

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

(RAPPORT ANNUEL 2018 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO, SECTION 3.11)

1^{re} session, 42^e législature
68 Elizabeth II

ISBN 978-1-4868-3980-3 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-3981-0 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-3983-4 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-3982-7 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-3984-1 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Ted Arnott
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

La présidente du comité,

Catherine Fife

Queen's Park
Décembre 2019

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 42^e législature
(dès le 28 octobre 2019)

CATHERINE FIFE
Présidente

FRANCE GÉLINAS
Vice-présidente

JILL ANDREW

GOLDIE GHAMARI

TOBY BARRETT

NORMAN MILLER
Parry Sound–Muskoka

STAN CHO
Willowdale

MICHAEL PARSA

STEPHEN CRAWFORD

NINA TANGRI

*JOHN FRASER

* MICHAEL GRAVELLE a été remplacé par JOHN FRASER le 31 octobre 2019.

LISA GRETZKY a régulièrement été membre suppléante du comité.

CHRISTOPHER TYRELL
Greffier du comité

ERICA SIMMONS
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 42^e législature
(du 28 novembre 2018 au 28 octobre 2019)

CATHERINE FIFE
Présidente

PEGGY SATTLER
Vice-présidente

TOBY BARRETT

CHRISTINA MARIA MITAS

GOLDIE GHAMARI

SUZE MORRISON

MICHAEL GRAVELLE

MICHAEL PARSA

JIM MCDONELL

KINGA SURMA

NORMAN MILLER
Parry Sound–Muskoka

CHRISTOPHER TYRELL
Greffier du comité

ERICA SIMMONS
Rechercheuse

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
CONTEXTE	1
Aide sociale	1
Programme Ontario au travail	2
OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT	3
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	3
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	4
SURVEILLANCE MINISTÉRIELLE ET IMPUTABILITÉ DES GESTIONNAIRES DE SERVICES	5
CIBLES ET INDICATEURS DE RENDEMENT LIÉS AU PROGRAMME	7
RENTABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES PAR LES GESTIONNAIRES	8
PRÉVENTION DES TROP-PAYÉS, Y COMPRIS CEUX DÉCOULANT D'UNE FRAUDE	9
ADMISSIBILITÉ À L'ALLOCATION POUR RÉGIME SPÉCIAL	10
PRESTATIONS DISCRÉTIONNAIRES	12
SYSTÈME DE TI POUR LA GESTION DES CAS	12
VÉRIFICATION DU STATUT DE RÉSIDENCE ET D'IMMIGRATION	13
ÉVALUATION DE L'ADMISSIBILITÉ PAR LES GESTIONNAIRES DE SERVICES	14
DÉCISIONS DE RENONCER AUX EXIGENCES DE PARTICIPATION	15
PROGRÈS VERS L'OBTENTION D'UN EMPLOI	15
SOUTIEN À L'EMPLOI ET RÉSULTATS D'EMPLOI	16
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	17

INTRODUCTION

Le 20 mars 2019, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit du programme Ontario au travail (section 3.11 du *Rapport annuel 2018* de la vérificatrice générale), qui relève du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ici ses propres constats, points de vue et recommandations. Le Ministère est prié de donner suite à ces recommandations par écrit au greffier du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité remercie les fonctionnaires du Ministère, les gestionnaires de services de la Cité de Toronto, de la Cité de Windsor et de la Municipalité régionale de Peel ainsi que le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative de leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

CONTEXTE

Aide sociale

En Ontario, l'aide sociale est distribuée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires au moyen de deux programmes :

- le Programme Ontario au travail (programme OT), destiné aux personnes sans emploi ou sous-employées qui éprouvent des difficultés financières temporaires;
- le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), qui vise à aider les personnes ayant un handicap admissible à vivre de façon aussi autonome que possible et à réduire ou à éliminer les obstacles à l'emploi liés au handicap.

En 2017-2018, ces deux programmes ont fourni de l'aide sociale à environ 610 000 personnes ainsi qu'à des membres de leur famille admissibles (les personnes à leur charge), pour un total de 950 000 personnes par mois, en moyenne. Environ 60 % de ces personnes ont reçu de l'aide du POSPH, et 40 % du programme OT. Les paiements de transfert provinciaux pour ces deux programmes ont totalisé 8,1 milliards de dollars pour l'exercice (5,3 % des dépenses totales de la province).

Programme Ontario au travail

Le programme OT offre de l'aide financière temporaire et des services de soutien à l'emploi aux bénéficiaires pour les aider à trouver un emploi et à devenir autonomes. Pour être admissibles, les personnes qui présentent une demande doivent habiter en Ontario et faire la preuve que leur revenu et leurs actifs sont inférieurs à des montants déterminés. Elles doivent aussi participer à des activités favorisant l'employabilité, sauf si des circonstances particulières les en empêchent de façon temporaire, par exemple si elles sont chefs de famille monoparentale avec des enfants d'âge préscolaire.

