

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES

(RAPPORT ANNUEL 2019 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO, SECTION 3.09)

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

ISBN 978-1-4868-5197-3 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-5199-7 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-5201-7 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-5198-0 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-5200-0 [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.

Le président du comité,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Taras Natyshak".

Taras Natyshak

Queen's Park
Avril 2021

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 42^e législature
(dès le 17 février 2021)

*TARAS NATYSHAK
Président

FRANCE GÉLINAS
Vice-présidente

DEEPAK ANAND

*RUDY CUZZETTO

TOBY BARRETT

CHRISTINE HOGARTH

*JESSICA BELL

DARYL KRAMP

STEPHEN BLAIS

MICHAEL PARSA

STEPHEN CRAWFORD

*JILL ANDREW a été remplacée par JESSICA BELL le 16 février 2021.

*STAN CHO (Willowdale) a été remplacé par RUDY CUZZETTO le 16 février 2021.

*CATHERINE FIFE a été remplacée par TARAS NATYSHAK le 16 février 2021.

LISA GRETZKY et JEREMY ROBERTS ont régulièrement été membres suppléants du comité.

CHRISTOPHER TYRELL
Greffier du comité

LAURA ANTHONY
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 42^e législature
(du 4 novembre 2020 au 16 février 2021)

CATHERINE FIFE
Présidente

FRANCE GÉLINAS
Vice-présidente

DEEPAK ANAND

STEPHEN CRAWFORD

JILL ANDREW

CHRISTINE HOGARTH

TOBY BARRETT

DARYL KRAMP

STEPHEN BLAIS

MICHAEL PARSA

STAN CHO
Willowdale

CHRISTOPHER TYRELL
Greffier du comité

LAURA ANTHONY
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	1
REMERCIEMENTS	1
SURVOL	1
Admissibilité	1
Gouvernance	2
Coûts	2
Modernisation de l'aide sociale	3
OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT DE 2019	3
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	3
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	4
Hausse du nombre de dossiers du POSPH	5
Admissibilité financière	6
Processus d'évaluation	7
Révision de l'admissibilité sur le plan médical	9
Décisions annulées par le Tribunal de l'aide sociale	10
Vérification de l'admissibilité des bénéficiaires non admissibles	11
Activités d'aide à l'emploi pour adultes sans handicap	14
Incidence des lourdes charges de travail sur les chargées et chargés de cas	15
Bénéficiaires du POSPH et programme de soutien de l'emploi	16
Indicateurs et objectifs en matière de résultats du POSPH	17
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	19

PRÉSENTATION

Le 4 novembre 2020, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (section 3.09 du *Rapport annuel 2019* de la vérificatrice générale de l'Ontario) relevant 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 tient à remercier les représentantes et représentants du Ministère. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

SURVOL

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est un programme d'aide sociale relevant du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) créé pour répondre aux besoins financiers uniques des personnes handicapées. Il offre un soutien du revenu, y compris des prestations pour services de santé et d'autres prestations. Un programme de soutien de l'emploi est également offert aux bénéficiaires pour les aider à se préparer à occuper un emploi, à en obtenir un ou à conserver celui qu'elles et ils ont. En 2018-2019, le Ministère a fourni un soutien du revenu du POSPH à plus de 510 000 personnes, à savoir les bénéficiaires et les membres de leur famille qui y sont admissibles.

Le Ministère accorde un soutien du revenu aux bénéficiaires admissibles pour les aider à couvrir le coût de leur logement et de leurs besoins de base, y compris la nourriture, les vêtements et les autres articles personnels nécessaires. Si les bénéficiaires reçoivent un taux fixe pour les besoins essentiels, le financement du logement est, quant à lui, fondé sur les dépenses engagées, jusqu'à concurrence de l'allocation de logement maximale disponible. En plus du soutien du revenu pour les besoins de base et le logement, les demandeuses et demandeurs peuvent être admissibles à de l'aide supplémentaire, comme une allocation de régime spécial, une allocation nutritionnelle pour grossesse ou allaitement et une allocation pour les collectivités éloignées.

Admissibilité

Pour être admissible à un soutien du revenu du POSPH, il faut démontrer que l'on a besoin d'aide en fournissant la preuve que ses avoirs et ses revenus ne dépassent pas les montants établis. Si c'est effectivement le cas, la demandeuse ou le demandeur est ensuite évalué afin de déterminer si elle ou il a un problème

de santé qui répond à la définition de personne handicapée énoncée dans la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (Loi sur le POSPH) ou si elle ou il appartient à une catégorie prescrite, comme les personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne sont pas admissibles à la Sécurité de la vieillesse. Il faut aussi résider en Ontario, avoir la citoyenneté canadienne ou avoir légalement le droit de résider en permanence au Canada.

Il incombe aux évaluatrices et évaluateurs de l'admissibilité des personnes handicapées (évaluatrices et évaluateurs) de l'Unité des décisions de déterminer si, d'après les renseignements fournis dans la trousse de détermination de l'admissibilité des personnes handicapées, la demandeuse ou le demandeur répond à la définition de « personne handicapée » de la Loi sur le POSPH.

Gouvernance

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires offre le POSPH directement par l'entremise de son personnel de première ligne dans 47 bureaux locaux. Il passe également des contrats avec environ 150 fournisseurs de services afin d'offrir des soutiens de l'emploi dans le cadre du POSPH à l'échelle de la province.

Le POSPH est régi par la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (Loi sur le POSPH) et ses règlements d'application.

Coûts

Depuis l'audit du POSPH par le vérificateur général en 2008-2009, le coût du programme a grimpé d'environ 75 %, passant de 3,1 milliards de dollars à quelque 5,4 milliards de dollars en 2018-2019.

Selon le rapport d'audit, cette hausse du coût du programme est imputable en grande partie au nombre accru de personnes et de familles qui bénéficient du POSPH.

Voici, selon ce rapport, quelques-unes des raisons de cette augmentation :

- hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires;
- hausses du taux de soutien du revenu au cours de cette période;
- hausse du pourcentage des coûts du soutien du revenu payables uniquement par la province, qui est passé de 80 % en 2008 à 100 % en 2011 (le changement avait déjà été déterminé et devait avoir lieu à la date de notre dernier audit; auparavant, les municipalités assumaient un pourcentage des coûts du programme).

