

Chapitre 4

Section 4.11

Ministère des Services sociaux et communautaires

Programme Ontario au travail

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.11 du *Rapport annuel 2009*

Contexte

En vertu de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*, le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) procure une aide au revenu et à l'emploi à 260 000 personnes sans emploi ou sous-employées, ainsi qu'aux membres admissibles de leur famille, pour un total d'environ 474 000 personnes. L'aide au revenu vise à couvrir les frais de subsistance relatifs à la nourriture, aux vêtements et au logement, alors que l'aide à l'emploi comprend une variété d'activités conçues pour accroître l'employabilité et aider les bénéficiaires à obtenir un emploi rémunéré afin de devenir autonomes. En 2010-2011, les dépenses du Ministère liées au programme Ontario au travail s'élevaient à plus de 2,4 milliards de dollars – 2 milliards pour l'aide au revenu, 189 millions pour l'aide à l'emploi et 247 millions pour l'administration du programme (1,9 milliard en 2008-2009 – 1,5 milliard pour l'aide au revenu, 171 millions pour l'aide à l'emploi et 194 millions pour l'administration du programme).

La prestation du programme Ontario au travail est assurée pour le compte du Ministère par 47 gestionnaires des services municipaux regroupés et

conseils d'administration de district des services sociaux, de même que par 101 organismes de prestation des Premières nations, appelés collectivement gestionnaires de services. En général, un gestionnaire de services est une grande municipalité ou un regroupement de municipalités de petite taille, et chaque gestionnaire est comptable à l'un des neuf bureaux régionaux du Ministère. Le Ministère et les gestionnaires de services partagent les coûts totaux de l'aide financière et de l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail. Le Ministère, qui assume actuellement 81 % de ces coûts, s'est engagé à augmenter graduellement sa quote-part à compter de 2010 et assumera l'intégralité des coûts en 2018. Les frais d'administration continueront d'être partagés à parts égales.

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous constatons que même si le Ministère avait mis en œuvre un certain nombre de recommandations formulées dans notre dernière vérification du programme en 2002, depuis peu d'améliorations avaient été apportées à l'administration du programme. À notre avis, le Ministère n'exerçait toujours pas de contrôle adéquat pour faire en sorte que seules les personnes admissibles reçoivent l'aide financière à laquelle elles ont droit.

En ce qui concerne la surveillance par le Ministère de la prestation du programme Ontario au

travail par les gestionnaires de services, nous avons notamment constaté ce qui suit dans notre *Rapport annuel 2009* :

- Dans le cadre du processus de demande d'aide financière du programme Ontario au travail, les gestionnaires de services se fiaient aux demandeurs pour obtenir la presque totalité des renseignements utilisés pour évaluer leur admissibilité et ont rarement eu recours aux vérifications par un tiers requises afin de déterminer si l'information fournie par les demandeurs était complète et exacte.
- Les prestations pour des activités de démarrage dans la collectivité et dans un emploi étaient souvent versées sans preuve que les activités en question avaient bel et bien eu lieu, et les montants dépassaient souvent les maximums établis.
- Le montant total consacré aux allocations de régime alimentaire spécial est passé de 5 millions de dollars en 2002-2003 à plus de 67 millions en 2008-2009, et nous avons constaté que beaucoup d'allocations ont été versées dans des circonstances douteuses.
- Les trop-payés non récupérés auprès de quelque 350 000 bénéficiaires actuels ou anciens du programme Ontario au travail avaient augmenté de 45 %, passant de 414 millions de dollars en février 2002 à 600 millions au 31 mars 2009. Les gestionnaires de services ont déployé peu d'efforts pour recouvrer ces paiements excédentaires, ce qui pourrait s'expliquer par l'absence d'encouragement financier pouvant les inciter à le faire.
- De nombreux signalements communiqués sur la ligne antifraude ne faisaient pas l'objet d'une enquête adéquate ou étaient laissés sans suite.
- Le Ministère ne disposait pas de renseignements suffisants afin d'évaluer si les fonds destinés à l'aide à l'emploi étaient utilisés comme prévu et aidaient les gens à obtenir un emploi.
- Contrairement aux exigences, le Ministère n'examinait pas chaque année un échantillon

de demandes de remboursement présentées par les gestionnaires de services pour la part des coûts du programme assumée par le Ministère, et les examens ne permettaient pas de vérifier si les demandes présentées étaient complètes, exactes et fondées sur les montants réels versés aux bénéficiaires.

