allant du 1er juillet au 30 septembre);
- Date de remise du rapport du 3e trimestre : le **31 janvier** (pour la période allant du 1er octobre au 31 décembre);
- Date de remise du rapport du 4e trimestre : (pour la période allant du 1er janvier au 31 mars) ET du rapport annuel : le **30 avril**.