Modernisation de l'aide sociale

En 2018, le gouvernement provincial a annoncé son intention de réformer l'aide sociale pour que celle-ci soit durable et de repenser le POSPH et le programme Ontario au travail pour offrir aux bénéficiaires une aide plus efficace et efficiente.

OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT DE 2019

L'audit de 2019 visait à déterminer si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires avait mis en place des systèmes et processus efficaces pour veiller à ce qu'uniquement les bénéficiaires admissibles reçoivent un soutien du revenu, conformément aux exigences des lois et des politiques; fournir aux bénéficiaires des soutiens de l'emploi adaptés à leurs besoins; et mesurer et évaluer l'efficacité du programme et en rendre compte publiquement.

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

Selon le rapport d'audit, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires n'a pas mis en place de systèmes et de procédures efficaces pour s'assurer qu'uniquement les bénéficiaires admissibles reçoivent une aide financière et qu'elles et ils reçoivent les soutiens de l'emploi nécessaires. L'audit a révélé que le Ministère ne prenait pas de mesures suffisantes pour s'assurer que l'ensemble des bénéficiaires continue d'être admissible au programme et que les adultes sans handicap participent aux activités d'aide à l'emploi requises du programme Ontario au travail. Enfin, l'audit a permis à la vérificatrice générale de conclure que le Ministère n'a pas de systèmes et de processus efficaces pour mesurer et évaluer l'efficacité du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et en rendre compte publiquement.

L'audit a plus particulièrement mis au jour ce qui suit :

- 2,5 % des Ontariennes et Ontariens participent au POSPH, ce qui constitue le taux le plus élevé parmi les programmes de soutien aux personnes handicapées de toutes les provinces canadiennes;
- depuis 2009-2010, le Ministère a versé en trop près de 1,1 milliard de dollars aux bénéficiaires et radié environ 400 millions de dollars au titre de ces paiements excédentaires;
- pour le moment, le Ministère n'a mis en place aucun processus d'assurance de la qualité pour évaluer le caractère approprié des décisions relatives à l'approbation des personnes handicapées et de celles se rapportant à l'établissement d'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et les motifs de ces décisions ne sont pas toujours suffisamment détaillés ou clairs;
- les résultats en matière d'emploi des participantes et participants au POSPH ne s'améliorent pas, car on aiguille chaque année moins de 2 % des adultes ayant un handicap vers les soutiens de l'emploi du Ministère, et la plupart des

membres de la famille à charge qui n'ont pas de handicap ne participent pas aux activités obligatoires d'aide à l'emploi;

- il arrive souvent que les chargées et chargés de cas omettent d'effectuer les vérifications requises auprès de tiers pour confirmer l'admissibilité sur le plan financier des demandeuses et demandeurs au POSPH;
- plus de 40 % des personnes qui présentent une demande sous le régime du POSPH sont déclarées handicapées après un examen sommaire de leur demande, ce qui représente une hausse de 56 % depuis le dernier audit;
- il est probable que des bénéficiaires non admissibles continuent de bénéficier du POSPH, car les chargées et chargés de cas évaluent rarement l'admissibilité continue des bénéficiaires, ce qui peut donner lieu à des paiements excédentaires;
- le Ministère ne dispose d'aucun processus lui permettant d'évaluer le caractère approprié des décisions relatives à l'approbation des personnes handicapées, malgré les différences importantes entre les évaluatrices et évaluateurs.

PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Plusieurs problèmes ont été soulevés durant l'audit et auprès du Comité. Ce dernier estime que ce qui suit est particulièrement digne de mention.

Le Comité a entendu parler de la transformation continue du système d'aide sociale en Ontario pour le rendre plus réactif, efficient et axé sur les bénéficiaires. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a dit que cette transformation change fondamentalement la façon dont les services du POSPH sont fournis en centralisant, en modernisant et en automatisant les processus pour mieux servir la clientèle.

Le Ministère a aussi dit au Comité que la transformation des services d'emploi chapeauté par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences instaure un nouveau modèle de prestation de services qui intègre le POSPH, les soutiens de l'emploi et tous les autres services d'emploi gouvernementaux dans un seul système. Le modèle reposera sur un nouvel outil qui évaluera les besoins des bénéficiaires du POSPH et sur un système de gestion des cas amélioré pour surveiller le progrès des bénéficiaires. Ce système permettra au personnel de première ligne de fournir une aide améliorée et plus adaptée, aidera les bénéficiaires à trouver un emploi, et améliorera l'intégrité du programme.

Le Ministère a ajouté que bon nombre des recommandations de l'audit avaient été incorporées aux plans de transformation, notamment renforcer la surveillance du programme en modernisant et en automatisant les outils et les processus utilisés pour en vérifier l'admissibilité. Il est prévu également de centraliser et d'automatiser certaines fonctions administratives pour répondre aux commentaires de l'audit concernant la charge de travail du personnel de première ligne.

Le Ministère a indiqué avoir tiré beaucoup de leçons de la pandémie de COVID-19. Elle a accéléré les avancées technologiques pour les systèmes et applications du POSPH et simplifié les interactions entre le personnel et la clientèle. Par exemple, le Ministère est sur le point de conclure une entente avec le gouvernement fédéral pour autoriser les signatures numériques (le Ministère exige une signature pour chaque document d'une demande au titre du POSPH). Il a précisé que même s'il y avait eu une légère diminution du nombre total de dossiers actifs du POSPH parce que les personnes touchées par la pandémie reçoivent de l'aide fédérale à cet égard (comme la Prestation canadienne d'urgence), il se prépare tout de même à une augmentation éventuelle du nombre de nouvelles demandes si le fédéral réduit son soutien du revenu lié à la COVID.

Le Comité s'inquiète du progrès du Ministère dans la mise en œuvre des recommandations des audits antérieurs, notant que le dernier audit n'a relevé que peu, voire aucun, progrès pour beaucoup des recommandations formulées depuis 2008-2009. Selon lui, des rapports d'étape améliorés pourraient être utiles. Le Ministère a indiqué qu'il discute trimestriellement avec le gouvernement de l'état d'avancement des recommandations formulées dans les rapports d'audit. Il fait une mise à jour trimestrielle, comme le demande la Division de la vérification interne de l'Ontario (qui fait partie du Secrétariat du Conseil du Trésor), et celle-ci est remise au Comité de la vérification et de la responsabilisation. Il propose de poursuivre ainsi, pour éviter les chevauchements et favoriser une utilisation efficace des ressources.

