

## **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<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2022  
(« 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 Brampton, Ontario, ce 19<sup>e</sup> jour d'octobre 2022.

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<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2022**

#### **1. PROTOCOLE D'ENTENTE**

Voir ci-dessous

#### **2. ENTENTE DE RESPONSABILISATION MSSLD-RLISS**

Voir ci-dessous

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

Aucune exception connue

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

Aucune exception connue

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

- a. Directives sur l'approvisionnement de la Fonction publique de l'Ontario
  - Voir ci-dessous
- b. Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil de la Fonction publique de l'Ontario
  - Aucune exception connue
- c. Directive 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 (« ministre »), conformément à l'article 34.2 de la version historique de la *Loi de 2006 sur l'intégration des systèmes de santé locaux*. Une assurance de réciprocité, de par sa nature et sa composition, soulève une question de conformité au sens de la *Loi sur l'administration financière* dans la mesure où l'ensemble des membres assument les risques. Comme il est noté ci-dessous, il y a incertitude quant à la conformité de cet arrangement pris avec HIROC. Ni l'arrêté de transfert pris par la ministre ni les lois applicables ne permettent de déterminer avec certitude si cette augmentation de la dette éventuelle de la Couronne est telle que 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 – Directive 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. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) n'a aucun processus en place pour mettre en œuvre cette directive. En raison de difficultés sur le plan des ressources et d'autres priorités provinciales, les organismes de SSDMC n'ont pas analysé leurs données et n'ont pas appliqué les principes de la Charte internationale sur les données ouvertes en vue de la diffusion de données.

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

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

Conformément à un arrêté de transfert pris par le ministère en vertu de la version historique de la *Loi de 2006 sur l'intégration 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'alignement des séries de dossiers et les délais d'adoption.

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

#### **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 les contrats d'entretien ménager. Le personnel a noté la nécessité d'avoir un processus d'approvisionnement complet pour ces services. Toutefois, en raison de la pandémie et des activités de transition, il n'a pas été possible de lancer un appel de propositions pour de tels services. L'approvisionnement en services d'entretien ménager peut être un processus compliqué en raison des exigences de la *Loi de 2000 sur les normes relatives à l'emploi*, dans la mesure où les fournisseurs de services d'entretien ménager sont considérés comme des « fournisseurs de services de gestion d'immeubles ». Dans un tel cas, des dispositions législatives particulières s'appliquent (p. ex., concernant la cessation d'emploi et les indemnités de départ). Les organismes de SSDMC touchés devront tenir compte de cette loi dans leur plan d'approvisionnement.

#### **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 chaque entente de responsabilisation MSSLD-RLISS. Conformément à la politique et procédure d'approvisionnement, SSDMC peut considérer les besoins opérationnels lorsque la valeur totale du contrat est égale ou inférieure à 250 000 \$. Ces contrats n'offrent aucune garantie de volume au fournisseur de services et sont prévus pour augmenter les soins aux patients dans les cas où les fournisseurs de services qui détiennent des parts de marché n'ont pas la capacité ou les ressources nécessaires. En raison des défis qui persistent en matière de ressources humaines dans le domaine de la santé, la valeur des contrats sans garantie de volume a excédé le seuil de 250 000 \$. Or, ces contrats continuent d'être nécessaires à la prestation de soins aux patients. Santé Ontario a demandé aux organismes de SSDMC ayant des contrats de surplus de volume dont la valeur excède 250 000 \$ de fournir des directives aux fournisseurs de services ayant de tels contrats et de demander à ces fournisseurs de soumettre une demande à Santé Ontario dans le cadre du processus de présélection actuel.

#### **Note 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. La licence du système est renouvelée 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 que d'autres solutions technologiques existent et qu'il faudrait entreprendre un processus d'approvisionnement concurrentiel et inclure d'autres organismes de SSDMC qui utilisent (qui aimeraient utiliser) la même technologie.
- II. l'équipement médical. Au cours des phases aigües de la pandémie, le fournisseur d'équipement médical retenu n'a pas été capable de fournir de l'équipement spécifique pour le lavage 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 reliés à la pandémie ont diminué, le fournisseur attitré 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, sert à stocker des documents électroniques sur les patients, et il est intégré au système de renseignements concernant la santé des patients (CHRIS). Ce logiciel a été acquis dans le cadre d'un processus concurrentiel, et le contrat a été renouvelé exceptionnellement par Santé Ontario, étant donné qu'il s'agit d'un système exclusif, intégré au système CHRIS.

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

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

En raison du gel du recrutement et des réductions budgétaires de longue date, environ 70 employés de SSDMC ont été transférés à d'autres organismes de SSDMC pour assurer la continuité des activités de prestation de soins à domicile. De plus, puisque les 14 organismes de SSDMC sont dirigés par la même directrice générale et le même conseil d'administration, certains des documents administratifs produits visent l'ensemble des organismes, mais aucun processus structuré et documenté n'existe pour faire en sorte que l'entité juridique appropriée gère ces documents. Il se peut donc que l'information ne soit pas protégée, classée, conservée et éliminée conformément aux politiques applicables.

Un comité de conservation des documents pour l'ensemble des 14 organismes de SSDMC a été formé afin d'améliorer la gestion des documents.

#### **Note 8 – Programme de cartes d'achat**

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

Les 14 organismes de SSDMC collaborent en vue d'uniformiser la politique et les pratiques conformément à la Directive sur l'approvisionnement pour la Fonction publique de l'Ontario et aux lignes directrices du programme de cartes d'achat.

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

Conformément au paragraphe 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 collaborera avec le ministère afin d'obtenir ou de confirmer l'approbation des sommes d'argent reçues dans ces situations.

#### **Note 10 – Ententes de responsabilisation MSSLD-RLISS – exigences pour un budget annuel équilibré**

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington accuse un déficit relatif au budget de soins à domicile interne pour l'exercice financier 2022-2023 par rapport au financement accordé par le ministère de la Santé. Les réallocations de financement au niveau des organismes de SSDMC sont possibles avec l'approbation de la ministre. Cela pourrait permettre aux 14 organismes d'équilibrer leurs budgets pour l'enveloppe de financement des soins à domicile. Les quatre organismes en situation de déficit mènent actuellement des travaux de planification pour équilibrer leurs budgets au cas où la ministre n'approuve pas les réallocations.

Tous les organismes de SSDMC accusent des déficits relatifs aux budgets d'administration internes pour l'exercice financier 2022-2023 et devaient réduire de façon arbitraire des éléments budgétaires afin de soumettre un budget équilibré pour le plan d'activités annuel. SSDMC collaborera étroitement avec le ministère au cours de l'exercice pour établir des plans visant à équilibrer les budgets d'ici la fin de l'exercice. L'organisme a également soumis des demandes de financement supplémentaire. Sans financement supplémentaire, il sera difficile d'équilibrer les budgets d'administration et il faudra mettre en place des stratégies rigoureuses de limitation des dépenses.

Conformément aux exigences pour un budget annuel équilibré énoncées dans les ententes de responsabilisation MSSLD-RLISS, SSDMC doit prévoir et atteindre un budget d'exploitation annuel équilibré.

#### **Note 11 – 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 attiré 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 attiré et ont récemment appris que le ministère ne fournira plus un service commun obligatoire pour les services financiers. On a demandé à SSDMC de mener de façon indépendante un processus d'approvisionnement. L'organisme collaborera avec Santé Ontario afin de lancer un appel de propositions pour les services bancaires.