

# Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.09 du *Rapport annuel 2009*

## Contexte

Le Ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) applique la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, qui prévoit l'offre d'un soutien au revenu et à l'emploi à plus de 270 000 personnes handicapées admissibles en vertu de la Loi. Le montant total des prestations versées dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) en 2010-2011 s'est élevé à plus de 3,5 milliards de dollars (3 milliards en 2008-2009, soit une hausse de 42 % depuis notre dernière vérification en 2004).

Le soutien au revenu accordé par le POSPH vise à apporter une aide pour couvrir les frais de subsistance relatifs à la nourriture, au logement, à l'habillement et aux besoins personnels. Même si des programmes de soutien à l'emploi sont offerts aux bénéficiaires du POSPH, la participation n'est pas obligatoire. Par conséquent, relativement peu d'entre eux y participent.

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons constaté que, même si le Ministère avait mis en oeuvre un certain nombre des recommandations

formulées dans notre *Rapport annuel 2004*, des progrès limités avaient été réalisés concernant la détermination de l'admissibilité financière des requérants et le montant de l'aide à verser.

Le Ministère a instauré un processus en deux étapes pour faire en sorte que seuls les requérants admissibles obtiennent un soutien au revenu. La première étape était fondée uniquement sur l'analyse des données financières que les requérants acceptent volontairement de fournir. Pour atténuer les risques associés à cette pratique, la deuxième étape prévoyait la vérification auprès de tiers de certaines données fournies par les requérants. Toutefois, en pratique, cette vérification était rarement effectuée. Par conséquent, le processus du Ministère ne permettait pas de garantir que seules les personnes admissibles recevaient des paiements d'un montant adéquat. Nous avons notamment relevé les questions suivantes dans notre *Rapport annuel 2009* :

- Bien que le Ministère ait réduit considérablement le délai moyen pour rendre une décision quant à la détermination de l'invalidité sur le plan médical, 60 % des bénéficiaires dont nous avons examiné le dossier continuaient

de recevoir leurs prestations en retard. En moyenne, il s'écoulait 58 jours entre la reconnaissance de leur admissibilité médicale à des prestations et le début des versements, ce qui représentait un délai près de trois fois plus long que la limite de 21 jours établie par le Ministère. Ces retards dans la réception des prestations approuvées ont largement annulé les progrès indéniables réalisés depuis notre vérification de 2004 afin d'accélérer l'évaluation initiale de l'admissibilité médicale.

- Il n'y avait pas de procédures de surveillance pour contrôler et évaluer l'équité et l'uniformité des décisions prises par les évaluateurs individuels de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH). Par conséquent, les taux de détermination de l'admissibilité des requérants par les arbitres variaient généralement de 11 % à 49 %.
- En 2008-2009, 55 % des appels déposés par les requérants au Tribunal de l'aide sociale ont renversé la décision initiale du Ministère, soit le refus de verser des prestations à un requérant.
- Depuis 2002, le Ministère n'avait effectué aucune des réévaluations médicales périodiques – réévaluations exigées par la Loi – visant à garantir que les bénéficiaires continuaient d'être admissibles à un soutien financier.
- Le Ministère s'en remettait à une seule et même personne pour effectuer tout le travail d'évaluation et de réévaluation d'un dossier donné, mais ne supervisait ni n'examinait le travail de celle-ci pour avoir l'assurance que les décisions prises respectaient les exigences ministérielles et législatives.
- Le montant total des paiements excédentaires ayant trait tant aux comptes actifs qu'aux comptes inactifs avait augmenté considérablement, passant de 483 millions de dollars en 2004 à 663 millions au 31 mars 2009. Dans beaucoup de cas, les paiements excédentaires étaient imputables aux fausses déclarations

des bénéficiaires au sujet de leur situation. Ces paiements excédentaires auraient souvent pu être évités si le Ministère avait réévalué plus efficacement l'admissibilité des personnes et les montants qui leur sont versés, dans les cas où ses systèmes signalaient un risque élevé, ou encore s'il avait effectué un suivi des renseignements reçus du public.