Hausse du nombre de dossiers du POSPH

L'audit a révélé que depuis 2008-2009, le nombre annuel moyen de dossiers du POSPH a augmenté de 50 %, passant d'environ 247 500 en 2008-2009 à 370 700 en 2018-2019. Le rapport d'audit précise également que l'augmentation du nombre de dossiers est l'un des facteurs ayant contribué à la hausse de 75 % du coût du programme au cours de la dernière décennie. Selon l'audit, 2,5 % des Ontariennes et Ontariens participent au POSPH, ce qui constitue le taux le plus élevé parmi les programmes de soutien aux personnes handicapées de toutes les provinces canadiennes.

Le Comité a posé plusieurs questions sur les différences provinciales dans le nombre de dossiers et la raison pour laquelle l'Ontario a la plus grande proportion de population bénéficiant d'un programme de soutien aux personnes handicapées. Le Ministère a dit que les raisons expliquant la hausse du nombre de dossiers du POSPH sont complexes et que plusieurs facteurs sont en jeu, dont le taux d'emploi. Les différences provinciales résultent des diverses structures de programme, qui varient d'une région à l'autre, comme le taux, les seuils de revenu et la définition de « personne handicapée ». Le Ministère a laissé entendre que la proportion d'Ontariennes et Ontariens participant à un tel programme était peut-être plus élevée en raison de la structure de taux de la province, qui permet aux personnes gagnant un certain revenu de tout de même bénéficier du POSPH, et du fait que la définition de « personne handicapée » comprend une période d'invalidité temporaire comme cause légitime. Le Ministère a aussi dit qu'il avait commencé à examiner les facteurs de l'augmentation du nombre de dossiers.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 1. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
 - a) détermine quelles politiques et procédures et quels facteurs économiques et sociaux du POSPH ont fait augmenter le nombre de dossiers et les évaluent;**
 - b) envisage des mesures pour réduire ou éliminer les pratiques et procédures du POSPH qui ont fait augmenter le nombre de dossiers (en contravention à la législation et à la réglementation) afin que seules les personnes admissibles au programme reçoivent des prestations.**

Admissibilité financière

Pour la majorité des dossiers examinés durant l'audit, la vérificatrice générale a constaté, dans trois des quatre bureaux visités, que les chargées et chargés de cas omettent d'effectuer une ou plusieurs des vérifications obligatoires auprès d'Equifax et de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ces vérifications servent à confirmer l'exactitude et l'intégralité des renseignements fournis par les demandeuses et demandeurs concernant leur revenu et leurs avoirs.

Le Ministère a informé le Comité qu'il est en train de renforcer la supervision du programme en centralisant et en automatisant les outils et processus de surveillance de l'admissibilité. Pour l'automatisation, on utilisera des sources de données exclusives, comme la vérification électronique de l'identité, ainsi que d'autres sources gouvernementales, dont celles de l'ARC, pour corroborer l'information fournie par une demandeuse ou un demandeur auprès de tiers. Le processus garantira que des vérifications externes sont effectuées pour toutes les demandes et favorisera la cohérence des décisions.

Le Ministère a expliqué que l'information de tiers est essentielle à l'intégrité du programme et qu'il s'attache à améliorer les pratiques et à nouer de nouveaux partenariats. Par exemple, il s'est associé au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour obtenir des données sur le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, et à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour celles concernant le statut d'immigration. Il conçoit actuellement une application numérique pour l'aide sociale afin d'améliorer le recours aux données de tiers, qui devrait être prête en mars 2022.

Le Ministère a dit qu'il avait commencé à améliorer le recours à ces données par la formation du personnel et qu'il mettait actuellement à l'essai, en collaboration avec Service Canada, un mécanisme d'échange de données sur le revenu et les prestations. Il revoit ses données sur les dossiers sans numéro d'assurance sociale pour trouver ceux devant être examinés plus en profondeur et pour lesquels un suivi auprès de la cliente ou du client s'impose. Il a aussi mis sur pied un groupe de travail chargé du transfert au POSPH des bénéficiaires non admissibles au programme Ontario au travail et renforcé l'obligation, au titre du

programme Ontario au travail, de procéder aux vérifications auprès de tiers à des fins de priorité de planification des services pour l'exercice 2020-2021.

La vérificatrice générale a souligné que le Ministère devait vérifier que les personnes transférées du programme Ontario au travail au POSPH sont financièrement admissibles aux prestations de ce dernier.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

2. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour garantir la vérification de l'admissibilité financière au POSPH selon les lois et politiques provinciales :**
 - a) **améliore le partage d'information de tiers pour simplifier et automatiser autant que possible le processus de vérification de l'admissibilité financière;**
 - b) **surveille et inspecte les dossiers pour lesquels les chargées et chargés de cas ne vérifient pas adéquatement l'admissibilité financière;**
 - c) **donne des formations obligatoires et régulières aux chargées et chargés de cas sur les sources de données tierces et la façon de repérer les écarts;**
 - d) **vérifie l'information dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale et s'assure qu'elle est régulièrement mise à jour.**

3. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires améliore le processus de vérification de l'admissibilité financière des bénéficiaires transférés du programme Ontario au travail au POSPH :**
 - a) **en transmettant des directives et des communications claires aux municipalités et au personnel qui administrent le programme Ontario au travail concernant leur obligation d'effectuer des vérifications auprès de tiers avant de transférer un bénéficiaire au POSPH, et concernant les responsabilités des chargées et chargés de cas lorsque ces vérifications ne sont pas faites;**
 - b) **en veillant au respect des exigences de vérification de l'admissibilité financière des chargées et chargés de cas du programme Ontario au travail et en mettant en place des mesures de responsabilisation pour les cas de non-respect.**

Processus d'évaluation

L'audit a révélé que le nombre de nouvelles demandes approuvées du POSPH au motif que l'auteur ou auteure répond à la définition de « personne

handicapée » est passé de 48 % en 2008-2009 à 59 % en 2018-2019. La hausse est principalement imputable à une augmentation (56 %) du pourcentage de nouvelles demandes approuvées après un examen sommaire, à l'étape du triage de l'évaluation, qui est passé de 27 % en 2008-2009 à 42 % en 2018-2019. L'audit a aussi mis au jour ce qui suit :

- le Ministère n'a pas analysé les raisons des différences entre les taux d'approbation des évaluatrices et évaluateurs;
- les motifs des évaluatrices et évaluateurs pour rejeter une demande sont clairs, mais ceux des approbations sont moins détaillés;
- le Ministère ne consigne pas dans son système d'information les renseignements de base des professionnelles et professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien pour personnes handicapées.