La *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* (Loi) et ses règlements d'application encadrent la prestation du programme. En vertu de cette loi, le Ministère a le pouvoir de désigner des agents de prestation de services pour exécuter le programme. Il a donc désigné et conclu des ententes avec 47 gestionnaires des services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux ainsi que 101 Premières Nations. (Ces personnes et groupes sont appelés « gestionnaires de services » dans le rapport d'audit. Un gestionnaire de services est habituellement une grande municipalité ou un regroupement de petites municipalités.)

Le Ministère est chargé d'administrer le programme OT, ce qui comprend établir ses exigences générales et les normes de prestation devant être respectées par les gestionnaires de services. Ces derniers sont responsables de la prestation du programme aux personnes admissibles qui résident sur leur territoire, conformément à la Loi et à ses règlements ainsi qu'aux directives et politiques du programme émanant du Ministère. Ils assurent le fonctionnement des bureaux locaux du programme, où se rend la population pour accéder aux services.

Leurs activités et leur gestion des finances sont surveillées par le Ministère, principalement par une équipe d'environ 30 superviseuses et superviseurs et chefs de programme régionaux. Selon leur contrat de deux ans avec le Ministère, les gestionnaires de services doivent fixer des objectifs annuels et rendre compte des résultats à l'aide d'indicateurs de rendement, comme le revenu d'emploi des bénéficiaires et le pourcentage de bénéficiaires qui décrochent un emploi.

En 2017-2018, le Ministère a versé près de trois milliards de dollars en paiements de transfert aux 101 Premières Nations et aux 47 gestionnaires des services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux avec lesquels il a signé un contrat pour la prestation du programme. Ces groupes ont réparti l'aide du programme entre quelque 250 000 cas et 454 000 bénéficiaires (particuliers et leurs personnes à charge).

Depuis le dernier audit du programme en 2009, le nombre moyen de cas traités chaque mois a augmenté de près de 25 %, passant de 202 000 à 250 000 en 2017-2018, et la durée moyenne de participation au programme a presque doublé, s'élevant de 19 mois à près de trois ans. Durant la même période, le coût du programme pour la province a grimpé de 1,9 milliard à près de 3 milliards, ce qui représente une augmentation de plus de 55 %. En outre, depuis janvier 2018, le gouvernement provincial finance la totalité du coût de l'aide financière versée, alors qu'en 2009, les gestionnaires de services en finançaient 20 %.

La vérificatrice générale a noté que bon nombre des problèmes relevés dans le *Rapport annuel 2009* persistent encore aujourd'hui.

OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'objectif de l'audit était de déterminer si le Ministère « et les gestionnaires de services municipaux ont mis en place des systèmes et des processus efficaces pour :

- veiller à ce que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent une aide financière et un soutien à l'emploi correspondant à leurs besoins, conformément aux exigences des lois et des politiques;
- mesurer, évaluer et rendre compte publiquement de l'efficacité du programme Ontario au travail pour ce qui est d'aider les personnes ayant des besoins financiers temporaires à trouver un emploi. »

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

L'audit a révélé que le Ministère et les gestionnaires de services n'ont pas mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour veiller à ce que l'aide financière soit offerte uniquement aux personnes admissibles et à ce que les bénéficiaires reçoivent le soutien à l'emploi nécessaire pour trouver un emploi et devenir autonomes. Le Ministère n'a pas non plus de systèmes et de processus efficaces pour mesurer, évaluer et rendre compte publiquement de l'efficacité du programme Ontario au travail.

Voici quelques préoccupations particulières de la vérificatrice générale au sujet de l'administration du programme par le Ministère :

- Peu de bénéficiaires se trouvent un emploi et le Ministère ne prend aucune mesure pour améliorer les résultats.
- Les contrats du Ministère avec les gestionnaires de services ne comportent ni cibles significatives pour l'emploi des bénéficiaires ni mécanismes pour tenir les gestionnaires responsables des résultats du programme.
- Le Ministère ne dispose pas de mesures pour évaluer si les gestionnaires de services aident efficacement les 36 % de bénéficiaires pour qui sont relevés des obstacles à l'emploi (ex. problèmes de santé mentale, dépendances et itinérance) à surmonter ces obstacles.
- Les efforts déployés par le Ministère pour prévenir les demandes frauduleuses d'allocation pour régimes alimentaires spéciaux sont insuffisants.

- Le statut d'immigration affectant l'admissibilité des bénéficiaires n'est pas systématiquement vérifié auprès du gouvernement fédéral.

Voici maintenant une liste de préoccupations particulières de la vérificatrice générale concernant la prestation du programme par les gestionnaires de services :

- Les responsables de cas négligent des renseignements essentiels, ce qui augmente le risque d'erreurs dans la détermination de l'admissibilité des demandeurs et demandeuses.
- Des trop-payés peuvent être versés parce que tous les gestionnaires de services ne réévaluent pas les bénéficiaires aux moments requis.
- Des responsables de cas ne travaillent pas diligemment avec les bénéficiaires pour les aider à obtenir un emploi.
- Les décisions d'exempter les bénéficiaires des exigences relatives à la participation aux activités favorisant l'employabilité sont discutables lorsqu'elles ne sont pas étayées par des preuves.
- Partout en Ontario, les gestionnaires de services accusent environ un an de retard dans les enquêtes sur quelque 6 000 signalements de fraude pour veiller à ce que l'aide soit offerte seulement aux personnes admissibles.

PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

À la formation du nouveau gouvernement en juin 2018, les ministères des Services sociaux et communautaires, des Services à l'enfance et à la jeunesse, des Affaires civiques et de l'Immigration, et de la Condition féminine ont été regroupés pour former le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Le Comité a appris que bon nombre des problèmes soulevés pendant l'audit retiennent depuis quelque temps déjà l'attention du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, de ses partenaires municipaux et des bénéficiaires du programme OT. Le Ministère reconnaît que de nombreux obstacles, comme les formalités administratives et les problèmes de surveillance et de conception du programme, nuisent à l'obtention de bons résultats pour les bénéficiaires. Il cherche à éliminer la charge administrative du programme, à laisser la place aux activités créatrices de valeur et à instaurer des mesures de contrôle et de bilan axées sur le risque.

Le Ministère a expliqué que les demandes au programme sont souvent faites peu après des traumatismes, comme une maladie, une perte d'emploi ou l'éclatement d'une famille. D'autres viennent de personnes nouvellement arrivées, qui ont besoin d'aide supplémentaire avant de commencer à chercher un emploi. Durant la dernière décennie, le programme a vu croître le nombre de bénéficiaires qui se heurtent à d'importants obstacles à l'emploi, comme des

problèmes de santé mentale et de dépendance, une connaissance insuffisante de l'anglais ou un niveau de scolarité insuffisant (pas de diplôme d'études secondaires). Le marché du travail a également changé pendant cette période; on trouve aujourd'hui plus d'emplois nécessitant des compétences spécialisées et moins de postes accessibles aux personnes faisant face à de tels obstacles.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère des Collèges et Universités collaborent pour créer un modèle de prestation de services et un système intégrés axés sur la clientèle qui soutiendront plus efficacement les employeurs et les personnes cherchant un emploi en Ontario. Avec cette réforme, les deux ministères veulent assurer l'efficacité de la collaboration entre les services d'emploi et les autres services gouvernementaux, dont l'aide sociale, pour soutenir les personnes affrontant des obstacles à l'emploi ou ayant un emploi précaire. Les mesures prévues comprennent l'élaboration d'outils pour détecter les trop-payés, les demandes douteuses de prestations discrétionnaires comme l'Allocation pour régime spécial, et les résultats insatisfaisants en matière d'emploi.

Les 11 000 responsables de cas du programme ont récemment suivi une formation sur une nouvelle approche de planification des services qui consiste à offrir un soutien et des services complets et globaux, et à rencontrer régulièrement chaque personne pour l'aider à formuler un plan qui la fera avancer. Le Ministère travaille également à améliorer le soutien à l'emploi offert aux personnes nouvellement arrivées, comme les cours d'anglais et de français, la reconnaissance des titres de compétences étrangers, les programmes d'intégration communautaire, et les services juridiques et d'interprétation.

SURVEILLANCE MINISTÉRIELLE ET IMPUTABILITÉ DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

L'audit a établi que le Ministère n'effectue aucune inspection pour veiller à ce que les gestionnaires de services se conforment à ses politiques et aux lois visant à assurer l'efficacité du programme. Le rapport mentionne « plusieurs domaines où le Ministère doit prendre des mesures pour améliorer la conformité des gestionnaires de services afin de s'assurer que seules les personnes admissibles au programme reçoivent de l'aide et que les personnes progressent vers l'obtention d'un emploi. »

Il contient également les observations suivantes :

- Le Ministère a annulé son processus d'examen de la conformité des gestionnaires de services et, sept ans plus tard, ne l'a pas encore remplacé.
- Les contrats du Ministère ne précisent pas les exigences du programme ni les objectifs de prestation de services que les gestionnaires de services doivent atteindre; ils contiennent trop peu de mécanismes de responsabilisation des gestionnaires de services.

- Le financement pour l'administration et l'aide à l'emploi dont disposent les gestionnaires de services n'est pas lié au rendement de ces derniers.

Le Comité a appris que le Ministère travaille à concevoir un cadre et des outils d'assurance de la qualité qui seront intégrés aux contrats de services du programme. Ce cadre comprendra des indicateurs de durée de prestation d'aide sociale et de stabilité d'emploi, ainsi que des mesures pour déterminer si les obstacles à l'emploi subsistent avec le temps.

Une fois ce cadre établi, le Ministère (en consultation avec les gestionnaires de services) fixera des cibles clés relatives aux mesures de reddition de compte et aux mesures correctives, au besoin. Il compte intégrer ces indicateurs de rendement aux contrats de services pour l'aide sociale et le soutien à l'emploi d'ici avril 2022.