- Le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) informatisé du Ministère n'était toujours pas équipé de mécanismes clés de contrôle interne, et les bureaux locaux et régionaux ne recevaient pas, dans un format facile à comprendre, les renseignements dont ils avaient besoin pour superviser efficacement les dépenses de programmes.

## COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

En mai 2010, le Comité permanent des comptes publics a tenu une audience au sujet de cette vérification. En novembre 2010, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. Le rapport contenait neuf recommandations et demandait que le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité un rapport sur les éléments suivants :

- à savoir si le Ministère avait commencé à atteindre l'objectif qu'il s'était fixé, selon lequel les clients du POSPH devaient toucher leurs chèques dans un délai de 21 jours après l'approbation des prestations et, dans la négative, le temps écoulé avant de les toucher (le Comité a aussi demandé au Ministère d'envisager la possibilité d'afficher cette information sur le site Web du POSPH);
- les progrès réalisés concernant le contrôle et l'examen des décisions prises par les évaluateurs, et l'évaluation de l'efficacité du nouveau processus ministériel visant à surveiller et à examiner ces décisions, y compris l'estimation du pourcentage de dossiers examinés;

- les résultats de l'examen par le Ministère des stratégies possibles pour remédier au problème posé par le taux élevé de révocations des décisions du Tribunal de l'aide sociale, plus précisément :
  - le taux de révocations actuel;
  - l'objectif que le Ministère a fixé, le cas échéant, pour le taux de révocations;
  - si le Ministère a instauré des mesures pour faire en sorte que les membres du Tribunal et le personnel ministériel appliquent les mêmes critères dans les décisions en vue de déterminer l'invalidité et le soutien du revenu, la détermination de ces critères et la façon de les appliquer;
  - si le Ministère a examiné le processus d'évaluation de l'admissibilité aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (dans la négative, le Comité lui a demandé une justification);
- les résultats de l'examen par le Ministère des processus administratifs concernant le traitement des plaintes de fraude, y compris les mesures qu'instaurerait le Ministère pour mieux cerner et traiter en temps opportun les cas de fraude présumée, et les données à jour sur le nombre de plaintes reçues par téléphone, le nombre de dossiers transmis à la police et le nombre de déclarations de culpabilité ainsi que les données sur les tendances;
- si le Ministère avait pris des mesures pour résorber l'arriéré de révisions exigées de l'admissibilité médicale, plus précisément :
  - s'il comptait augmenter le nombre actuel (100) de révisions de l'admissibilité médicale qu'il effectue chaque mois;
  - les plus récents résultats des révisions;
  - s'il comptait demander du personnel supplémentaire pour résorber l'arriéré de révisions;
- le point sur les discussions du Ministère avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant la conception et la mise en oeuvre du nouveau programme de supplément alimentaire qui devait remplacer l'allocation pour régime spécial;
- en ce qui concerne les paiements excédentaires et les montants dus par les clients :
  - la fraction de 663 millions de dollars en paiements excédentaires que le Ministère peut vraisemblablement recouvrer et le montant de radiation à recommander;
  - les résultats du plan du Ministère visant à élaborer une stratégie plus rigoureuse de radiation des créances des clients en souffrance;
  - si le Ministère entendait tenir des discussions avec le ministère des Finances et, dans l'affirmative, à quel moment, pour garantir que toute stratégie de radiation qu'il élabore respectera les règles établies par le ministère des Finances;
  - l'évaluation par le Ministère des causes fondamentales des paiements excédentaires, y compris les décisions prises en vue de résoudre ce problème;
- les caractéristiques principales du nouveau modèle de prestation des services de première ligne du Ministère, comment ce modèle favorise la prestation efficiente des services, s'il a eu une incidence sur le nombre d'employés requis pour offrir les services et si le nombre de jours de congé de maladie pris par les travailleurs sociaux est encore en moyenne de 20 par année;
- les progrès réalisés par le Ministère dans l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour remplacer le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), plus précisément :
  - comment prendre en compte les consultations avec les travailleurs sociaux dans le processus visant à garantir que le nouveau système répond aux besoins des utilisateurs;
  - si le nouveau système sera en service d'ici la fin de 2012-2013;