Le Ministère a dit au Comité qu'il travaillait à renforcer son processus d'évaluation. Il a récemment mis à jour et consolidé le Guide d'évaluation en y ajoutant de l'information sur les problèmes de santé et les traitements. Il a aussi actualisé les lignes directrices à l'étape du triage pour expliquer comment consigner les motifs des décisions. Le Ministère a aussi mis en place un processus d'assurance de la qualité des décisions et un processus de surveillance et d'enquête sur les écarts marqués dans les taux d'approbation des évaluatrices et évaluateurs.

Le Comité a demandé au Ministère quelles mesures il prendrait pour appliquer la recommandation sur le nombre démesurément élevé de formulaires de demande de soutien pour personnes handicapées remplis par les professionnelles et professionnels de la santé. Le Ministère a répondu qu'il envisageait un processus de demande numérique pour obtenir plus d'information et rendre le tout plus rigoureux, ce qui lui permettrait de déterminer quelle ou quel médecin ou quelle professionnelle ou quel professionnel de la santé a rempli la demande, de tenir un registre et de faire des analyses.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 4. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus d'évaluation :**
 - a) en évaluant le nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluatrices et évaluateurs chargés du triage examinent et en revoyant ses objectifs en conséquence;**
 - b) surveille les tendances et écarts en ce qui concerne les taux auxquels les évaluatrices et évaluateurs approuvent les demandeuses et demandeurs comme personnes handicapées, et facilite la prise de mesures correctives lorsque les écarts sont jugés déraisonnables;**

- c) **mette en œuvre un processus formel et un mécanisme adéquat de suivi des motifs des évaluatrices et évaluateurs concernant les demandes, et révise le bien-fondé des décisions d'approuver et de rejeter le statut de personne handicapée.**
5. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires mette régulièrement à jour le Guide d'évaluation et les lignes directrices à l'étape du triage pour refléter l'état des connaissances médicales.**
 6. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
 - a) **consigne dans son système d'information des renseignements sur les professionnelles et professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien pour personne handicapée et surveille les écarts;**
 - b) **examine et évalue le caractère approprié des demandes de soutien des médecins qui en remplissent un nombre démesurément élevé, et corrige ce problème.**

Révision de l'admissibilité sur le plan médical

Le Ministère exige que les évaluatrices et évaluateurs de l'admissibilité sur le plan médical attribuent aux personnes approuvées une date de révision de leur admissibilité dans deux ou cinq ans, à moins qu'elles et ils ne soient convaincus que la déficience de la personne n'est pas susceptible de s'améliorer. L'audit a révélé ce qui suit :

- à l'étape du triage, 92 % des personnes approuvées n'avaient pas reçu de date de révision de leur admissibilité sur le plan médical de la part de l'évaluatrice ou évaluateur et étaient réputés être des personnes handicapées à vie;
- le Ministère exige plus de documents lorsqu'une évaluatrice ou un évaluateur établit une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical que lorsqu'elle ou il décide qu'une telle révision n'est pas requise;
- aux étapes du triage et de l'évaluation régulière, dans plus de 40 % des cas examinés ne requérant aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical, le dossier ne contenait pas d'explication sur la façon dont l'évaluatrice ou évaluateur en était arrivé à la conclusion que l'état, la déficience et les limitations de la demandeuse ou du demandeur étaient peu susceptibles de s'améliorer et qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était requise.

Le Comité a posé plusieurs questions sur le processus de révision de l'admissibilité sur le plan médical. On lui a dit que cette révision dépendait de plusieurs facteurs et circonstances, notamment les normes médicales en vigueur, les nouveaux médicaments et les préoccupations sociales, qui sont pris en compte avant qu'une révision de l'admissibilité sur le plan médical soit

demandée pour un dossier. Le Ministère a indiqué que les évaluatrices et évaluateurs se concentrent sur les dossiers des bénéficiaires qui pourraient participer au POSPH pendant une période prolongée.

Le Comité a demandé si l'application des normes médicales est efficace. Reconnaisant qu'on peut toujours faire mieux, le Ministère s'est dit généralement satisfait de la façon dont se font les choses. Il a réitéré à plusieurs reprises sa confiance dans les connaissances et l'expérience des évaluatrices et évaluateurs de l'admissibilité en tant que professionnelles et professionnels de la santé. Il a mentionné que des améliorations avaient été récemment apportées aux normes d'assurance de la qualité et que le guide utilisé par les évaluatrices et évaluateurs pour prendre une décision avait été mis à jour.

Le Ministère a ajouté que les normes médicales et les lignes directrices sont désormais revues chaque année. Il a créé plusieurs équipes d'évaluation dans les divisions (politiques, services consultatifs médicaux, évaluations) pour s'assurer que les dossiers continuent d'être évalués avec intégrité et rigueur. Il a révisé son cadre d'évaluation des demandes au titre du POSPH pour qu'il cadre avec la réglementation entourant le programme, qui exige que les évaluatrices et évaluateurs attribuent une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, sauf si l'état du bénéficiaire n'est pas susceptible de s'améliorer.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 7. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus de révision de l'admissibilité sur le plan médical :**
 - a) en analysant, par type de handicap, la hausse de la proportion des cas à l'égard desquels il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et en déterminant si ces hausses sont raisonnables (si ce n'est pas le cas, il doit opérer un changement);**
 - b) en examinant et en mettant à jour ses exigences concernant l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à l'admissibilité sur le plan médical et concernant la documentation adéquate des motifs de ces décisions;**
 - c) en mettant régulièrement à jour le cadre d'évaluation selon les dernières politiques et procédures.**

Décisions annulées par le Tribunal de l'aide sociale

L'audit a révélé que le Tribunal de l'aide sociale continue d'infirmier environ 60 % des décisions du Ministère dont il est saisi en appel (soit à peu près le même pourcentage qu'en 2008-2009). Il a aussi montré que les agentes et agents du Ministère chargés de la présentation des cas n'ont comparu que dans 16 % des audiences au cours des 10 dernières années pour présenter les raisons des décisions. Depuis l'audit de 2008-2009, le Ministère a tenté de réduire le nombre de ses décisions annulées par le Tribunal en offrant une formation additionnelle

aux évaluatrices et évaluateurs et en mettant à jour son cadre d'évaluation pour accroître l'uniformité du processus décisionnel. Selon le rapport d'audit, ces efforts ont été vains.