Malgré les améliorations apportées au Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) du Ministère, utilisé par les gestionnaires de services pour exécuter le programme Ontario au travail depuis 2002, la fiabilité du système et ses lacunes connues soulevaient encore des préoccupations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Le Ministère a convenu de toutes les recommandations formulées dans notre rapport 2009 sur le programme Ontario au travail, et dans ses réponses à nos recommandations, il s'est engagé à prendre les mesures correctrices requises. Au moment de notre suivi, le Ministère avait mis en branle plusieurs initiatives, notamment un nouveau cadre de surveillance pour faciliter la supervision du programme et s'assurer de la conformité à ses exigences, un nouveau système de TI et un nouveau mécanisme d'identification en priorité des dossiers à risque élevé de façon que seules des personnes admissibles continuent de recevoir une aide financière. Il faudra toutefois du temps avant que la mise en oeuvre de ces initiatives soit achevée. De plus, en novembre 2010, le gouvernement a annoncé le lancement d'un examen approfondi des programmes d'aide sociale en Ontario. Les lacunes dans la surveillance exercée par les gestionnaires de services demeurent toutefois préoccupantes. Ainsi, le Ministère n'est toujours pas rassuré que, par exemple, la situation financière des bénéficiaires

leur donne droit à des prestations du programme Ontario au travail, soit au moment de la demande ou par la suite, et que le montant des paiements est approprié. Le Ministère a fait des efforts considérables pour améliorer le contrôle des allocations de régime alimentaire spécial ainsi que les processus de recouvrement des trop-payés, et il a mis en oeuvre un nouveau modèle de financement.

L'état des mesures prises à l'égard de chacune des vérifications au moment de notre suivi est exposé ci-après.

SURVEILLANCE ET CONTRÔLE MINISTÉRIELS DE LA PRESTATION DU PROGRAMME

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 Ontario au travail est déterminée de façon adéquate et que le juste montant d'aide est versé, le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés :

- *vérifient visuellement les documents ou obtiennent des copies de tous les documents requis pour établir l'identité d'une personne et sa situation juridique au Canada, surtout les cartes d'assurance sociale;*
- *respectent dans tous les cas l'obligation de vérifier auprès des tiers avec lesquels le Ministère a conclu des ententes d'échange de renseignements les revenus et les actifs déclarés par les demandeurs.*

État

Au moment de notre suivi, le Ministère avait réalisé des progrès limités à l'égard de la recommandation. Il nous a toutefois informés qu'à long terme, il entendait améliorer sa surveillance des gestionnaires de services en mettant en place, d'ici avril 2013, un nouveau système informatique d'aide sociale

plus efficace et en introduisant un cadre de surveillance axé sur le risque, qui devrait être déployé en avril 2012.

En attendant, le Ministère a entrepris d'exécuter des examens de conformité au moyen d'une approche axée sur le risque dans tous les points de prestation du programme Ontario au travail durant le premier semestre de 2011 afin d'évaluer la conformité à la législation, à la réglementation et aux directives en matière de politique. Ces examens ciblaient les secteurs de programme à risque élevé suivants, sélectionnés à la lumière des constatations formulées dans notre rapport de 2009 : évaluation et traitement des demandes, paiements excédentaires, prestations discrétionnaires versées aux bénéficiaires et ententes de participation. Les résultats de ces examens n'étaient toutefois pas accessibles au moment de notre suivi.

Le Ministère nous a aussi informés qu'il avait offert aux employés des gestionnaires de services une formation facultative sur les rapports de solvabilité d'Equifax – un mécanisme de vérification par un tiers – pour les aider à lire et à comprendre ces rapports. Le Ministère a également modifié les directives du programme Ontario au travail de façon à renforcer les exigences relatives aux vérifications par des tiers.

Réévaluations de l'admissibilité financière

Recommandation 2

Afin de garantir que les bénéficiaires continuent d'être admissibles sur le plan financier aux prestations du programme Ontario au travail et pour éviter les paiements excédentaires, le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés :

- *effectuent une réévaluation financière de chaque bénéficiaire au moins tous les 12 mois conformément aux exigences;*
- *utilisent la liste de contrôle prescrite par le Ministère pour effectuer les réévaluations financières et obtiennent une documentation suffisante, notamment les vérifications*

auprès de tiers, à l'appui des résultats de la réévaluation;

- fassent en sorte que le signalement des dossiers à risque dans le Système de gestion du modèle de prestation des services soit efficace et serve à identifier en priorité les cas à risque élevé qu'il faut soumettre à un examen.

État

Comme mentionné ci-dessus, le Ministère nous a informés qu'il élaborait un nouveau système informatique plus efficace, qu'il prévoyait de mettre en oeuvre d'ici avril 2013, ainsi qu'un cadre de surveillance axé sur le risque afin de renforcer sa surveillance du programme ainsi que la conformité à la législation, à la réglementation et aux directives de politique, cadre qui devrait être déployé en avril 2012. Lorsque ce sera fait, ces nouvelles initiatives devraient faciliter la détermination des secteurs du programme qui ne sont pas conformes aux exigences, afin que les mesures correctrices qui s'imposent soient prises. D'ici là, le Ministère n'a aucune assurance que les gestionnaires de services effectuent les réévaluations de l'admissibilité financière de tous les bénéficiaires au moins tous les 24 mois conformément aux exigences actuelles, ni qu'ils utilisent la liste de vérification prescrite par le Ministère et obtiennent des pièces justificatives pertinentes, incluant des rapports de vérification produits par des tiers, afin d'appuyer les décisions résultant des examens.

En ce qui concerne nos recommandations concernant l'identification en priorité des cas à risque élevé aux fins d'examen, le Ministère nous a informés qu'il avait mis au point un nouveau processus de réévaluation de l'admissibilité axé sur le risque en collaboration avec Equifax Canada, appelé « modèle de vérification de l'admissibilité ». Ce nouveau modèle devrait faciliter l'identification et le traitement en priorité des cas à risque élevé aux fins de réévaluation de l'admissibilité en établissant un lien entre les données du programme Ontario au travail et la base de données sur le crédit à la consommation d'Equifax. La mise à l'essai du

nouveau processus a commencé en octobre 2010, mais le modèle n'avait toujours pas été mis en oeuvre au moment de notre suivi.

Déclaration d'autres revenus

Recommandation 3

Afin de garantir que l'aide financière accordée par le programme Ontario au travail soit du juste montant et pour minimiser les paiements excédentaires, le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés reçoivent une déclaration mensuelle de revenu de chaque bénéficiaire sauf s'ils ont annulé l'exigence de déclaration pour des raisons rigoureuses documentées dans le dossier. Si l'intention du Ministère est que les gestionnaires de services municipaux regroupés n'exigent la déclaration que dans des cas exceptionnels, il se doit de communiquer plus clairement cette intention.

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait examiné et révisé sa directive en matière de déclaration de revenus pour l'éclaircir et fournir des exemples de situations où un bénéficiaire peut être exempté de l'obligation de déclaration mensuelle et pour renforcer les exigences relatives aux renseignements à fournir afin d'inclure le revenu courant au moment de l'exemption, la durée de l'exemption et la nécessité de réévaluer l'exemption périodiquement. Toutefois, sans l'exécution d'un suivi ou d'examens de vérification auprès des gestionnaires de services, ces révisions en soi ne rassurent pas le Ministère que les rapports mensuels sur les revenus sont actuellement reçus de façon cohérente.

Autre aide financière et autres prestations, et allocation de régime alimentaire spécial

Recommandation 4

Pour garantir que l'aide financière et les prestations complémentaires accordées en vertu du programme Ontario au travail sont raisonnables et appropriées,

le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés :

- se conforment à l'obligation de documenter le besoin d'une aide financière et de prestations complémentaires et l'admissibilité à celles-ci, et accordent cette aide et ces prestations en respectant les montants maximums établis;
- obtiennent la documentation requise pour évaluer et étayer le caractère raisonnable des coûts remboursés.

De plus, le Ministère doit procéder à un examen de l'allocation de régime alimentaire spécial afin de limiter les abus possibles.

État

Comme il est mentionné ci-dessus, le Ministère prévoit qu'à long terme, le nouveau système informatique d'aide sociale et le cadre de surveillance axé sur le risque qu'il est en train d'élaborer renforceront la surveillance de la conformité à la législation, à la réglementation et aux directives en matière de politique dans le cadre du programme. Entre-temps, le Ministère a effectué des examens de conformité ciblant les secteurs de programme présentant un risque élevé recensés dans notre rapport de 2009, notamment les prestations complémentaires versées aux bénéficiaires. Les résultats de ces examens n'étaient toutefois pas accessibles au moment de notre suivi.

En ce qui concerne l'allocation de régime alimentaire spécial, le Ministère a entrepris une vérification judiciaire afin de déterminer l'ampleur des abus possibles relativement à cette allocation, qui a permis de corroborer bon nombre des constatations formulées dans notre rapport 2009. En mars 2010, le gouvernement a déclaré qu'il entendait supprimer l'allocation pour régime alimentaire spécial et créer un nouveau programme de supplément alimentaire reposant sur des bases médicales à l'intention des bénéficiaires d'aide sociale ayant des besoins médicaux aigus, qui serait administré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cependant, il a annoncé en novembre 2010

qu'il continuerait d'offrir l'allocation de régime alimentaire spécial, mais que celle-ci serait révisée pour être conforme à une ordonnance du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et aux recommandations d'un comité d'experts.

Les modifications suivantes ont été apportées à l'administration de l'allocation de régime alimentaire spécial, qui sont entrées en vigueur en avril 2011 :

- suppression des états de la liste des états pathologiques admissibles qui, de l'avis du comité d'experts, ne nécessitaient pas d'allocation de régime alimentaire spécial;
- révision de la formule de demande, selon laquelle les bénéficiaires doivent consentir à ce que leur médecin divulgue les renseignements médicaux pertinents à l'appui de leur demande;
- exigence imposée aux bénéficiaires d'Ontario au travail de présenter une nouvelle demande d'allocation de régime alimentaire spécial, ce qui a fait baisser le nombre de bénéficiaires d'environ 14 500 et permis d'économiser environ 2,6 millions de dollars par mois;
- dépôt de plaintes auprès de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario le cas échéant;
- confirmation que les gestionnaires de services et les membres de leur personnel ont les pouvoirs législatifs requis pour déterminer l'admissibilité à l'allocation, y compris ceux de demander des renseignements supplémentaires ou de refuser une demande lorsque l'information fournie est présumée fautive ou erronée.

En outre, le Ministère a commencé à utiliser son système de TI pour faciliter le repérage rapide des tendances douteuses afin que les gestionnaires de services puissent prendre les mesures qui s'imposent.

Même si ces changements visent à améliorer l'administration de l'allocation de régime alimentaire spécial, le Ministère doit continuer de surveiller les gestionnaires de services pour s'assurer qu'ils se conforment aux nouvelles exigences afin de réduire les abus possibles touchant l'allocation.

Paielements excédentaires

Recommandation 5

Afin de faire une meilleure utilisation de ses ressources limitées et de maximiser le recouvrement des paiements excédentaires antérieurs, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :

- *veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés évaluent la possibilité de recouvrement de tous les paiements excédentaires en souffrance – en particulier ceux désignés comme temporairement irrécouvrables – et, au besoin, recommander la radiation des paiements excédentaires de façon à mettre davantage l'accent sur les comptes pour lesquels les activités de recouvrement sont plus susceptibles de porter fruit;*
- *évaluer les avantages du projet pilote de 2006 dans le cadre duquel certains paiements excédentaires ont été transférés à l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires du Ministère et, au besoin, envisager d'instaurer d'autres solutions pour intensifier et mieux cibler les activités de perception des paiements excédentaires des comptes inactifs offrant une plus grande probabilité de perception.*

État

En février 2010, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail sur le recouvrement des paiements excédentaires versés aux bénéficiaires d'aide sociale, chargé d'examiner en profondeur ses politiques concernant les paiements excédentaires et ses pratiques en matière de recouvrement et d'étudier les normes de l'industrie afin d'élaborer des stratégies d'amélioration de ses efforts de recouvrement. Ce groupe de travail a aussi examiné le projet pilote de 2006 auquel a participé l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires du Ministère.

Le groupe de travail a publié en décembre 2010 un rapport, à la suite duquel un plan de mise en oeuvre a été élaboré pour radier les paiements excédentaires non recouvrables, entre autres. Les paiements excédentaires ont ensuite fait l'objet d'un examen; ceux qui ont été jugés non recouvrables

ont été recommandés pour radiation. Au moment de notre suivi, la majorité (soit environ 80 millions de dollars) de ces créances irrécouvrables avaient été radiées. Cette initiative devrait permettre au Ministère et aux gestionnaires de services de mieux concentrer leurs efforts sur les créances les plus susceptibles d'être recouvrées.

Le groupe de travail a aussi examiné les activités de l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires dans le cadre du projet pilote de 2006 et les résultats obtenus, et a recommandé que le programme soit élargi à tous les gestionnaires de services, puisque les montants recouverts sont supérieurs aux coûts des efforts de recouvrement. Il a aussi recommandé des améliorations afin de recueillir des résultats plus efficaces et rentables, par exemple la mise en place d'un système de TI commun pour tous les gestionnaires de services et l'Unité de recouvrement des paiements excédentaires, de même que l'examen de l'efficacité de ces deux types d'intervenants pour éviter les doublons.

Demandes de remboursement possiblement frauduleuses

Recommandation 6

Pour garantir que seules les personnes admissibles reçoivent une aide financière et que des mesures adéquates sont prises quand un cas de fraude présumée est signalé, le ministère des Services sociaux et communautaires doit veiller à ce que les gestionnaires de services municipaux regroupés :

- *effectuent en temps opportun un suivi de tous les signalements de cas de fraude et fassent enquête sur ceux qui semblent fondés;*
- *lorsque l'enquête indique l'existence possible d'une fraude, fournissent des preuves suffisantes aux autorités judiciaires pour leur permettre de poursuivre les auteurs des fraudes.*

État

Le Ministère a réalisé des progrès limités dans la mise en oeuvre de la recommandation. Il nous a informés qu'il avait en premier lieu entrepris un

examen visant à déterminer les meilleures pratiques en matière de prévention et de détection des fraudes adoptées par d'autres administrations et par ses gestionnaires de services partout en Ontario, et qu'il prévoyait de présenter des recommandations à l'automne 2011.

Pour traiter les cas où l'enquête révèle une fraude possible, le Ministère négocie actuellement un protocole provincial avec la Police provinciale de l'Ontario qui, lorsqu'il sera mis en oeuvre, servira de modèle aux gestionnaires des services pour élaborer des protocoles permettant de signaler les cas de fraude possible aux autorités policières locales.

Ententes de participation

Recommandation 7

Afin de garantir que le programme Ontario au travail est efficace pour aider les bénéficiaires à obtenir un emploi rémunéré et à parvenir à l'autonomie, le ministère des Services sociaux et communautaires doit surveiller les gestionnaires de services municipaux regroupés pour avoir l'assurance :

- *que les ententes de participation figurent dans les dossiers de tous les bénéficiaires du programme Ontario au travail et que chaque entente est revue et mise à jour tous les trois mois conformément aux exigences;*
- *que les motifs du report des conditions de participation sont étayés et consignés comme il se doit dans le dossier;*
- *que les travailleurs sociaux évaluent les compétences et l'expérience des bénéficiaires et qu'ils consignent par écrit leur participation à la détermination des activités les plus pertinentes pour aider les bénéficiaires à parvenir à l'indépendance financière;*
- *Le Ministère doit également s'assurer d'examiner le bien-fondé de la décision des gestionnaires de services de permettre – pendant de longues périodes dans bien des cas – la recherche indépendante d'un emploi comme activité d'aide à l'emploi principale pour près des deux tiers des bénéficiaires.*

État

À ce jour, le Ministère n'a pas réalisé de progrès importants en réponse à nos recommandations. Il a effectué des examens de conformité dans tous les points de prestation du programme Ontario au travail durant le premier semestre de 2011 afin d'évaluer la conformité à la législation, à la réglementation et aux directives en matière de politiques ainsi qu'aux ententes de participation. Les résultats de ces examens n'avaient toutefois pas été résumés ou déclarés au moment de notre suivi.

De plus, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore donné suite à notre recommandation concernant l'assurance que les travailleurs sociaux évaluent les compétences et l'expérience des bénéficiaires pour faciliter la détermination des activités les plus pertinentes ni examiné le bien-fondé de la décision de permettre la recherche indépendante d'un emploi pendant de longues périodes comme activité d'aide à l'emploi principale.

Tâches

Recommandation 8

Afin de garantir que les prestations du programme Ontario au travail continuent d'être versées uniquement aux personnes admissibles et qu'elles sont du juste montant, le ministère des Services sociaux et communautaires doit surveiller si les gestionnaires de services municipaux regroupés déploient des efforts raisonnables pour accomplir toutes les tâches signalées par le système qui nécessitent la prise de mesures ou l'exécution d'un suivi.

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait entrepris l'épuration de son système informatique et réussi à supprimer 40 % des tâches non accomplies après avoir déterminé qu'elles étaient redondantes. En ce qui concerne les nouvelles tâches créées, nous avons appris que le Ministère avait simplifié la programmation de manière à ce que les tâches jugées inutiles ne soient plus générées automatiquement. À l'heure actuelle cependant, le Ministère

ne surveille pas les gestionnaires de services pour s'assurer qu'ils déploient des efforts raisonnables pour accomplir toutes les tâches signalées par le système pour lesquelles il faut prendre des mesures ou effectuer un suivi.

Surveillance ministérielle des gestionnaires de services municipaux regroupés

Recommandation 9

Pour garantir que le remboursement des demandes de subventions est du juste montant, d'après de l'information fiable fournie par les gestionnaires de services municipaux regroupés, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :

- effectuer au moins un examen de demandes de subventions par gestionnaire de services de subvention tous les ans tel qu'il est exigé, et le faire en temps opportun;
- s'assurer que le travail effectué dans le cadre de l'examen des demandes de subventions est bien fait et montre que la demande est fondée sur une information complète et exacte à propos des paiements versés aux bénéficiaires;
- veiller à obtenir des documents à l'appui suffisants de la part des gestionnaires de services et à examiner ces documents avant de faire les paiements.

État

Le Ministère n'examine plus les demandes de subventions mais il est en train d'élaborer un cadre axé sur le risque pour aider à renforcer la surveillance des programmes ainsi que la conformité à la législation, à la réglementation et aux directives, qu'il prévoit de déployer en avril 2012. Selon le nouveau cadre, le Ministère prévoit d'utiliser des rapports opérationnels incluant des données sur les dépenses financières et les demandes de subventions, afin de surveiller la prestation des programmes. Le Ministère tiendra également compte de ces rapports dans l'évaluation des risques afin de déterminer s'il doit intervenir ou prendre des mesures correctives.

Pour s'assurer que les gestionnaires de services soumettent les documents d'appui pertinents et que ces documents étaient bien examinés avant le paiement, le Ministère élaborait deux nouveaux guides – l'un portant sur la préparation des demandes de subventions à l'intention des gestionnaires de services, et l'autre sur l'approbation des demandes de subventions à l'intention du personnel du Ministère. Ces guides étaient toujours en rédaction au moment de notre suivi.

Frais d'administration du programme

Recommandation 10

Pour faire en sorte que le financement de l'administration du programme Ontario au travail soit équitable dans toute la province, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :

- établir une formule de financement des frais d'administration davantage axée sur les besoins pour tenir compte des écarts entre les volumes de cas;
- obtenir de meilleurs renseignements sur les frais d'administration réels engagés.

État

Le Ministère nous a informés qu'il avait instauré en avril 2011 un nouveau modèle de financement pour le programme Ontario au travail afin d'appliquer une approche équitable qui répond aux besoins en financement. Selon cette approche, le financement nécessaire à l'administration du programme Ontario au travail et le financement de l'aide à l'emploi sont combinés en une seule affectation, ce qui procure aux gestionnaires de services la souplesse nécessaire pour déterminer la meilleure façon de répartir les fonds dans les différents volets de la prestation du programme tout en simplifiant les rapports financiers. Le financement fourni aux gestionnaires de services est fondé sur un montant de 2 016 \$ par dossier.

Nous avons été informés que ce nouveau financement doit être consacré aux coûts admissibles de la prestation du programme fixés par le Ministère,

par exemple la dotation, les prestations, les déplacements et l'achat de services pour des activités d'aide à l'emploi. Pour s'assurer que les fonds sont engagés comme il se doit, tous les trimestres les gestionnaires de services doivent rendre compte au Ministère de l'engagement des fonds, en présentant les montants selon le type de dépenses admissibles. Le Ministère peut recouvrer une partie du financement si l'argent est dépensé pour des activités non admissibles ou s'il ne permet pas d'atteindre les résultats escomptés du programme.

Coûts de l'aide à l'emploi

Recommandation 11

Pour garantir que les services d'aide à l'emploi aident vraiment les bénéficiaires à trouver un emploi et favorisent l'optimisation des ressources, le ministère des Services sociaux et communautaires doit :

- évaluer l'efficacité des différents types d'aide à l'emploi offerts par chaque gestionnaire de services municipaux regroupés, en particulier la recherche indépendante d'un emploi quand les bénéficiaires sont dirigés vers cette activité pendant de longues périodes;
- veiller à ce que tout le financement de l'aide à l'emploi soit dépensé de façon prudente et affecté aux fins prévues.

État

Le Ministère n'a pas encore évalué l'efficacité des différents types d'aide à l'emploi offerts par les gestionnaires de services, notamment la pertinence de la recherche indépendante d'un emploi.

Comme il en a été question ci-dessus, le Ministère a adopté, en avril 2011, une nouvelle approche de financement pour le programme Ontario au travail, selon laquelle une partie du financement est fonction des résultats en matière d'emploi. Le financement de l'administration du programme et des activités d'aide à l'emploi est combiné en une seule affectation, ce qui procure aux gestionnaires de services la souplesse nécessaire pour déterminer la meilleure façon de répartir les fonds aux fins de

la prestation du programme. Les gestionnaires de services sont maintenant tenus de déclarer tous les trimestres le détail de leurs dépenses admissibles au Ministère, au lieu de les fournir uniquement à la clôture de l'exercice comme par le passé.

Mesure du rendement du programme Ontario au travail et des gestionnaires de services municipaux regroupés

Recommandation 12

Le ministère des Services sociaux et communautaires doit renforcer l'évaluation prévue des résultats du financement de l'aide à l'emploi en élaborant des mesures de rendement qui lui permettront d'évaluer au fil du temps l'efficacité de l'administration de la composante beaucoup plus importante de l'aide au revenu du programme Ontario au travail.

État

Le Ministère n'a pas encore arrêté de mesures de rendement spécifiques pour évaluer l'efficacité de l'administration de la composante de l'aide au revenu du programme, qui représente plus de 80 % des coûts totaux du programme.

Il a toutefois mis en place un rapport trimestriel des indicateurs opérationnels, par l'entremise duquel les gestionnaires de services doivent déclarer les renseignements pertinents à l'appui de la gestion opérationnelle et de la prise de décisions. Ce rapport présente une vue d'ensemble de l'état de la prestation de l'aide sociale au moyen d'indicateurs propres à la charge de travail, à la gestion des dossiers, au service à la clientèle, à la responsabilisation et aux finances. Le but de cette collecte d'information est de faciliter le dépistage précoce des problèmes ou des lacunes opérationnelles, de remettre en contexte les tendances et anomalies perçues et de déterminer les secteurs qui devraient faire l'objet d'une surveillance plus approfondie.

SYSTÈME DE GESTION DU MODÈLE DE PRESTATION DES SERVICES

Recommandation 13

Pour faire en sorte que les gestionnaires de services municipaux regroupés puissent se fier aux systèmes et aux rapports pour produire les paiements appropriés et consigner et gérer correctement l'information concernant ces paiements, le ministère des Services sociaux et communautaires doit remédier aux lacunes du Système de gestion du modèle de prestation des services indiquées dans le présent rapport, notamment celles qui empêchent les employés des gestionnaires de services d'obtenir l'information dont ils ont besoin pour assurer une gestion efficace des dépenses du programme.

État

En novembre 2009, le gouvernement a approuvé le Projet de modernisation des solutions pour les services sociaux, qui remplacera le système actuel. Cette nouvelle application devrait pouvoir être adaptée plus facilement en fonction des modifications des

politiques et des programmes, soutenir une prestation des services efficace et améliorer la capacité de vérification et de contrôle financier. Le coût total du nouveau système est évalué à 165 millions de dollars, plus des coûts de maintenance de 37 millions jusqu'à la date de mise en service.

D'après le Ministère, le projet respectait l'échéancier établi au moment de notre suivi et sera mis en oeuvre en deux phases :

- La première phase consiste en une application en ligne pour l'aide sociale qui a été mise en place dans toute la province en mai 2011, sauf dans la Ville de Toronto et les collectivités des Premières nations. Le Ministère nous a informés que la Ville de Toronto continuerait d'utiliser sa propre application en ligne jusqu'en octobre 2011, après quoi elle adopterait le système provincial.
- La deuxième phase correspond au remplacement complet du système actuel par le nouveau, qui sera mis en service au printemps de 2013.