- les progrès réalisés, le cas échéant, en vue de déterminer si un système commercial pouvait convenir et, dans le cas où un tel système a été retenu, les changements à apporter aux méthodes de travail du Ministère pour pouvoir l'utiliser;
- les progrès réalisés, le cas échéant, pour départager l'accès des gestionnaires de celui des travailleurs sociaux au système utilisé actuellement par le Ministère.

Le Ministère a soumis sa réponse au Comité en mars 2011. Certaines des questions soulevées par le Comité étaient similaires à nos constatations. Dans les cas où les recommandations du Comité sont semblables aux nôtres, le présent suivi inclut les mesures récentes que le Ministère mentionne avoir prises pour répondre aux préoccupations qui ont été soulevées par le Comité et qui figurent également dans notre vérification de 2009.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

D'après les renseignements obtenus du Ministère entre mai et septembre 2011, des progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de la plupart des recommandations figurant dans notre *Rapport annuel 2009*, et les progrès ont été importants pour quelques-unes d'entre elles. Cependant, il faudra plus de temps et d'efforts pour que le Ministère donne pleinement suite à l'ensemble de nos recommandations. Par exemple, les progrès ultérieurs seront fonction de la mise en oeuvre en cours de plusieurs initiatives ministérielles, telles que le recrutement et la formation de 120 nouveaux employés de première ligne afin d'améliorer les services et d'aider à faire face à l'accroissement des pressions et de la charge de travail attribuable au récent ralentissement économique, le réaménagement de l'effectif et la formation de celui-ci

concernant l'utilisation de nouveaux outils afin de renforcer la gestion des programmes, et la mise en place d'une nouvelle technologie de l'information. En novembre 2010, le gouvernement a également annoncé le lancement d'un vaste examen des programmes d'aide sociale en Ontario.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations au moment de notre suivi est exposé ci-après.

## ÉVALUATION INITIALE DE L'ADMISSIBILITÉ SUR LE PLAN FINANCIER

### Recommandation 1

*Afin de garantir que l'admissibilité financière initiale d'une personne aux prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées fait l'objet d'une vérification adéquate, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *respecter dans tous les cas ses propres exigences quant à la vérification des déclarations du revenu et des avoirs des requérants auprès des tiers avec lesquels le Ministère a conclu des ententes d'échange de renseignements;*
- *soumettre à des examens de surveillance au moins un échantillon des décisions prises et des dossiers tenus par les travailleurs sociaux responsables de la prise en charge pour avoir l'assurance que le personnel respecte les exigences ministérielles en matière de vérification de l'admissibilité financière.*

### État

Le Ministère a indiqué qu'il avait mis au point un nouveau formulaire normalisé dans le SGMPs pour les vérifications auprès de tiers, afin de documenter et de tenir un dossier des résultats de chacune des vérifications effectuées. Ce nouveau formulaire devrait permettre l'adoption d'une approche uniforme pour ce qui est d'étayer les vérifications auprès de tiers à l'échelle de la province et faire en sorte qu'il soit plus facile pour le personnel de repérer les renseignements relatifs aux vérifications

effectuées. Le Ministère nous a également fait savoir qu'il avait offert une formation facultative à son personnel en vue de l'aider à lire et à comprendre les rapports de solvabilité d'Equifax (la consultation de ces rapports constitue une procédure de vérification auprès d'un tiers).

Le Ministère nous a aussi informés qu'il a effectué, en avril 2010, l'examen des dossiers du POSPH au moyen d'une liste de contrôle normalisée et que les gestionnaires exécutent depuis ces examens. Les résultats de la première ronde d'examens ont été évalués, et l'on a constaté qu'environ 60 % des dossiers ne comportaient pas de problèmes concernant les décisions rendues ou la façon dont les dossiers étaient tenus. Cependant, dans les autres cas, soit 40 % des dossiers, des lacunes ont été relevées, comme le défaut de documenter les vérifications auprès de tiers et de verser les documents requis aux dossiers, ce qui correspondait aux constatations de notre *Rapport annuel 2009*. Depuis, le Ministère a renforcé les exigences que doit respecter son personnel dans les domaines où des lacunes ont été repérées.

## DÉTERMINATION INITIALE DE L'INVALIDITÉ

### Recommandation 2

*Afin de garantir que toutes les demandes de prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées font l'objet d'une évaluation équitable et uniforme, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- examiner périodiquement un échantillon choisi au hasard des dossiers de chaque évaluateur pour déterminer si les décisions sont en général fondées et équitables;
- surveiller le pourcentage de requérants reconnus comme des personnes handicapées admissibles par chaque évaluateur et, en cas d'écarts importants, faire enquête sur les raisons de ces écarts et prendre les mesures correctives qui s'imposent.

### État

Le Ministère nous a informés qu'il a établi en mars 2010 un processus formel d'examen des dossiers d'évaluation, selon lequel le gestionnaire des évaluations et de la politique médicale examine toutes les semaines un échantillon d'environ 40 dossiers d'évaluateurs pour déterminer l'à-propos des décisions rendues ainsi que les besoins en formation. Un formulaire de rétroaction est rempli pour chaque examen et remis à l'évaluateur concerné à la fin de l'examen. En outre, tout dossier examiné pour lequel il est recommandé d'annuler la décision initiale est également soumis à l'examen d'un comité de trois personnes qui rend une décision définitive. Le Ministère nous a dit que le taux moyen d'annulation découlant des examens achevés à ce jour était d'environ 7 %.

Le Ministère fait maintenant un suivi périodique des rapports de rendement pour chaque évaluateur, en plus de tenir des statistiques sur les évaluations, et il peut choisir d'autres dossiers à examiner sur la base des résultats obtenus. Lorsque le processus d'examen des dossiers révèle un problème systémique ou continu, le Ministère prend des mesures correctives, par exemple en offrant une formation collective ou ciblée.

## APPELS INTERJETÉS DEVANT LE TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

### Recommandation 3

*Afin de réduire le besoin d'interjeter appel et les coûts connexes ainsi que le taux relativement élevé d'annulation par le Tribunal de l'aide sociale des décisions relatives à l'admissibilité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le ministère des Services sociaux et communautaires doit discuter et collaborer avec le Tribunal pour réduire les écarts sur le plan de la méthode et des critères d'évaluation des personnes handicapées. De plus, pour faire en sorte que les motifs de son refus de donner suite à une demande de prestations soient communiqués de façon non équivoque au Tribunal, le Ministère doit veiller à*

se faire représenter par un agent de présentation de cas à chaque audience.

### État

Le Ministère nous a informés qu'il avait conclu un nouveau protocole d'entente avec le Tribunal de l'aide sociale afin de préciser les rapports de responsabilisation entre les deux parties, et il procède deux fois par année à une analyse et à des examens approfondis des décisions du Tribunal relatives à l'invalidité. Bien que le taux d'annulation, par le Tribunal, des décisions d'évaluation du Ministère reste semblable à celui enregistré au moment de notre vérification, le Ministère a communiqué ses politiques ainsi que d'autres renseignements concernant son processus d'évaluation au Tribunal. Il a toutefois souligné que le Tribunal était un organisme sans lien de dépendance avec le Ministère et qu'il définissait sa propre orientation stratégique et opérationnelle.

En outre, le Ministère nous a fait savoir qu'en raison de contraintes sur le plan des ressources, il ne pouvait pas pour l'instant se faire représenter par un agent à chaque audience.

## RÉÉVALUATIONS DE L'ADMISSIBILITÉ ET PROCESSUS DE VÉRIFICATION DÉTAILLÉE

### Réévaluations de l'admissibilité financière

#### Recommandation 4

*Afin de garantir que les bénéficiaires continuent d'être admissibles du point de vue financier aux prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et afin d'éviter les paiements excédentaires, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- *veiller à ce que les bénéficiaires signalés comme bénéficiaires à risque élevé fassent l'objet d'un examen en priorité;*
- *respecter dans tous les cas sa propre exigence de vérifier auprès des tiers avec lesquels le Ministère a conclu des ententes d'échange de*

*renseignements les revenus et les avoirs déclarés par les requérants;*

- *assurer un suivi plus efficace des plaintes qui semblent émaner de sources de bonne foi.*

### État

Comme il l'a mentionné dans sa réponse à la recommandation que nous avons formulée en 2009, le Ministère a pris une mesure provisoire consistant à examiner un échantillon limité de cas relatifs à l'admissibilité financière en se fondant sur divers risques évalués périodiquement – par exemple, des comparaisons avec les données de l'Agence du revenu du Canada. Il nous a toutefois informés qu'il avait, de concert avec Equifax Canada, élaboré un nouveau processus de réévaluation de l'admissibilité fondé sur le risque, appelé Modèle de vérification de l'admissibilité. Ce nouveau processus devrait faciliter l'identification et l'établissement de l'ordre de priorité des cas présentant un risque élevé aux fins des examens, en corrélant les données du POSPH avec les bases de données d'Equifax sur le crédit des particuliers. La mise à l'essai du nouveau processus a débuté en octobre 2010; cependant, il n'avait pas encore été mis en oeuvre au moment de notre suivi.

Comme mentionné, le Ministère a indiqué qu'il avait mis au point un nouveau formulaire normalisé dans le SGMPs pour les vérifications auprès de tiers, afin de documenter et de tenir un dossier des résultats de chaque vérification effectuée. Ce nouveau formulaire devrait permettre l'adoption d'une approche uniforme pour ce qui est d'étayer les vérifications auprès de tiers à l'échelle de la province et faire en sorte qu'il soit plus facile pour le personnel de repérer les renseignements sur les vérifications effectuées. Le Ministère nous a également informés qu'il avait offert une formation facultative à son personnel en vue de l'aider à lire et à comprendre les rapports de solvabilité d'Equifax (la consultation de ces rapports constitue une procédure de vérification auprès d'un tiers). Cependant, il ressort des résultats de récents examens de dossiers entrepris par les gestionnaires du POSPH que le défaut de

documenter les vérifications auprès de tiers pose toujours problème.

Le Ministère nous a dit qu'afin d'assurer un suivi plus proactif des plaintes émanant de sources de bonne foi, il avait instauré une norme selon laquelle le personnel du POSPH devait procéder dans un délai de 15 jours à une évaluation préliminaire de toutes les plaintes reçues. Cependant, il n'a pas encore vérifié si la norme était respectée. Le Ministère a également entrepris un examen en vue de recenser les pratiques exemplaires en matière de prévention et de détection des fraudes auxquelles ont recours d'autres administrations (par exemple, d'autres provinces et les États-Unis) et ses gestionnaires de services à l'échelle de la province. On s'attendait à ce que des recommandations soient présentées à l'automne 2011.

### Gestion des tâches à accomplir

#### Recommandation 5

*Afin de garantir que les prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sont versées uniquement aux personnes admissibles et qu'elles sont du juste montant, le ministère des Services sociaux et communautaires doit surveiller les activités de gestion de cas pour faire en sorte que les tâches consignées dans le Système de gestion du modèle de prestation des services font l'objet d'un suivi rapide et que des mesures appropriées sont prises pour éviter les paiements excédentaires.*

#### État

Le Ministère a indiqué qu'il avait entrepris l'épuration des tâches dans son système informatique, dans le cadre duquel il a éliminé 40 % de toutes les tâches courantes considérées comme redondantes. En ce qui concerne les nouvelles tâches créées, nous avons appris que le Ministère avait simplifié la programmation, de sorte que les tâches jugées inutiles ne soient plus générées automatiquement. En outre, le Ministère rédige des rapports mensuels qu'il transmet à ses gestionnaires afin de faciliter la

détermination des tâches en souffrance nécessitant la prise de mesures rapides.

### Réévaluations de l'admissibilité médicale

#### Recommandation 6

*Pour se conformer à la Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et faire en sorte que seuls les bénéficiaires admissibles du POSPH continuent de recevoir des prestations, le ministère des Services sociaux et communautaires doit effectuer dans le délai prescrit par la Loi les réévaluations médicales requises.*

#### État

Le Ministère nous a fait savoir qu'il avait commencé à exécuter des réévaluations médicales en mai 2009. À l'origine, quelque 100 cas par mois ont été sélectionnés à des fins de réévaluation parmi les bénéficiaires dont la date de la réévaluation se situait dans les deux dernières années. On a fait parvenir aux bénéficiaires sélectionnés des trousseaux d'examen à faire remplir par des praticiens de la santé approuvés, puis à retourner au Ministère dans un délai de 90 jours.

Après avoir procédé à des réévaluations pendant un an, le Ministère a entrepris une évaluation du processus afin de déterminer son efficacité et de cibler les domaines pouvant être améliorés. Il a notamment évalué les résultats des réévaluations effectuées ainsi que ceux d'une enquête auprès du personnel concernant leur expérience à ce jour. Il est ressorti des résultats des réévaluations que sur les 1 553 examens effectués, environ 1 077 trousseaux ont été retournés; de celles-ci, près de 76 % ont indiqué que le bénéficiaire continuait d'être admissible, tandis que 24 % indiquait que le bénéficiaire n'était plus jugé comme admissible. Il était prévu de suspendre le versement des prestations aux bénéficiaires n'ayant pas retourné leur trousse d'examen jusqu'à ce que le Ministère reçoive la trousse remplie.

Le Ministère nous a aussi informés qu'au moment de notre suivi, les réévaluations médicales

d'environ 28 400 bénéficiaires étaient en souffrance, ce qui représentait environ 45 % de tous les bénéficiaires nécessitant une réévaluation. On nous a fait savoir que les réévaluations médicales avaient été temporairement interrompues en juillet 2011, en raison d'une augmentation des nouvelles demandes reçues et de leur traitement par le personnel.

## Versement du soutien du revenu

### Recommandation 7

*Pour faire en sorte que les requérants admissibles reçoivent dans un délai raisonnable le juste montant d'aide financière à laquelle ils ont droit, le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que :*

- *le versement des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées commence dans le délai prescrit de 21 jours civils à la suite de la détermination que la personne est une personne handicapée admissible;*
- *tous les renseignements nécessaires pour établir le juste montant de prestations figurent dans le dossier et soient correctement pris en compte avant d'effectuer des paiements;*
- *les circonstances suspectes ou inhabituelles, notamment celles se rapportant à l'allocation pour régime alimentaire spécial, fassent l'objet d'un signalement approprié aux fins d'un suivi additionnel.*

### État

Au moment de notre suivi, le Ministère ne s'était pas encore assuré que les versements étaient faits pendant la période prescrite et que tous les renseignements nécessaires pour établir le juste montant de prestations figuraient aux dossiers. Il avait toutefois commencé à embaucher 120 nouveaux employés de première ligne et avait offert une formation complète au personnel, ce qui devrait permettre de remédier à la situation au fil du temps.

Le Ministère avait aussi mis en œuvre un nouveau processus normalisé d'examen des dossiers,

qui est fondé sur les listes de contrôle et les outils de suivi normalisés, pour aider à déterminer la conformité aux exigences de programmes.

En ce qui concerne l'allocation pour régime alimentaire spécial, le ministère avait entrepris une vérification juricomptable pour déterminer l'ampleur des abus possibles concernant l'allocation, vérification qui a corroboré bon nombre des constatations dans notre *Rapport annuel 2009*. En mars 2010, le gouvernement a annoncé des plans en vue d'éliminer l'allocation pour régime alimentaire spécial et de créer un nouveau programme de suppléments nutritifs médicaux à l'intention des bénéficiaires de l'aide sociale ayant des besoins médicaux importants, qui serait administré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cependant, en novembre 2010, le gouvernement a annoncé que l'allocation pour régime alimentaire spécial serait toujours offerte, mais qu'elle serait modifiée pour qu'elle soit conforme à une ordonnance rendue par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et pour donner suite aux recommandations d'un comité d'experts.

Les modifications suivantes ont été apportées à l'administration de l'allocation pour régime alimentaire spécial à compter d'avril 2011 :

- retirer de la liste des états de santé admissibles ceux qui, selon le comité d'experts, ne nécessitaient pas d'allocation pour régime alimentaire spécial;
- modifier le formulaire de demande de manière à exiger des bénéficiaires qu'ils consentent à ce que leur médecin divulgue les renseignements médicaux pertinents à l'appui de la demande;
- exiger des bénéficiaires du POSPH qu'ils présentent une nouvelle demande d'allocation pour régime alimentaire spécial, ce qui a fait baisser le nombre de bénéficiaires d'environ 23 000 et permis d'économiser environ 2 millions de dollars par mois;
- déposer des plaintes auprès de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario le cas échéant;



- confirmer que le personnel du POSPH a l'autorisation légale de déterminer l'admissibilité à l'allocation, et notamment le pouvoir de demander des renseignements supplémentaires ou de rejeter une demande dans les cas où l'on estime que les renseignements fournis sont faux ou inexacts.

En outre, le Ministère a commencé à utiliser son système de technologie de l'information pour faciliter la détermination rapide des tendances discutables, afin que des mesures puissent être prises en vue de limiter les abus potentiels.

Ces changements amélioreront l'administration de l'allocation pour régime alimentaire spécial tant et aussi longtemps que le Ministère s'assurera que l'ensemble du personnel se conforme à ceux-ci.

## PAIEMENTS EXCÉDENTAIRES

### Recommandation 8

*Afin de faire une meilleure utilisation de ses ressources limitées et de maximiser le recouvrement des paiements excédentaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- faire davantage d'efforts pour minimiser au départ les paiements excédentaires, compte tenu de la difficulté de recouvrer les trop-payés importants auprès des bénéficiaires actifs et inactifs;
- veiller à transmettre plus rapidement les paiements excédentaires des comptes inactifs à l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires et à s'assurer que celle-ci y donne suite, en mettant l'accent sur les comptes offrant la plus grande possibilité de remboursement;
- évaluer la validité et la possibilité de recouvrement des paiements excédentaires en souffrance désignés comme temporairement irrécouvrables et, au besoin, recommander leur radiation de façon à concentrer les efforts sur les comptes où les activités de recouvrement sont les plus susceptibles de porter fruit.

### État

Le Ministère nous a fait savoir qu'en vue de minimiser les paiements excédentaires, il avait amélioré son système de technologie de l'information de manière à y inclure un nouveau rapport sur les droits des groupes de bénéficiaires. Le rapport fournit un historique détaillé des droits des bénéficiaires et des détails concernant l'admissibilité aux programmes, et signale les paiements excédentaires; il est donc plus facile pour le personnel de comprendre pourquoi un paiement excédentaire a été versé et d'en vérifier le montant. Le Ministère s'attend à ce que l'utilisation de ce rapport aide le personnel à évaluer l'admissibilité et à repérer plus rapidement les problèmes, ce qui par le fait même aidera à minimiser les paiements excédentaires. On a également offert au personnel une formation d'une journée entière sur les processus relatifs aux paiements excédentaires et le renvoi des cas à l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires (URPE).

Le Ministère nous a informés qu'il avait apporté certaines améliorations pour faire en sorte que les cas de paiements excédentaires relatifs à des bénéficiaires inactifs soient transférés plus rapidement à l'URPE et que celle-ci assure le suivi. Par exemple, on a commencé à transmettre par voie électronique les cas de paiements excédentaires à l'URPE, ce qui permet de transférer plus rapidement les renseignements entre les deux bureaux et de réduire le temps consacré à l'entrée manuelle des données. En outre, l'URPE accepte dorénavant le paiement par prélèvement automatique, ce qui facilite et accélère les paiements et réduit le nombre de paiements sur imprimé et de chèques impayés. L'URPE a également accru son efficacité pour que ses employés se consacrent davantage à des activités de recouvrement, par exemple en combinant des lettres d'avis afin de réduire le délai des renvois à l'Agence du revenu du Canada et en améliorant sa base de données pour éliminer certaines procédures à forte intensité de main-d'oeuvre.

En ce qui concerne la validité et la possibilité de recouvrement des paiements excédentaires et la radiation des paiements excédentaires lorsque

cela est justifié, le Ministère a établi en février 2010 un groupe de travail sur le recouvrement des paiements excédentaires de l'aide sociale, qui est chargé de procéder à un examen approfondi des politiques de paiements excédentaires et des pratiques de recouvrement, d'examiner les normes de l'industrie et d'élaborer des stratégies en vue d'améliorer les efforts actuels de recouvrement du Ministère. Un rapport a été présenté en décembre 2010; on a par la suite établi un plan de mise en oeuvre qui a donné lieu, entre autres, à la radiation de paiements excédentaires irrécouvrables s'élevant à 118 millions de dollars. La radiation de ces comptes irrécouvrables devrait permettre au Ministère de concentrer davantage ses efforts de recouvrement sur les comptes pour lesquels les probabilités de recouvrement sont plus élevées.

Ensuite, en mars 2011, le Ministère a examiné la possibilité de recouvrer la tranche restante des paiements excédentaires pour déterminer si d'autres comptes pouvaient être radiés; cependant, au moment de notre suivi, aucun autre compte n'avait été radié.

## GESTION DE CAS

### Charge de travail

#### Recommandation 9

*Pour faire en sorte que les travailleurs sociaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées puissent s'acquitter de façon efficace de leurs responsabilités, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :*

- évaluer les responsabilités des travailleurs sociaux et les méthodes de travail pour établir des normes de référence en matière de charge de travail raisonnable dans chacun des 44 bureaux locaux;
- renforcer le contrôle des congés de maladie et fixer des objectifs de réduction de l'absentéisme à des niveaux plus raisonnables.

### État

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore établi de normes de référence pour chacun de ses bureaux locaux. Il nous a toutefois informés qu'afin de gérer efficacement la charge de travail croissante, de hausser l'intégrité des programmes et d'améliorer le service à la clientèle, un nouveau modèle de prestation des services et de dotation avait été mis en oeuvre en janvier 2011. Avant l'adoption du nouveau modèle, de nouveaux processus opérationnels s'appliquant à l'échelle de la province ont été instaurés, et une formation complète a été offerte. Le nouveau modèle comprenait le réaménagement des postes de base du POSPH et l'ajout de 120 nouveaux employés de première ligne, ce qui devrait aider le Ministère à équilibrer la charge de travail entre ses bureaux locaux. Le Ministère était en train de recruter à l'échelle de la province afin de pourvoir ces nouveaux postes. Il a également élaboré un nouveau rapport sur les indicateurs opérationnels, qui fournit des renseignements à la direction et l'aide à prendre des décisions.

Pour renforcer le contrôle des congés de maladie et fixer des objectifs de réduction de l'absentéisme, le Ministère a indiqué que pour gérer l'assiduité des employés, il avait adopté une approche de gestion des cas où ont lieu des rencontres avec les employés lorsque ceux-ci ont pris six jours de congé de maladie, de même que la production de rapports mensuels pour surveiller l'utilisation des congés de maladie et repérer les problèmes liés à ces congés. Le Ministère nous a fourni des statistiques à jour sur les congés de maladie pour les trois régions où les employés avaient pris en moyenne plus de 20 jours de congé de maladie en 2008, comme nous l'avions mentionné dans notre vérification de 2009; dans ces trois régions, la moyenne avait été ramenée à 15 jours par année en 2009.