Le Comité a demandé au Ministère pourquoi ses agentes et agents chargés de la présentation des cas n'assistaient pas aux audiences, ce à quoi il a répondu qu'elles et ils ont souvent des priorités concurrentes, ce qui peut les empêcher de comparaître. Il a toutefois souligné que cela ne voulait pas dire qu'il ne fournit pas de renseignements sur le dossier pour l'audience sur l'admissibilité. Lorsqu'une agente ou un agent ne peut être sur place, elle ou il remet des observations écrites au Tribunal. En 2019, il y a eu 4 200 audiences, mais les agentes et agents ont assisté à un peu moins de 1 900 d'entre elles.

Le Ministère a dit que le Tribunal de l'aide sociale avait plusieurs processus internes en place pour prendre des décisions justes et équitables, conformes à la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Il a également indiqué que d'ici mars 2021, il effectuera un examen du taux élevé d'annulation de ses décisions par le Tribunal.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 8. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec le Tribunal de l'aide sociale aux fins suivantes :**
 - a) examiner l'incidence de sa participation sur l'issue des audiences du Tribunal afin de déterminer si les chargées et chargés de cas devraient assister à toutes les audiences;**
 - b) évaluer les observations écrites soumises au Tribunal lorsque les chargées et chargés de cas n'assistent pas aux audiences pour déterminer si elles pourraient être améliorées;**
 - c) déterminer si le taux élevé d'annulation de ses décisions par le Tribunal peut être réduit;**
 - d) examiner les pratiques exemplaires et modèles d'appel d'autres administrations pour tirer des leçons et accroître la conformité des décisions sur les soutiens aux personnes handicapées entre lui et l'organisme d'appel;**
 - e) fournir conjointement suffisamment d'information pour qu'une décision soit prise concernant l'amélioration du système et de la procédure d'appel.**

Vérification de l'admissibilité des bénéficiaires non admissibles

Le Ministère s'attend à ce que les chargées et chargés de cas examinent et mettent à jour régulièrement les renseignements fournis dans les demandes des bénéficiaires afin de repérer tout changement dans la situation financière ou

autre qui pourrait avoir une incidence sur leur admissibilité ou le montant du soutien du revenu accordé. Après examen d'un échantillon de bénéficiaires sélectionné pour l'audit, la vérificatrice générale a constaté que dans 58 % à 100 % des dossiers, les renseignements contenus dans la demande n'avaient pas été mis à jour depuis au moins cinq ans. Le Ministère n'a aussi procédé qu'à 1,6 % du nombre total de vérifications de l'admissibilité qu'il aurait dû effectuer, selon ses propres directives. L'audit a révélé qu'il y avait un arriéré d'environ 42 000 allégations de fraude qui n'avaient pas été évaluées dans le délai de 15 jours ouvrables prescrit par le Ministère – et que 60 % de ces allégations remontaient à plus d'un an.

Le Comité a appris que le processus de vérification de l'admissibilité du Ministère traite les risques inhérents à l'admissibilité continue et utilise les données de crédit à la consommation et d'impôt pour repérer les cas à risque élevé aux fins des révisions de l'admissibilité.

Le Comité a demandé au Ministère de s'engager à examiner en priorité son processus de vérification de l'admissibilité pour s'assurer que les fonds sont versés de façon efficace et que des mécanismes de contrôle suffisants sont en place. Le Ministère a confirmé qu'il s'agit de l'une de ses priorités et qu'il travaille à améliorer la surveillance du processus par l'adoption d'une approche fondée sur les risques pour savoir quels cas sont à risque élevé et doivent faire l'objet d'un examen et d'une vérification de l'admissibilité. Il a aussi centralisé son processus pour les révisions, qui ne sont plus effectuées par le personnel de première ligne des bureaux locaux. En date d'août 2020, le Ministère avait résorbé l'arriéré de quelque 2 400 demandes de révision en attente. Il a indiqué qu'il définirait ses attentes pour les communications entre le personnel et la clientèle et évaluerait le nombre optimal d'examen à effectuer.

Le Comité a posé plusieurs questions sur les activités frauduleuses. Le Ministère a expliqué que même si plusieurs allégations de fraude sont déposées (un peu plus de 47 000 en 2019-2020), la plupart sont infondées. Les cas nécessitant une enquête en raison de paiements excédentaires non frauduleux ont généralement pour origine le fait que l'information n'est pas transmise assez rapidement. Les allégations de fraude sont reçues par la ligne téléphonique antifraude (une ligne publique pouvant être utilisée par tous), dans le cadre des ententes d'échange de renseignements avec les tiers (ex. : d'autres provinces) ou par les bureaux locaux. Le Ministère emploie un processus de triage pour évaluer les allégations et repérer les plus graves. En 2019-2020, il a annulé ou réduit l'aide d'environ 22 000 bénéficiaires pour des motifs de fraude ou de paiements excédentaires. Il n'y a eu aucun changement à l'admissibilité dans quelque 38 000 dossiers. Et un peu moins de 50 dossiers ont été renvoyés à la police, ce qui a donné lieu à 26 condamnations.

Tous les deux mois, le Ministère isole les dossiers présentant le plus de risques – 1 % – à l'aide d'un algorithme de facteurs de risques multiples, comme les éléments d'un dossier qui signalent un changement potentiel pouvant jouer sur l'admissibilité, l'information échangée avec une source externe (ex. : Equifax ou le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario) et les données concernant les décès. Au terme d'un suivi des dossiers sélectionnés pour examen, le Ministère détermine l'admissibilité : dans 60 % des cas, on a découvert un changement à l'admissibilité ou encore un moins-perçu ou un paiement excédentaire. Le Ministère prévoit centraliser cette tâche, qui ne sera

plus effectuée par le personnel de première ligne, et permettre aux chargées et chargés de cas de se consacrer à un travail à valeur ajoutée pour la clientèle.