Recommandations du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 1. Que le Ministère demande chaque année aux gestionnaires de services quelles difficultés les entravent dans la prestation de services visant à aider les bénéficiaires du programme OT à trouver un emploi durable.**
- 2. Que le Ministère intègre à ses contrats avec les gestionnaires de services des exigences, des cibles de prestation de services et des mesures de reddition de compte propres au programme, notamment ce qui suit :**
 - a) exigences de conformité aux lois, aux directives et politiques du Ministère et aux contrats qui se rapportent au programme OT;**
 - b) indicateurs et cibles de rendement visant à caractériser le soutien offert par les gestionnaires de services au regard de la progression des bénéficiaires du programme OT vers l'obtention d'un emploi et l'autonomie;**
 - c) autres cibles de prestation de services, dont la réduction et la prévention des trop-payés;**
 - d) mécanismes tenant les gestionnaires de services responsables du respect des conditions des contrats.**
- 3. Que le Ministère mette en place un processus de surveillance et d'évaluation de la conformité des gestionnaires de services à ses politiques et directives, aux contrats et aux lois.**

CIBLES ET INDICATEURS DE RENDEMENT LIÉS AU PROGRAMME

L'audit a révélé que le Ministère n'a pas de cibles ni d'indicateurs de rendement pour améliorer globalement l'efficacité du programme OT. Le rapport indique que même si seulement 10 % des bénéficiaires se trouvent un emploi, le Ministère n'a pas pris de mesures pour améliorer les résultats.

Le rapport indique également ce qui suit :

- Le Ministère ne compare pas les résultats d'emploi des gestionnaires de services pour déterminer les pratiques exemplaires et prendre des mesures correctives.
- Il ne publie pas de rapport sur les résultats des bénéficiaires en matière d'emploi.
- Il n'a pas de cibles pour réduire la durée de participation au programme d'aide sociale temporaire, qui augmente rapidement.
- Il manque d'information pour expliquer l'augmentation de la durée de l'aide.
- Les indicateurs d'emploi qu'il utilise ne mesurent pas si les bénéficiaires se trouvent un emploi stable.
- Il n'a pas d'indicateurs de rendement pour mesurer et améliorer les résultats des bénéficiaires ayant d'importants obstacles à l'emploi.

Le Comité a posé des questions sur l'observation de la vérificatrice générale voulant que seulement 10 % des bénéficiaires du programme trouvent un emploi et que le Ministère manque de cibles et d'indicateurs pour améliorer l'efficacité du programme. Le Ministère a indiqué qu'il envisagerait d'établir des cibles concernant la durée de participation au programme dans sa réforme de l'aide sociale.

Le Ministère a fait savoir qu'il négocie annuellement des cibles pour les résultats d'emploi avec ses partenaires municipaux, dans le cadre de leurs contrats de services. Cependant, il ne fait aucun suivi pour déterminer si les bénéficiaires trouvent un emploi et combien de temps celles et ceux qui en décrochent un le conservent. Un fournisseur de services a noté que 71 % des bénéficiaires ayant suivi un programme de formation axé sur une profession particulière avaient trouvé du travail, mais que de ces personnes, la moitié avaient refait une demande au programme moins de deux ans après. Le Comité a été informé que la durabilité de certains types d'emploi et la nature du marché du travail entrent en jeu, ce qui justifie le besoin d'offrir du soutien à long terme pour aider les bénéficiaires à garder leur emploi.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 4. Que le Ministère mette en place un processus pour évaluer efficacement le programme OT :**
 - a) en recueillant les données nécessaires pour analyser et comprendre la durée de prestation d'aide sociale;**
 - b) en établissant des indicateurs pour caractériser la stabilité d'emploi et mesurer si les bénéficiaires trouvent un emploi stable;**
 - c) en créant des indicateurs de rendement qui tiennent compte de facteurs démographiques et géographiques pour mesurer et améliorer les résultats des bénéficiaires ayant d'importants obstacles à l'emploi;**
 - d) en élaborant des cibles pour réduire la durée croissante de prestation d'aide sociale;**
 - e) en surveillant les résultats du programme et le rendement des gestionnaires de services dans leur ensemble pour vérifier l'atteinte des cibles et des attentes et mettre en place des mesures correctives, au besoin.**

RENTABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES PAR LES GESTIONNAIRES

L'audit a démontré que le Ministère ne recueille pas de données sur la charge de travail et les niveaux de dotation des gestionnaires de services de manière à déterminer si l'effectif correspond à ses lignes directrices et s'il permet une prestation efficace du programme. Il a également établi que le Ministère ne compare pas les différences de coûts d'administration des gestionnaires de services pour évaluer si ces coûts sont raisonnables.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 5. Que le Ministère :**
 - a) recueille des données sur la charge de travail et les niveaux de dotation des gestionnaires de services pour déterminer si l'effectif correspond à ses lignes directrices, et examine les différences importantes pour évaluer si des mesures correctives sont nécessaires et prendre celles-ci, le cas échéant;**

- b) compare les différences de coûts d'administration des gestionnaires de services pour déterminer si ces coûts sont raisonnables et prendre des mesures correctives, au besoin.**

PRÉVENTION DES TROP-PAYÉS, Y COMPRIS CEUX DÉCOULANT D'UNE FRAUDE

L'audit a établi qu'au 31 mars 2018, 730 millions de dollars en trop-payés n'avaient pas été recouverts auprès des bénéficiaires, ce qui ajoute 100 millions de dollars au total des trop-payés en souffrance au 31 mars 2014 (630 millions).

Le rapport indique que les efforts du Ministère pour prévenir et recouvrer les trop-payés d'aide financière aux bénéficiaires (aide versée supérieure au montant admissible) sont limités.

Il souligne aussi que les gestionnaires de services n'enquêtent pas rapidement sur les signalements de fraude de sorte à prévenir les trop-payés et à assurer que seules les personnes admissibles au programme reçoivent de l'aide. Au 31 mars 2018, les 47 gestionnaires des services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux n'avaient pas encore effectué d'examen ou d'enquête sur quelque 6 000 signalements de fraude (datant en moyenne d'environ un an).

Voici les autres observations formulées dans l'audit :

- Le Ministère exige que les gestionnaires de services réévaluent l'admissibilité seulement tous les 24 mois, ce qui augmente le risque que les trop-payés ne soient pas détectés.
- Il ne vérifie pas si les gestionnaires de services effectuent des réévaluations de l'admissibilité à l'aide financière.
- Il n'y a pas de suivi des causes sous-jacentes des trop-payés, ce qui limite la capacité des gestionnaires de services de les prévenir.
- Le Ministère aurait pu aider les gestionnaires de services à recouvrer des millions de dollars supplémentaires en trop-payés.
- Au moins 35 millions de dollars de trop-payés auraient pu être recouverts, mais le plan d'augmentation du taux de remboursement de la dette de 5 à 10 % a été annulé.
- Le Ministère n'a pas donné suite aux conseils concernant l'utilisation du programme de recouvrement de l'Agence du revenu du Canada pour récupérer des millions de dollars supplémentaires auprès d'anciens bénéficiaires.
- Il exerce une surveillance limitée de l'efficacité des gestionnaires de services à recouvrer les trop-payés, et ne peut pas déterminer le montant des trop-payés qu'il recouvre auprès des bénéficiaires.

- Il n'examine pas l'efficacité des pratiques suivies par les gestionnaires de services pour recouvrer les trop-payés.

Le Comité a demandé si le Ministère avait pris des mesures pour s'assurer que les gestionnaires de services effectuent l'examen et l'enquête sur les signalements de fraude dans les délais prescrits afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide. Le Ministère a reconnu que dans l'ensemble du système, les parties ne réagissent pas assez rapidement à certaines allégations de fraude. En janvier 2019, il a mis en place un nouveau processus de vérification de l'admissibilité axé sur le risque, qui utilise l'analyse de données pour trouver les 3 % de cas présentant le risque le plus élevé dans l'ensemble du programme. Ces cas sont communiqués aux partenaires de prestation du Ministère, qui procèdent à un examen exhaustif.

Le Ministère a souligné qu'il y a une distinction importante à faire entre les trop-payés et la fraude (laquelle est clairement définie dans la loi et implique une intention de frauder). Le Comité a posé des questions sur le recours aux organismes de recouvrement et exprimé des réserves quant à l'effet de cette mesure sur les bénéficiaires vulnérables. Un gestionnaire de services lui a expliqué faire appel à ces organismes seulement lorsque toutes les tentatives de localiser et de collaborer avec les bénéficiaires ont échoué. Le cas échéant, il négocie un plan de remboursement avec le bénéficiaire pour ne pas exercer sur lui une pression financière.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

6. Que le Ministère :

- a) exige que les gestionnaires de services réévaluent chaque année l'admissibilité des bénéficiaires au programme OT afin de détecter et de prévenir les trop-payés;**
- b) améliore ses systèmes et ses processus pour que les gestionnaires de services puissent consigner et analyser les causes des trop-payés, et prendre des mesures pour en réduire au minimum la survenance;**
- c) surveille et évalue l'efficacité des gestionnaires de services à recouvrer les trop-payés;**
- d) veille à ce que les efforts de recouvrement des trop-payés ne causent pas de difficultés financières aux bénéficiaires et à leurs personnes à charge.**

ADMISSIBILITÉ À L'ALLOCATION POUR RÉGIME SPÉCIAL

Une allocation pour régime spécial est offerte aux bénéficiaires et à leur famille qui doivent suivre un régime alimentaire particulier en raison d'un problème de santé approuvé. Selon le rapport d'audit, le Ministère a déterminé que la viabilité de cette allocation (aussi offerte aux bénéficiaires du POSPH) est une question

importante, car le taux de participation et les dépenses augmentent continuellement. En tout et partout, le programme OT a remis 77 millions de dollars en allocations pour régime spécial en 2017-2018; le nombre de cas moyen recevant cette allocation était d'environ 40 000 par mois (16 % des cas).

La vérificatrice générale a noté « de nombreuses préoccupations qui soulignent le besoin d'une surveillance ministérielle supplémentaire de l'allocation de régime alimentaire spécial », notamment que certains médecins autorisent un nombre disproportionné de demandes pour cette allocation et que la prévalence des problèmes de santé exigeant un régime alimentaire particulier chez les bénéficiaires est plusieurs fois plus élevée que le taux national.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

7. Que le Ministère :

- a) étudie les raisons du taux de recours accru à l'Allocation pour régime spécial et opère les changements nécessaires;**
- b) apporte les changements requis pour que les bénéficiaires du programme OT soient traités de manière équitable et reçoivent une allocation pour régime spécial seulement lorsqu'un problème de santé l'exige.**

PRESTATIONS DISCRÉTIONNAIRES

Le Ministère permet aux gestionnaires de services de choisir les prestations discrétionnaires (ex. orthèses, fournitures pour bébé et siège d'auto) à offrir et le montant de celles-ci. La vérificatrice générale note que le Ministère ne connaît pas l'ampleur des différences entre les choix des gestionnaires de services ni l'incidence de ces différences sur les bénéficiaires.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

8. Que le Ministère :

- a) examine et analyse les différences entre les prestations discrétionnaires accordées par les gestionnaires de services et leurs répercussions sur les résultats des bénéficiaires;**
- b) établisse des lignes directrices assurant l'équité des décisions sur l'admissibilité aux prestations discrétionnaires.**

SYSTÈME DE TI POUR LA GESTION DES CAS

Le Ministère a injecté plus de 290 millions de dollars dans le développement et le déploiement du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) afin de gérer le programme OT et d'autres programmes d'aide sociale. La vérificatrice générale signale que 45 gestionnaires des services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux (96 %) ont déclaré être insatisfaits du SAGAS pour la gestion des cas des bénéficiaires. Ils ont par exemple indiqué que le SAGAS ne peut pas produire de rapports sur l'ensemble des cas à leur charge qui permettraient d'analyser les compétences des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi ou les renvois vers des services communautaires ou de formation. En l'absence de telles données, les gestionnaires de services ont de la difficulté à comprendre le profil des bénéficiaires qu'ils doivent aider, à suivre leurs progrès et à concevoir des programmes de formation ou d'emploi adaptés à leur progression vers l'emploi.

L'audit a révélé que les coûts de maintenance et d'exploitation du SAGAS dépassent 50 millions de dollars par année, et que des gestionnaires de services se servent encore d'autres logiciels ou de systèmes manuels, ce qui entraîne des coûts supplémentaires.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 9. Que le Ministère modifie son système de gestion des cas pour permettre aux gestionnaires de services de mieux suivre les compétences et les progrès des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi et les renvois vers les programmes communautaires et d'emploi.**

VÉRIFICATION DU STATUT DE RÉSIDENCE ET D'IMMIGRATION

L'audit a établi que « le Ministère ne confirme pas toujours si les particuliers qui bénéficient du programme Ontario au travail continuent de résider au Canada ou sont autorisés par la loi à le faire, deux exigences qui régissent l'admissibilité au programme ». Le Ministère a conclu une entente avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'obtenir des renseignements sur le statut d'immigration des bénéficiaires du programme OT. Le Comité a demandé au Ministère comment il répond aux observations de la vérificatrice générale et pourquoi il n'utilise pas cette entente pour vérifier l'admissibilité au programme des bénéficiaires qui sont incapables de fournir la preuve de leur statut juridique au Canada.

Le Comité a appris que le Ministère a un processus pour confirmer le statut d'immigration des particuliers, mais que les responsables de cas doivent présenter chaque demande individuellement par télécopieur. Le Ministère a indiqué qu'il compte mettre en place une interface automatisée entre son système et celui d'IRCC, et qu'il a entamé des discussions préliminaires avec l'Agence des services frontaliers du Canada sur la possibilité de partager de l'information.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 10. Que le Ministère :**
 - a) travaille avec le gouvernement fédéral pour moderniser et améliorer l'efficacité de leur processus de partage de renseignements afin de permettre la vérification rapide du statut d'immigration des bénéficiaires du programme OT et la détermination des personnes qui n'y sont plus admissibles;**
 - b) discute avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour conclure une entente de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours**

à l'extérieur du pays excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme;

- c) discute avec les territoires et les autres provinces pour conclure des ententes de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours à l'extérieur de la province excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme;**
- d) utilise les données des déclarations de revenus pour vérifier le statut de résidence des bénéficiaires du programme.**

ÉVALUATION DE L'ADMISSIBILITÉ PAR LES GESTIONNAIRES DE SERVICES

L'audit a déterminé que les gestionnaires de services n'évaluent pas systématiquement les renseignements pertinents des bénéficiaires pour s'assurer de leur admissibilité au programme. Parmi les observations détaillées du rapport, citons les suivantes :

- Les vérifications par un tiers requises pour confirmer l'admissibilité des bénéficiaires ne sont pas toujours effectuées.
- Les responsables de cas négligent souvent des renseignements essentiels sur les demandeurs et demandeuses, ce qui augmente le risque d'erreurs dans la détermination de l'admissibilité.
- Les gestionnaires de services ne réévaluent pas tous l'admissibilité des bénéficiaires pour s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide.
- Ils n'ont pas achevé les examens d'admissibilité ciblés des cas à risque élevé qui leur avaient été attribués par le Ministère.
- Ils n'enquêtent pas rapidement sur les signalements de fraude pour s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

11. Que le Ministère collabore avec les gestionnaires de services pour :

- a) officialiser l'exigence d'utiliser les vérifications par des tiers, qui constituent la méthode la plus efficace de vérifier la situation financière des demandeurs et demandeuses;**
- b) qu'ils terminent les examens de l'admissibilité ciblés des cas à risque élevé que le Ministère leur a attribués;**

- c) **examiner rapidement les signalements de fraude afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide;**
- d) **réévaluer régulièrement l'admissibilité des bénéficiaires afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide.**

DÉCISIONS DE RENONCER AUX EXIGENCES DE PARTICIPATION

Dans les dossiers des quatre gestionnaires de services visités, l'audit a mis au jour « des cas où l'obligation de participer à des activités visant à obtenir un emploi avait été reportée sans justification documentaire appropriée. » Ces cas représentaient 5 % des dossiers examinés chez l'un des gestionnaires, et 40 % chez un autre. Une analyse des données du SAGAS a montré qu'en mars 2018, la participation aux activités de soutien à l'emploi avait été reportée pour 20 % de tous les bénéficiaires du programme.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 12. Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour veiller à ce qu'ils renoncent à l'obligation de participation aux activités de soutien à l'emploi uniquement dans les circonstances admissibles et lorsque la documentation nécessaire le justifie.**

PROGRÈS VERS L'OBTENTION D'UN EMPLOI

L'audit a établi que les gestionnaires de services ne travaillent pas toujours avec les bénéficiaires pour les aider à progresser vers l'obtention d'un emploi, comme il se doit. Les responsables de cas ne rencontrent pas régulièrement les bénéficiaires pour s'assurer de l'atteinte des objectifs, et n'assignent pas toujours d'activités de soutien à l'emploi à ceux dont la participation à ces activités n'a pas été reportée.

La vérificatrice générale indique qu'à l'heure actuelle, seulement 1 % des personnes recevant de l'aide sociale réintègrent le marché du travail dans un mois donné. Le Comité a demandé au Ministère quelles mesures il avait prises pour renforcer les attentes à l'égard des gestionnaires de services en ce qui concerne le progrès des bénéficiaires vers l'obtention d'un emploi stable.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

- 13. Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour s'assurer qu'ils rencontrent régulièrement les bénéficiaires conformément à ses exigences, et qu'ils renvoient les bénéficiaires aux services de soutien à l'emploi appropriés.**

SOUTIEN À L'EMPLOI ET RÉSULTATS D'EMPLOI

L'audit a révélé que les mesures de soutien à l'emploi et les résultats d'emploi diffèrent selon les gestionnaires de services. La participation aux programmes de placement et de perfectionnement des compétences est faible, malgré des taux de réussite élevés. Le rapport indique que les gestionnaires renvoient un nombre important de bénéficiaires à Emploi Ontario, mais qu'ils ont peu d'information sur leur succès.

Un fournisseur de services offrant à la fois les programmes d'Emploi Ontario et le programme OT (ils sont six à le faire dans la province) a noté que son personnel renvoie les bénéficiaires du programme OT non seulement aux services de soutien à l'emploi de ce programme, mais aussi aux services d'Emploi Ontario. Il y a ainsi une intégration globale des services, qui a mené à de bons résultats d'emploi.

Le Comité a demandé au Ministère s'il compte adopter cette approche intégrée. Celui-ci a répondu qu'il travaille avec le ministère des Collèges et Universités pour assigner à chaque région des gestionnaires de système de services qui seront responsables de tous les services d'emploi, y compris ceux destinés aux bénéficiaires de l'aide sociale.

Recommandation du Comité

Le Comité recommande ce qui suit :

14. Que le Ministère :

- a) accroisse la proportion de bénéficiaires aiguillés vers des services de soutien à l'emploi capables d'aider des personnes à obtenir un emploi;**
- b) veille à ce que les gestionnaires de services recueillent des renseignements sur les résultats d'emploi des bénéficiaires qu'ils renvoient à Emploi Ontario;**
- c) utilise ces renseignements et d'autres données pertinentes pour définir des cibles et des indicateurs afin d'améliorer l'efficacité du programme OT.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité recommande ce qui suit :

- 1. Que le Ministère demande chaque année aux gestionnaires de services quelles difficultés les entravent dans la prestation de services visant à aider les bénéficiaires du programme OT à trouver un emploi durable.**
- 2. Que le Ministère intègre à ses contrats avec les gestionnaires de services des exigences, des cibles de prestation de services et des mesures de reddition de compte propres au programme, notamment ce qui suit :**
 - a) exigences de conformité aux lois, aux directives et politiques du Ministère et aux contrats qui se rapportent au programme OT;**
 - b) indicateurs et cibles de rendement visant à caractériser le soutien offert par les gestionnaires de services au regard de la progression des bénéficiaires du programme OT vers l'obtention d'un emploi et l'autonomie;**
 - c) autres cibles de prestation de services, dont la réduction et la prévention des trop-payés;**
 - d) mécanismes tenant les gestionnaires de services responsables du respect des conditions des contrats.**
- 3. Que le Ministère mette en place un processus de surveillance et d'évaluation de la conformité des gestionnaires de services à ses politiques et directives, aux contrats et aux lois.**
- 4. Que le Ministère mette en place un processus pour évaluer efficacement le programme OT :**
 - a) en recueillant les données nécessaires pour analyser et comprendre la durée de prestation d'aide sociale;**
 - b) en établissant des indicateurs pour caractériser la stabilité d'emploi et mesurer si les bénéficiaires trouvent un emploi stable;**
 - c) en créant des indicateurs de rendement qui tiennent compte de facteurs démographiques et géographiques pour mesurer et améliorer les résultats des bénéficiaires ayant d'importants obstacles à l'emploi;**
 - d) en élaborant des cibles pour réduire la durée croissante de prestation d'aide sociale;**
 - e) en surveillant les résultats du programme et le rendement des gestionnaires de services dans leur ensemble pour**

vérifier l'atteinte des cibles et des attentes et mettre en place des mesures correctives, au besoin.

5. Que le Ministère :

- a) recueille des données sur la charge de travail et les niveaux de dotation des gestionnaires de services pour déterminer si l'effectif correspond à ses lignes directrices, et examine les différences importantes pour évaluer si des mesures correctives sont nécessaires et prendre celles-ci, le cas échéant;**
- b) compare les différences de coûts d'administration des gestionnaires de services pour déterminer si ces coûts sont raisonnables et prendre des mesures correctives, au besoin.**

6. Que le Ministère :

- a) exige que les gestionnaires de services réévaluent chaque année l'admissibilité des bénéficiaires au programme OT afin de détecter et de prévenir les trop-payés;**
- b) améliore ses systèmes et ses processus pour que les gestionnaires de services puissent consigner et analyser les causes des trop-payés, et prendre des mesures pour en réduire au minimum la survenance;**
- c) surveille et évalue l'efficacité des gestionnaires de services à recouvrer les trop-payés;**
- d) veille à ce que les efforts de recouvrement des trop-payés ne causent pas de difficultés financières aux bénéficiaires et à leurs personnes à charge.**

7. Que le Ministère :

- a) étudie les raisons du taux de recours accru à l'Allocation pour régime spécial et opère les changements nécessaires;**
- b) apporte les changements requis pour que les bénéficiaires du programme OT soient traités de manière équitable et reçoivent une allocation pour régime spécial seulement lorsqu'un problème de santé l'exige.**

8. Que le Ministère :

- a) examine et analyse les différences entre les prestations discrétionnaires accordées par les gestionnaires de services et leurs répercussions sur les résultats des bénéficiaires;**
- b) établit des lignes directrices assurant l'équité des décisions sur l'admissibilité aux prestations discrétionnaires.**

-
9. Que le Ministère modifie son système de gestion des cas pour permettre aux gestionnaires de services de mieux suivre les compétences et les progrès des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi et les renvois vers les programmes communautaires et d'emploi.
10. Que le Ministère :
- a) travaille avec le gouvernement fédéral pour moderniser et améliorer l'efficacité de leur processus de partage de renseignements afin de permettre la vérification rapide du statut d'immigration des bénéficiaires du programme OT et la détermination des personnes qui n'y sont plus admissibles;
 - b) discute avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour conclure une entente de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours à l'extérieur du pays excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme;
 - c) discute avec les territoires et les autres provinces pour conclure des ententes de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours à l'extérieur de la province excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme;
 - d) utilise les données des déclarations de revenus pour vérifier le statut de résidence des bénéficiaires du programme.
11. Que le Ministère collabore avec les gestionnaires de services pour :
- a) officialiser l'exigence d'utiliser les vérifications par des tiers, qui constituent la méthode la plus efficace de vérifier la situation financière des demandeurs et demandeuses;
 - b) qu'ils terminent les examens de l'admissibilité ciblés des cas à risque élevé que le Ministère leur a attribués;
 - c) examiner rapidement les signalements de fraude afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide;
 - d) réévaluer régulièrement l'admissibilité des bénéficiaires afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide.
12. Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour veiller à ce qu'ils renoncent à l'obligation de participation aux activités de soutien à l'emploi uniquement dans les circonstances admissibles et lorsque la documentation nécessaire le justifie.
13. Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour s'assurer qu'ils rencontrent régulièrement les bénéficiaires

conformément à ses exigences, et qu'ils renvoient les bénéficiaires aux services de soutien à l'emploi appropriés.

14. Que le Ministère :

- a) accroisse la proportion de bénéficiaires aiguillés vers des services de soutien à l'emploi capables d'aider des personnes à obtenir un emploi;**
- b) veille à ce que les gestionnaires de services recueillent des renseignements sur les résultats d'emploi des bénéficiaires qu'ils renvoient à Emploi Ontario;**
- c) utilise ces renseignements et d'autres données pertinentes pour définir des cibles et des indicateurs afin d'améliorer l'efficacité du programme OT.**