Le Ministère a expliqué que même si peu de paiements excédentaires étaient attribuables à la fraude, il est d'accord avec la recommandation de la vérificatrice générale voulant qu'il procède plus rapidement aux enquêtes sur les allégations. Pour ce faire, il a accru sa capacité d'enquête en embauchant du personnel qui se consacre aux allégations de fraude et a centralisé les enquêtes. Il a aussi commencé à examiner le processus entourant ces allégations pour voir comment en améliorer l'efficacité.

Le Comité a demandé au Ministère comment il suit la résolution des problèmes, comme les paiements excédentaires et les moins-perçus. Le Ministère a dit que la question des paiements excédentaires est complexe et que la plupart surviennent parce que le bénéficiaire ne signale pas les changements dans sa situation personnelle. Qui plus est, quand vient le temps pour le Ministère de recouvrer les paiements excédentaires lorsqu'il s'en rend compte, le bénéficiaire a déjà utilisé l'argent versé en trop. Et exiger du bénéficiaire qu'il le rembourse pourrait placer celui-ci en situation de précarité. C'est pourquoi le Ministère peut appliquer un taux de recouvrement, mais celui-ci ne doit pas désavantager la cliente ou le client de façon déraisonnable.

Le Ministère a dit avoir simplifié le processus par lequel la clientèle signale des changements pour que les agentes et agents les repèrent rapidement au moyen d'un service en ligne, MesPrestations. En date d'octobre 2020, 344 000 personnes utilisaient ce service. Le Ministère a précisé que d'autres outils numériques seraient mis en place, notamment une application facile d'utilisation et un service de messagerie bidirectionnelle qui facilitera les communications entre la clientèle et les chargées et chargés de cas.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 9. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer qu'uniquement les bénéficiaires admissibles reçoivent des prestations du POSPH :**
 - a) exige une communication proactive entre les chargées et chargés de cas et la clientèle;**
 - b) établisse un délai fondé sur le risque dans lequel les chargées et chargés de cas du POSPH examinent périodiquement l'admissibilité de l'ensemble des bénéficiaires;**
 - c) examine l'admissibilité selon le cadre fondé sur les risques pour éviter un arriéré de dossiers;**
 - d) détermine le nombre optimal de vérifications de l'admissibilité qu'il doit faire par année pour vérifier l'admissibilité aux prestations et l'équité dans le versement des fonds du POSPH.**

10. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour renforcer la vérification de l'admissibilité :

- a) **améliore ses systèmes et processus de confirmation des causes des changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier et fasse part des résultats aux chargées et chargés de cas;**
- b) **prenne des mesures pour réduire le nombre de fois où de telles causes se produisent;**
- c) **envisage des mesures pour stimuler le recours au service MesPrestations, qui permet aux clientes et clients de signaler les changements dans leur situation personnelle.**

11. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour réduire les paiements excédentaires non intentionnels aux bénéficiaires non admissibles et les fraudes intentionnelles :

- a) **améliore ses systèmes et processus de consignation et d'analyse des causes des paiements excédentaires et prenne des mesures pour réduire leur nombre;**
- b) **envisage d'autres mesures pour réduire le nombre de changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires ou de cas de fraude intentionnelle.**

12. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires effectue des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en temps opportun.

Activités d'aide à l'emploi pour adultes sans handicap

Les adultes sans handicap appartenant à des unités familiales qui reçoivent des prestations du POSPH doivent participer aux activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, à moins d'une exemption accordée par leur chargée ou chargé de cas. L'audit a révélé que 43 000 (75 %) adultes sans handicap bénéficiant du POSPH ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi même si elles et ils n'avaient pas obtenu d'exemption. Lors de l'audit, la vérificatrice générale a sélectionné un échantillon de dossiers d'adultes sans handicap qui ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi et déterminé que dans presque tous les cas, soit ces personnes auraient dû y participer, soit il n'y avait pas suffisamment de documents expliquant pourquoi elles n'y participaient pas.

Le Comité a posé au Ministère des questions sur ses progrès concernant l'amélioration de l'aide aux adultes sans handicap qui reçoivent des prestations du POSPH et peuvent bénéficier des programmes d'aptitude à l'emploi du programme Ontario au travail. Le Ministère a reconnu qu'il ne favorisait pas suffisamment la participation aux programmes. Il a expliqué que le nouveau service Emploi Ontario intégrera tous les programmes de soutien de l'emploi existants en un seul système plus complet, de sorte que le programme Ontario

au travail et le POSPH n'auront plus des systèmes différents pour leur clientèle. Le Ministère a dit qu'il collabore étroitement avec le ministère du Travail pour répondre aux besoins des clientes et clients et que le nouveau système les incitera à recourir aux mesures de soutien de l'emploi.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

13. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour améliorer les résultats en matière d'emploi des adultes sans handicap dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées :

- a) examine son processus d'aiguillage des adultes à charge vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail pour améliorer leur capacité à trouver rapidement un emploi;
- b) vérifie que tous les adultes à charge sont aiguillés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail ou disposent d'une dispense valide;
- c) mette en place des mécanismes pour confirmer que les bureaux locaux, les gestionnaires et les chargées et chargés de cas du POSPH respectent les exigences législatives et stratégiques du POSPH et des programmes de soutien de l'emploi.

Incidence des lourdes charges de travail sur les chargées et chargés de cas

L'audit a révélé que le Ministère n'a établi aucun point de repère pour la charge de travail des chargées et chargés de cas du POSPH afin de s'assurer qu'elles et ils sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités de manière efficiente et efficace. En 2009, la charge de travail moyenne était de 266 bénéficiaires, et en 2018-2019, elle était passée à 323.

Le Comité a demandé au Ministère quels changements il avait entrepris pour réduire la charge de travail des chargées et chargés de cas depuis l'audit. Le Ministère a répondu que depuis avril 2020, des mesures pour régler ce problème ont été intégrées à la transformation des services d'emploi. Ces mesures aideront les chargées et chargés de cas à passer de l'administration des prestations à l'offre de services de gestion des cas à retombées plus importantes pour améliorer les bénéfices pour la clientèle et la stabilisation de leur vie. Par exemple, le Ministère a axé ses efforts sur l'automatisation pour éliminer le travail administratif superflu. Le nouveau processus de réception automatisé sera fondé sur les risques pour que la réception des cas présentant un faible risque, une fois qu'ils seront vérifiés, se fasse automatiquement, ce qui permettra de rendre une décision rapidement et réduira le travail administratif des chargées et chargés de cas. Le Ministère a dit que le recours à la technologie et à l'automatisation pour régler ce problème était une nouvelle approche. Alors qu'avant, il aurait essayé d'ajouter des chargées et chargés de cas, il reconnaît maintenant que cette façon de faire est onéreuse et inadéquate.

Le Comité a appris que le Ministère avait réduit le nombre cible de cas à examiner quotidiennement par les évaluatrices et évaluateurs, le faisant passer de 20 à 25 à 13 à 16. Ce changement découle d'une révision du processus d'évaluation. En outre, le délai cible pour l'approbation des demandes des personnes handicapées est passé de 90 jours à moins de 40. Le Ministère a trouvé plusieurs avenues de gain de temps pour les évaluatrices et évaluateurs, notamment des examens plus rapides à l'étape qui précède le triage et à l'étape du triage depuis l'introduction du guide à jour et des outils numériques ainsi que l'institution d'une approche de groupe pour évaluer certains dossiers afin d'accélérer la prise de décisions. Le Ministère étudie d'autres mesures d'économie de temps, comme la communication préalable avec les professionnelles et professionnels de la santé, ce qui pourrait alléger la nécessité de procéder périodiquement à des examens internes.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

14. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour gérer efficacement la charge de travail du personnel :

- a) trouve et mette en œuvre des mesures pour améliorer l'efficacité et l'efficacité des chargées et chargés de cas et leur permettre de consacrer plus de temps au travail à retombées importantes pour la clientèle;**
- b) prenne des mesures pour réduire les inefficacités.**

Bénéficiaires du POSPH et programme de soutien de l'emploi

Le programme de soutien de l'emploi du POSPH permet aux personnes handicapées de gagner en indépendance financière en occupant un emploi. Or, l'audit a révélé qu'entre 2012-2013 et 2018-2019, seulement 2 % des bénéficiaires participaient à ce programme.

Il a aussi démontré que le Ministère n'a jamais vérifié combien de personnes bénéficiant du POSPH pourraient tirer profit des activités de soutien de l'emploi, donc n'a aucune idée de leur nombre.

Le Comité a demandé au Ministère quels progrès il avait faits dans l'accroissement du nombre de bénéficiaires du POSPH dirigés vers le programme de soutien de l'emploi. Le Ministère a répondu qu'il collabore étroitement avec les autres ministères responsables de l'accessibilité parce que pour les personnes handicapées, se rendre sur un lieu de travail est souvent un obstacle. Il a indiqué qu'il accordera la priorité au renforcement de la capacité du programme Ontario au travail et à la stabilisation de la vie par la détection et l'élimination des obstacles que doivent surmonter les personnes handicapées.

Le Ministère a dit avoir appris beaucoup de choses sur l'accessibilité et l'accès à l'emploi pendant la pandémie, des éléments qu'il ne prenait pas en compte auparavant. Par exemple, les personnes handicapées ayant un emploi ont pu travailler à distance pendant la pandémie, ce qui a amené le Ministère à

s'attacher à éliminer les obstacles à l'emploi en favorisant le télétravail au lieu de s'occuper d'éliminer les obstacles dans les milieux de travail.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

15. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer que les bénéficiaires du POSPH participent au programme de soutien de l'emploi :

- a) **évalue régulièrement les besoins des bénéficiaires du POSPH et repère celles et ceux qui pourraient tirer profit de soutiens de l'emploi adéquats;**
- b) **fournisse régulièrement de l'information sur les soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH qui pourraient en tirer profit;**
- c) **fasse le suivi et l'analyse des résultats en matière d'emploi de chaque fournisseur de services d'emploi (à but lucratif et sans but lucratif), et vérifie si les bénéficiaires du POSPH obtiennent un emploi à long terme.**

16. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour mettre en place des processus qui préviennent un paiement en faveur de deux fournisseurs de services différents pour les mêmes résultats en matière d'emploi.

Indicateurs et objectifs en matière de résultats du POSPH

Selon l'audit, le Ministère n'a pas déterminé les résultats souhaités pour le POSPH et ses bénéficiaires ni élaboré d'indicateurs pour déterminer si ces résultats sont atteints.

Le Ministère a dit au Comité qu'il mettra en place un cadre de résultats qui établira des attentes et des objectifs clairs pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail et du POSPH d'ici mars 2022. Il a indiqué qu'il fixera aussi un échéancier et rendra compte publiquement de l'efficacité du POSPH.

Le Comité a insisté sur l'importance d'évaluer les résultats d'un programme. Par exemple, dans le cas du POSPH, un résultat fructueux pourrait être de s'assurer que les personnes qui ont besoin des prestations les reçoivent. Il est aussi important que le POSPH fournisse aux bénéficiaires l'aide nécessaire à l'élimination des obstacles à la vie quotidienne.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

17. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour prendre des décisions éclairées et transparentes au moyen de l'information sur les résultats :

- a) conçoive et mette en œuvre des indicateurs de rendement et des cibles pour les résultats souhaités pour le programme et pour les bénéficiaires;**
- b) surveille régulièrement l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement;**
- c) rende compte publiquement de l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

- 1. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
 - a) détermine quelles politiques et procédures et quels facteurs économiques et sociaux du POSPH ont fait augmenter le nombre de dossiers et les évaluent;**
 - b) envisage des mesures pour réduire ou éliminer les pratiques et procédures du POSPH qui ont fait augmenter le nombre de dossiers (en contravention à la législation et à la réglementation) afin que seules les personnes admissibles au programme reçoivent des prestations.**

- 2. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour garantir la vérification de l'admissibilité financière au POSPH selon les lois et politiques provinciales :**
 - a) améliore le partage d'information de tiers pour simplifier et automatiser autant que possible le processus de vérification de l'admissibilité financière;**
 - b) surveille et inspecte les dossiers pour lesquels les chargées et chargés de cas ne vérifient pas adéquatement l'admissibilité financière;**
 - c) donne des formations obligatoires et régulières aux chargées et chargés de cas sur les sources de données tierces et la façon de repérer les écarts;**
 - d) vérifie l'information dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale et s'assure qu'elle est régulièrement mise à jour.**

- 3. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires améliore le processus de vérification de l'admissibilité financière des bénéficiaires transférés du programme Ontario au travail au POSPH :**
 - a) en transmettant des directives et des communications claires aux municipalités et au personnel qui administrent le programme Ontario au travail concernant leur obligation d'effectuer des vérifications auprès de tiers avant de transférer un bénéficiaire au POSPH, et concernant les responsabilités des chargées et chargés de cas lorsque ces vérifications ne sont pas faites;**
 - b) en veillant au respect des exigences de vérification de l'admissibilité financière des chargées et chargés de cas du programme Ontario au travail et en mettant en place des mesures de responsabilisation pour les cas de non-respect.**

4. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus d'évaluation :**
 - a) **en évaluant le nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluatrices et évaluateurs chargés du triage examinent et en revoyant ses objectifs en conséquence;**
 - b) **surveille les tendances et écarts en ce qui concerne les taux auxquels les évaluatrices et évaluateurs approuvent les demandeuses et demandeurs comme personnes handicapées, et facilite la prise de mesures correctives lorsque les écarts sont jugés déraisonnables;**
 - c) **mette en œuvre un processus formel et un mécanisme adéquat de suivi des motifs des évaluatrices et évaluateurs concernant les demandes, et révisé le bien-fondé des décisions d'approuver et de rejeter le statut de personne handicapée.**
5. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires mette régulièrement à jour le Guide d'évaluation et les lignes directrices à l'étape du triage pour refléter l'état des connaissances médicales.**
6. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :**
 - a) **consigne dans son système d'information des renseignements sur les professionnelles et professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien pour personne handicapée et surveille les écarts;**
 - b) **examine et évalue le caractère approprié des demandes de soutien des médecins qui en remplissent un nombre démesurément élevé, et corrige ce problème.**
7. **Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus de révision de l'admissibilité sur le plan médical :**
 - a) **en analysant, par type de handicap, la hausse de la proportion des cas à l'égard desquels il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et en déterminant si ces hausses sont raisonnables (si ce n'est pas le cas, il doit opérer un changement);**
 - b) **en examinant et en mettant à jour ses exigences concernant l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à l'admissibilité sur le plan médical et concernant la documentation adéquate des motifs de ces décisions;**

-
- c) en mettant régulièrement à jour le cadre d'évaluation selon les dernières politiques et procédures.
8. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec le Tribunal de l'aide sociale aux fins suivantes :
- a) examiner l'incidence de sa participation sur l'issue des audiences du Tribunal afin de déterminer si les chargées et chargés de cas devraient assister à toutes les audiences;
 - b) évaluer les observations écrites soumises au Tribunal lorsque les chargées et chargés de cas n'assistent pas aux audiences pour déterminer si elles pourraient être améliorées;
 - c) déterminer si le taux élevé d'annulation de ses décisions par le Tribunal peut être réduit;
 - d) examiner les pratiques exemplaires et modèles d'appel d'autres administrations pour tirer des leçons et accroître la conformité des décisions sur les soutiens aux personnes handicapées entre lui et l'organisme d'appel;
 - e) fournir conjointement suffisamment d'information pour qu'une décision soit prise concernant l'amélioration du système et de la procédure d'appel.
9. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer qu'uniquement les bénéficiaires admissibles reçoivent des prestations du POSPH :
- a) exige une communication proactive entre les chargées et chargés de cas et la clientèle;
 - b) établisse un délai fondé sur le risque dans lequel les chargées et chargés de cas du POSPH examinent périodiquement l'admissibilité de l'ensemble des bénéficiaires;
 - c) examine l'admissibilité selon le cadre fondé sur les risques pour éviter un arriéré de dossiers;
 - d) détermine le nombre optimal de vérifications de l'admissibilité qu'il doit faire par année pour vérifier l'admissibilité aux prestations et l'équité dans le versement des fonds du POSPH.
10. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour renforcer la vérification de l'admissibilité :
- a) améliore ses systèmes et processus de confirmation des causes des changements non détectés dans l'admissibilité

des bénéficiaires sur le plan financier et fasse part des résultats aux chargées et chargés de cas;

- b) prenne des mesures pour réduire le nombre de fois où de telles causes se produisent;
- c) envisage des mesures pour stimuler le recours au service MesPrestations, qui permet aux clientes et clients de signaler les changements dans leur situation personnelle.

11. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour réduire les paiements excédentaires non intentionnels aux bénéficiaires non admissibles et les fraudes intentionnelles :

- a) améliore ses systèmes et processus de consignation et d'analyse des causes des paiements excédentaires et prenne des mesures pour réduire leur nombre;
- b) envisage d'autres mesures pour réduire le nombre de changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires ou de cas de fraude intentionnelle.

12. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires effectue des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en temps opportun.

13. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour améliorer les résultats en matière d'emploi des adultes sans handicap dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées :

- a) examine son processus d'aiguillage des adultes à charge vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail pour améliorer leur capacité à trouver rapidement un emploi;
- b) vérifie que tous les adultes à charge sont aiguillés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail ou disposent d'une dispense valide;
- c) mette en place des mécanismes pour confirmer que les bureaux locaux, les gestionnaires et les chargées et chargés de cas du POSPH respectent les exigences législatives et stratégiques du POSPH et des programmes de soutien de l'emploi.

14. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour gérer efficacement la charge de travail du personnel :

- a) trouve et mette en œuvre des mesures pour améliorer l'efficiency et l'efficacité des chargées et chargés de cas et

leur permettre de consacrer plus de temps au travail à retombées importantes pour la clientèle;

b) prenne des mesures pour réduire les inefficacités.

15. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer que les bénéficiaires du POSPH participent au programme de soutien de l'emploi :

a) évalue régulièrement les besoins des bénéficiaires du POSPH et repère celles et ceux qui pourraient tirer profit de soutiens de l'emploi adéquats;

b) fournisse régulièrement de l'information sur les soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH qui pourraient en tirer profit;

c) fasse le suivi et l'analyse des résultats en matière d'emploi de chaque fournisseur de services d'emploi (à but lucratif et sans but lucratif), et vérifie si les bénéficiaires du POSPH obtiennent un emploi à long terme.

16. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour mettre en place des processus qui préviennent un paiement en faveur de deux fournisseurs de services différents pour les mêmes résultats en matière d'emploi.

17. Que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour prendre des décisions éclairées et transparentes au moyen de l'information sur les résultats :

a) conçoive et mette en œuvre des indicateurs de rendement et des cibles pour les résultats souhaités pour le programme et pour les bénéficiaires;

b) surveille régulièrement l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement;

c) rende compte publiquement de l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement.