

# Programme Ontario au travail

## 1.0 Résumé

De nombreux Ontariens et Ontariennes sans emploi ou sous-employés ont besoin d'aide pour payer leurs frais de subsistance de base, y compris la nourriture, le logement et les vêtements.

En 2017-2018, plus de 450 000 personnes (bénéficiaires et personnes à charge) ont reçu de l'aide du programme Ontario au travail du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Le programme Ontario au travail vise à fournir une aide financière temporaire et des soutiens à l'emploi pour aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à devenir autonomes. Pour être admissibles à l'aide, les demandeurs doivent démontrer qu'ils vivent en Ontario et que leur revenu et leurs actifs sont inférieurs aux montants précisés. Les demandeurs sont également tenus de participer à des activités pour les aider à obtenir un emploi, à moins que des circonstances particulières ne les en empêchent temporairement, comme le fait d'être chef de famille monoparentale avec des enfants d'âge préscolaire.

Le Ministère conclut des contrats avec 47 gestionnaires de services (grandes municipalités ou groupes de petites municipalités) et 101 Premières Nations pour la prestation du programme Ontario au travail. En 2017-2018, le

Ministère a versé près de trois milliards de dollars en paiements de transfert à ces gestionnaires de services pour la prestation du programme.

Depuis notre dernier audit, en 2009, le nombre mensuel moyen de cas du programme Ontario au travail a augmenté de près de 25 %, passant de 202 000 à 250 000 en 2017-2018. Même si le programme Ontario au travail est censé être un programme d'aide temporaire, nous avons constaté que depuis 2008-2009, la durée moyenne pendant laquelle les gens dépendent du programme a presque doublé, passant de 19 mois à près de 3 ans en 2017-2018. Les gestionnaires de services ont déterminé que 36 % des bénéficiaires sont aux prises avec des obstacles affectant leur employabilité, comme l'itinérance et les problèmes de santé mentale, et qu'ils ont besoin d'aide pour les surmonter. Nous avons également constaté qu'au cours de chacune des cinq dernières années, le programme Ontario au travail n'a aidé que de 10 % à 13 % des bénéficiaires à trouver un emploi et à quitter le programme.

Le coût du programme Ontario au travail pour la province a également augmenté de plus de 55 % depuis notre audit de 2009, passant de 1,9 à près de 3 milliards de dollars en 2017-2018. De plus, depuis janvier 2018, la province finance 100 % du coût des paiements d'aide financière aux bénéficiaires, tandis qu'en 2009, les gestionnaires de services en ont financé 20 %.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que la surveillance exercée par le Ministère à l'égard du programme et des gestionnaires de services qui l'exécutent est inefficace. Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de renseignements pour comprendre l'augmentation considérable du temps pendant lequel les bénéficiaires reçoivent de l'aide, et il n'a pas non plus adéquatement évalué les efforts déployés pour aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à surmonter les importants obstacles et à trouver un emploi pour devenir autonomes ni pris les mesures nécessaires pour responsabiliser les gestionnaires de services à l'égard du résultat de ces efforts.

Notre audit a également révélé que bon nombre des problèmes que nous avons relevés dans notre *Rapport annuel 2009* persistent encore aujourd'hui. Nous avons constaté que, dans de nombreux cas, les gestionnaires de services ne prennent pas les mesures nécessaires en temps opportun pour aider les bénéficiaires à obtenir un emploi ou pour s'assurer que seuls les demandeurs admissibles sont acceptés dans le programme. Par exemple, nous avons constaté que les examens nécessaires pour vérifier les renseignements des demandeurs, comme le revenu et les actifs, n'étaient pas souvent effectués. De plus, nous avons constaté que le Ministère ne s'assure pas que les gestionnaires de services effectuent les réévaluations financières des bénéficiaires en temps opportun, ni s'ils enquêtent sur les cas de fraude pour confirmer que les bénéficiaires sont toujours admissibles au programme Ontario au travail. L'exécution de ces processus contribue à réduire le risque de trop-payés par les gestionnaires de services à des bénéficiaires non admissibles.

En outre, en raison de la mise en œuvre du nouveau système de TI du Ministère, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), le Ministère a suspendu pendant plus de deux ans (de novembre 2014 à mars 2017) son processus d'examen de l'admissibilité qui exige que les gestionnaires de services examinent les bénéficiaires qui présentent un risque élevé

d'inadmissibilité. Le Ministère a rétabli ce processus en avril 2017, et les examens effectués au cours de la première année ont permis de relever pour près de 11 millions de dollars de trop-payés et de constater qu'il fallait fermer près de 4 200 cas du programme Ontario au travail, soit l'équivalent de 2 % du total. Bien que ces examens aient permis d'identifier de nombreux bénéficiaires non admissibles, nous avons constaté que les gestionnaires de services n'ont pas complété plus de 40 % des cas d'examen de l'admissibilité qui leur avaient été attribués en 2017-2018. Le Ministère n'a pas non plus analysé les résultats d'emploi des gestionnaires de services afin d'intervenir en vue d'accroître l'efficacité globale du programme Ontario au travail.

Voici quelques-unes de nos préoccupations particulières au sujet de **l'administration du programme Ontario au travail par le Ministère :**

- **Peu de bénéficiaires se trouvent un emploi et le Ministère ne prend aucune mesure pour améliorer les résultats.** Nous avons constaté d'importantes différences dans les résultats d'emploi des bénéficiaires entre les gestionnaires de services, et le Ministère devrait faire un suivi pour déterminer les pratiques exemplaires et les cas qui exigent des mesures correctives. Par exemple, en 2017-2018, nous avons constaté que même si le pourcentage de cas de bénéficiaires qui quittaient le programme pour occuper un emploi, chez l'ensemble des gestionnaires de services, était de 10 %, ce pourcentage allait de seulement 2 % des cas attribués à un gestionnaire de services à 29 % des cas attribués à un autre gestionnaire.
- **Les contrats du Ministère avec les gestionnaires de services ne comportent pas de cibles significatives pour l'emploi des bénéficiaires et des mécanismes pour les tenir responsables des résultats du programme.** Nous avons constaté que les contrats des gestionnaires de services ne précisent pas les exigences du programme

qu'ils doivent respecter. De plus, bien que ces contrats permettent au Ministère de recouvrer des fonds lorsque les gestionnaires de services n'atteignent pas leurs objectifs d'emploi et de rémunération, le Ministère nous a informés qu'il n'a jamais recouvré de fonds pour cette raison. Plus important encore, nous avons constaté que près de la moitié des contrats actuels ne comportaient pas d'objectifs significatifs en matière d'emploi et de rémunération, car les gestionnaires de services avaient déjà atteint leurs objectifs au milieu de leurs contrats de deux ans.

- **Le Ministère ne dispose pas de mesures pour évaluer si les gestionnaires de services sont efficaces pour aider les 36 % de bénéficiaires identifiés comme ayant des obstacles à l'emploi à les surmonter.** Nous avons constaté que, selon les gestionnaires de services, 36 % des bénéficiaires du programme Ontario au travail étaient confrontés à des obstacles affectant leur capacité de se préparer ou de trouver un emploi parce qu'ils avaient besoin de stabiliser leur vie. Les gestionnaires de services de partout en Ontario nous ont expliqué que ces obstacles comprennent les problèmes de santé mentale, les dépendances et l'itinérance. Bien que le Ministère s'attende à ce que les gestionnaires de services aident les bénéficiaires à surmonter ces obstacles, il n'analyse pas et n'évalue pas si les gestionnaires de services aident efficacement les bénéficiaires à surmonter ces obstacles à l'emploi. Si les gestionnaires de services ne font pas de progrès en aidant ces personnes, il est possible qu'elles demeurent dans le programme Ontario au travail pendant de nombreuses années.
- **Le Ministère ne mesure pas si les bénéficiaires se trouvent un emploi stable pour devenir autonomes.** Une étude ponctuelle du Ministère portant sur les départs des bénéficiaires pour occuper un

emploi en 2013 a révélé que 35 % d'entre eux ont réintégré le programme Ontario au travail moins d'un an et demi environ après leur départ. Cependant, les mesures de rendement actuelles du Ministère ne mesurent pas si les personnes qui quittent le programme maintiennent leur emploi avec le temps ou si elles réintègrent ultérieurement le programme.

- **Le Ministère ne sait pas si les gestionnaires de services respectent les lignes directrices personnel-bénéficiaires.** Nous avons constaté que le Ministère ne recueille pas d'information auprès des gestionnaires de services sur le nombre de responsables de cas qu'ils emploient et leur charge de travail (ratio des bénéficiaires par rapport aux responsables de cas). Il ne compare pas non plus la charge de travail des gestionnaires de services à ses lignes directrices sur la charge de travail pour déterminer si les gestionnaires de services sont en nombre suffisant pour exécuter efficacement le programme Ontario au travail. Nous avons comparé la charge de travail relative aux bénéficiaires des gestionnaires de services que nous avons visités et nous avons constaté qu'un des gestionnaires de services avait largement dépassé les lignes directrices du Ministère pour une charge de travail typique relative aux bénéficiaires au cours de chacune des cinq dernières années. En 2017-2018, les chargés de cas de ce gestionnaire de services traitaient 158 dossiers de bénéficiaires en moyenne alors que les lignes directrices du Ministère prévoient une charge de travail de 90 à 120 bénéficiaires par chargé de cas. De plus, les quatre gestionnaires de services que nous avons rencontrés dépassaient les lignes directrices du Ministère relatives à la charge de travail liée aux bénéficiaires aux prises avec des obstacles significatifs à l'emploi, selon lesquelles cette charge pourrait être réduite à 45 bénéficiaires par chargé de cas.

- **Le système de TI du Ministère ne permet pas aux responsables de cas de gérer les cas des bénéficiaires.** Nous avons constaté que le système de TI du Ministère, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), n'offre pas la fonctionnalité permettant aux responsables de cas de consigner les compétences des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi ou les renvois vers la formation ou les services communautaires de façon à permettre aux gestionnaires de services de compiler et d'analyser ces facteurs pour l'ensemble de leur charge de travail. Sans cette information, les gestionnaires de services ont de la difficulté à comprendre le profil des bénéficiaires dans leur charge de travail, à suivre les progrès des bénéficiaires vers l'obtention d'un emploi et à concevoir des programmes de formation et d'emploi appropriés pour leurs clients.
- **La cause sous-jacente des trop-payés n'est pas contrôlée, ce qui limite la capacité des gestionnaires de services de les prévenir.** Nous avons constaté que les gestionnaires de services ne sont pas en mesure de consigner dans leur système d'information (SAGAS) la raison pour laquelle des paiements excédentaires sont versés. En l'absence de données regroupées pour comprendre les causes systémiques les plus courantes expliquant les trop-payés, ils ne sont pas en mesure de déterminer quels processus doivent être améliorés pour prévenir ou réduire le nombre de trop-payés à l'avenir.
- **Les efforts déployés par le ministère pour prévenir les demandes frauduleuses de régimes alimentaires spéciaux sont insuffisants.** Le Ministère est conscient que l'allocation de régime alimentaire spécial n'est pas toujours administrée comme prévu et que certains bénéficiaires l'utilisent pour compléter leur revenu mensuel plutôt que pour payer les coûts alimentaires supplémentaires associés à un problème

médical particulier. Toutefois, le Ministère n'a pris aucune mesure pour régler ce problème.

- **Le statut d'immigration affectant l'admissibilité des bénéficiaires n'est pas systématiquement vérifié auprès du gouvernement fédéral.** Le Ministère a conclu une entente avec le gouvernement fédéral pour obtenir des renseignements sur le statut d'immigration des bénéficiaires du programme Ontario au travail. Il n'utilise toutefois pas cette entente pour s'assurer que tous les bénéficiaires (qui ne peuvent faire la preuve de leur statut juridique au Canada) demeurent admissibles ou que leur dossier Ontario au travail devrait être fermé parce que la loi ne leur permet plus de demeurer au Canada ou parce qu'ils ont déjà été expulsés du pays. Nous avons passé en revue les données sur les bénéficiaires du programme Ontario au travail et nous avons recensé plus de 500 particuliers à risque de ne plus être admissibles au programme Ontario au travail. Nous avons prié le Ministère de demander au gouvernement fédéral de vérifier le statut d'un échantillon de ces 500 particuliers. Le Ministère nous a toutefois indiqué que le gouvernement fédéral ne lui communiquera pas les résultats des vérifications terminées parce qu'ils ont été demandés aux fins de notre audit. Par conséquent, l'information obtenue par le Ministère se limitait à des renseignements sommaires à propos du statut d'immigration de ces particuliers. Ces résultats sommaires faisaient état de préoccupations visant le quart de ces particuliers à propos desquels le Ministère a besoin de renseignements complémentaires de la part du gouvernement fédéral pour confirmer leur admissibilité. Nous n'avons donc pu terminer nos travaux sur cette question.

Voici quelques-unes de nos préoccupations particulières concernant la prestation du programme Ontario au travail par les gestionnaires de services :

- **Les responsables de cas négligent les renseignements essentiels, ce qui augmente le risque d’erreurs dans la détermination de l’admissibilité des demandeurs.** Parmi les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que les responsables de cas n’enquêtaient pas toujours sur les signaux d’alarme figurant dans les renseignements sur les demandeurs, ou qu’ils n’obtenaient pas ou n’examinaient pas les documents requis pour évaluer l’admissibilité au programme Ontario au travail, notamment jusque dans 60 % des cas attribués à un même gestionnaire de services que nous avons examinés. Dans un cas, par exemple, un travailleur social a omis d’indiquer que les personnes au Canada qui détiennent un permis de travail sont considérées comme des résidents temporaires et ne sont pas admissibles au programme Ontario au travail. C’est ainsi que des trop-payés totalisant plus de 9 200 \$ ont été versés à ce bénéficiaire non admissible.
- **Les trop-payés peuvent être versés parce que tous les gestionnaires de services ne réévaluent pas les bénéficiaires lorsqu’ils le doivent.** Chez deux des quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que dans 20 % à 35 % des dossiers que nous avons examinés, les responsables de cas ont omis de rencontrer les bénéficiaires au moins une fois tous les deux ans pour examiner leurs renseignements financiers et leur statut afin de confirmer qu’ils demeurent admissibles au programme et le montant de l’aide financière qu’ils reçoivent. Si les gestionnaires de services n’effectuent pas ces réévaluations à temps, il y a un risque que des trop-payés soient versés pendant plusieurs mois ou plusieurs années à des bénéficiaires qui ne sont plus admissibles à l’aide ou qui sont admissibles à un montant d’aide moindre.
- **Les responsables de cas ne travaillent pas diligemment avec les bénéficiaires pour les aider à obtenir un emploi.** Parmi les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, les responsables de cas n’ont pas toujours rencontré les bénéficiaires en temps opportun pour examiner leurs progrès dans les activités conçues pour les aider à trouver un emploi, notamment dans le cas de 50 % des dossiers que nous avons examinés chez deux gestionnaires de services. Les responsables de cas sont tenus de rencontrer les bénéficiaires au moins une fois tous les trois, quatre ou six mois. Pourtant, dans plusieurs des dossiers que nous avons examinés, les périodes entre les examens étaient de plus d’un an, soit deux fois le temps maximal autorisé. Dans un cas, les progrès d’un bénéficiaire n’avaient pas été examinés depuis environ trois ans.
- **Les décisions de renoncer aux exigences relatives à l’emploi des bénéficiaires sont discutables lorsqu’elles ne sont pas étayées par des preuves.** Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que les intervenants n’avaient pas toujours obtenu suffisamment de preuves pour confirmer que les bénéficiaires ne sont pas en mesure de participer à des activités conçues pour les aider à obtenir un emploi. Chez l’un des gestionnaires de services, nous avons constaté que dans le cas de 40 % des dossiers que nous avons examinés, les bénéficiaires étaient exemptés de participer aux activités sans être tenus d’en justifier la raison. Il s’agissait, par exemple, d’un bénéficiaire dont la demande a été reportée pour des raisons médicales pendant une période d’un an sans documents médicaux à l’appui, comme il se doit.
- **Partout en Ontario, les gestionnaires de services accusent près d’un an de retard dans les enquêtes sur quelque 6 000 signalements de fraude pour veiller**

**à ce que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent un soutien.** Nous avons constaté que les gestionnaires de services ont enquêté sur environ 17 000 cas de fraude au cours des trois dernières années. Plus de 25 % des enquêtes ont révélé un trop-payé, et 10 % ont entraîné l'exclusion du bénéficiaire du programme Ontario au travail. L'examen en temps opportun de ces signalements de fraude est essentiel pour repérer et réduire au minimum les trop-payés.

## Conclusion globale

Notre audit a conclu que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, de même que les gestionnaires de services, n'a pas mis en place de systèmes et de procédures efficaces pour s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent une aide financière et que les bénéficiaires reçoivent le soutien à l'emploi dont ils ont besoin pour obtenir un emploi et devenir autonomes. Nous avons constaté que les gestionnaires de services ne prennent pas de mesures suffisantes pour veiller à ce que tous les bénéficiaires soient admissibles au programme, et que ces derniers participent comme il se doit aux activités d'aide à l'emploi visant à obtenir un emploi. En outre, il y a lieu de modifier le Système automatisé de gestion de l'aide sociale pour que le Ministère et les gestionnaires de service puissent mieux administrer le programme.

Notre audit a également conclu que le Ministère n'a pas de systèmes ni de processus efficaces pour mesurer et évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail et en rendre compte publiquement. Bien que le Ministère recueille certains renseignements pertinents liés au rendement auprès des gestionnaires de services, d'autres renseignements essentiels sur les bénéficiaires ne sont pas systématiquement recueillis ou utilisés pour mesurer et évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail. Cela comprend de l'information sur les obstacles

auxquels se heurtent les bénéficiaires pour obtenir un emploi et la viabilité de l'emploi. En outre, le Ministère ne rend pas publique l'information qu'il recueille sur les résultats d'emploi des bénéficiaires.

Le présent rapport renferme 19 recommandations et 45 mesures de suivi pour donner suite aux conclusions de notre audit.

### RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le « Ministère ») remercie la vérificatrice générale pour ses conseils au sujet de la mise en œuvre et de la supervision du programme Ontario au travail. Ce programme fournit un service essentiel à la population de l'Ontario afin d'aider les personnes dans le besoin à trouver un emploi convenable et à devenir autonomes. Le Ministère est déterminé à travailler avec les gestionnaires de services pour instaurer un modèle redditionnel qui met l'accent sur l'atteinte des résultats, et les recommandations de la vérificatrice générale y contribueront de façon importante à mesure que le Ministère prendra des mesures afin de rehausser l'efficacité et l'intégrité du programme.

### RÉPONSE GLOBALE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les quatre gestionnaires de services remercient le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario pour ses conseils, et ils sont déterminés à donner suite à ses recommandations afin de mieux répondre aux besoins de tous les bénéficiaires du programme Ontario au travail.

Nous continuerons d'examiner nos processus existants et nous prendrons les mesures additionnelles requises afin de répondre aux exigences du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère). Grâce à notre partenariat avec le Ministère, nous explorerons aussi des occasions de

rendre les processus existants plus efficaces pour assurer l'utilisation efficace de nos ressources.

Nous sommes heureux d'avoir cette occasion de réfléchir à la façon d'améliorer la prestation du programme Ontario au travail afin de soutenir les Ontariennes et les Ontariens vulnérables ayant des difficultés financières, et de les aider le mieux possible à trouver un emploi et à devenir autonomes.

## 2.0 Contexte

En Ontario, l'aide sociale est distribuée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) dans le cadre de deux programmes :

- Ontario au travail — pour les personnes sans emploi ou sous-employées qui éprouvent des difficultés financières temporaires;
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées — vise à aider les personnes ayant une incapacité admissible à vivre de façon aussi autonome que possible et à réduire ou à éliminer les obstacles à l'emploi liés à une incapacité.

En 2017-2018, ces deux programmes ont fourni de l'aide sociale à environ 610 000 personnes ainsi qu'à des membres de leur famille admissibles, pour un total de 950 000 personnes. Environ 60 % de ces personnes ont reçu de l'aide dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et 40 % ont reçu de l'aide du programme Ontario au travail. Les paiements de transfert provinciaux totaux pour ces deux programmes ont totalisé 8,1 milliards de dollars en 2017-2018, ce qui représente 5,3 % des dépenses provinciales totales. Les paiements de transfert pour le programme Ontario au travail, qui fait l'objet du présent audit, s'élevaient à près de trois milliards de dollars en 2017-2018.

## 2.1 Aperçu du programme Ontario au travail

Le programme Ontario au travail est un programme d'aide sociale qui fournit de l'aide financière et de l'aide à l'emploi aux Ontariens sans emploi ou sous-employés qui éprouvent des difficultés financières temporaires. Le programme Ontario au travail offre une aide financière pour aider les demandeurs admissibles à assumer leurs frais de subsistance de base, par exemple pour se procurer de la nourriture, des vêtements et un logement. Il offre également diverses activités d'aide à l'emploi aux demandeurs admissibles afin d'accroître leur employabilité et de les aider à trouver un emploi et à devenir autonomes.

Pour être admissibles à l'aide financière, les demandeurs doivent démontrer qu'ils en ont besoin en fournissant la preuve que leurs revenus et leurs actifs sont inférieurs à certains montants déterminés. De plus, les demandeurs sont également tenus de signer un accord de participation à des activités visant à acquérir des compétences pour progresser vers l'obtention d'un emploi durable, à moins qu'un report ne soit accordé. Les demandeurs qui peuvent se voir accorder un report sont les chefs de famille monoparentale qui ont des enfants d'âge préscolaire, ceux qui ont des responsabilités en matière de soins ou ceux qui vivent des circonstances exceptionnelles comme une maladie.

La *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* et ses règlements d'application régissent la prestation du programme Ontario au travail. La Loi confère au Ministère le pouvoir de désigner des agents de programme pour administrer le programme. Le Ministère a désigné 47 gestionnaires de services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux ainsi que 101 Premières Nations — appelées dans le présent rapport les gestionnaires de services — pour exécuter le programme. Un gestionnaire de services est habituellement une grande municipalité ou un regroupement de petites

municipalités. En 2017-2018, le Ministère a versé près de trois milliards de dollars en paiements de transfert aux gestionnaires de services pour la prestation du programme Ontario au travail. Ceux-ci ont réparti l'aide du programme Ontario au travail entre environ 250 000 cas et 454 000 bénéficiaires (personnes et personnes à charge) par mois en moyenne.

### 2.1.1 Rôle du Ministère et des gestionnaires de services dans la prestation du programme Ontario au travail

Les gestionnaires de services sont responsables de la prestation du programme Ontario au travail aux personnes admissibles qui vivent dans leur région géographique conformément à la Loi et à ses règlements, ainsi qu'aux directives et politiques du programme publiées par le Ministère. Les gestionnaires de services exploitent les bureaux locaux du programme Ontario au travail que les résidents utilisent pour accéder aux services. L'**annexe 1** énumère les gestionnaires de services, leur nombre respectif de bureaux locaux, le financement du Ministère et la charge de travail pour l'exercice 2017-2018.

Les principales responsabilités des gestionnaires de services sont les suivantes :

- déterminer l'admissibilité initiale et continue des demandeurs du programme;
- fournir aux bénéficiaires une aide financière et du soutien pour les aider à trouver un emploi;
- établir des processus pour prévenir et détecter la fraude, recouvrer les trop-payés et prévenir l'utilisation abusive de l'aide.

Le Ministère est responsable de l'administration du programme, y compris de l'établissement des exigences générales du programme et des normes de prestation du programme que les gestionnaires de services doivent respecter. La **figure 1** illustre la structure de gouvernance du programme Ontario au travail en date de mai 2018. Le Ministère conclut des contrats avec des gestionnaires de services

pour offrir le programme Ontario au travail et leur fournit des fonds pour couvrir les coûts de la prestation du programme. Le financement accordé aux gestionnaires de services comprend le remboursement des paiements d'aide financière versés aux bénéficiaires du programme Ontario au travail et le financement pour couvrir les coûts d'exécution du programme pour les gestionnaires de services aux bénéficiaires, ce qui comprend la fourniture de soutiens à l'emploi aux bénéficiaires du programme Ontario au travail et les coûts d'administration. Le Ministère est également chargé de surveiller la prestation du programme par les gestionnaires de services dans le contexte de la Loi, des règlements, des directives et des politiques qu'il a élaborés.

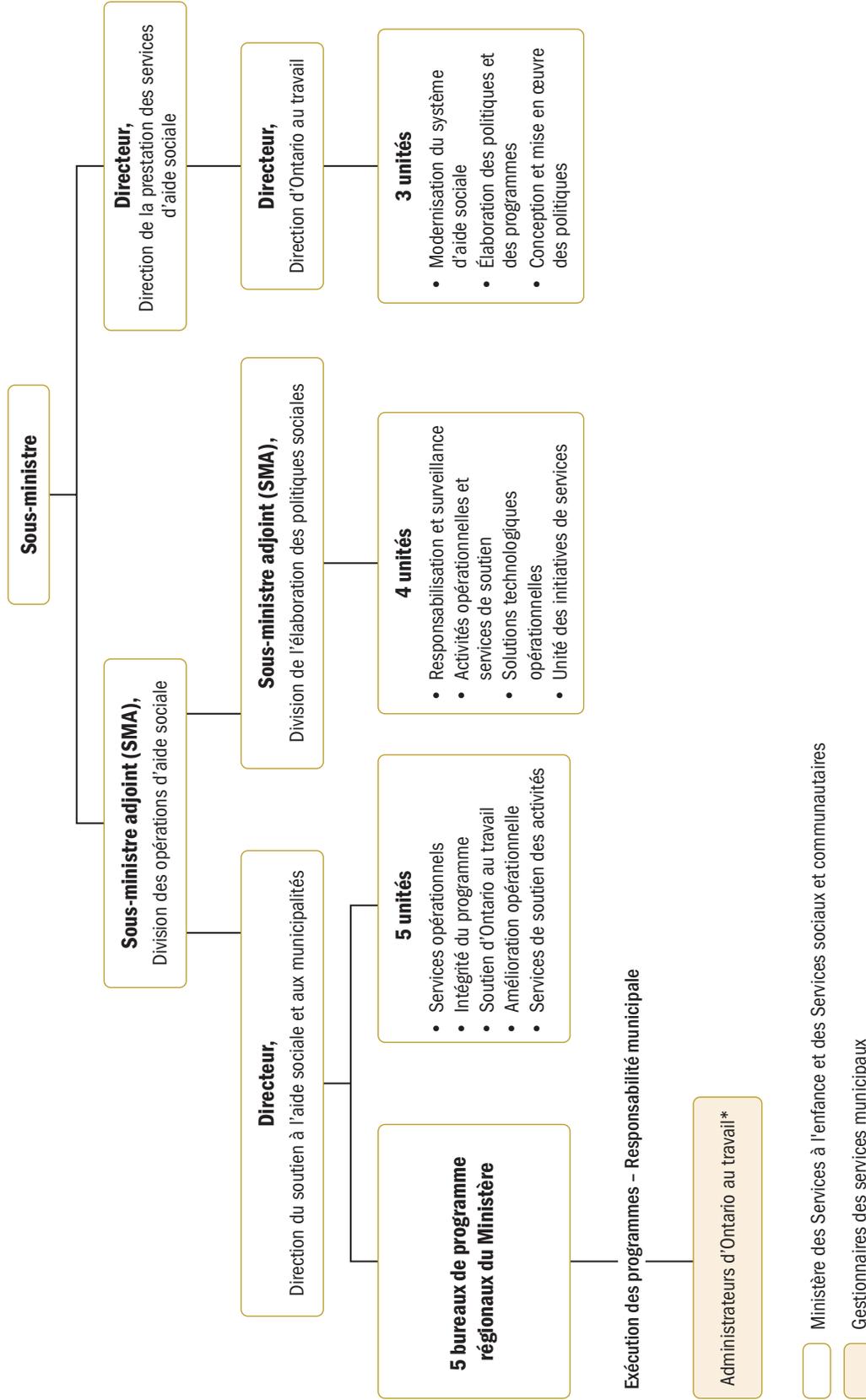
### 2.1.2 Nombre de bénéficiaires de l'aide du programme Ontario au travail

Depuis notre dernier audit du programme en 2009, le nombre moyen de cas du programme Ontario au travail a augmenté de près de 25 %, passant de 202 000 à 250 000 en 2017-2018. Au cours de la même période, la population de l'Ontario a augmenté d'environ 10 %. La majeure partie de l'augmentation du nombre de cas du programme Ontario au travail a été observée en 2009-2010 à la suite du ralentissement économique qui a commencé à la fin de 2008. La **figure 2** illustre le nombre mensuel moyen de cas et de bénéficiaires par exercice entre 2003-2004 et 2017-2018.

Bien que le nombre de cas du programme Ontario au travail soit demeuré stable au cours des cinq dernières années, le Ministère nous a fait savoir qu'il était encore plus élevé que les niveaux qui prévalaient avant la récession. En revanche, le taux de chômage était de 5,8 % en 2017-2018, en baisse par rapport à 6,3 % en 2007-2008. Le Ministère a expliqué que les changements apportés aux politiques depuis 2008 ont augmenté le nombre de personnes admissibles au programme. Par exemple, le programme a autorisé une augmentation du montant des actifs

**Figure 1 : Structure de gouvernance du programme Ontario au travail, mai 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



\* Les administrateurs du programme Ontario au travail sont des employés des 47 gestionnaires de services municipaux regroupés et des conseils d'administration de district des services sociaux désignés par le terme « gestionnaire de services » dans le présent rapport. Les administrateurs du programme Ontario au travail sont des personnes nommées par les gestionnaires de services, avec l'approbation du Ministère, pour surveiller l'exécution du programme conformément à la *Loi sur le programme Ontario au travail*. Les administrateurs relèvent des cadres supérieurs de leur municipalité et doivent rendre compte au Ministère par l'entremise du bureau régional de programme de leur secteur géographique.

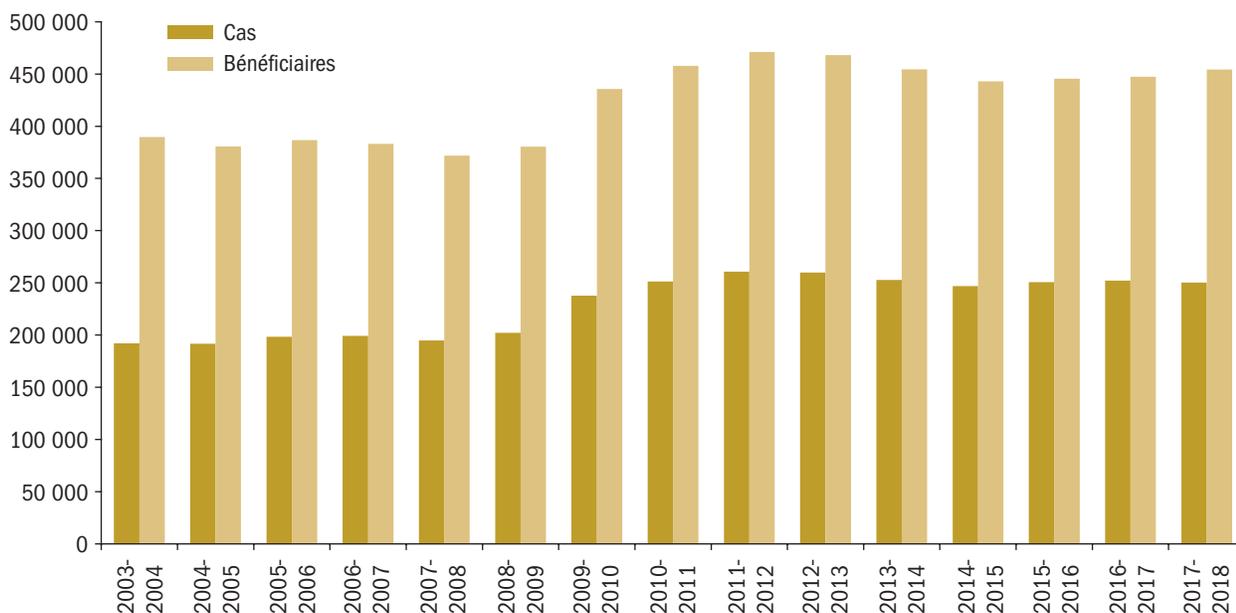
d'une personne, ce qui a permis à un plus grand nombre de personnes de devenir admissibles. Par ailleurs, le Ministère a expliqué qu'une fois intégrés au programme Ontario au travail, les particuliers et les familles peuvent avoir de la difficulté à sortir du programme en raison de divers obstacles, comme un faible niveau de scolarité ou la perte

d'emplois dans leur industrie, comme le secteur manufacturier.

La durée moyenne de participation au programme Ontario au travail a également augmenté, passant de 19 mois consécutifs en 2008-2009 à 35 mois consécutifs en 2017-2018. La **figure 3** montre l'augmentation du nombre de mois

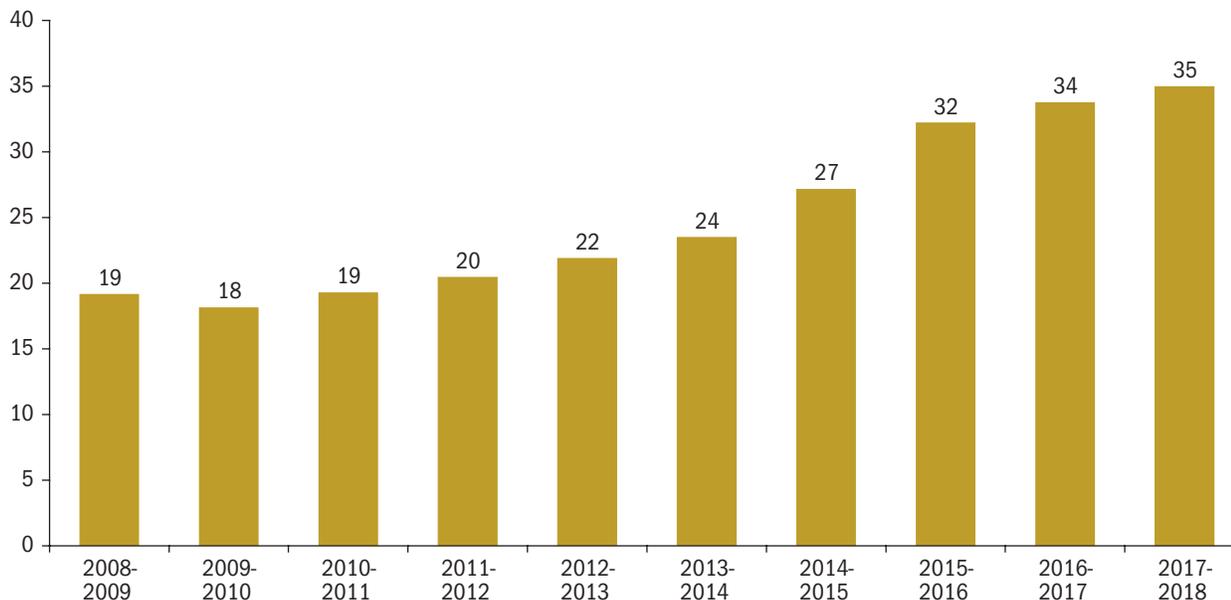
**Figure 2 : Nombre mensuel moyen de cas et de bénéficiaires du programme Ontario au travail, de 2003-2004 à 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



**Figure 3 : Nombre moyen de mois consécutifs de participation au programme Ontario au travail, de 2008-2009 à 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



consécutifs de participation au programme Ontario au travail de 2008-2009 à 2017-2018.

### 2.1.3 Coût du programme Ontario au travail pour la province

Le financement ministériel total accordé aux gestionnaires de services pour le programme Ontario au travail a augmenté d'environ 60 %, passant de 1,9 milliard de dollars en 2008-2009, lorsque nous avons audité le programme pour la dernière fois, à près de 3,0 milliards de dollars en 2017-2018, comme l'illustre la **figure 4**.

Voici les principales raisons de cette augmentation :

- une augmentation de 19 % du nombre moyen de bénéficiaires du programme Ontario au travail, qui est passé de 380 000 en 2008-2009 à 454 000 en 2017-2018, comme le montre la **figure 2**;
- une hausse du taux de l'aide financière variant entre 1 % et 2 % par année, et allant jusqu'à 4,8 % en 2014 pour les bénéficiaires célibataires;
- les changements apportés aux exemptions relatives aux actifs et aux revenus des demandeurs et d'autres changements de politique;

- les coûts annuels estimatifs du Ministère associés aux principaux changements apportés dans les cinq dernières années et les coûts projetés des principaux changements pour les trois prochaines années (**annexe 2**);
- un changement apporté en février 2017 qui met fin à la déduction du revenu de pension alimentaire pour enfants des paiements d'aide sociale (au moment de la mise en œuvre de ce changement, le Ministère a estimé qu'il augmenterait les dépenses d'aide financière du programme Ontario au travail d'environ 48 millions de dollars par année);
- une augmentation graduelle du pourcentage des dépenses totales d'aide financière et d'aide à l'emploi que la province rembourse aux municipalités.

Historiquement, les gouvernements provinciaux et municipaux ont partagé les coûts des programmes d'aide sociale de l'Ontario. Cependant, en 2008, dans le cadre de l'Examen provincial-municipal du financement et du mode de prestation des services avec les municipalités, la province et les municipalités ont convenu que la province financerait entièrement le coût de l'aide financière et des dépenses d'aide à l'emploi afin de

**Figure 4 : Paiements de transfert provinciaux aux gestionnaires de services et nombre mensuel moyen de cas, de 2008-2009 à 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Nombre moyen de cas par mois	Aide financière (en millions de dollars)	Exécution des programmes		Total (en millions de dollars)
			Aide financière (en millions de dollars)	Administration (en millions de dollars)	
2017-2018	250 292	2 399	210	366	<b>2 975</b>
2016-2017	252 247	2 279	204	375	<b>2 858</b>
2015-2016	250 640	2 174	196	353	<b>2 723</b>
2014-2015	246 903	2 013	189	365	<b>2 567</b>
2013-2014	252 767	1 888	184	362	<b>2 434</b>
2012-2013	259 819	2 031	177	328	<b>2 536</b>
2011-2012	260 766	1 998	173	332	<b>2 503</b>
2010-2011	251 280	1 924	189	318	<b>2 431</b>
2009-2010	237 634	1 803	193	205	<b>2 201</b>
2008-2009	202 181	1 534	171	194	<b>1 899</b>

**Figure 5 : Programme Ontario au travail – Partage des coûts entre les provinces et les municipalités, 2009-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Part des coûts de l'aide financière et de l'aide à l'emploi (%)										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	En cours
Part provinciale	80,0	80,6	81,2	82,8	85,8	88,6	91,4	94,2	97,2	100,0	100,0
Part municipale	20,0	19,4	18,8	17,2	14,2	11,4	8,6	5,8	2,8	0,0	0,0

réduire l'incertitude et la volatilité des dépenses municipales. Pour mettre en œuvre ce changement, la province a augmenté la proportion des dépenses qu'elle a financées sur une période de neuf ans à compter de 2010. Grâce à cette entente, la part provinciale des dépenses d'aide financière et d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail est passée de 80 % au moment de notre dernier audit à 100 % à compter de 2018. La **figure 5** illustre les changements annuels apportés aux ententes provinciales-municipales de partage des coûts.

Le Ministère paie également jusqu'à 50 % des coûts d'administration des gestionnaires de services. Cela n'a pas changé depuis notre audit de 2009. Toutefois, depuis 2011-2012, le Ministère permet aux gestionnaires de services d'utiliser le financement destiné à la mise en œuvre du programme (pour les coûts d'administration et d'emploi) de façon interchangeable en fonction de leurs besoins locaux. Le Ministère peut donc rembourser aux gestionnaires de services plus de 50 % de leurs coûts d'administration.

## 2.2 Admissibilité au programme Ontario au travail

Il incombe aux gestionnaires de services de déterminer l'admissibilité d'un demandeur au programme Ontario au travail. Pour être admissibles, les demandeurs doivent satisfaire aux critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* et ses règlements d'application. Les demandeurs doivent résider en Ontario et avoir légalement le droit de résider en permanence au Canada. Il y a une exception pour les demandeurs d'asile qui sont

admissibles même s'ils n'ont pas encore obtenu le droit de rester au Canada de façon permanente.

Les demandeurs doivent être prêts à faire des efforts pour trouver un emploi, s'y préparer et le conserver. Ils doivent également démontrer leurs besoins financiers en fournissant la preuve que leurs revenus et leurs niveaux d'actifs sont inférieurs à certains montants précisés. À moins d'une exemption particulière, tous les biens du demandeur sont inclus dans la détermination de l'admissibilité. Les exemptions comprennent la maison et le véhicule du demandeur. Pour être admissible, à compter de septembre 2017, l'actif net d'une personne doit être inférieur à 10 000 \$ pour une personne seule et à 15 000 \$ pour une personne ayant un conjoint. Avant septembre 2017, les limites d'actif étaient de 2 500 \$ pour une personne seule et de 5 000 \$ pour une personne ayant un conjoint.

### 2.2.1 Rôle des responsables de cas dans la détermination de l'admissibilité au programme Ontario au travail

Les personnes qui demandent de l'aide du programme Ontario au travail peuvent présenter leur demande en ligne, en personne au bureau du gestionnaire de services du programme Ontario au travail ou par téléphone. Les responsabilités du responsable de cas du programme Ontario au travail commencent lorsqu'un demandeur communique avec lui pour fixer une rencontre en personne. Au cours de cette rencontre, le responsable de cas cherche à déterminer si le demandeur est admissible au programme. Les responsables de cas sont chargés de vérifier les renseignements fournis par les demandeurs

pour prouver leur admissibilité et d'effectuer les vérifications applicables auprès de tiers, comme auprès d'Equifax Canada Inc. et de l'Agence du revenu du Canada. Les gestionnaires de services effectuent des vérifications par des tiers au moyen des ententes de partage de renseignements que le Ministère a conclues.

Si un demandeur est admissible au programme Ontario au travail et devient un bénéficiaire, le responsable de cas établira un plan officiel, appelé « accord de participation ». Cet accord est un plan qui établit les activités d'emploi, y compris leur durée, que le bénéficiaire entreprendra. Le bénéficiaire doit signer cet accord et exécuter les activités convenues à titre de condition pour recevoir de l'aide. Les activités prévues dans l'accord visent à aider le bénéficiaire à acquérir des compétences et à progresser vers un emploi durable.

Tous les bénéficiaires doivent participer à des activités d'emploi, à moins que le responsable de cas l'en exempte. Le règlement du programme Ontario au travail établit les circonstances dans lesquelles les gestionnaires de services peuvent annuler l'obligation de participer d'un demandeur. Ces circonstances comprennent les suivantes :

- si le participant est un chef de famille monoparentale ayant des enfants d'âge préscolaire;
- si le participant prend soin d'un membre de sa famille;
- si, dans certains cas, le participant est âgé de plus de 65 ans et n'est pas admissible à la pleine pension de la Sécurité de la vieillesse ou au Supplément de revenu garanti;
- si des circonstances exceptionnelles s'appliquent au participant.

Après la rencontre initiale, les responsables de cas sont habituellement tenus de rencontrer les bénéficiaires du programme Ontario au travail tous les trois mois afin de modifier l'accord de participation à mesure que le bénéficiaire progresse ou que sa situation évolue, et de discuter d'autres programmes et mesures de soutien qui peuvent aider le bénéficiaire. La politique du Ministère exige

également que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires au moins une fois tous les deux ans pour examiner leur situation financière et l'information les concernant afin de s'assurer qu'ils demeurent admissibles au programme Ontario au travail.

### 2.2.2 Caractéristiques démographiques des bénéficiaires du programme Ontario au travail

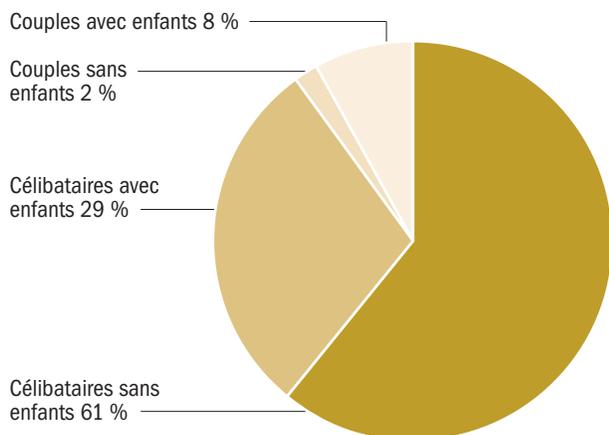
En mars 2018, plus de 60 % des cas du programme Ontario au travail étaient des bénéficiaires célibataires sans enfants. Plus de 60 % des bénéficiaires sont nés au Canada, et les principaux bénéficiaires étaient âgés de 25 à 34 ans. Par ailleurs, en mars 2018, 44 % des bénéficiaires vivaient dans la région du Grand Toronto. Ces données démographiques sont demeurées relativement stables depuis notre dernier audit, n'ayant pas fluctué de plus de 5 % dans chacune de ces catégories comparativement à mars 2018. Les **figures 6 à 9** illustrent les caractéristiques démographiques des cas du programme Ontario au travail selon la structure familiale, le statut de résidence au Canada, l'âge du demandeur et l'emplacement géographique.

### 2.3. Aide financière aux bénéficiaires du programme Ontario au travail

Les demandeurs admissibles au programme Ontario au travail reçoivent une aide financière pour les besoins de base et le logement et peuvent devenir admissibles à d'autres allocations, comme une allocation de régime alimentaire spécial, une allocation pour la nutrition pendant la grossesse ou une allocation pour les collectivités éloignées. Le montant de l'aide financière et des allocations disponibles est établi par la province et est fondé sur la taille de la famille. La **figure 10** indique les taux pour les besoins essentiels et le logement à la fin de 2017-2018 et à l'époque de notre dernier audit, en 2008-2009.

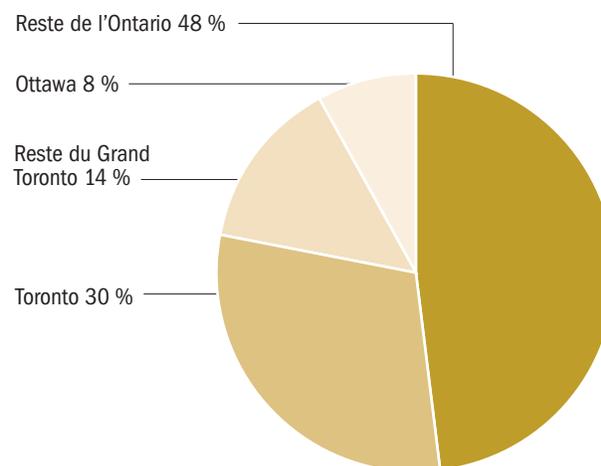
**Figure 6 : Ontario au travail - Cas selon la structure familiale, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



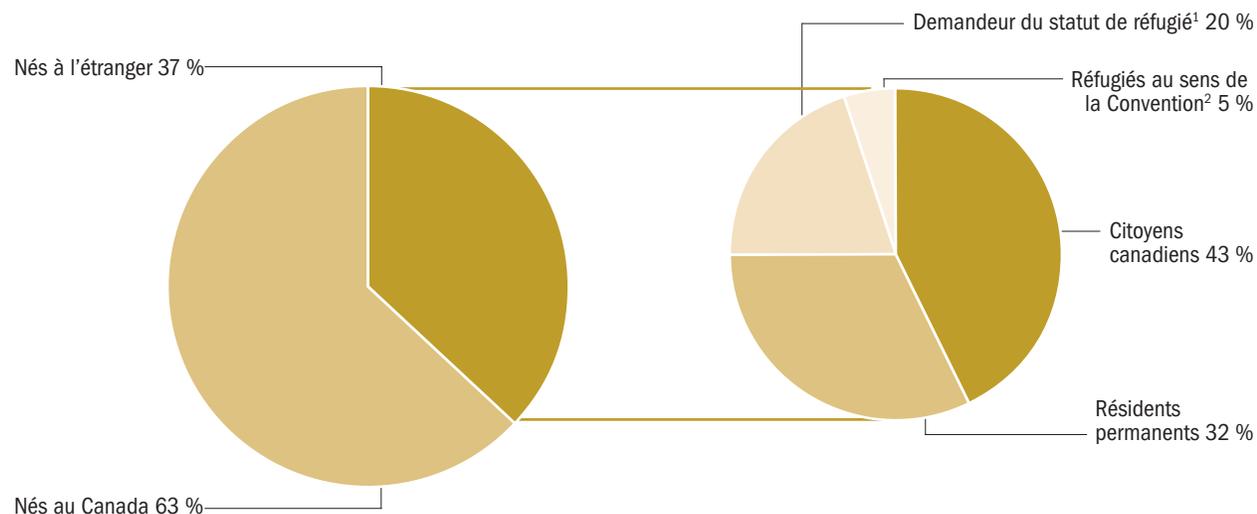
**Figure 7 : Pourcentage de cas du programme Ontario au travail selon le secteur géographique, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



**Figure 8 : Cas du programme Ontario au travail selon le statut de résidence au Canada, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



1. Les demandeurs du statut de réfugié sont des personnes qui ont demandé le statut de réfugié mais dont le statut n'a pas encore été déterminé. Ces personnes sont admissibles au programme Ontario au travail à compter de la date de leur demande formelle de protection à titre de réfugié.

2. Les réfugiés au sens de la Convention s'entendent des demandeurs d'asile approuvés par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et qui ont obtenu le statut de réfugié au sens de la Convention. Ces personnes peuvent demander le statut de résident permanent mais, en l'occurrence, elles ne l'ont pas encore fait et conservent le statut de réfugié au sens de la Convention.

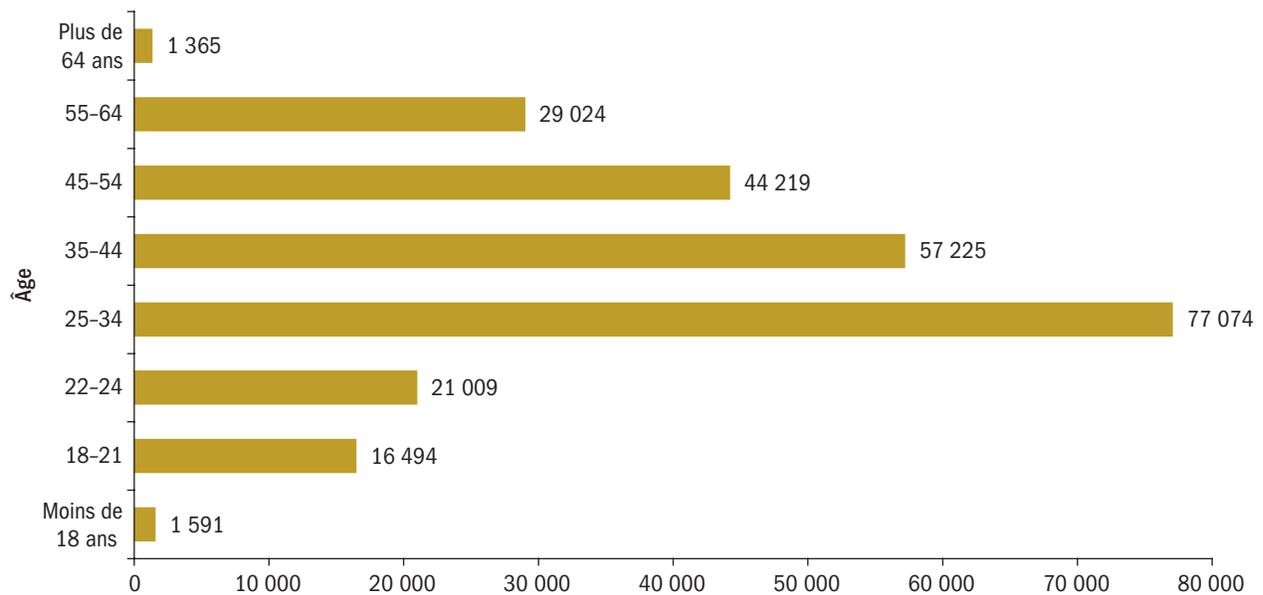
De plus, les demandeurs admissibles reçoivent de l'aide pour les dépenses liées à la santé et les dépenses non liées à la santé, appelées prestations obligatoires et discrétionnaires. Les prestations obligatoires liées à la santé comprennent l'assurance-médicaments et les soins dentaires

pour les adultes. Voir l'**annexe 3** pour une liste des prestations obligatoires et discrétionnaires.

Le Ministère ne prescrit pas les taux des prestations discrétionnaires. Par conséquent, les gestionnaires de services ont le pouvoir d'établir les taux qu'ils jugent appropriés. Les gestionnaires

**Figure 9 : Ontario au travail, selon l'âge du chef de famille\*, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



\* Le chef de famille est le demandeur.

de services ont également le pouvoir de fournir toute prestation liée ou non à la santé qu'ils jugent appropriée lorsque le défaut de fournir cette prestation nuirait à la santé du bénéficiaire. Les gestionnaires de services peuvent fixer le taux des prestations discrétionnaires qu'ils offrent, mais le Ministère fournit un financement maximal de 10 \$ par cas du programme Ontario au travail par mois.

La **figure 11** montre le type d'aide financière et les coûts connexes fournis par les gestionnaires de services aux bénéficiaires du programme Ontario au travail au cours de l'exercice 2017-2018. Les besoins essentiels et l'aide au logement représentaient 90 % du montant total des paiements d'aide financière. Les prestations obligatoires et discrétionnaires et les autres allocations représentaient 7 % des paiements, et les allocations alimentaires spéciales représentaient 3 % des paiements aux bénéficiaires du programme Ontario au travail.

L'allocation de régime alimentaire spécial est offerte aux bénéficiaires et à leur famille qui ont besoin d'un régime alimentaire spécial en raison d'un ou de plusieurs problèmes médicaux approuvés sur une liste

de plus de 40. Pour être admissible à l'allocation de régime alimentaire spécial, les demandeurs doivent présenter un formulaire de demande rempli par un professionnel de la santé, comme un médecin, un infirmier ou une infirmière ou un diététiste. Les gestionnaires de services utilisent un barème d'allocation de régime alimentaire spécial établi par le Ministère pour déterminer le montant de l'allocation selon l'état de santé. Les versements mensuels varient entre 30 \$ et 59 \$ (selon l'âge) pour l'intolérance au lactose et entre 32 \$ et 63 \$ (selon l'âge) dans le cas d'une allergie au lait; ils s'établissent à 97 \$ dans le cas d'une allergie au blé et peuvent atteindre 191 \$ dans le cas d'une personne atteinte de fibrose kystique. Une personne peut avoir de multiples besoins spéciaux; toutefois, l'allocation totale versée à un membre de la famille ne peut dépasser 250 \$ par mois.

## 2.4 Aide à l'emploi Ontario au travail

Comme indiqué à la **section 2.2.1**, les bénéficiaires du programme Ontario au travail sont tenus de participer à des activités d'aide à l'emploi comme

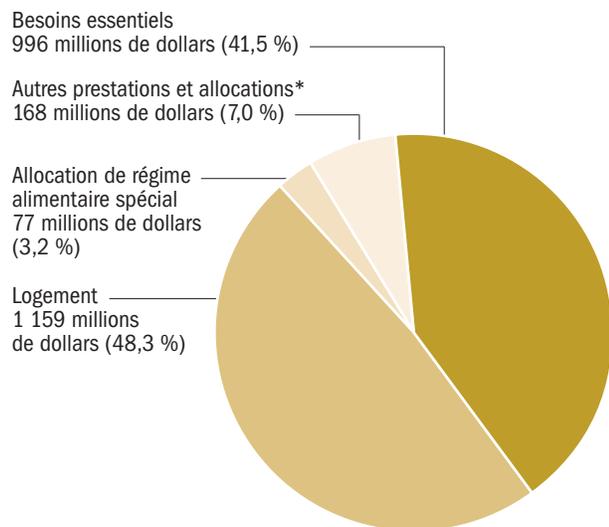
**Figure 10 : Taux mensuel maximal des prestations du programme Ontario au travail pour les besoins essentiels et le logement en 2008-2009 et 2017-2018 (\$)**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Célibataire		Célibataire avec un enfant		Couple		Couple avec deux enfants	
	2008-2009	2017-2018	2008-2009	2017-2018	2008-2009	2017-2018	2008-2009	2017-2018
Besoins essentiels	216	337	360	354	429	486	429	486
Allocation-logement	356	384	560	632	560	632	660	744
<b>Total de la prestation maximale</b>	<b>572</b>	<b>721</b>	<b>920</b>	<b>986</b>	<b>989</b>	<b>1 118</b>	<b>1 089</b>	<b>1 230</b>

**Figure 11 : Répartition des paiements d'aide financière aux bénéficiaires du programme Ontario au travail, 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



\* Les autres prestations et allocations comprennent les prestations obligatoires et discrétionnaires décrites à l'Annexe 3.

condition d'admissibilité à l'aide financière de base. Ces activités comprennent des activités de service communautaire non rémunérées ou des activités de soutien à l'emploi comme la recherche d'emploi, la participation à des études de base ou à une formation propre à l'emploi et le développement de compétences liées à l'emploi. Le Ministère exige que les gestionnaires de services présentent un

plan de service tous les deux ans. Ce plan décrit comment le gestionnaire de services investira dans des stratégies d'emploi qui reflètent le mieux sa charge de travail, les conditions et les priorités locales et qui offrent les meilleurs résultats à leurs participants. Chaque gestionnaire de services doit fournir et mettre à la disposition des bénéficiaires chacun des programmes énumérés à la **figure 12**.

Pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail qui ne sont pas encore en mesure de profiter d'une ou de plusieurs de ces activités d'aide à l'emploi en raison de leur situation personnelle — comme l'itinérance, une transition ou l'absence de services de garde d'enfants —, le Ministère s'en remet aux gestionnaires de services pour les aider à surmonter ces obstacles, comme première étape vers la participation à des activités d'aide à l'emploi.

## 2.5 Surveillance et mesure du rendement

Comme il est décrit à la **section 2.1.1**, le Ministère conclut des contrats avec des gestionnaires de services pour la prestation du programme Ontario au travail. Le principal mécanisme de surveillance de la prestation des services du programme Ontario au travail par les gestionnaires de services du Ministère est son équipe d'environ 30 superviseurs de programmes régionaux et gestionnaires de programme qui sont responsables de la surveillance

## Figure 12 : Activités de soutien à l'emploi mandatées par le ministère

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Stages communautaires	Le programme peut aider à organiser des stages dans un organisme communautaire afin que les participants puissent acquérir de l'expérience de travail. Les participants pourront mettre en pratique leurs compétences, améliorer leur confiance en soi et obtenir des références et des contacts à jour.
Programmes d'éducation	Des programmes d'éducation sont offerts pour aider les participants à terminer leurs études secondaires, à perfectionner leurs compétences linguistiques ou à améliorer leurs compétences en lecture, en écriture ou en mathématiques.
Placements en emploi	Le programme permet d'établir des liens entre les participants qui sont prêts pour un emploi et les employeurs qui embauchent. Le programme peut également aider les participants à se préparer à une entrevue et à suivre une formation en vue d'un emploi, au besoin.
Formation axée sur les compétences propres à l'emploi	Si les participants ont besoin d'une formation ou de compétences spéciales pour un emploi, le programme peut les aider à trouver de l'aide pour acquérir ces compétences.
Expérience, poursuite et reprise des études pour les parents (EXPRESS)	Si les participants sont de jeunes parents âgés de 16 à 25 ans, EXPRESS leur offre du soutien pour terminer leurs études secondaires, améliorer leurs compétences parentales, se préparer au marché du travail et trouver un emploi.
Dépistage et formation en alphabétisation	Le programme peut aider les participants à obtenir de l'aide pour améliorer leurs compétences en lecture, en écriture et en mathématiques.

financière et de la surveillance de gestionnaires de services individuels ou de groupes de services. Ces ressources examinent les demandes de remboursement des gestionnaires de services pour les paiements versés aux bénéficiaires du programme Ontario au travail. Elles négocient également des contrats avec les gestionnaires de services et doivent examiner les rapports d'étape des gestionnaires de services liés à ces contrats. Ces contrats sont d'une durée de deux ans et obligent les gestionnaires de services à établir des cibles annuelles et à rendre compte des résultats par rapport à certains indicateurs qui comprennent les revenus d'emploi des bénéficiaires et le pourcentage de bénéficiaires qui se trouvent un emploi. La **figure 13** illustre les indicateurs de rendement sur lesquels les gestionnaires de services étaient tenus de faire rapport au cours des années civiles suivant notre audit de 2009.

Le Ministère exige également que les gestionnaires de services participent à son processus d'examen de l'admissibilité. Dans le cadre de ce processus d'examen, le Ministère établit un échantillon de cas du programme Ontario au travail comme présentant une probabilité élevée de renseignements manquants ou inexacts. Ces renseignements peuvent avoir une incidence sur

## Figure 13 : Indicateurs de rendement du programme Ontario au travail contrôlés par les gestionnaires de services

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

### 2010-2015

Revenu d'emploi mensuel moyen par cas

Montant moyen des gains mensuels à la sortie du programme Ontario au travail

Pourcentage de cas de bénéficiaires ayant un revenu d'emploi mensuel

Pourcentage de cas de bénéficiaires sortant du programme pour intégrer le marché du travail

Taux de maintien en poste depuis l'intégration au marché du travail après le programme (en mois)

Pourcentage de maintien en poste des bénéficiaires sortant du programme pour intégrer le marché du travail

Durée moyenne de l'aide avant la sortie du programme pour intégrer le marché du travail

### 2016-2018\*

Revenu d'emploi mensuel moyen par cas

Pourcentage de cas de bénéficiaires ayant un revenu d'emploi

Pourcentage de cas de bénéficiaires sortant du programme pour intégrer le marché du travail

Pourcentage du nombre total de sorties du programme pour intégrer le marché du travail

\* Les gestionnaires de services étaient tenus de sélectionner seulement deux des quatre indicateurs de résultats d'emploi entre 2016 et 2018 et d'en faire rapport.

l'admissibilité d'un bénéficiaire ou sur le montant de l'aide qu'il reçoit. Le Ministère détermine les cas d'examen de l'admissibilité en comparant les renseignements sur le revenu ou les dépenses du bénéficiaire aux données fiscales. Equifax Canada combine ensuite ces renseignements à d'autres renseignements sur le crédit à la consommation pour fournir au Ministère les cas à risque élevé. Le Ministère assigne ensuite les cas à risque élevé aux gestionnaires de services pour qu'ils les examinent afin de déterminer si le bénéficiaire continue de respecter les critères d'admissibilité et si le montant de l'aide devrait être modifié.

### 3.0 Objectif et étendue de la vérification

Notre audit visait à déterminer si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) et les gestionnaires de services municipaux ont mis en place des systèmes et des processus efficaces pour :

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

Dans la planification de nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit (voir l'**annexe 4**) que nous utiliserions pour atteindre notre objectif d'audit. Ces critères ont été établis à la suite d'un examen des lois, des directives, des politiques et des procédures applicables, ainsi que des études internes et externes. La haute direction du Ministère et les gestionnaires de services que nous avons visités ont examiné notre objectif et les critères connexes et ont convenu de leur pertinence.

Nous avons axé nos efforts sur les activités du Ministère et des gestionnaires de services au cours de la période quinquennale se terminant en mars 2018. Nous avons réalisé notre audit entre janvier 2018 et septembre 2018. Nous avons obtenu une déclaration écrite de la direction du Ministère et des quatre gestionnaires de services que nous avons visités selon laquelle, à compter du 8 novembre 2018, elle nous avait fourni toute l'information dont elle disposait et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Notre travail d'audit a été réalisé au Ministère et auprès de 4 des 47 gestionnaires de services de l'Ontario, soit la Ville de Toronto, la Ville de Windsor, le Conseil d'administration des services sociaux du district de Thunder Bay et la Municipalité régionale de Peel. Collectivement, les quatre gestionnaires de services que nous avons visités représentaient environ 42 % de la charge de travail totale du programme Ontario au travail en 2017-2018. Nous avons également envoyé un sondage aux 47 gestionnaires de services afin de mieux comprendre comment ils exécutent le programme Ontario au travail dans la province et chacun d'entre eux y a répondu.

Notre travail d'audit comprenait une analyse des politiques et des procédures, des documents et des rapports pertinents, ainsi que des discussions détaillées avec le personnel de l'administration centrale du Ministère qui participe à la conception, au financement, à la surveillance et à la mesure du rendement du programme Ontario au travail.

Nous avons également rencontré les gestionnaires de programmes régionaux et les superviseurs du Ministère chargés de surveiller le rendement financier et opérationnel des quatre gestionnaires de services que nous avons visités.

Notre travail d'audit auprès des gestionnaires de services comprenait des entrevues avec le personnel clé responsable de l'exécution du programme Ontario au travail conformément aux exigences législatives et stratégiques, ainsi que des entrevues avec les intervenants chargés de fournir

des services aux bénéficiaires du programme. Nous avons également effectué une analyse des données et examiné les dossiers des bénéficiaires du programme Ontario au travail afin de déterminer si les gestionnaires de services se conforment aux exigences du programme et de cerner les tendances liées à l'efficacité, à l'efficacités et à la conformité des gestionnaires de services aux exigences du programme. Nous avons aussi obtenu des gestionnaires de services des renseignements au sujet des résultats des bénéficiaires du programme Ontario au travail qui ont eu recours à leurs services d'emploi. Nous n'avons toutefois pas évalué l'administration, par les gestionnaires de services, des contrats avec des tiers externes qui fournissent des soutiens à l'emploi aux bénéficiaires.

En outre, pour mieux comprendre l'expérience des bénéficiaires du programme Ontario au travail, nous avons parlé aux cadres supérieurs du Centre d'action pour la sécurité du revenu. Le Centre est une clinique juridique communautaire financée par Aide juridique Ontario qui défend les intérêts des Ontariens à faible revenu et qui a fourni des conseils au gouvernement sur l'amélioration du programme Ontario au travail.

Nous avons examiné les rapports d'audit pertinents publiés par la Division de la vérification interne de la province de l'Ontario afin de déterminer la portée et l'étendue de nos travaux d'audit. Le dernier audit du programme Ontario au travail remonte à 2009.

Nous avons mené nos travaux et présenté nos résultats conformément aux *Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe* applicables publiées par le Conseil des normes d'audit et de certification de Comptables professionnels agréés Canada, ce qui consistait notamment à obtenir un niveau raisonnable d'assurance.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la *Norme canadienne de contrôle qualité* et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet

du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences d'indépendance et autres exigences déontologiques énoncées dans le *Code de déontologie des Comptables professionnels agréés de l'Ontario*, code qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

## 4.0 Observations détaillées de l'audit : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

### 4.1 Le coût du programme Ontario au travail augmente, mais le Ministère ne surveille pas efficacement les gestionnaires de services ou ne les tient pas responsables

#### 4.1.1 Les gestionnaires de services ne se conforment pas toujours aux exigences du Ministère

Le Ministère conclut des contrats avec des gestionnaires de services pour offrir le programme Ontario au travail, mais il incombe au Ministère de veiller à ce que les gestionnaires de services se conforment aux lois et aux politiques du Ministère visant à assurer l'efficacité du programme. Cependant, nous avons constaté que le Ministère n'effectue pas d'inspections des gestionnaires de services pour confirmer leur conformité, malgré le fait que la part provinciale de l'aide financière et des dépenses d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail a augmenté, passant de 80 % au moment de notre dernier audit en 2009 à 100 %

en 2018. Lorsque les gestionnaires de services ne remplissent pas les exigences qui ont une incidence, par exemple, sur l'admissibilité ou ne le font pas en temps opportun, des bénéficiaires non admissibles peuvent continuer de recevoir des prestations auxquelles ils n'ont pas droit pendant une période prolongée, ce qui entraîne des trop-payés plus importants, que les gestionnaires de services doivent recouvrer par la suite (voir la **section 4.4**).

Notre audit a permis de cerner plusieurs domaines où le Ministère doit prendre des mesures pour améliorer la conformité des gestionnaires de services afin de s'assurer que seules les personnes admissibles au programme reçoivent de l'aide et que les personnes progressent vers l'obtention d'un emploi. Ces questions sont abordées à la **section 5**, qui décrit en détail nos observations au sujet des gestionnaires de services. Plus précisément, en ce qui concerne l'admissibilité, nous avons constaté ce qui suit :

- il n'y a pas eu de vérification des renseignements financiers par des tiers dans de nombreux cas (**section 5.1.1**);
- les renseignements essentiels relatifs à l'établissement de l'admissibilité n'ont pas toujours été obtenus ni examinés (**section 5.1.2**);
- l'admissibilité continue des personnes n'a pas toujours été réévaluée tous les deux ans, comme l'exige la politique du Ministère (**section 5.1.3**);
- les examens ciblés de l'admissibilité des bénéficiaires présentant un risque élevé d'inadmissibilité n'ont pas toujours été effectués (**section 5.1.4**);
- les alertes de fraude et d'incarcération n'ont pas toujours été examinées et n'ont pas toujours fait l'objet d'une enquête dans les délais prescrits par le Ministère (**section 5.1.5**).

Pour ce qui est de veiller à ce que les personnes progressent vers l'obtention d'un emploi pour devenir autonomes, les résultats d'emploi variaient : en 2017-2018, le pourcentage de bénéficiaires qui se sont trouvés un emploi allait

de seulement 2 % chez un des gestionnaires de services visités à 15 % chez un autre gestionnaire. En ce qui concerne la conformité aux exigences du Ministère, nous avons déterminé que :

- les décisions d'exempter les bénéficiaires des activités d'emploi n'étaient pas toutes étayées par les preuves requises (**section 5.2**);
- les bénéficiaires n'avaient pas tous rencontré leur responsable de cas aussi régulièrement que l'exige la politique du Ministère pour s'assurer qu'ils participaient à des activités d'emploi (**section 5.3.1**).

#### 4.1.2 Le Ministère a annulé son processus d'examen de la conformité des gestionnaires de services et, sept ans plus tard, il ne l'a pas encore remplacé

En 2011, le Ministère a cessé d'effectuer des examens qui évaluent la conformité des gestionnaires de services aux exigences du programme Ontario au travail dans le but de les remplacer par un nouveau programme axé sur les risques pour surveiller les gestionnaires de services. Cependant, en date de 2018, sept ans après qu'il a cessé d'effectuer les examens de la conformité, il n'a pas encore mis en œuvre de processus pour les remplacer.

Au moment de notre audit de 2009, et jusqu'en 2011, le personnel du Ministère a continué d'effectuer des examens de la conformité des gestionnaires de services. Les examens de la conformité ont consisté à examiner un échantillon de dossiers de bénéficiaires du programme Ontario au travail afin d'évaluer si le gestionnaire de services se conformait aux exigences et aux normes du programme. Ces examens portaient notamment sur l'admissibilité des bénéficiaires et l'aide financière, le versement de prestations discrétionnaires, le recouvrement des trop-payés, et la conclusion, la pertinence et l'efficacité des accords de participation des bénéficiaires.

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons indiqué que ces examens de la conformité ont permis de cerner bon nombre des mêmes

problèmes et préoccupations que nous avons relevés au cours de notre audit à l'époque.

## RECOMMANDATION 1

Nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) reprenne ses examens de la conformité des gestionnaires de services aux exigences du programme Ontario au travail, ou qu'il mette en place un mécanisme approprié, afin de renforcer auprès des gestionnaires de services le besoin de se conformer aux exigences conçues pour s'assurer que :

- l'aide financière est fournie au bon montant et seulement aux personnes admissibles;
- les bénéficiaires progressent vers l'obtention d'un emploi pour devenir autonomes.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations, et il convient que des processus et des outils de supervision renforcés sont requis pour mieux rendre compte du respect des exigences ministérielles conçues pour veiller à ce que les gestionnaires de services fournissent le montant correct d'aide financière aux particuliers admissibles et que les bénéficiaires fassent des progrès vers l'obtention d'un emploi afin de devenir autonomes.

Le Ministère instaurera une approche multifacettes axée sur les résultats assortie des outils et des processus nécessaires pour veiller à ce que les gestionnaires de services atteignent les objectifs du programme et obtiennent des résultats pour les clients de manière efficace et efficiente.

Cette approche redditionnelle axée sur les résultats, reposant sur l'analyse et la présentation appropriées de données, obligera les gestionnaires de services à mettre en place les stratégies et les contrôles nécessaires pour respecter les exigences du Ministère,

dont l'obtention de résultats positifs pour les bénéficiaires. Cette approche met l'accent sur des attentes clairement définies tout en accordant aux gestionnaires de services une marge de manœuvre pour répondre aux besoins de leurs collectivités.

D'ici avril 2020, le Ministère :

- définira et communiquera clairement des attentes, des normes et des cibles comprenant la supervision du programme et la vérification de l'admissibilité;
- élaborera une solide entente fondée sur les pratiques exemplaires de responsabilisation en matière de paiements de transfert du gouvernement de l'Ontario, comprenant des attentes spécifiques, des exigences en matière de rapport, des mesures correctives et des exigences de gestion des risques;
- mettra en place une série de nouveaux mécanismes pour déceler et prévenir de façon proactive les problèmes de rendement et d'admissibilité;
- établira un processus afin de suivre activement une série d'indicateurs de rendement couvrant la prestation des services et la gestion au regard de cibles;
- soumettra les résultats de rendement à des comparaisons pour améliorer continuellement les opérations.

D'ici la fin de 2020-2021, cette approche se doublera :

- d'un processus de certificat d'assurance qualité que devront suivre les gestionnaires de services;
- d'exams ciblés de l'assurance qualité effectués par le Ministère pour valider l'exactitude et la cohérence des conclusions soumises par les gestionnaires de services;
- d'exams par des tiers de certaines situations où d'importantes préoccupations ou possibilités sont cernées.

### 4.1.3 Contrats du Ministère avec les gestionnaires de services – Insuffisance des mécanismes de responsabilisation des gestionnaires de services

#### Les contrats ne précisent pas les exigences du programme ni les objectifs de prestation de services que les gestionnaires de services doivent atteindre

Nous avons constaté que les contrats conclus avec les gestionnaires de services pour la prestation du programme Ontario au travail n'obligent pas ces derniers à se conformer à la *Loi sur le programme Ontario au travail*, aux directives ni aux principales politiques du Ministère. Par exemple, l'une des principales politiques du Ministère est l'obligation pour les gestionnaires de services de participer à son processus d'examen de l'admissibilité décrit à la **section 2.5**. Toutefois, les contrats n'exigent pas que les gestionnaires de services effectuent ces examens.

Par ailleurs, les contrats ne prévoient pas non plus de mesures et d'objectifs de prestation de services fondés sur les normes définies dans les lois sur le programme Ontario au travail et les directives ministérielles, comme la réduction des trop-payés, l'amélioration du recouvrement des trop-payés et l'exécution sans délai d'enquêtes sur les cas de fraude.

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

Les contrats actuels avec les gestionnaires de services (décrits à la **section 2.5**) comprennent l'obligation d'atteindre des objectifs de rendement annuels par rapport aux indicateurs relatifs aux revenus d'emploi des bénéficiaires et au pourcentage de bénéficiaires qui se trouvent un emploi. Les contrats permettent également au Ministère de recouvrer des fonds lorsque les gestionnaires de services n'atteignent pas ces objectifs. Toutefois, le Ministère nous a fait savoir qu'il n'a jamais exercé son pouvoir de recouvrement

des fonds auprès des gestionnaires de services parce qu'ils n'avaient pas atteint les objectifs.

En outre, en ce qui concerne les indicateurs de rendement sur lesquels ils font actuellement rapport, les gestionnaires de services sont seulement tenus de choisir et d'établir des cibles pour deux des quatre indicateurs du Ministère (comme l'indique la **figure 13**). Nous avons passé en revue les indicateurs choisis par les gestionnaires de services pour 2017, première année des contrats de deux ans en vigueur entre le Ministère et les gestionnaires de services, et nous avons constaté que les contrats de près de 30 % des gestionnaires de services ne prévoient pas de cibles pour le nombre de bénéficiaires censés quitter le programme en raison d'un emploi. Ces gestionnaires de services n'avaient choisi et fixé des cibles que pour les deux indicateurs de rendement du Ministère liés à la mesure des revenus d'emploi des bénéficiaires du programme Ontario au travail.

Par ailleurs, nous avons constaté que les gestionnaires de services sont tenus d'attribuer une pondération aux points servant à déterminer l'atteinte de chacune des cibles établies et ils sont réputés avoir atteint les résultats prévus dans leurs contrats si le nombre de points dépasse un seuil préétabli. Le Ministère nous a informés que 23 gestionnaires de services sur 47 en Ontario avaient déjà obtenu suffisamment de points à la fin de 2017, première année des contrats actuels, pour respecter leurs obligations contractuelles de deux ans. Cela donne à penser que les cibles établies dans ces contrats sont peu utiles pour encourager les gestionnaires de services à améliorer leur rendement afin d'aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à devenir autonomes.

## RECOMMANDATION 2

Pour tenir les gestionnaires de services responsables de l'exécution du programme Ontario au travail en conformité avec les exigences du programme et pour améliorer les résultats du programme, nous recommandons

que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) mette à jour ses contrats avec les gestionnaires de services, pour prévoir notamment :

- l'obligation de se conformer aux lois relatives au programme Ontario au travail, aux directives et aux politiques du Ministère;
- des indicateurs de rendement supplémentaires et des cibles significatives pour mesurer les progrès réalisés par les gestionnaires de services pour aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à trouver un emploi et à devenir autonomes;
- des objectifs en matière de prestation de services, y compris la réduction et la prévention des trop-payés;
- des mécanismes pour tenir les gestionnaires de services responsables du respect des conditions des contrats.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et il mettra en place, pour avril 2020, un contrat exhaustif avec les gestionnaires de services pour l'exécution du programme Ontario au travail qui reflétera les principes et les exigences de la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert du gouvernement de l'Ontario. Ce contrat sera l'un des principaux mécanismes régissant les liens et les interactions en matière de reddition de comptes entre le Ministère et les gestionnaires de services.

Le contrat de services comprendra des attentes spécifiques sur le respect des exigences du programme, des exigences en matière de rapports, des mesures correctives et des exigences au chapitre de la gestion des risques. En consultation avec les gestionnaires de services, le Ministère établira des indicateurs de rendement clés de même que des cibles appropriées pour la prestation des services et

démontrant la progression des bénéficiaires vers l'obtention d'un emploi et l'autonomie.

Le Ministère envisage également de renforcer davantage le contrat d'ici la fin de 2020-2021 au moyen de dispositions sur un certificat d'assurance, des examens d'assurance qualité et des audits effectués par des tiers au besoin pour veiller à ce que les gestionnaires de services rendent compte du respect des modalités de ces ententes.

## 4.2 Le Ministère n'a pas de cibles ni d'indicateurs de rendement pour améliorer l'efficacité du programme Ontario au travail

### 4.2.1 Seulement 10 % des bénéficiaires se trouvent un emploi et le Ministère n'a pas pris de mesures pour améliorer les résultats

Nous avons constaté que le Ministère n'a pas fixé d'objectifs provinciaux quant au nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail qui devraient trouver un emploi. Il ne combine pas non plus les résultats d'emploi qu'il recueille auprès des gestionnaires de services individuels afin de surveiller et d'évaluer l'efficacité globale du programme Ontario au travail pour ce qui est de l'intégration des bénéficiaires à la population active.

Pour déterminer le nombre de bénéficiaires qui se trouvent un emploi et sortent du programme chaque année, nous avons combiné les données mensuelles recueillies par le Ministère auprès des gestionnaires de services pour établir le pourcentage de bénéficiaires qui sortent du programme pour occuper un emploi. Nous avons constaté qu'à l'échelle de la province, seulement 10 % à 13 % des bénéficiaires du programme Ontario au travail sont sortis du programme pour trouver un emploi au cours des cinq dernières années, dont seulement 10 % en 2017-2018. La **figure 14** montre les résultats à l'échelle de la province, au cours des cinq dernières années, pour ce qui est des départs du programme pour occuper un emploi, ainsi

que les résultats que nous avons calculés pour les indicateurs de rendement du Ministère liés aux revenus d'emploi des bénéficiaires.

### Le Ministère ne compare pas les résultats d'emploi des gestionnaires de services pour déterminer les pratiques exemplaires et prendre des mesures correctives

Nous avons constaté que le Ministère ne compare pas les résultats d'emploi qu'il recueille auprès des gestionnaires de services pour déterminer les pratiques exemplaires et les cas qui nécessitent des mesures correctives. Nous avons analysé ces résultats et constaté des différences importantes entre les résultats d'emploi des gestionnaires de services. Le Ministère devrait surveiller la situation. Par exemple, en 2017-2018, chez le tiers de tous les gestionnaires de services, le pourcentage de bénéficiaires qui quittaient le programme pour occuper un emploi était de plus de 20 %, mais chez un cinquième des gestionnaires de services, il était de moins de 10 %. La **figure 15** montre les gestionnaires de services ayant le pourcentage le plus élevé et le plus faible de départs du programme

pour occuper un emploi comparativement à la moyenne provinciale.

Comme il est décrit à la **section 5.4**, nous avons constaté que les mesures de soutien à l'emploi offertes aux bénéficiaires du programme Ontario au travail par les quatre gestionnaires de services que nous avons visités variaient. Il est donc important que le Ministère examine les liens entre les mesures de soutien à l'emploi des gestionnaires de services et les résultats d'emploi des bénéficiaires afin de prendre des mesures pour améliorer les résultats.

### Le Ministère ne publie pas de rapport sur les résultats des bénéficiaires en matière d'emploi

Le Ministère publie diverses statistiques sur le programme Ontario au travail sur son site Web, y compris le nombre de bénéficiaires de l'aide, les caractéristiques démographiques des bénéficiaires, la durée de l'aide et le pourcentage de bénéficiaires ayant un revenu. Toutefois, le Ministère ne rend pas publics le nombre ni la proportion de bénéficiaires du programme Ontario au travail qui se trouvent un emploi chaque année. La diffusion de ces résultats donnerait aux Ontariennes de l'information sur

**Figure 14 : Résultats de l'indicateur de rendement du programme Ontario au travail, de 2013-2014 à 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Pourcentage de cas de bénéficiaires sortant du programme pour intégrer le marché du travail	13	12	9	10	10
Pourcentage de cas de bénéficiaires ayant un revenu d'emploi	10	10	11	12	12
Revenu d'emploi mensuel moyen par cas* (\$)	732	778	810	778	815

\* Un cas s'entend d'un particulier ou d'une famille bénéficiant de l'aide sociale (c'est-à-dire qu'une famille bénéficiant de l'aide sociale correspond à un cas).

**Figure 15 : Résultats des indicateurs de rendement des gestionnaires de services, 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	% des cas de bénéficiaires intégrant le marché du travail	% des cas avec des revenus d'emploi	Moyenne mensuelle des revenus d'emploi par cas (\$)
<b>Province</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>815</b>
Gestionnaire de services – Maximum	29	22	966
Gestionnaire de service – Minimum	2	9	698

l'efficacité du programme pour aider les personnes à trouver un emploi.

#### 4.2.2 Le Ministère n'a pas de cible pour réduire rapidement le délai de traitement des dossiers des bénéficiaires de son programme d'aide temporaire

L'objectif du programme Ontario au travail est de fournir une aide financière temporaire à ceux qui en ont besoin pour les aider à trouver un emploi et à devenir autonomes. Cependant, nous avons constaté, comme ce fut le cas lors du dernier audit de ce programme en 2009, que le Ministère n'a pas défini ce qu'il considère comme une période temporaire. De plus, comme le montre la **figure 3**, nous avons constaté que la durée de l'aide a presque doublé, passant d'une moyenne de 19 mois consécutifs en 2008-2009 à près de trois ans en 2017-2018.

Malgré cette tendance, nous avons constaté que le Ministère n'a pas établi de cibles ni d'indicateurs de rendement précis pour l'ensemble de la province ou les gestionnaires de services en ce qui concerne la durée de l'aide. Il n'y a pas non plus de cibles ni d'indicateurs de rendement en place pour mesurer le temps qu'il faut aux bénéficiaires du programme Ontario au travail pour trouver un emploi. Nous avons constaté que le Ministère avait un indicateur de cette nature jusqu'en 2015. Toutefois, le Ministère a cessé de contrôler ces données et de mesurer les résultats pour cet indicateur en 2015 afin de mettre en œuvre son système de technologie de l'information; il n'a pas encore remplacé cet indicateur.

Dans d'autres administrations canadiennes, nous avons constaté que certains programmes

provinciaux d'aide sociale mesurent la durée de réception de l'aide sociale et en font rapport. Par exemple, le programme d'aide au revenu de la Colombie-Britannique fait état de la durée moyenne de l'aide aux personnes qu'il juge aptes au travail. Quant à lui, le programme d'aide de la Saskatchewan fait état du pourcentage de personnes qu'il juge aptes au travail et qui quittent le programme dans les six mois.

#### Le Ministère manque d'information pour expliquer l'augmentation de la durée de l'aide

Nous avons remarqué que le Ministère compile des données sur la durée de l'aide à l'échelle de la province et par gestionnaire de services, mais qu'il n'analyse pas et ne compare pas régulièrement la durée de l'aide à la situation du marché du travail ou aux données démographiques des bénéficiaires. Ce genre de comparaison pourrait améliorer sa compréhension des raisons de la durée croissante de l'aide. De plus, le Ministère ne compare pas les différences de temps entre les gestionnaires de services pour déterminer si ces différences sont raisonnables et prendre des mesures correctives lorsqu'elles ne le sont pas.

Selon notre analyse des données du Ministère pour 2017-2018, la durée moyenne de l'aide que reçoit une personne du programme Ontario au travail chez un gestionnaire de services pourrait être plus de deux fois plus longue que la durée moyenne dans le cas d'un autre gestionnaire de services, selon le lieu de résidence de cette personne en Ontario. La **figure 16** illustre les différences entre les gestionnaires de services en Ontario pour ce qui est de la durée moyenne de l'aide.

**Figure 16 : Comparaison du nombre moyen de mois consécutifs de prestations du programme Ontario au travail, de 2013-2014 à 2017-2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
<b>Moyenne provinciale</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
Gestionnaire de services - Maximum	30	35	40	41	42
Gestionnaire de service - Minimum	11	13	16	17	19

### Les indicateurs d'emploi du Ministère ne mesurent pas si les bénéficiaires se trouvent un emploi stable

Les indicateurs de rendement actuels du Ministère qui permettent de déterminer si une personne s'est trouvé un emploi ne permettent pas de déterminer si celui-ci est un emploi stable. Il en est ainsi parce que ces indicateurs ne font pas la distinction entre les personnes qui sortent temporairement du programme Ontario au travail — par exemple, pour un travail saisonnier ou un contrat temporaire — et celles qui se sont trouvé un emploi à long terme. Les personnes qui sont inscrites au programme Ontario au travail ou qui ne le sont pas parce qu'elles occupent un emploi temporaire comptent comme une sortie vers le marché du travail chaque fois qu'elles quittent le programme. Nous avons constaté que, jusqu'en 2015, le Ministère avait des indicateurs qui mesuraient la durée de l'emploi des personnes qui avaient quitté le programme. Cependant, le Ministère a cessé d'analyser ces données et de mesurer les résultats pour ces indicateurs afin de mettre en œuvre son système de technologie de l'information, et il ne les a pas encore remplacés.

Bien que les indicateurs de rendement actuels du Ministère ne permettent pas de suivre la proportion de personnes qui sortent du programme Ontario au travail pour occuper un emploi et le maintiennent, le Ministère nous a fourni une étude portant sur les cas de bénéficiaires qui ont quitté le programme pour trouver un emploi entre janvier et mars 2013. L'étude a révélé que 35 % avaient réintégré le programme Ontario au travail en octobre 2014.

#### 4.2.3 Le Ministère n'a pas d'indicateurs de rendement pour mesurer et améliorer les résultats des bénéficiaires ayant d'importants obstacles à l'emploi

Le Ministère exige des gestionnaires de services qu'ils aident les bénéficiaires du programme Ontario au travail à surmonter les obstacles qui les empêchent de se préparer au marché du travail ou de chercher un emploi. Toutefois, nous avons constaté que le

Ministère ne dispose pas d'indicateurs de rendement ni de cibles connexes pour mesurer l'efficacité des efforts déployés par les gestionnaires de services pour aider les bénéficiaires à surmonter ces obstacles.

Dans notre sondage, près de 90 % des gestionnaires de services de la province ont indiqué que les problèmes de santé mentale ou de toxicomanie étaient deux des obstacles à l'emploi les plus importants auxquels se heurtent les personnes relevant de leurs services. Parmi les autres obstacles importants signalés par de nombreux gestionnaires de services, mentionnons l'itinérance, l'instabilité du logement et le manque d'éducation et de compétences. Les gestionnaires de services ont indiqué que les personnes qui font face à plusieurs obstacles à l'emploi doivent souvent stabiliser leur vie avant d'essayer d'entrer sur le marché du travail.

Selon notre analyse des données du Ministère, près de 100 000 personnes, soit l'équivalent d'environ 36 % des adultes recevant des prestations du programme Ontario au travail au 31 mars 2018, avaient été classées par leur responsable de cas comme ayant besoin de stabiliser leur vie et requérant de l'aide pour surmonter leurs obstacles à l'emploi. La **figure 17** montre le pourcentage de bénéficiaires du programme Ontario au travail au 31 mars 2018, selon la catégorie de leurs objectifs courants, comme stabiliser leur vie, suivre une formation, trouver un emploi ou conserver un emploi.

Si les gestionnaires de services n'aident pas ces bénéficiaires, qui représentent 36 % des cas d'adultes, à stabiliser leur vie, il y a un risque qu'elles ne sortent pas du programme Ontario au travail pour occuper un emploi. Malheureusement, le Ministère ne mesure pas ces catégories pour voir dans quelle mesure les bénéficiaires réussissent à passer d'un objectif à l'autre pour éventuellement occuper un emploi stable.

### Figure 17 : Objectifs des bénéficiaires du programme Ontario au travail, mars 2018

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	% du total de bénéficiaires
Stabilisation de la vie	36
Préparation à l'emploi	14
Formation	7
Trouver un emploi	26
Conserver un emploi	7
Aucun objectif	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

Une autre préoccupation a trait au fait que, comme le montre la **figure 17**, près de 10 % des bénéficiaires (28 000) n'avaient pas d'objectif enregistré dans le système de TI du Ministère. Nous avons constaté que le Ministère n'exige pas que les gestionnaires de services consignent cette information. Par conséquent, cette absence de renseignements limite la capacité du Ministère de surveiller les progrès de ces bénéficiaires vers l'obtention d'un emploi et l'autonomie.

#### RECOMMANDATION 3

Pour améliorer l'efficacité du programme Ontario au travail en aidant les gens à trouver un emploi et à devenir autonomes, et pour évaluer l'efficacité des gestionnaires de services qu'il finance, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- établisse des indicateurs et des cibles de rendement pour la durée de l'aide accordée aux bénéficiaires;
- établisse des indicateurs et des cibles de rendement pour mesurer si les bénéficiaires obtiennent un emploi durable;
- établisse des indicateurs de rendement et des cibles qui fournissent suffisamment d'information pour aider le Ministère à mesurer les progrès des gestionnaires

de services qui aident les bénéficiaires à surmonter leurs obstacles à l'emploi;

- surveille le rendement des gestionnaires de programmes et de services afin de déterminer et de prendre des mesures correctives lorsque les objectifs et les attentes ne sont pas atteints;
- rende compte publiquement de l'efficacité du programme Ontario au travail pour ce qui est d'aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à le conserver.

#### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Pour appuyer l'amélioration continue de la qualité et la diffusion des pratiques exemplaires, il élabore un cadre de mesure du rendement avec l'apport substantiel des gestionnaires de services et des personnes ayant un vécu expérientiel. Ce cadre comprendra des indicateurs de la durée du recours des bénéficiaires à l'aide, des renseignements sur la viabilité de l'emploi obtenu et des mesures indiquant si les obstacles à l'emploi sont éliminés au fil du temps.

Le cadre devrait être parachevé d'ici la fin de 2018-2019. Par la suite, en consultation avec les gestionnaires de services, le Ministère établira des cibles pour les principales mesures redditionnelles qui s'alignent sur le cadre. Ces mesures et les cibles connexes seront intégrées aux contrats de services d'ici avril 2020. Le Ministère surveillera alors le rendement des gestionnaires de programmes et de services afin de déterminer et de prendre au besoin des mesures correctives. Il étudiera en outre les mécanismes appropriés pour rendre publiquement compte du rendement.

#### RECOMMANDATION 4

Afin d'accroître l'efficiency et l'efficacité du programme Ontario au travail, qui est conçu pour fournir une aide temporaire,

nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) évalue l'aptitude du programme dans sa conception actuelle et prenne des mesures pour qu'il réponde plus efficacement aux besoins des bénéficiaires aux prises avec d'importants obstacles à l'emploi qui requièrent un soutien important pour obtenir un emploi, ou qui ont reçu de l'aide pendant de longues périodes sans parvenir à trouver un emploi.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et reconnaît que des améliorations peuvent être apportées au programme pour venir en aide aux personnes confrontées à d'importants obstacles à l'emploi. Le Ministère examinera l'efficacité avec laquelle le programme Ontario au travail soutient ces bénéficiaires; cela consistera notamment à cerner des possibilités avec des ministères partenaires comme ceux de la Formation et des Collèges et Universités, de la Santé et des Soins de longue durée, et des Affaires municipales et du Logement afin d'intégrer les soutiens locaux pour aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à le conserver, en mettant l'accent sur les interventions de stabilisation de la vie pour les personnes aux prises avec d'importants obstacles à l'emploi.

### 4.3 Le Ministère ne sait pas si les gestionnaires de services offrent le programme Ontario au travail de façon rentable

#### 4.3.1 Les gestionnaires de services ne respectent peut-être pas les lignes directrices sur le ratio des employés du Ministère aux bénéficiaires

Comme décrit à la **section 2.1.1**, le Ministère fournit du financement aux gestionnaires de

services pour couvrir les coûts liés à la prestation du programme Ontario au travail. Cependant, nous avons constaté que le Ministère n'obtient pas de données sur les niveaux de dotation des gestionnaires de services, comme le nombre de responsables de cas, pour analyser et évaluer si leurs niveaux de dotation respectent les lignes directrices établies par le Ministère, et s'ils affectent suffisamment de ressources pour exécuter efficacement le programme Ontario au travail.

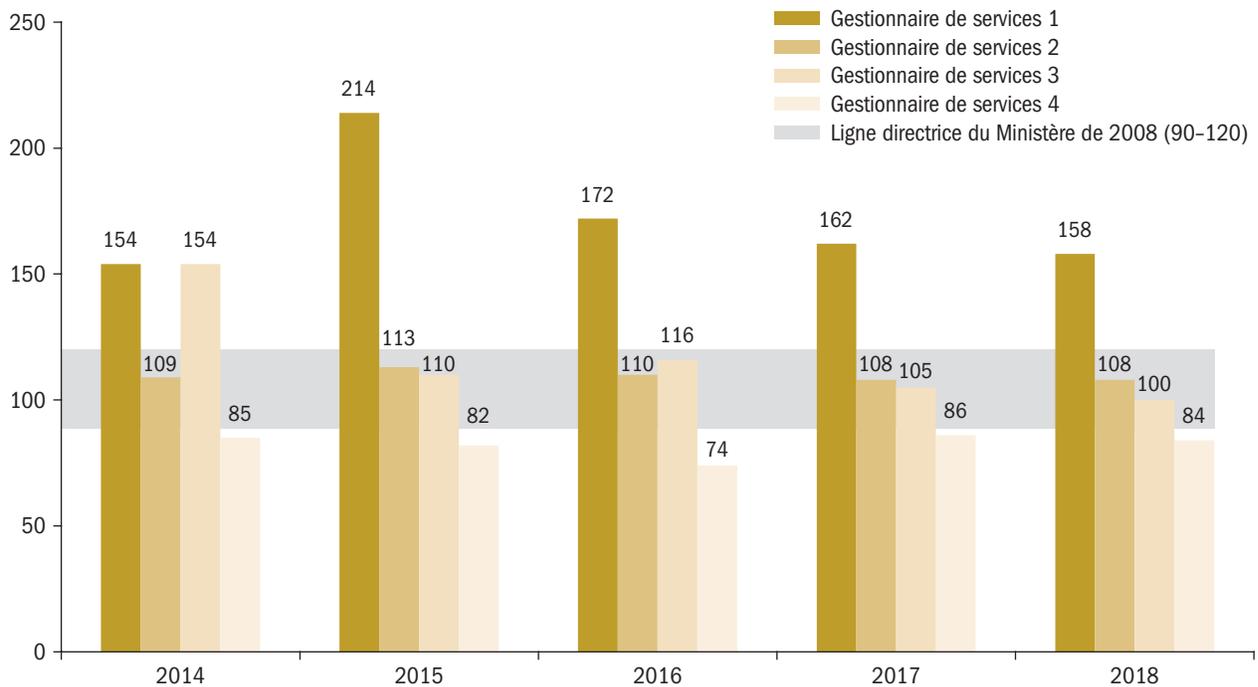
En 2008, le Ministère a établi des lignes directrices qui indiquaient qu'une charge de travail convenable comportait de 90 à 120 dossiers par responsable de cas du programme Ontario au travail. Toutefois, il n'oblige pas les gestionnaires de services à respecter ces lignes directrices; ceux-ci peuvent établir leurs propres niveaux de dotation.

Nous avons obtenu des données sur la dotation des gestionnaires de services et déterminé qu'il y a des différences importantes entre les gestionnaires de services pour ce qui est du ratio bénéficiaires-responsables de cas. Comme l'illustre la **figure 18**, nous avons constaté que la charge de travail de l'un des gestionnaires de services que nous avons visités était beaucoup plus élevée que celle des trois autres gestionnaires de services que nous avons visités. De plus, nous avons constaté que le nombre de cas de ce gestionnaire de services — qui a atteint 214 cas par responsable en 2015 — dépassait de beaucoup la ligne directrice de 2008 du Ministère pour chacune des cinq dernières années.

La ligne directrice du Ministère indique également qu'en ce qui concerne les bénéficiaires qui font face à des obstacles à l'emploi importants, il conviendrait peut-être de respecter un ratio bénéficiaires-responsables de cas de 45:1. Au 31 mars 2018, chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, de 28 % à 44 % des adultes participant au programme Ontario au travail étaient identifiés comme ayant besoin d'activités de stabilisation de la vie; ils devaient donc surmonter d'importants obstacles à l'emploi. Il est donc possible que les quatre gestionnaires de services que nous avons visités dépassent ce que le

**Figure 18 : Charge de travail annuelle moyenne des gestionnaires de services visités par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, de 2014 à 2018**

Source des données : gestionnaires des services du programme Ontario au travail



Ministère considère comme un ratio bénéficiaires-responsables de cas optimal.

Nous notons que les réponses des gestionnaires de services à notre sondage ont également soulevé des préoccupations au sujet de la charge de travail. De nombreux gestionnaires de services ont expliqué que l'un des obstacles à la prestation efficace du programme a trait au fait de ne pas pouvoir passer suffisamment de temps avec les bénéficiaires. Les réponses indiquent que le personnel a de la difficulté à aider les bénéficiaires qui doivent composer avec des obstacles multiples, notamment des problèmes de santé mentale, de toxicomanie, d'alphabétisation et de manque de logements. Les gestionnaires de services nous ont fait savoir que le personnel a généralement besoin de plus de temps pour s'occuper de ces cas.

#### 4.3.2 Le Ministère ne compare pas les différences dans les coûts d'administration des gestionnaires de services pour déterminer s'ils sont raisonnables

Nous avons constaté qu'il y a d'importantes différences dans les coûts d'administration du programme Ontario au travail entre les gestionnaires de services. Comme l'indique la **section 2.1.3**, le Ministère finance au moins 50 % des coûts d'administration des gestionnaires de services. Toutefois, le Ministère n'analyse pas les coûts pour déterminer s'ils sont raisonnables et, dans la négative, quelles mesures correctives sont nécessaires. Par ailleurs, le Ministère n'a pas enquêté sur l'incidence de ces différences sur la qualité des services offerts aux bénéficiaires du programme Ontario au travail.

**Figure 19 : Coûts d'exécution du programme par le gestionnaire de services par cas du programme Ontario au travail, de janvier à décembre 2017 (\$)**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Dépenses administratives			
	Locaux à bureaux <sup>1</sup>	générales <sup>2</sup>	Technologie <sup>3</sup>	Services internes <sup>4</sup>
<b>Moyenne provinciale</b>	<b>166</b>	<b>96</b>	<b>67</b>	<b>196</b>
Gestionnaire de services – Maximum	373	439	246	700
Gestionnaire de service – Minimum	67	23	6	4

1. Comprend les coûts comme la location annuelle d'un immeuble.

2. Comprend les coûts comme l'ameublement, l'entretien de l'immeuble, le téléphone et les frais postaux.

3. Comprend le matériel informatique, les logiciels, les réseaux, les coûts d'exploitation et d'entretien.

4. Comprend les coûts associés aux services administratifs, comme les services juridiques, comptables et de ressources humaines.

Nous avons analysé et comparé les coûts d'administration des gestionnaires de services (voir les maximums, les minimums et les moyennes à la **figure 19**) et constaté des différences entre les gestionnaires de services, y compris des différences importantes qui devraient être surveillées par le Ministère. Plus précisément, nous avons constaté que les coûts des services internes, comme les services juridiques, de comptabilité et de gestion des ressources humaines, étaient en moyenne inférieurs à 100 \$ par cas du programme Ontario au travail, chez 21 (45 %) gestionnaires de services, tandis que chez 12 gestionnaires de services, le coût par cas était supérieur à 200 \$ et pouvait atteindre 700 \$.

faire l'objet de mesures correctives pour améliorer les résultats;

- compare les coûts des gestionnaires de services pour offrir le programme Ontario au travail afin de comprendre et de déterminer les raisons de ces différences et de prendre des mesures correctives au besoin;
- détermine si la proportion des coûts d'exécution du programme des gestionnaires de services qu'il finance contribue efficacement à l'amélioration des résultats pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail.

## RECOMMANDATION 5

Pour veiller à ce que les gestionnaires de services assurent la prestation efficace et efficiente du programme Ontario au travail, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- consigne, analyse et compare la dotation des gestionnaires de services et le nombre de cas de bénéficiaires, tant entre les gestionnaires de services que par rapport aux lignes directrices du Ministère pour ensuite faire un suivi des écarts importants afin de cerner les pratiques prometteuses et les cas devant

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Pour veiller à ce que les gestionnaires de services exécutent le programme de manière efficiente et efficace, le Ministère examinera leurs ratios des chargés de cas aux bénéficiaires et les modèles de dotation afin de cerner les pratiques prometteuses sous l'angle de l'amélioration économique des résultats pour les bénéficiaires. Le Ministère procédera en outre à l'analyse robuste les dépenses de mise en œuvre des gestionnaires de services pour recenser et partager les pratiques exemplaires, en plus de surveiller continuellement les dépenses pour veiller à ce qu'elles contribuent à l'obtention de résultats pour les bénéficiaires. Ces examens seront terminés d'ici le deuxième trimestre de 2020-2021.

Le Ministère lance en outre un examen du modèle actuel de financement de la mise en œuvre du programme Ontario au travail. Cet examen prendra en considération un nouveau modèle qui reflète l'approche la plus efficace à l'égard du partage des coûts en vue de maximiser les résultats pour les bénéficiaires. Cet examen sera terminé d'ici le deuxième trimestre de 2020-2021.

#### 4.4 Les efforts du Ministère pour prévenir les trop-payés et améliorer leur recouvrement sont limités

Au 31 mars 2018, 730 millions de dollars de trop-payés non réglés à des bénéficiaires n'avaient pas été recouverts, ce qui représente

une augmentation de 100 millions de dollars par rapport au total de 630 millions de dollars de trop-payés non réglés au 31 mars 2014. La **figure 20** illustre les nouveaux trop-payés annuels, les recouvrements et les radiations au cours de chacune des cinq dernières années, y compris s'ils se rapportent à des bénéficiaires actifs ou inactifs (anciens).

Les trop-payés de l'aide financière aux bénéficiaires se produisent lorsqu'une personne reçoit un paiement supérieur à la prestation à laquelle elle avait droit. Diverses raisons expliquent les trop-payés, notamment les retards dans la déclaration des changements touchant la situation personnelle et financière, le défaut de divulguer les renseignements financiers pertinents, la fausse déclaration des faits personnels et financiers pertinents et les erreurs administratives.

**Figure 20 : Trop-payés de 2013-2014 à 2017-2018 (en millions de dollars)**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Solde d'ouverture au 1 <sup>er</sup> avril	Nouveaux trop-payés	Recouvrements	Radiations	Rajustements*	Solde de clôture au 31 mars
<b>2013-2014</b>						
Actifs	134	69	(52)	0	(13)	138
Inactifs	463	52	(33)	(2)	12	492
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>121</b>	<b>(85)</b>	<b>(2)</b>	<b>(1)</b>	<b>630</b>
<b>2014-2015</b>						
Actifs	138	187	(138)	(2)	12	197
Inactifs	492	56	(32)	(50)	(16)	450
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>243</b>	<b>(170)</b>	<b>(52)</b>	<b>(4)</b>	<b>647</b>
<b>2015-2016</b>						
Actifs	197	131	(93)	(2)	(43)	190
Inactifs	450	86	(79)	(2)	39	494
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>218</b>	<b>(172)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>	<b>684</b>
<b>2016-2017</b>						
Actifs	190	98	(91)	(3)	(24)	170
Inactifs	494	59	(46)	(2)	22	527
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>157</b>	<b>(137)</b>	<b>(5)</b>	<b>(2)</b>	<b>697</b>
<b>2017-2018</b>						
Actifs	170	82	(60)	0	(20)	172
Inactifs	527	55	(39)	(3)	18	558
<b>Total</b>	<b>697</b>	<b>137</b>	<b>(99)</b>	<b>(3)</b>	<b>(2)</b>	<b>730</b>

\* Les rajustements se rapportent principalement aux changements dans l'état des bénéficiaires du programme Ontario au travail (actifs ou inactifs).

#### 4.4.1 Le Ministère exige que les gestionnaires de services réévaluent l'admissibilité seulement tous les 24 mois, ce qui augmente le risque que les trop-payés ne soient pas détectés

En janvier 2012, le Ministère a révisé sa politique sur la fréquence à laquelle les gestionnaires de services doivent réévaluer l'admissibilité d'un bénéficiaire pour continuer de recevoir des prestations du programme Ontario au travail : cette fréquence est passée de tous les 12 mois à tous les 24 mois. Cependant, nous avons constaté que l'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités avait sa propre politique de procéder à des réévaluations de l'admissibilité tous les 12 mois afin de mieux prévenir les trop-payés importants qui pourraient autrement se produire si les changements de la situation des bénéficiaires ne sont pas détectés. Par ailleurs, en réponse à notre sondage, plus de 15 % des gestionnaires de services ont indiqué que leur politique relative aux réévaluations de la situation financière prévoyait un contrôle tous les 12 mois. Comme il est décrit à la **section 4.4.3**, le fait de détecter les trop-payés le plus tôt possible pendant qu'un bénéficiaire reçoit encore de l'aide peut accroître la proportion de trop-payés qu'un gestionnaire de services réussit à recouvrer.

Le Ministère nous a indiqué qu'il a révisé la fréquence de ses réévaluations de la situation financière pour la faire passer de 12 à 24 mois parce qu'il entend exiger que les gestionnaires de services ajoutent à ces réévaluations un processus de réévaluation de l'admissibilité (décrit à la **section 2.5**). Dans le cadre de ce processus, les gestionnaires de services ont examiné les dossiers des bénéficiaires qui, selon le Ministère, risquaient le plus de ne pas être admissibles. Or, ce processus a été mis en veilleuse pendant plus de deux ans, soit entre novembre 2014 et mars 2017, et il ne fonctionne toujours pas comme prévu (voir la **section 5.1.4**).

#### Le Ministère ne vérifie pas si les gestionnaires de services effectuent des réévaluations de l'admissibilité à l'aide financière.

Comme indiqué à la **section 5.1.3**, nous avons constaté que les gestionnaires de services que nous avons visités n'avaient pas toujours effectué les réévaluations de l'admissibilité à l'aide financière dans le délai de 24 mois exigé par le Ministère. Lors du suivi que nous avons fait en 2011 de notre *Rapport annuel 2009*, le Ministère nous a informés que le nouveau système informatique plus efficace qu'il allait mettre au point serait en mesure de détecter les cas de non-conformité aux exigences du programme, comme celles concernant les réévaluations de l'admissibilité financière. Cependant, nous avons constaté lors de l'audit que le Ministère n'a pas veillé à ce que tous les gestionnaires de services utilisent le système d'information existant (Système automatisé de gestion de l'aide sociale) de façon à permettre au Ministère de faire le suivi du moment où l'admissibilité d'un bénéficiaire du programme Ontario au travail a été réévaluée. Par conséquent, le Ministère n'est pas en mesure de déterminer si tous les gestionnaires de services achèvent ces réévaluations dans le délai de deux ans prescrit et de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

#### 4.4.2 Il n'y a pas de suivi des causes sous-jacentes des trop-payés, ce qui limite la capacité des gestionnaires de services de les prévenir

Nous avons constaté que les gestionnaires de services n'ont pas la capacité de consigner dans leurs systèmes d'information la raison des trop-payés. La raison des trop-payés est déterminée par le système de TI du Ministère, mais ces raisons générées par le système sont trop vagues pour que l'on puisse comprendre pourquoi il y a eu un trop-payé. En l'absence de données permettant de comprendre les causes systémiques les plus courantes à l'origine des trop-payés, ainsi que de données permettant d'analyser la façon dont les

responsables de cas ou le système d'information ont déterminé le trop-payé, les gestionnaires de services sont incapables de déterminer comment prévenir ou réduire les trop-payés systémiques.

Les gestionnaires de services n'ont pu nous dire que de façon anecdotique quelles étaient, à leur avis, les causes les plus courantes à l'origine des trop-payés. Selon les réponses des gestionnaires de services à notre sondage, la cause la plus fréquente à l'origine des trop-payés était le revenu ou les actifs non déclarés par le bénéficiaire. Parmi les autres raisons les plus fréquentes, mentionnons les changements non signalés touchant la situation du bénéficiaire, par exemple le déménagement d'un conjoint ou d'un enfant, et l'incarcération du bénéficiaire.

Les gestionnaires de services ont également signalé que les responsables de cas peuvent commettre des erreurs lorsqu'ils entrent des renseignements sur les bénéficiaires, ce qui donne lieu à des trop-payés, et que la complexité du système de TI — le Système automatisé de gestion de l'aide sociale — contribue à ce problème.

## RECOMMANDATION 6

Pour réduire le nombre et l'importance des trop-payés versés aux bénéficiaires, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- réexamine sa décision de prolonger le délai de réévaluation de l'admissibilité des bénéficiaires de 12 mois à 24 mois afin de choisir une période fondée sur les risques qui prévient le plus efficacement les trop-payés;
- améliore ses systèmes et ses processus pour déterminer et consigner la cause des trop-payés afin que les gestionnaires de services puissent les analyser et prendre des mesures pour en minimiser la survenance.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et convient qu'il faudrait prendre des mesures

pour réduire la survenance des trop-payés dans la mesure possible, et il posera les gestes suivants en 2019-2020 pour appuyer les efforts accrus de prévention et de détection rapide des trop-payés :

- il accroîtra sa capacité d'analyse des données et le partage d'information de tiers pour recenser les cas à risque élevé;
- il augmentera le nombre d'examen de l'admissibilité terminés portant sur des cas plus susceptibles de comporter un trop-payé.

De plus, les initiatives suivantes font partie du plan de modernisation de la prestation des services qui, d'après le Ministère, devrait réduire les cas de trop-payés :

- mettre en place des modes souples et pratiques de prestation des services (en ligne, etc.) afin que les bénéficiaires puissent déclarer leurs revenus et les changements dans leur situation en temps opportun;
- rationaliser l'accès aux programmes fédéraux de prestations pour les bénéficiaires de 65 ans et plus afin de réduire les cas de trop-payés.

Le Ministère convient en outre que l'information sur les causes des trop-payés aiderait les gestionnaires de services à prendre des mesures appropriées afin de les réduire, et il déterminera la meilleure façon de recueillir cette information, d'analyser les résultats et de veiller à ce que des mesures soient prises d'ici la fin de 2019-2020.

### 4.4.3 Le Ministère aurait pu aider les gestionnaires de services à recouvrer des millions de dollars de trop-payés

Nous avons constaté chez l'ensemble des gestionnaires de services que 76 % des trop-payés non réglés avaient été versés à des personnes qui n'étaient plus des bénéficiaires du programme Ontario au travail. Nous avons également constaté que les gestionnaires de services recouvrent

beaucoup moins de trop-payés auprès d'anciens bénéficiaires qu'auprès de bénéficiaires actifs. Au 31 mars 2018, le total des trop-payés non réglés s'élevait à 730 millions de dollars. De ce nombre, 558 millions de dollars ou 76 %, sont liés à des bénéficiaires inactifs (anciens) du programme Ontario au travail, comme le montre la **figure 20**. Les données du Ministère montrent qu'en 2017-2018, les gestionnaires de services ont recouvré seulement 39 millions de dollars, ou 7 %, des 582 millions de dollars liés aux comptes inactifs. En revanche, au cours de la même période, ils ont recouvré 60 millions de dollars, ou 24 %, des 252 millions de dollars se rapportant aux comptes actifs.

Nous avons noté que les gestionnaires de services peuvent recouvrer les trop-payés auprès des personnes qui reçoivent de l'aide au moyen de retenues automatisées appliquées aux paiements futurs jusqu'à ce que le trop-payé soit remboursé. Toutefois, dans le cas des personnes qui ne reçoivent plus d'aide, le recouvrement des trop-payés prend généralement du temps et exige plus d'efforts. Il est donc important de détecter les trop-payés le plus tôt possible pendant que les personnes continuent de recevoir activement des prestations du programme pour accroître la proportion de trop-payés recouverts par les gestionnaires de services.

### **Au moins 35 millions de dollars de trop-payés auraient pu être recouverts, mais le plan d'augmentation du taux de remboursement de la dette de 5 % à 10 % a été annulé**

Les gestionnaires de services peuvent demander un taux de remboursement des trop-payés pouvant atteindre 10 %, mais ils exigent généralement un taux de 5 % aux bénéficiaires actifs. En juillet 2015, le Ministère a reçu l'approbation du Conseil du Trésor de faire passer de 5 % à 10 % le taux de recouvrement des trop-payés aux bénéficiaires actifs du programme Ontario au travail. Cependant, il a ensuite décidé de ne pas apporter le

changement prévu en raison de préoccupations au sujet de son incidence sur les bénéficiaires.

Le Ministère a estimé que si le taux de recouvrement de 10 % avait été mis en œuvre, il aurait recouvré des trop-payés supplémentaires d'au moins 35 millions de dollars d'avril 2016 à mars 2018 auprès des bénéficiaires actifs du programme Ontario au travail.

L'augmentation du taux de recouvrement des trop-payés augmente également les chances que le gouvernement recouvre une plus grande proportion des trop-payés puisque la proportion des trop-payés totaux recouverts auprès des bénéficiaires actifs en 2017-2018 était trois fois plus élevée que celle recouvrée auprès des anciens bénéficiaires.

### **Le Ministère n'a pas donné suite aux conseils concernant l'utilisation du programme de recouvrement de l'ARC pour récupérer des millions de dollars de plus auprès d'anciens bénéficiaires**

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons recommandé que le Ministère évalue la pertinence de renvoyer les trop-payés payables par des bénéficiaires inactifs au Programme de compensation de dettes par remboursement de l'Agence du revenu du Canada à des fins de recouvrement. Lors du suivi de 2011 de notre *Rapport annuel 2009*, le Ministère nous a informés qu'un groupe de travail qu'il avait mis sur pied pour examiner les politiques et les pratiques en matière de recouvrement des trop-payés avait recommandé que ce programme soit élargi à tous les gestionnaires de services parce que les montants recouverts dépassaient les coûts des efforts de recouvrement. Toutefois, le Ministère n'a pas pris de mesures pour mettre en œuvre le programme auprès de l'ensemble des gestionnaires de services afin de faciliter le recouvrement des trop-payés des anciens bénéficiaires.

Actuellement, un seul gestionnaire de services utilise ce programme. Entre 2013 et 2017, soit d'après les plus récentes données disponibles, ce

gestionnaire de services a recouvré des trop-payés totalisant 4,5 millions de dollars, auprès de plus de 6 000 personnes, montant qu'il aurait autrement été difficile de recouvrer parce que ces personnes ne recevaient plus d'aide financière du programme Ontario au travail. Le gestionnaire de services nous a expliqué qu'il s'agissait d'un exemple de moyen efficace et rentable de recouvrer les trop-payés.

Le programme fonctionne de la façon suivante : les trop-payés du programme Ontario au travail sont des dettes payables aux gestionnaires de services, mais, à la discrétion du Ministère, ils peuvent aussi être considérés comme des dettes payables au gouvernement provincial. En pareils cas, le gestionnaire de services peut transférer les cas de trop-payé à l'unité des services financiers du Ministère à des fins de recouvrement par l'entremise du programme de l'Agence du revenu du Canada. Dans le cadre de ce programme, l'Agence du revenu du Canada agit à titre d'agence de recouvrement pour la province en interceptant le remboursement de l'impôt sur le revenu, le remboursement de la TPS et les crédits d'impôt provinciaux d'un particulier et en transférant cet argent à la province pour rembourser le trop-payé du programme Ontario au travail.

Nous avons remarqué que le ministère des Finances utilise également ce programme pour recouvrer les prêts d'aide aux étudiants de l'Ontario auprès des personnes qui n'ont pas remboursé leur prêt.

#### **4.4.4 Le Ministère exerce une surveillance limitée de l'efficacité des gestionnaires de services à recouvrer les trop-payés**

##### **Le Ministère ne peut pas déterminer le montant des trop-payés qu'il recouvre auprès des bénéficiaires**

Les données du Ministère provenant du SAGAS indiquent que des trop-payés aux bénéficiaires ont totalisé près de 900 millions de dollars sur les cinq dernières années. Le Ministère a toutefois confirmé que cette somme pourrait inclure des trop-payés non valides, et qu'il n'est pas en

mesure de déterminer quelle proportion de ces 900 millions de dollars se rapporte à ces trop-payés invalides. Comme il est décrit dans notre Rapport annuel 2015 sur le SAGAS – Système automatisé de gestion de l'aide sociale, en 2014-2015 et en 2015-2016, les trop-payés ont augmenté en raison de problèmes rencontrés pendant la mise en œuvre du système. La **figure 20** illustre les augmentations substantielles des trop-payés au cours de ces années. Le Ministère a donc donné aux gestionnaires de services la capacité d'entrer les arriérés (sommes dues aux bénéficiaires du programme) dans le SAGAS afin de pouvoir compenser les trop-payés enregistrés par erreur. Par exemple, pour annuler un trop-payé de 1 000 \$ attribuable à une erreur, le gestionnaire de services pourrait entrer une créance de 1 000 \$ du programme en faveur du bénéficiaire afin de compenser le trop-payé. Dans cet exemple, le trop-payé de 1 000 \$ n'en est pas un véritable, mais le trop-payé et son recouvrement seraient inclus dans les données du Ministère sur le total des trop-payés et des recouvrements à la **figure 20**.

Le ministère nous a informés que les problèmes liés au système qui entraînaient la création de trop-payés erronés ont été réglés. Néanmoins, le Ministère nous a informés qu'il existe encore des scénarios valides dans lesquels les responsables de cas devraient réduire manuellement les trop-payés en saisissant les arriérés dans le SAGAS. Nous avons constaté que le Ministère ne surveille pas l'utilisation continue, par les gestionnaires de services, de cette mesure de contrepassation pour réduire les trop-payés.

Comme le ministère n'est pas en mesure de déterminer quelle proportion des trop-payés et des recouvrements enregistrés chaque année se rapportent à des trop-payés compensés manuellement, les recouvrements totaux pourraient ne pas refléter les recouvrements réels auprès des bénéficiaires du programme Ontario au travail. En effet, le Ministère ne peut pas surveiller, comparer ni évaluer avec exactitude l'efficacité

des gestionnaires de services au chapitre du recouvrement des trop-payés.

### Le Ministère n'examine pas l'efficacité des pratiques de recouvrement des trop-payés des gestionnaires de services

Nous avons constaté que le Ministère n'examine pas l'efficacité des pratiques de recouvrement des trop-payés des gestionnaires de services, malgré le fait que les gestionnaires de services recouvrent les trop-payés à des taux qui diffèrent considérablement. En 2017-2018, les montants recouverts variaient d'une moyenne de 160 \$ par cas chez un gestionnaire de services à une moyenne de 2 700 \$ chez un autre gestionnaire de services.

Ce manque de surveillance peut avoir une incidence sur les sommes recouvrées et remboursées au gouvernement. De plus, depuis janvier 2018, le Ministère finance 100 % des paiements aux bénéficiaires du programme Ontario au travail (voir la **section 2.1.3**). Par conséquent, tout montant exigible des bénéficiaires actuels ou anciens devient payable en entier à la province.

Le Ministère exige que les gestionnaires de services tentent de recouvrer la dette impayée des bénéficiaires au moyen de plans de remboursement volontaires et par le recours à un organisme privé de recouvrement de la dette si les gestionnaires de services choisissent cette option. Dans notre sondage, seulement 6 des 47 gestionnaires de services de la province ont déclaré avoir recours à un organisme de recouvrement. Bien qu'il soit possible que les taux de recouvrement semblent plus élevés qu'ils ne le sont en réalité en raison de la création d'arriérés par les responsables de cas pour compenser artificiellement les trop-payés (tel que décrit plus haut dans cette section), le Ministère devrait tout de même assurer le suivi de ces écarts entre les gestionnaires de services et prendre les mesures nécessaires pour améliorer les taux de recouvrement.

## RECOMMANDATION 7

Afin d'augmenter le taux de recouvrement des trop-payés par les gestionnaires de services et de disposer des renseignements nécessaires pour évaluer les efforts déployés par les gestionnaires de services pour recouvrer les trop-payés, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- analyse et réexamine la possibilité d'augmenter le taux de recouvrement des trop-payés auprès des bénéficiaires actifs du programme Ontario au travail dans la mesure où cela ne cause pas de difficultés financières indues;
- élargisse l'utilisation du programme de l'Agence du revenu du Canada pour recouvrer les trop-payés d'anciens bénéficiaires au moyen de remboursements d'impôt;
- apporte les changements nécessaires à ses systèmes pour distinguer les trop-payés et les recouvrements consignés par erreur;
- examine et compare les pratiques de recouvrement des gestionnaires de services afin de déterminer si elles sont efficaces et de prendre des mesures correctives lorsqu'elles ne le sont pas.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et convient que le recouvrement des trop-payés peut être amélioré. D'ici la fin de 2019-2020, il évaluera l'impact du relèvement du taux de recouvrement des défauts auprès des bénéficiaires du programme Ontario au travail dans la mesure où cela ne leur porte pas indûment préjudice sur le plan financier. Toujours d'ici la fin de 2019-2020, en consultation avec les gestionnaires de services, le Ministère :

- terminera l'évaluation du recours accru au programme de l'Agence du revenu du

Canada pour recouvrer les trop-payés d'anciens bénéficiaires du programme Ontario au travail. Des options et des recommandations seront élaborées sur la base de cette évaluation, et l'on tiendra compte du rapport coûts-avantages et des éventuels changements stratégiques, technologiques et de processus;

- cerner des occasions d'améliorer les pratiques, des systèmes et des méthodes redditionnelles visant le recouvrement des trop-payés afin de distinguer les trop-payés et les recouvrements erronés;
- examinera et comparera les processus et les pratiques en place pour recouvrer les trop-payés auprès des bénéficiaires du programme Ontario au travail, et partagera les pratiques exemplaires avec tous les gestionnaires de services pour faciliter la prise de mesures correctrices;
- élaborera et examinera des options pour assurer l'efficacité de la gestion et du recouvrement des trop-payés auprès des particuliers qui ne sont plus des bénéficiaires de l'aide sociale.

#### 4.5 Efforts du Ministère pour s'assurer que seuls les demandeurs admissibles reçoivent des prestations pour un régime alimentaire spécial.

Comme il est décrit à la **section 2.3**, l'allocation de régime alimentaire spécial est offerte aux bénéficiaires et à leur famille qui ont besoin d'un régime alimentaire spécial en raison d'un problème de santé approuvé. Le Ministère a déterminé que la viabilité de l'allocation de régime alimentaire spécial qu'il verse aux bénéficiaires du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées est une préoccupation importante, car le taux de participation et les dépenses

continuent d'augmenter. En ce qui concerne le programme Ontario au travail, à l'échelle de la province, le total des dépenses pour l'allocation de régime alimentaire spécial en 2017-2018 était de 77 millions de dollars, et le nombre moyen de bénéficiaires du programme Ontario au travail recevant cette allocation était d'environ 40 000, ce qui représente 16 % du nombre de bénéficiaires. Cela se compare à 67 millions de dollars et à environ 30 000 cas, ce qui représentait 15 % de la charge de travail en 2008-2009.

Le Ministère nous a également fait savoir qu'il sait que l'allocation de régime alimentaire spécial n'est pas toujours administrée comme prévu et que certains bénéficiaires peuvent l'utiliser pour suppléer à leur revenu mensuel plutôt que pour payer des dépenses alimentaires supplémentaires associées à un problème médical particulier.

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons également souligné la possibilité d'abus de l'allocation de régime alimentaire spécial par des demandeurs qui visitaient des professionnels de la santé qui étaient réputés être enclins à approuver ce genre de demandes.

Lors de notre suivi dans le *Rapport annuel 2011*, le Ministère nous a informés qu'il avait commencé à utiliser son système de TI pour cerner les tendances douteuses en temps opportun afin que des mesures puissent être prises. Toutefois, quatre ans se sont écoulés depuis la dernière évaluation par le Ministère des tendances et des demandes relatives à l'allocation d'un régime alimentaire spécial, y compris la mobilisation d'experts médicaux pour aider à détecter les tendances improbables.

Comme nous en discutons dans les sections suivantes, nous avons noté de nombreuses préoccupations qui soulignent le besoin d'une surveillance ministérielle supplémentaire de l'allocation de régime alimentaire spécial.

### 4.5.1 Plus de 25 % des cas du programme Ontario au travail d'un gestionnaire de services reçoivent l'allocation de régime alimentaire spécial comparativement à 13 % dans le reste de la province

Nous avons analysé les données qui nous ont été fournies par le Ministère et nous avons constaté que chez l'un des gestionnaires de services que nous avons visités, qui regroupe le plus grand nombre de bénéficiaires en Ontario, 26 % des bénéficiaires recevaient une l'allocation de régime alimentaire spécial en 2017-2018. En comparaison, notre analyse a révélé qu'en ce qui concerne les 46 autres gestionnaires de services de la province, seulement 13 % des bénéficiaires du programme Ontario au travail recevaient l'allocation de régime alimentaire spécial.

#### Certains médecins autorisent un nombre disproportionné de demandes de régime alimentaire spécial

Nous avons analysé le nombre de demandes de régime spécial traitées de janvier 2015 à mars 2018 par le gestionnaire de services ayant le plus grand nombre de cas en Ontario et nous avons constaté qu'un petit nombre de médecins avaient autorisé un nombre disproportionné de demandes comparativement à d'autres médecins dans la même région géographique et ailleurs dans la province. Selon notre analyse, de janvier 2015 à mars 2018, dix personnes (neuf médecins et un diététiste) ont approuvé 23 % des demandes chez ce gestionnaire de services. Un médecin en particulier a approuvé 6 % des demandes.

Nous avons constaté que six de ces médecins avaient fait l'objet de mesures disciplinaires de la part de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (l'Ordre) à la suite de diverses allégations et accusations, y compris une pour avoir approuvé des demandes de régime spécial dont les bénéficiaires n'avaient pas besoin. Nous avons aussi constaté qu'un autre médecin qui avait approuvé la plupart des demandes de régime alimentaire

spécial dans la province pendant cette période avait reçu un avis d'audience disciplinaire daté de juin 2018. Certaines des accusations portées contre lui ont trait à des demandes d'allocation de régime alimentaire spécial, notamment :

- présenter et approuver des demandes d'allocation de régime alimentaire spécial pour les personnes qu'il n'a pas évaluées ou qui ne l'ont pas été correctement;
- accepter les paiements en espèces de personnes qui lui demandent de remplir le formulaire d'allocation de régime alimentaire spécial;
- ordonner aux demandeurs de l'allocation de régime alimentaire spécial de se soumettre à des examens d'imagerie diagnostique en l'absence d'indications médicales;
- ordonner aux demandeurs de l'allocation de régime alimentaire spécial de se soumettre à l'imagerie diagnostique dans les établissements où il détient un intérêt financier.

Le Ministère n'était pas au courant de l'audience disciplinaire prévue pour ce médecin et n'avait pas donné d'instructions aux gestionnaires de services concernant les demandes d'allocation de régime alimentaire spécial provenant de ce médecin en attendant le résultat de l'audience. Les gestionnaires de services ont la possibilité de confirmer le besoin d'un régime alimentaire spécial en exigeant qu'une demande supplémentaire soit remplie par un autre professionnel de la santé.

### 4.5.2 La prévalence des problèmes de santé exigeant un régime alimentaire spécial chez les bénéficiaires est plusieurs fois plus élevée que le taux national

Les allergies au blé et au lait sont parmi les raisons les plus fréquentes pour lesquelles les bénéficiaires du programme Ontario au travail reçoivent une allocation de régime alimentaire spécial. Nous avons comparé la prévalence des allergies au blé et au lait chez les bénéficiaires du programme Ontario au travail aux estimations publiées pour l'ensemble de la population canadienne et avons constaté que

la prévalence de ces allergies chez les bénéficiaires du programme Ontario au travail est beaucoup plus élevée.

Selon un réseau national de recherche sur les maladies allergiques établi par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, alors que le taux d'allergies autodéclarées à n'importe quel aliment est d'environ 7,5 %, l'allergie autodéclarée au lait et au blé n'est que de 0,7 % et 0,4 % au Canada. En revanche, nous avons constaté que 4 % des bénéficiaires du programme Ontario au travail recevaient une allocation de régime alimentaire spécial pour une allergie au lait, et 5 % recevaient une allocation de régime alimentaire spécial pour une allergie au blé. Plus important encore, au niveau du gestionnaire de services ayant le plus grand nombre de cas du programme Ontario au travail, 9 % des bénéficiaires ont reçu une allocation de régime alimentaire spécial pour une allergie au lait, et 12 % ont reçu une allocation pour une allergie au blé.

### RECOMMANDATION 8

Afin que tous les bénéficiaires du programme Ontario au travail soient traités équitablement et qu'ils ne reçoivent des allocations pour un régime alimentaire spécial que s'ils ont un problème de santé qui l'exige, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) examine la proportion de bénéficiaires qui reçoivent l'allocation de régime alimentaire spécial chez les différents gestionnaires de services pour :

- déterminer, étudier et aborder les tendances anormalement élevées dans la proportion de bénéficiaires qui reçoivent l'allocation de régime alimentaire spécial;
- insister auprès des gestionnaires de services sur le besoin d'exercer la diligence avant d'attribuer l'allocation de régime alimentaire spécial et, dans le cas de tendances inhabituelles, de demander des dossiers

médicaux ou une deuxième demande remplie par un autre professionnel de la santé.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Il examinera les tendances de l'approbation des allocations pour un régime alimentaire spécial d'ici le début de 2019-2020, et il prendra des mesures en réponse aux préoccupations soulevées. De plus, il agira immédiatement pour renforcer avec les gestionnaires de services ses attentes quant à l'approbation de ces allocations, notamment en faisant le suivi des irrégularités mises au jour par l'audit du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, notamment en réclamant les dossiers médicaux des intéressés ou en demandant qu'un autre professionnel de la santé soumette une deuxième demande.

### RECOMMANDATION 9

Nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) collabore avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (l'Ordre) et qu'il :

- signale à l'Ordre les médecins que les gestionnaires de services et le Ministère soupçonnent d'approuver des demandes douteuses d'allocation de régime alimentaire spécial;
- collabore avec l'Ordre pour échanger de l'information sur les médecins qui font l'objet d'une enquête par l'Ordre ou qui ont déjà été sanctionnés relativement à une demande d'allocation de régime alimentaire spécial;
- distribue à tous les gestionnaires de services une liste de médecins qu'il soupçonne d'approuver des demandes douteuses d'allocation de régime alimentaire spécial, y compris ceux sur lesquels l'Ordre enquête ou qu'il a déjà sanctionnés.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation, et il prendra immédiatement des mesures pour examiner l'intégrité de l'allocation pour régime alimentaire spécial afin de déceler les anomalies touchant l'approbation et la demande d'allocation, y compris la présentation de demandes douteuses. Le Ministère prendra des mesures appropriées, notamment en travaillant avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario le cas échéant, et il partagera l'information avec l'Ordre et les partenaires de prestation dans toute la mesure possible.

### 4.6 Les gestionnaires de services offrent des prestations différentes, ce qui entraîne des iniquités à l'échelle de la province

Le Ministère permet aux gestionnaires de services de déterminer les prestations discrétionnaires qu'ils souhaitent offrir et d'en déterminer le montant. Toutefois, nous avons constaté que le Ministère n'était pas informé de l'importance des différences entre les gestionnaires de services ni de l'incidence de ces différences sur les bénéficiaires.

Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que les prestations discrétionnaires auxquelles les bénéficiaires du programme Ontario au travail avaient droit variaient. Par exemple, nous avons constaté que deux gestionnaires de services offraient des chaussures orthopédiques et des orthèses, un gestionnaire de services n'offrait que des chaussures orthopédiques et l'autre non. Nous avons également relevé des différences dans les services fournis par les gestionnaires pour les fournitures pour bébés. Par exemple, un gestionnaire de services a offert jusqu'à 500 \$ par enfant pour l'achat d'un lit d'enfant, 500 \$ pour l'achat d'un lit régulier, jusqu'à 250 \$ par enfant pour l'achat d'un siège d'auto et 250 \$ pour l'achat d'une poussette. À l'inverse, un autre gestionnaire de services a offert

une allocation unique de 260 \$ pour les nouveau-nés et de 100 \$ pour les vêtements.

De plus, nous avons observé qu'il y a des différences entre les dépenses totales des gestionnaires de services pour les prestations discrétionnaires. Les gestionnaires de services peuvent facturer au Ministère une somme allant jusqu'à 10 \$ par bénéficiaire du programme Ontario au travail par mois pour les prestations discrétionnaires. Cependant, nous avons constaté qu'en 2017-2018, environ le tiers des gestionnaires de services ont versé des fonds municipaux supplémentaires et ont dépensé plus que le financement maximal offert par le Ministère, quatre gestionnaires de services dépensant au moins 30 % de plus que l'allocation de financement du Ministère. En revanche, les deux tiers des gestionnaires de services ont dépensé moins que les fonds attribués par le Ministère, quatre d'entre eux ayant dépensé moins de la moitié du financement maximal.

## RECOMMANDATION 10

Afin que les Ontariens ayant besoin d'une aide financière soient traités de manière équitable et aient accès à des prestations qui contribuent à leur progression vers l'emploi peu importe l'endroit dans la province où ils sollicitent l'aide du programme Ontario au travail, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- examine et analyse les différences entre les prestations discrétionnaires accordés par les gestionnaires de services et leurs répercussions sur les résultats pour les bénéficiaires;
- établisse, sur la base de cette analyse, des lignes directrices sur l'attribution de ces prestations à l'appui de la prise de décisions à l'échelle locale.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Il analysera l'octroi de prestations discrétionnaires par l'ensemble des gestionnaires de services pour cerner les stratégies locales ayant un impact positif sur les résultats pour les bénéficiaires afin d'appuyer la prise de décisions à l'échelle locale d'ici le deuxième trimestre de 2020-2021. À partir de cette analyse, le Ministère élaborera des lignes directrices sur les pratiques exemplaires qui seront utilisées, le cas échéant, pour discuter des problèmes de rendement avec les gestionnaires de services dans le cadre des efforts de portée plus générale du Ministère visant à améliorer les résultats d'emploi pour les bénéficiaires et à surveiller le rendement des gestionnaires de services.

### 4.7 Les gestionnaires de services ne sont pas satisfaits du système de TI pour la gestion des cas des bénéficiaires

Bien que le Ministère ait dépensé plus de 290 millions de dollars pour développer et déployer le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) pour gérer les programmes d'aide sociale, y compris Ontario au travail, 45 gestionnaires de services (96 %) ont déclaré dans notre sondage qu'ils n'étaient pas satisfaits du SAGAS pour la gestion des cas des bénéficiaires.

Les gestionnaires de services ont indiqué que le SAGAS n'est pas conçu pour consigner et suivre l'information importante dont ils ont besoin pour gérer efficacement les progrès des bénéficiaires du programme Ontario au travail qui relèvent de leurs services. Par exemple, même si les gestionnaires de services peuvent consigner des notes sur des bénéficiaires individuels dans le SAGAS, ils ne peuvent produire de rapports sur ces notes pour analyser les compétences des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi, ou les renvois vers la formation ou les services communautaires pour l'ensemble de

leur charge de travail. Ces renseignements sur les bénéficiaires ne peuvent être examinés que dans le SAGAS au cas par cas.

Sans ces données, les gestionnaires de services ont de la difficulté à comprendre le profil des bénéficiaires dans leur charge de travail, à suivre les progrès des bénéficiaires ou à concevoir des programmes de formation ou d'emploi appropriés pour les aider à trouver un emploi.

#### Les gestionnaires de services utilisent leurs propres systèmes manuels et informatiques, ce qui entraîne des coûts supplémentaires

Le SAGAS a été lancé en 2014 et déployé chez 47 gestionnaires de services. Les coûts d'entretien et d'exploitation du SAGAS se chiffrent à plus de 50 millions de dollars par année. Néanmoins, nous avons constaté qu'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités avait mis au point son propre système de TI pour la gestion des cas. Un autre gestionnaire de services que nous avons visité prévoyait acheter son propre système de TI. L'utilisation d'un système de rechange entraîne des coûts supplémentaires et des inefficacités en raison du besoin de conserver l'information dans plusieurs systèmes. Le gestionnaire de services qui prévoyait acheter un système de gestion de cas a estimé que celui-ci lui coûterait environ 550 000 \$.

De plus, environ le tiers des gestionnaires de services ont indiqué dans notre sondage qu'ils utilisaient d'autres logiciels ou qu'ils assuraient le suivi des compétences, des références, des progrès et des rendez-vous des bénéficiaires au moyen de feuilles de calcul rempli à la main. Certains gestionnaires de services procédaient ainsi avant la mise en service du SAGAS, mais ont conservé ces méthodes parce que le SAGAS n'offrait pas les fonctions dont ils avaient besoin.

### RECOMMANDATION 11

Afin de s'assurer que les gestionnaires de services sont en mesure de surveiller et de suivre les progrès des bénéficiaires pour ce qui est de

trouver un emploi, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) améliore ses systèmes afin de renforcer ses capacités de gestion de cas pour que les gestionnaires de services puissent mieux suivre les compétences des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi, les renvois vers des programmes d'emploi et des programmes communautaires, et les progrès des bénéficiaires.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et reconnaît que l'on peut améliorer la gamme d'outils qu'utilisent les gestionnaires de services pour surveiller les progrès des bénéficiaires vers l'emploi. Il travaillera avec les gestionnaires de services afin de cerner des occasions d'améliorer les outils, les systèmes et les capacités en matière de rapports d'ici le début de 2020-2021. À titre d'exploitant d'Emploi Ontario, qui fournit des services d'emploi et de formation aux Ontariens, le Ministère fera également appel au ministère de la Formation et des Collèges et Universités dans le cadre de ses efforts de portée plus générale visant à intégrer les services d'emploi locaux afin d'aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à le conserver.

### 4.8 Les renseignements ayant une incidence sur l'admissibilité des bénéficiaires ne sont pas systématiquement vérifiés auprès du gouvernement fédéral

Nous avons constaté que le Ministère ne confirme pas toujours si les particuliers qui bénéficient du programme Ontario au travail continuent de résider au Canada ou sont autorisés par la loi à le faire, deux exigences qui régissent l'admissibilité au programme Ontario au travail.

Nous avons noté que le Ministère a conclu une entente avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté

Canada (IRCC) afin d'obtenir des renseignements sur le statut d'immigration des bénéficiaires du programme Ontario au travail, y compris :

- les mesures de renvoi du Canada, qui signifient que la loi ne permet peut-être plus à un particulier de demeurer au Canada;
- la date à laquelle un particulier visé par une mesure de renvoi a quitté le Canada.

Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'utilise pas cette entente pour déterminer si les bénéficiaires du programme Ontario au travail qui ne peuvent faire la preuve de leur statut juridique au Canada demeurent admissibles, ou si leur dossier devrait être fermé parce que la loi ne leur permet plus de demeurer au Canada ou qu'ils ont déjà été renvoyés du pays. Les gestionnaires de services peuvent demander à IRCC de faire ces vérifications au cas par cas à leur discrétion, mais le Ministère ne sait pas à quelle fréquence ils le font.

Nous avons examiné les données sur les bénéficiaires du programme Ontario au travail dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère, et nous avons recensé plus de 500 particuliers qui pourraient ne plus être admissibles au programme Ontario au travail. Par exemple, nous avons constaté que certains particuliers reçoivent une aide financière depuis plusieurs années alors que le SAGAS révèle qu'il s'agit de demandeurs du statut de réfugié. Vu que cela perdure depuis longtemps, les demandes de ces particuliers auraient dû être évaluées et, sous réserve de leur acceptation, ces personnes devraient figurer dans le SAGAS à titre de résidents permanents. En revanche, les personnes dont la demande a été rejetée ne seraient plus admissibles et ne devraient plus figurer au nombre des bénéficiaires du programme Ontario au travail. Nous avons également constaté que certains de ces bénéficiaires n'ont pas rencontré leur chargé de cas depuis plus d'un an pour mettre à jour leur accord de participation alors que les chargés de cas sont tenus de rencontrer les bénéficiaires tous les trois mois.

Nous avons prié le Ministère de demander à IRCC de vérifier le statut de ces 500 particuliers.

Toutefois, le Ministère nous a fait savoir qu'étant donné que son entente avec IRCC prévoit l'utilisation d'une procédure manuelle pour vérifier le statut d'immigration des particuliers au cas par cas, IRCC n'était pas en mesure de vérifier les dossiers de ces 500 personnes et avait pu examiner le statut de seulement 50 de ces particuliers avant la date butoir de notre travail d'audit. Même si, par la suite, IRCC a terminé la vérification du dossier de ces 50 particuliers, le Ministère nous a informés qu'IRCC avait décidé de ne pas lui transmettre les résultats complets de ces vérifications parce que la demande était liée à notre audit plutôt que pour aider le Ministère à superviser le programme Ontario au travail. Par conséquent, l'information obtenue par le Ministère se limitait à des renseignements sommaires à propos du statut d'immigration de ces particuliers. Ces résultats sommaires faisaient état de problèmes d'admissibilité pour le quart de ces particuliers; le Ministère a besoin d'un complément d'information d'IRCC afin de confirmer l'admissibilité de ces personnes. Nous n'avons donc pu terminer nos travaux sur cette question.

De plus, dans le cadre de notre audit, nous avons demandé au Ministère s'il était en mesure d'obtenir des renseignements auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour avoir des détails au sujet des antécédents de voyage d'autres bénéficiaires du programme Ontario au travail. Le Ministère nous a fait savoir qu'il ne dispose pas à l'heure actuelle d'une entente de partage de renseignements avec l'ASFC et qu'il ne peut donc pas vérifier si les bénéficiaires du programme Ontario au travail se trouvent au pays.

## RECOMMANDATION 12

Dans le but de confirmer que seuls les particuliers admissibles bénéficient de l'aide financière du programme Ontario au travail, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- identifie les bénéficiaires dont l'admissibilité comporte des facteurs de risque et utilise son entente avec le gouvernement fédéral pour valider le statut d'immigration de ces personnes. S'il constate que des bénéficiaires ne sont pas admissibles au programme Ontario au travail, le Ministère devrait prendre les mesures appropriées pour mettre fin à leur admissibilité et recouvrer tout trop-payé;
- travailler avec le gouvernement fédéral pour accroître l'efficacité du partage de l'information afin de permettre la vérification en temps opportun du statut d'immigration de tous les bénéficiaires admissibles du programme Ontario au travail;
- travailler avec l'Agence des services frontaliers du Canada afin de mettre en place une entente de partage de renseignements en vue d'obtenir des informations au sujet des antécédents de voyage des bénéficiaires du programme Ontario au travail et d'identifier les bénéficiaires qui n'y sont plus admissibles.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation. Il travaille présentement avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour moderniser ses pratiques de partage de l'information dans le but d'instaurer le partage entièrement automatisé des renseignements afin d'assurer l'échange plus rapide de l'information, de réduire le fardeau administratif et de relever l'efficacité globale des processus d'échange de renseignements.

La mise en œuvre devrait débuter au deuxième trimestre de 2019-2020. Il s'agit de centraliser au Ministère les activités de validation du statut, ce qui permettra d'accroître la capacité du Ministère de relever les cas où le statut d'immigration pourrait présenter un risque pour l'admissibilité au programme Ontario au travail et abrégera le

délai de traitement global dans les cas où un changement de statut rend un bénéficiaire non admissible. Le Ministère utilisera ces renseignements pour identifier les particuliers qui ne sont pas admissibles au programme Ontario au travail et mettre fin à leur admissibilité, de même que pour déceler et recouvrer les trop-payés versés à ces personnes.

Le Ministère convient également qu'il est possible de mieux s'assurer que les bénéficiaires respectent les exigences du programme concernant le statut d'immigration. Il évaluera des options pour ce faire, dont l'établissement d'une entente de partage des renseignements avec l'Agence des services frontaliers du Canada. Le Ministère prévoit terminer cette évaluation d'ici la fin des 2019-2020.

## 5.0 Observations détaillées de l'audit : gestionnaires de services

### 5.1 Les gestionnaires de services n'évaluent pas constamment les renseignements pertinents des bénéficiaires pour s'assurer qu'ils sont admissibles.

#### 5.1.1 Les vérifications par un tiers requises pour confirmer que les bénéficiaires sont admissibles ne sont pas toujours effectuées

Les gestionnaires de services sont tenus de vérifier si les renseignements fournis par les demandeurs au sujet de leurs actifs et de leurs revenus sont exacts en utilisant des sources externes, comme l'Agence du revenu du Canada et Equifax Canada Inc. Ils sont également tenus de faire une vérification semblable lorsqu'ils réévaluent les renseignements financiers fournis par les bénéficiaires actuels afin de s'assurer qu'ils sont toujours admissibles au programme et qu'ils reçoivent l'aide financière appropriée.

Cependant, comme il a été mentionné dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons constaté que les gestionnaires de services n'effectuent pas souvent de vérifications par des tiers.

Notre examen d'un échantillon de dossiers de bénéficiaires du programme Ontario au travail chez trois des quatre gestionnaires de services que nous avons visités a révélé qu'aucune vérification par un tiers avait été effectuée pendant le processus de demande dans seulement 15 % à 70 % des cas. L'autre gestionnaire de services nous a informés qu'il avait décidé de ne pas effectuer de vérification par un tiers entre 2014 et la fin de 2017, à moins d'avoir une raison précise de le faire dans un cas particulier.

Nous avons noté que lorsque le Ministère a examiné les dossiers des gestionnaires de services pour que la dernière fois en 2011, il exigeait que ceux-ci prévoient au moins une vérification par un tiers pour que le dossier soit jugé conforme. Toutefois, le Ministère ne fait toujours pas de surveillance pour s'assurer que les gestionnaires de services respectent cette exigence. En outre, le Ministère ne précise pas le type de vérification effectuée par des tiers que les gestionnaires de services doivent effectuer, bien qu'il ait indiqué que l'Agence du revenu du Canada et Equifax Canada étaient les principales ressources à consulter pendant le processus de demande. À l'aide des données fournies par le Ministère, nous avons constaté que les gestionnaires de services avaient fait appel à l'Agence du revenu du Canada pour vérifier au moins le quart des nouvelles demandes reçues entre juin 2012 et mai 2018.

Notre sondage auprès des 47 gestionnaires de services de l'Ontario a révélé que ceux-ci avaient des politiques différentes en ce qui concerne le type de vérification à faire faire par un tiers, particulièrement à l'étape du traitement de la demande d'une personne. Par exemple, tous les gestionnaires de services sauf deux ont demandé à Equifax Canada de vérifier les renseignements sur le demandeur. Toutefois, seulement 43 % des gestionnaires de services ont déclaré qu'ils

vérifiaient le revenu du demandeur et d'autres renseignements connexes sur l'admissibilité en les comparant aux données fiscales de l'Agence du revenu du Canada. La **figure 21** montre le nombre et la proportion de gestionnaires de services qui ont déclaré exiger des vérifications par une tierce partie pour confirmer les renseignements sur les demandeurs et pour réévaluer leur admissibilité au programme Ontario au travail.

### 5.1.2 Les intervenants négligent souvent les renseignements essentiels sur les demandeurs, ce qui augmente le risque d'erreurs pour déterminer l'admissibilité

Nous avons constaté que les responsables de cas du programme Ontario au travail n'obtenaient pas toujours les documents qui servent à établir l'admissibilité d'un demandeur au programme, comme les documents prouvant que le demandeur a légalement le droit de résider au Canada. Nous avons également constaté que les responsables

de cas n'enquêtaient pas toujours sur les signaux d'alarme dans les demandes, ce qui pourrait donner lieu à des erreurs lorsqu'il s'agit de déterminer l'admissibilité d'un demandeur au programme et le montant approprié de l'aide financière.

Nous avons examiné les dossiers des bénéficiaires du programme Ontario au travail chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités et nous avons constaté que, dans environ 20 % à 60 % de ces dossiers, les responsables de cas n'avaient pas obtenu ni examiné les renseignements pertinents sur les demandes.

Voici quelques exemples relevés chez les gestionnaires de services que nous avons visités :

- Le conjoint d'un demandeur a fourni un permis de travail comme preuve du statut de résident permanent au Canada. Le responsable de cas n'a pas indiqué que les personnes ayant un permis de travail sont considérées comme des résidents temporaires (visiteurs) aux fins du programme Ontario au travail et qu'elles ne sont pas admissibles

**Figure 21 : Politiques des gestionnaires de services concernant l'utilisation des vérifications par un tiers**

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Type de vérification par un tiers	Nombre de gestionnaires de services effectuant la vérification obligatoire	% des 47 gestionnaires de services effectuant la vérification obligatoire
<b>Au moment de la demande initiale</b>		
Agence du revenu du Canada	20	43
Equifax Canada	45	96
Ministère des Transports	7	15
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	7	15
Assurance-emploi	25	53
Supplément de la prestation nationale pour enfants	17	36
<b>Examen de l'admissibilité financière</b>		
Agence du revenu du Canada	32	68
Equifax Canada	39	83
Ministère des Transports	11	23
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	4	9
Assurance-emploi	19	40
Supplément de la prestation nationale pour enfants	12	26

Remarque : Les résultats sont fondés sur les réponses des 47 gestionnaires de services de la province à un sondage mené par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

à une aide financière. Le conjoint a été inclus comme membre de l'unité de prestation et le demandeur a reçu une aide financière fondée sur le taux plus élevé auquel les couples ont droit. Le couple a reçu des paiements d'aide financière de janvier 2016 jusqu'au moment de notre audit. De plus, en février 2017, le responsable de cas a versé 405 \$ au conjoint du bénéficiaire pour le renouvellement de son permis de travail. Nous estimons que le gestionnaire de services a versé un trop-payé d'environ 9 200 \$ à ce bénéficiaire de janvier 2016 à mai 2018.

- Dans le cas d'une famille de sept personnes (deux adultes et cinq enfants), il n'y avait aucune preuve au dossier, comme une carte de résident permanent ou un passeport valide, pour prouver leur statut au Canada, ce qui est une exigence pour être admissible au programme Ontario au travail. Le gestionnaire de services a confirmé que le travailleur avait omis d'obtenir les documents requis. De plus, il est possible que le bénéficiaire n'ait pas déclaré tous ses intérêts commerciaux comme il se doit. Nous avons constaté que le bénéficiaire semble détenir des intérêts dans deux entreprises actives. N'empêche, cette personne n'avait déclaré qu'une seule des deux entreprises à son responsable de cas. Les publications dans les médias sociaux indiquent que les entreprises du destinataire sont actives; toutefois, le bénéficiaire n'a déclaré aucun revenu à son responsable de cas au cours des deux dernières années. Cette famille peut ne pas être admissible au programme Ontario au travail si son revenu dépasse les seuils autorisés ou si elle n'a pas le statut de résident au Canada. La famille a reçu 41 116 \$ depuis septembre 2016, date à laquelle elle a présenté une demande au programme Ontario au travail.

### 5.1.3 Les gestionnaires de services ne réévaluent pas tous l'admissibilité des bénéficiaires pour s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide

La politique du Ministère exige que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires du programme Ontario au travail au moins une fois tous les deux ans pour examiner leurs renseignements financiers afin de s'assurer qu'ils demeurent admissibles au programme. Chez deux des quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que dans 20 % à 35 % des dossiers que nous avons examinés, les responsables de cas n'avaient pas rencontré les bénéficiaires au moins une fois tous les deux ans afin d'obtenir des renseignements à jour, de déterminer si les bénéficiaires étaient toujours admissibles au programme Ontario au travail et de vérifier le montant de l'aide financière qu'ils recevaient. Nous avons constaté que les deux autres gestionnaires de services que nous avons visités ont fait du bon travail en examinant l'admissibilité des bénéficiaires au moins une fois tous les deux ans, comme il se doit.

#### RECOMMANDATION 13

Afin que seules les personnes admissibles au programme Ontario au travail reçoivent une aide financière et le montant approprié, nous recommandons que les gestionnaires de services :

- collaborent avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) afin de confirmer et d'officialiser l'exigence d'utiliser les vérifications par des tiers, qui constituent la méthode la plus efficace pour vérifier la situation financière d'une personne;
- prennent des mesures pour renforcer l'exigence voulant que les responsables de cas examinent et documentent tous les renseignements pertinents dont le Ministère a besoin pour déterminer l'admissibilité des demandeurs et l'aide financière;

- réévaluent l'admissibilité continue des bénéficiaires du programme Ontario au travail dans le délai prescrit par la politique du Ministère.

## RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent aux recommandations. Les quatre gestionnaires de services travailleront avec le Ministère et d'autres gestionnaires de services, puis établiront le recours aux vérifications par des tiers qui sont les plus efficaces pour vérifier la situation financière des demandeurs et des bénéficiaires du programme Ontario au travail.

Les quatre gestionnaires de services ont également convenu de prendre d'autres mesures pour veiller à ce que les responsables de cas comprennent les étapes qu'ils sont tenus de suivre pour déterminer l'admissibilité des demandeurs et l'aide financière qui leur est consentie et pour renforcer cette obligation. D'autres mesures pour veiller à ce que le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires du programme Ontario au travail soit réévalué tous les 24 mois seront prises par les deux gestionnaires de services qui n'ont pas systématiquement respecté cette exigence. Les deux autres gestionnaires de services sont déterminés à continuer de réévaluer le maintien de l'admissibilité des bénéficiaires tous les 12 mois, ou tous les 24 mois, comme l'exige le Ministère.

### 5.1.4 Les gestionnaires de services n'ont pas achevé les examens d'admissibilité ciblés des cas à risque élevé qui leur avaient été attribués par le Ministère

De novembre 2014 à mars 2017, le Ministère a suspendu son processus d'examen de l'admissibilité (décrit à la **section 2.5**) dans le cadre duquel les gestionnaires de services examinaient les dossiers des bénéficiaires qui, selon le Ministère,

risquaient le plus de ne pas être admissibles, afin de se consacrer à la mise en œuvre du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS).

Le Ministère a réintroduit le processus en avril 2017. Cependant, nous avons constaté qu'entre avril 2017 et mars 2018, les gestionnaires de services de l'Ontario ont traité seulement 57 % des 43 650 cas d'examen de l'admissibilité qui leur ont été attribués au cours de l'année 2017-2018, comme ils le devaient. Par ailleurs, les gestionnaires de services ont annulé le traitement de 14 % des cas qui leur avaient été attribués après avoir déterminé que le Ministère n'aurait pas dû les sélectionner à des fins d'examen, par exemple si le client avait été transféré à un autre bureau du programme Ontario au travail.

Les 4 gestionnaires de services que nous avons visités ont achevé l'examen d'environ 19 000 cas. Le pourcentage d'évaluations achevées variait de 88 % dans le cas d'un gestionnaire de services à 28 % et 24 % dans le cas de 2 autres.

Nous avons constaté que le Ministère ne dispose d'aucun processus lui permettant de déterminer si les gestionnaires de services examinent les cas qui leur sont attribués de façon efficace ou s'ils annulent l'examen des cas seulement lorsque cela est approprié. En outre, nous avons constaté que le Ministère n'avait pris aucune mesure contre les gestionnaires de services qui n'avaient pas rempli les dossiers d'examen de l'admissibilité qui leur avaient été attribués.

Il est important de remplir les dossiers d'examen de l'admissibilité parce que le processus entraîne souvent des changements importants à l'admissibilité, ce qui a une incidence sur les paiements aux bénéficiaires. Par exemple, en 2017-2018, première année financière où le processus a été rétabli, 18 % des examens achevés (environ 4 500 cas) ont permis aux gestionnaires de services de détecter des trop-payés totalisant 10,8 millions de dollars, et 17 % des examens achevés (environ 4 200 cas) ont entraîné la cessation des services du bénéficiaire.

## RECOMMANDATION 14

Pour que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent l'aide financière du programme Ontario au travail et le montant approprié, et pour éviter que les trop-payés aux bénéficiaires n'augmentent, nous recommandons que les gestionnaires de services effectuent les examens de l'admissibilité qui leur sont confiés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) en temps opportun.

### RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent à la recommandation. Les examens de l'admissibilité constituent une étape importante pour veiller à ce que seuls les particuliers admissibles bénéficient du programme Ontario au travail, et pour minimiser les trop-payés. Les quatre gestionnaires de services conviennent de prendre des mesures pour assurer l'achèvement en temps opportun des examens que leur confie le Ministère. Deux gestionnaires de services s'engagent aussi à fournir au Ministère une rétroaction continue à propos de son processus de sélection des cas d'admissibilité à examiner, à maximiser l'utilisation efficace de leurs ressources et/ou à corriger les problèmes qui engendrent des trop-payés.

#### 5.1.5 Les gestionnaires de services n'enquêtent pas rapidement sur les fraudes pour s'assurer que seules les personnes admissibles au programme reçoivent de l'aide

En mars 2018, les 47 gestionnaires de services de l'Ontario accusaient un retard d'une moyenne d'un an dans l'exécution des enquêtes et examens portant sur 6 000 signalements de fraude. Nous avons également constaté que le fait d'enquêter sur les signalements de fraude permet souvent de

détecter des trop-payés à des bénéficiaires et de mettre fin à leur admissibilité.

Les gestionnaires de services peuvent recevoir des signalements de fraude de sources externes ou internes. Par exemple, les membres du public peuvent faire des signalements par l'entremise de la ligne d'assistance téléphonique du Ministère s'ils soupçonnent qu'une personne reçoit de l'aide du programme Ontario au travail sans y être admissible. À l'interne, le personnel du gestionnaire de services peut recommander une enquête sur une fraude s'il découvre des anomalies apparentes dans le dossier d'un bénéficiaire.

À la réception d'un signalement, le Ministère exige que les gestionnaires de services :

- effectuent un examen du signalement de fraude dans les 30 jours suivant sa réception;
- si une enquête plus poussée s'impose, achèvent l'enquête dans les six mois suivant la fin de l'examen;
- si des preuves de fraude potentielle sont trouvées, renvoient le cas aux services de police (voir ci-dessous).

Si une enquête confirme que les bénéficiaires ont reçu des fonds auxquels ils n'avaient pas droit, les gestionnaires de services réduiront leur aide ou les excluront du programme s'ils sont jugés non admissibles et établiront un trop-payé pour recouvrer les sommes versées en trop.

Les données du Ministère indiquent que de janvier 2015 à mars 2018, les gestionnaires de services de l'Ontario ont effectué environ 17 000 examens et enquêtes sur des fraudes. Nous avons examiné les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale sur les résultats de ces examens et enquêtes et nous avons constaté que plus de 25 % d'entre eux ont permis au gestionnaire de services de détecter un trop-payé et que 10 % ont entraîné l'exclusion du bénéficiaire du programme par le gestionnaire de services.

Cependant, en mars 2018, plus de 6 000 signalements de fraude datant d'un an en moyenne, dont 2 000 chez les 4 gestionnaires de services visités, n'avaient pas encore fait l'objet

d'un examen. À l'échelle de la province, nous avons constaté qu'environ 90 % de ces 6 000 signalements n'avaient pas été examinés dans les 30 jours requis, dont 90 % des 2 000 signalements aux gestionnaires de services que nous avons visités, afin de déterminer si une enquête plus approfondie s'imposait. De plus, environ 45 % des signalements de fraude n'avaient pas été examinés depuis plus d'un an, y compris 44 % des 2 000 signalements en instance de suivi renvoyés aux gestionnaires de services que nous avons visités. Parmi les signalements en instance de suivi, les raisons les plus courantes étaient le revenu présumé non déclaré et l'incarcération. Les bénéficiaires du programme Ontario au travail qui sont incarcérés ne sont pas admissibles à recevoir l'aide du programme. Les gestionnaires de services reçoivent des avis des services correctionnels les informant des bénéficiaires qui sont incarcérés.

Si les signalements de fraude ne sont pas examinés dans le délai de 30 jours, il y a un risque que des personnes non admissibles reçoivent des paiements pendant une période prolongée, ce qui exige de recouvrer des trop-payés encore plus importants lorsque le gestionnaire de services conclut l'enquête. Par exemple, l'un des gestionnaires de services que nous avons visités a reçu deux signalements d'incarcération en 2015, selon l'entente de partage de l'information conclue par le Ministère avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Les signalements indiquaient qu'un bénéficiaire avait été incarcéré. Le gestionnaire de services a achevé son enquête presque deux ans plus tard, en juillet 2017, et a constaté que le bénéficiaire avait été incarcéré de juillet 2015 à octobre 2016. Pendant son incarcération, cette personne avait continué de recevoir des prestations mensuelles d'aide sociale. L'enquête a permis de découvrir un trop-payé d'environ 10 200 \$. Si le gestionnaire de services avait amorcé une enquête plus tôt, le trop-payé aurait pu être réduit.

Dans notre *Rapport annuel 2009*, nous avons également signalé que les gestionnaires de services

n'avaient pas assuré un suivi rapide des cas de fraude. Même si le Ministère nous a informés à ce moment-là qu'il améliorerait les processus d'enquête sur la fraude en mettant au point des outils de surveillance supplémentaires, le problème persiste.

### Les gestionnaires de services ne suivent pas les politiques du Ministère concernant les renvois à la police

Nous avons également constaté des différences importantes entre les 47 gestionnaires de services de l'Ontario pour ce qui est du nombre de renvois à la police dans les cas présumés de fraude par des bénéficiaires par rapport au nombre de signalements de fraude reçus par le gestionnaire de services à des fins d'enquête.

Cinq gestionnaires de services ont indiqué dans notre sondage qu'ils n'avaient pas renvoyé de cas de fraude présumée du programme Ontario au travail à la police. Cela comprend l'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités qui avait reçu environ 1 700 signalements de fraude et achevé 1 000 enquêtes depuis 2015. Il a expliqué qu'il ne renvoie pas les cas de fraude présumée à la police à des fins de poursuites parce qu'il estime que les enquêtes sur la fraude liée à l'aide sociale ne font pas partie des priorités des services de police locaux. Par comparaison, un autre gestionnaire de services qui a répondu à notre sondage n'a reçu que 88 signalements de fraude depuis 2015, a achevé 71 enquêtes et a renvoyé 20 cas à la police. Il a indiqué que depuis 2011, 85 % des cas renvoyés à la police ont donné lieu à une condamnation. Nous avons communiqué avec ce gestionnaire de services qui nous a informés que son personnel reçoit une formation adéquate et qu'il est en mesure de recueillir des preuves et de présenter un dossier complet et précis aux autorités, et qu'il entretient d'excellentes relations avec la police locale, les procureurs et les juges.

Selon les politiques du Ministère, s'il y a suffisamment de preuves pour soupçonner l'intention de commettre une fraude, les

gestionnaires de services doivent renvoyer les cas soupçonnés à la police pour enquête et poursuite éventuelle en vertu du *Code criminel*. De plus, la politique du Ministère exige que chaque gestionnaire de services élabore des protocoles et des procédures avec les services de police locaux et le Bureau du procureur de la Couronne pour enquêter efficacement et tenter des poursuites dans les cas de fraude présumée à l'aide sociale. Dans notre sondage auprès des gestionnaires de services, nous avons constaté que seulement 60 % disposaient de ce genre de protocole, notamment trois des quatre gestionnaires de services que nous avons visités.

### RECOMMANDATION 15

Pour veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent une aide financière du programme Ontario au travail et détecter les cas de trop-payés aux bénéficiaires et en réduire le nombre au minimum, nous recommandons que les gestionnaires de services prennent des mesures pour :

- examiner les allégations de fraude et enquêter sur celles-ci dans le délai fixé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère);
- renvoyer les cas de fraude présumée aux autorités pour enquête et poursuite.

### RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent aux recommandations. Les quatre gestionnaires de services s'engagent à veiller à ce que des processus et des procédures internes soient mis en place pour examiner les allégations de fraude et enquêter sur celles-ci dans le délai fixé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) afin d'aider à déceler et à minimiser les trop-payés aux bénéficiaires

du programme Ontario au travail. L'un des gestionnaires de services s'engage également à travailler avec le Ministère pour améliorer la qualité et l'utilité de l'information de gestion concernant les signalements de fraude accessibles aux gestionnaires de services. Trois des gestionnaires de services s'engagent à et à signaler les fraudes soupçonnées aux autorités aux fins d'enquête et de poursuites; le quatrième gestionnaire de services formalisera et documentera un meilleur processus dans un protocole d'entente avec le Service de police afin que les cas de fraude soupçonnée puissent faire l'objet d'enquêtes.

## 5.2 Les décisions de renoncer aux exigences relatives à la participation des bénéficiaires sont discutables lorsqu'elles ne sont pas étayées par des preuves.

Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, notre examen des dossiers des bénéficiaires a permis de mettre au jour des cas où l'obligation de participer à des activités visant à obtenir un emploi avait été reportée sans justification documentaire appropriée. Le nombre de ces cas variait d'environ 5 % des dossiers de bénéficiaires que nous avons examinés chez un gestionnaire de services à 40 % des dossiers chez un autre. Par exemple :

- Un bénéficiaire qui n'était pas tenu de participer à des activités d'aide à l'emploi de février 2017 à février 2018 en raison d'une « blessure, d'une maladie ou d'une incapacité ». Toutefois, le dossier ne comportait aucun document médical à l'appui du report.
- L'obligation d'un bénéficiaire de participer à des activités d'emploi a été reportée entre mai 2016 et octobre 2017 parce que celui-ci a déclaré être un aidant naturel pour son épouse. Toutefois, le dossier concernant l'aide aux soins ne comprenait pas de confirmation

écrite d'un médecin, contrairement à ce qu'exige le Ministère. Cette personne a par la suite fourni une note médicale en avril 2018 pour appuyer le maintien de son exclusion de participer à des activités de soutien à l'emploi, mais nous avons constaté que la note médicale ne confirmait pas ces responsabilités en matière de soins. Le gestionnaire de services a accepté notre évaluation des renseignements contenus dans la note médicale et s'est engagé à faire un suivi auprès de cette personne pour corriger la situation.

### La participation des bénéficiaires aux activités de soutien à l'emploi a été reportée dans 20 % des cas

Nous avons analysé les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale du ministère qui indiquent qu'en mars 2018, 20 % des bénéficiaires du programme Ontario au travail ne participaient pas à des activités de soutien à l'emploi. La **figure 22** indique le nombre de participants auxquels les responsables de cas ont accordé un report de participation et le motif de celui-ci, et la **figure 23** illustre la durée moyenne des reports.

## RECOMMANDATION 16

Pour aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à obtenir un emploi durable, nous recommandons que les gestionnaires de services prennent des mesures pour veiller à ce qu'ils renoncent à l'obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi uniquement dans les circonstances admissibles et lorsque la documentation nécessaire le justifie.

## RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent à la recommandation. Les quatre gestionnaires de services conviennent d'examiner leurs processus et de prendre des mesures (comme la

**Figure 22 : Bénéficiaires du programme Ontario au travail – participation reportée aux activités de soutien à l'emploi, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Raison du report	Nombre de reports	% de reports
Chef de famille monoparentale avec enfant d'âge préscolaire	13 456	26
Fournisseur de soins pour un membre de la famille	3 207	6
65 ans ou plus	659	1
<b>Autres circonstances exceptionnelles</b>		
Blessure, maladie ou incapacité	26 903	51
Congé de maternité ou parental	4 637	9
Prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	9	0
Parent de famille d'accueil	49	0
Victime de violence familiale	205	0
Congé familial pour raison médicale	100	0
Détention à domicile	123	0
Approuvé par l'administrateur*	3 431	7
<b>Total</b>	<b>52 779</b>	<b>100</b>

\* Les reports approuvés par l'administrateur se rapportent à toute autre circonstance exceptionnelle où l'administrateur du gestionnaire de services est convaincu que la participation n'est pas pratique, peu importe le degré.

**Figure 23 : Durée moyenne des reports de participation à des activités de soutien à l'emploi, mars 2018**

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Mois	Nombre de reports	% de reports
Moins de 3	24 425	46
4-6	12 575	24
7-12	8 420	16
13-24	5 054	10
25+	2 305	4
<b>Total</b>	<b>52 799</b>	<b>100</b>

formation des responsables de cas et l'exécution d'audits) pour veiller à ce que les responsables de cas renoncent à l'obligation des bénéficiaires du programme Ontario au travail de participer à des activités de soutien à l'emploi uniquement dans les circonstances admissibles et lorsque la documentation nécessaire le justifie.

## 5.3 Les gestionnaires de services ne travaillent pas toujours avec les bénéficiaires pour les aider à progresser vers l'obtention d'un emploi, comme il se doit

### 5.3.1 Les responsables de cas ne rencontrent pas systématiquement les bénéficiaires pour s'assurer qu'ils atteignent leurs objectifs

À la lumière de notre examen d'un échantillon de dossiers de bénéficiaires chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que dans 20 % à 50 % des dossiers que nous avons examinés, les responsables de cas n'ont pas rencontré les bénéficiaires en temps opportun pour examiner et mettre à jour leurs accords de participation pendant le cheminement des bénéficiaires vers l'atteinte de leurs objectifs ou en cas de changement à leur situation particulière.

L'accord de participation est un plan qui énonce les activités de soutien à l'emploi que le bénéficiaire entreprendra. La politique du Ministère exige que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires pour examiner leur accord de participation au moins une fois tous les trois, quatre ou six mois. Lorsque les rencontres ont lieu aux quatre ou six mois, l'écart doit être justifié.

Dans plusieurs des cas que nous avons examinés, nous avons constaté qu'il s'était écoulé plus d'un an avant que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires pour examiner et mettre à jour leurs accords de participation. Dans certains de ces cas, la seule activité des bénéficiaires était une recherche d'emploi indépendante. Dans

un cas, il n'y a pas eu de mise à jour de l'accord de participation d'un bénéficiaire pendant une période d'environ trois ans, au cours de laquelle la seule activité de soutien à l'emploi approuvée du bénéficiaire consistait à chercher un emploi.

Nous avons examiné les données du Ministère pour les bénéficiaires de l'ensemble des gestionnaires de services et nous avons constaté qu'en mars 2018, 17 % des bénéficiaires ayant des accords de participation n'avaient pour seule activité assignée que l'obligation de chercher un emploi de façon indépendante. Dans le cas de près de la moitié de ces bénéficiaires, la seule activité exigée depuis six mois ou plus était une recherche d'emploi indépendante; chez le quart de ceux-ci, il s'agissait de la seule exigence depuis plus d'un an. La durée moyenne de l'aide financière versée à ces bénéficiaires au titre du programme Ontario au travail est de près de trois ans. Comme ces participants ont été absents du marché du travail pendant une période prolongée, la recherche d'emploi indépendante à elle seule pourrait ne pas être suffisante pour les aider à trouver un emploi.

### 5.3.2 Les bénéficiaires du programme Ontario au travail ne sont pas toujours assujettis à une obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi

Chez trois des quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que dans 5 % à 15 % des dossiers que nous avons examinés, les responsables de cas n'avaient pas assigné d'activités de soutien à l'emploi à des bénéficiaires, et la raison n'était pas un report. En effet, rien n'indiquait que ces personnes cherchaient un emploi comme il se doit.

Nous avons analysé les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale du Ministère pour tous les bénéficiaires du programme Ontario au travail dans la province. Celles-ci indiquent qu'en mars 2018, environ 46 500 adultes ne participaient pas à des activités de soutien à l'emploi. Ces bénéficiaires, qui représentent environ 20 % des adultes recevant des prestations du programme

Ontario au travail qui n'ont pas bénéficié d'un report, sont tenus de participer à des activités de soutien à l'emploi. Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, il s'agit de 5 % à 19 % des bénéficiaires. Le Ministère nous a informés qu'au moment de notre audit, il n'avait pas encore donné instruction aux gestionnaires de services de régler ce problème et de s'assurer que les bénéficiaires se voient assujettis à l'obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi.

### RECOMMANDATION 17

Pour aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à devenir autonomes et à trouver un emploi, nous recommandons aux gestionnaires de services de prendre les mesures suivantes :

- rencontrer régulièrement les bénéficiaires conformément aux exigences du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) pour examiner et mettre à jour leurs accords de participation;
- attribuer des activités de soutien à l'emploi appropriées à tous les participants.

### RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent aux recommandations. Afin d'aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à progresser vers l'obtention d'un emploi, les quatre gestionnaires de services conviennent de veiller à ce que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires en temps opportun conformément aux exigences du Ministère afin de passer en revue les accords de participation et de les mettre à jour. Les quatre gestionnaires de services s'engagent par ailleurs à prendre des mesures afin de s'assurer que les responsables de cas attribuent des activités appropriées de soutien à l'emploi à tous les participants, à l'exception de ceux dont le cas est reporté.

## 5.4 Les mesures de soutien à l'emploi et les résultats d'emploi des bénéficiaires diffèrent selon les gestionnaires de services

### 5.4.1 La participation aux programmes de placement et de perfectionnement des compétences est faible malgré des taux de réussite plus élevés

Comme le montre la **figure 12**, les gestionnaires de services doivent fournir aux bénéficiaires du programme Ontario au travail l'accès à une gamme d'activités de soutien à l'emploi. Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons obtenu de l'information sur les programmes de soutien à l'emploi (placement et formation professionnelle) qu'ils offraient aux bénéficiaires. Ces programmes duraient de plusieurs jours à plusieurs semaines, et visaient à aider les bénéficiaires à trouver un emploi. Voici des exemples de ces programmes :

- Formation sur les services de sécurité et de protection : cours de cinq semaines conçu pour enseigner les fonctions générales des gardiens de sécurité, y compris une période de soutien de six mois après le programme pour aider les participants à trouver un emploi.
- Formation sur les opérations d'entrepôt : programme de formation sur les opérations d'entrepôt et la manutention du matériel, y compris un stage de six mois à la fin de la formation.

Chez les gestionnaires de services que nous avons visités, nous avons constaté que le nombre de programmes de cette nature offerts variait de trois programmes jusqu'à une cinquantaine. En outre, chez ces quatre gestionnaires de services, le pourcentage de bénéficiaires participant à ces programmes variait de seulement 2 % à 5 %. Chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, le nombre de participants qui se sont trouvés un emploi au terme du programme variait d'environ 50 % jusqu'à plus de 75 %.

La proportion de bénéficiaires qui se trouvent un emploi après avoir achevé ces programmes est beaucoup plus élevée que la moyenne provinciale dans le cas des bénéficiaires qui quittent le programme Ontario au travail pour trouver un emploi, qui n'était que de 10 % (voir la **section 4.2.**) en 2017-2018. Elle est également beaucoup plus élevée que le pourcentage de personne sortant du programme chez ces quatre gestionnaires de services, qui variait de 2 % à 15 % en 2017-2018.

Deux des quatre gestionnaires de services que nous avons visités nous ont expliqué qu'ils enrichiraient ces programmes si le financement de l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail était augmenté. Cependant, l'un d'eux a également fait remarquer qu'il existe des contraintes locales, comme la capacité des partenaires locaux de prestation de services d'accueillir un plus grand nombre de participants. Un examen externe effectué en 2014 par l'un des gestionnaires de services que nous avons visités a révélé qu'il fallait offrir un plus grand nombre de programmes de soutien à l'emploi pour aider les bénéficiaires à trouver un emploi. Depuis cet examen, ce gestionnaire de services a mis en œuvre deux programmes pilotes pour aider un plus grand nombre de bénéficiaires à trouver un emploi.

#### **5.4.2 De nombreux bénéficiaires sont aiguillés vers Emploi Ontario, mais les gestionnaires de services ont peu d'information sur leur succès**

En plus d'offrir des programmes de soutien à l'emploi financés par l'entremise du programme Ontario au travail, les gestionnaires de services que nous avons visités nous ont expliqué qu'ils renvoient certains bénéficiaires à Emploi Ontario. Les agents de programme d'Emploi Ontario, financés par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, offrent des services de soutien à l'emploi et de la formation ainsi que des renseignements connexes aux chercheurs d'emploi.

Même si trois gestionnaires de services ont été en mesure d'indiquer le pourcentage de bénéficiaires renvoyés à Emploi Ontario, qui variait de 8 % à 14 % de leur charge de travail, un seul était en mesure de nous fournir de l'information sur le succès ultérieur des bénéficiaires renvoyés. Les gestionnaires de services nous ont expliqué qu'après un renvoi à Emploi Ontario, l'agent de programme d'Emploi Ontario n'est pas tenu de rendre compte aux gestionnaires de services du programme Ontario au travail des résultats du client.

Le rapport de 2012 de Don Drummond et de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario, intitulé *Des services publics pour la population ontarienne : cap sur la viabilité et l'excellence*, recommandait de rationaliser et d'intégrer les services de soutien à l'emploi, comme ceux offerts par Ontario au travail avec Emploi Ontario. Par ailleurs, le rapport de 2012 de la Commission d'examen du système d'aide sociale de l'Ontario, intitulé *Améliorer les perspectives : Réforme de l'aide sociale en Ontario*, recommandait que la province augmente le nombre de municipalités désignées comme agents de programme d'Emploi Ontario, là où il y a intérêt et capacité. Nous avons constaté qu'un des gestionnaires de services que nous avons visités avait été désigné comme agent de programme d'Emploi Ontario. Celui-ci nous a fait part de plusieurs avantages liés au statut d'agent de programme des services, notamment une meilleure communication entre le personnel des deux programmes, le partage des coûts de formation pour le personnel, la tenue de salons de l'emploi conjoints et un réseau plus vaste de relations avec les employeurs. Bien que le taux de chômage dans la région de ce gestionnaire de services soit semblable à celui qui prévaut dans les régions des trois autres gestionnaires de services que nous avons visités, il affichait le pourcentage le plus élevé de bénéficiaires sortant du programme pour intégrer le marché du travail en 2017-2018, soit 15 %.

## RECOMMANDATION 18

Pour augmenter la proportion de bénéficiaires du programme Ontario au travail qui obtiennent un emploi, nous recommandons que les gestionnaires de services :

- prennent des mesures pour cerner les possibilités d'accroître la proportion de bénéficiaires aiguillés vers des mesures de soutien à l'emploi qui ont aidé des bénéficiaires à trouver un emploi;
- étudient la possibilité de devenir agent de programme d'Emploi Ontario et en évaluent les avantages.

## RÉPONSE DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services audités souscrivent aux recommandations. Afin d'aider un plus grand nombre de bénéficiaires du programme Ontario au travail à trouver un emploi et à devenir autonomes, les quatre gestionnaires de services conviennent de prendre des mesures pour explorer et cerner des occasions d'aiguiller un plus grand nombre de bénéficiaires vers les mesures de soutien à l'emploi, et plus particulièrement vers celles qui ont déjà aidé avec succès des bénéficiaires à décrocher un emploi. Les trois gestionnaires de services qui ne sont pas déjà des agents de programme pour Emploi Ontario conviennent d'étudier la possibilité de devenir agent de programme d'Emploi Ontario et d'en évaluer les avantages; l'un de ces gestionnaires de services entend soumettre les résultats de leur examen à leur conseil d'administration en 2019. Un autre gestionnaire de services a indiqué qu'il compte travailler avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario et avec Emploi

Ontario afin de mettre au point un processus intégré d'évaluation et d'aiguillage des particuliers comprenant le suivi des résultats et la présentation obligatoire de rapports.

## RECOMMANDATION 19

Afin d'aider à accroître la proportion de bénéficiaires du programme Ontario au travail qui obtiennent un emploi, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) travaille avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour :

- partager entre Emploi Ontario et Ontario au travail l'information qui aiderait les gestionnaires de services à suivre les progrès des bénéficiaires du programme Ontario au travail qu'ils aiguillent vers les services d'Emploi Ontario afin qu'ils puissent trouver un emploi;
- examiner les occasions d'intégrer les services d'emploi offerts par Ontario au travail et par Emploi Ontario.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation, et il travaillera avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour :

- partager entre Emploi Ontario et Ontario au travail l'information qui aiderait les gestionnaires de services à suivre les progrès des bénéficiaires du programme Ontario au travail qu'ils aiguillent vers les services d'Emploi Ontario;
- trouver des occasions d'intégrer les services d'emploi offerts par Ontario au travail et par Emploi Ontario pour aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à le conserver.

## Annexe 1 : Charges de travail des gestionnaires en matière de financement et de services du Ministère pour 2017-2018

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Gestionnaire de services	Nombre de bureaux locaux	Financement total (millions de dollars)	% du financement total	Moyenne mensuelle du nombre de cas	% du nombre de cas
<b>Région de Toronto</b>					
GSMR de Toronto <sup>1</sup>	15	918,2	30,9	75 230	30,0
<b>Total - Toronto</b>	<b>15</b>	<b>918,2</b>	<b>30,9</b>	<b>75 230</b>	<b>30,0</b>
<b>Région du Centre</b>					
GSMR de Dufferin	1	6,4	0,2	538	0,2
GSMR de Halton	4	25,3	0,9	2 006	0,8
GSMR de Peel	2	241,3	8,1	18 736	7,5
GSMR de Simcoe	8	56,2	1,9	5 329	2,1
GSMR de Waterloo	3	112,6	3,8	9 183	3,7
GSMR de Wellington	3	24,9	0,8	2 091	0,8
GSMR de York	4	59,5	2,0	5 744	2,3
<b>Total - région du Centre</b>	<b>25</b>	<b>526,2</b>	<b>17,7</b>	<b>43 626</b>	<b>17,4</b>
<b>Région de l'Est</b>					
GSMR de Cornwall	3	20,5	0,7	1 970	0,8
GSMR de Durham	5	98,7	3,3	8 454	3,4
GSMR de Hastings	4	31,0	1,0	2 496	1,0
GSMR de Kawartha Lakes	2	17,6	0,6	1 510	0,6
GSMR de Kingston	2	29,2	1,0	2 602	1,0
GSMR de Lanark	3	14,4	0,5	1 037	0,4
GSMR de Leeds et Grenville	3	18,9	0,6	1 593	0,6
GSMR de Northumberland	1	9,4	0,3	763	0,3
GSMR d'Ottawa	5	246,7	8,3	19 802	7,9
GSMR de Peterborough	1	39,9	1,3	3 536	1,4
GSMR de Prescott et Russell	2	12,0	0,4	999	0,4
GSMR de Prince Edward-Lennox et Addington	4	10,4	0,3	830	0,3
GSMR de Renfrew	4	15,0	0,5	1 321	0,5
<b>Total - région de l'Est</b>	<b>39</b>	<b>563,7</b>	<b>18,9</b>	<b>46 913</b>	<b>18,7</b>

Gestionnaire de services	Nombre de bureaux locaux	Financement total (millions de dollars)	% du financement total	Moyenne mensuelle du nombre de cas	% du nombre de cas
<b>Région du Nord</b>					
CASSD d'Algoma <sup>2</sup>	4	8,5	0,3	685	0,3
CASSD de Cochrane	6	18,7	0,6	1 454	0,6
GSMR du Grand Sudbury	1	35,6	1,2	3 385	1,4
CASSD de Kenora	7	8,0	0,3	608	0,2
CASSD de Manitoulin-Sudbury	5	6,5	0,2	530	0,2
GSMR de Muskoka	1	10,7	0,4	837	0,3
CASSD de Nipissing	3	27,9	0,9	2 241	0,9
CASSD de Parry Sound	2	9,5	0,3	718	0,3
CASSD de Rainy River	2	1,8	0,1	219	0,1
CASSD de Sault Ste. Marie	1	25,9	0,9	2 191	0,9
CASSD de Thunder Bay	8	33,1	1,1	2 905	1,2
CASSD de Timiskaming	2	9,3	0,3	684	0,3
<b>Total - région du Nord</b>	<b>42</b>	<b>195,5</b>	<b>6,6</b>	<b>16 457</b>	<b>6,6</b>
<b>Région de l'Ouest</b>					
GSMR de Brant	1	25,1	0,8	2 002	0,8
GSMR de Bruce	1	6,4	0,2	554	0,2
GSMR de Chatham-Kent	1	30,9	1,0	2 552	1,0
GSMR de Grey	1	15,0	0,5	1 327	0,5
GSMR de Hamilton	4	145,2	4,9	12 297	4,9
GSMR de Huron	1	5,7	0,2	441	0,2
GSMR de Lambton	1	33,4	1,1	2 952	1,2
GSMR de London	2	141,9	4,8	12 206	4,9
GSMR de Niagara	5	108,5	3,6	9 767	3,9
GSMR de Norfolk	2	14,9	0,5	1 254	0,5
GSMR d'Oxford	1	13,7	0,5	1 271	0,5
GSMR de St. Thomas	1	15,8	0,5	1 417	0,6
GSMR de Stratford	1	7,5	0,3	658	0,3
GSMR de Windsor	2	93,1	3,1	8 086	3,2
<b>Total - région de l'Ouest</b>	<b>24</b>	<b>657,1</b>	<b>22,1</b>	<b>56 784</b>	<b>22,7</b>
Premières Nations	0.	145,2	4,9	11 281	4,5
Rajustement pour le financement de l'exercice précédent		(30,5)	(1,0)		
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>2 975,4</b>	<b>100</b>	<b>250 292</b>	<b>100</b>

1. Gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR).
2. Conseil d'administration des services sociaux du district (CASSD).

## Annexe 2 : Coûts estimatifs attribuables aux modifications à la politique du programme Ontario au travail, de 2013-2014 à 2020-2021 (en millions de dollars)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Introduction	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Une exemption forfaitaire mensuelle des gains de 200 \$ est instaurée. (Les gains supérieurs à 200 \$ demeurent assujettis à une exemption de 50 %.)	Septembre 2013	18,6	33,4	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0
La limite d'actif est portée à 2 500 \$ pour les célibataires, à 5 000 \$ pour les couples et à 500 \$ pour chaque personne à charge supplémentaire.	Septembre 2013	1,0	6,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0
Les versements de pension alimentaire pour enfants ne sont plus considérés comme un revenu aux fins du calcul de l'aide financière	Février 2017				8,1	48,6	47,5	47,5	47,5
La limite d'actif des adultes célibataires est portée de 2 500 \$ à 10 000 \$ et celle des couples, de 5 000 \$ à 15 000 \$.	Septembre 2017					0,4	3,6	6,1	6,1
<b>Total</b>		<b>19,6</b>	<b>39,4</b>	<b>46,0</b>	<b>54,1</b>	<b>95,0</b>	<b>97,1</b>	<b>99,6</b>	<b>99,6</b>

## Annexe 3 : Prestations obligatoires et discrétionnaires du programme Ontario au travail, 2018

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Prestations	liées à la santé	non liées à la santé
Obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>appareils et accessoires fonctionnels, piles et réparations;</li> <li>soins dentaires pour les enfants à charge qui résident dans des collectivités des Premières Nations;</li> <li>fournitures pour personnes diabétiques et fournitures chirurgicales;</li> <li>couverture des médicaments;</li> <li>prestations pour services de santé complémentaires;</li> <li>examens de la vue;</li> <li>frais de déplacement à des fins médicales;</li> <li>soins de la vue pour les enfants à charge.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>paiement anticipé des frais de garde d'enfants;</li> <li>prestation pour emploi à plein temps;</li> <li>prestation pour chien d'aveugle;</li> <li>prestation pour autres types d'emploi et participation à des activités d'aide à l'emploi;</li> <li>prestation transitoire pour enfants.</li> </ul>
Discrétionnaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>frais de garde d'enfant en cas de rendez-vous médical;</li> <li>soins dentaires pour adultes;</li> <li>mesures de conservation de l'énergie et de l'eau;</li> <li>frais funéraires et d'inhumation;</li> <li>appareils de prothèse;</li> <li>soins de la vue pour adultes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>frais de déménagement;</li> <li>services, articles et paiements spéciaux;</li> <li>frais de déplacement et de transport;</li> <li>formation professionnelle.</li> </ul>

## Annexe 4 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

### Gestionnaires de services

1. Les demandes d'aide au programme Ontario au travail sont traitées et examinées en temps opportun, et les décisions appropriées sur l'admissibilité sont prises.
2. Les paiements aux bénéficiaires pour les besoins essentiels, le logement et les prestations obligatoires sont calculés correctement et versés en temps opportun aux bénéficiaires admissibles. Les prestations discrétionnaires sont accordées en fonction du besoin démontré, et les montants sont raisonnables et comparables dans des circonstances semblables.
3. Les bénéficiaires du programme Ontario au travail ont accès à des activités d'aide à l'emploi appropriées et efficaces, adaptées à leurs besoins et aux conditions du marché du travail local, pour les aider à trouver un emploi durable.
4. Des processus de surveillance efficaces sont en place pour veiller à ce que le programme Ontario au travail soit exécuté conformément aux exigences de la loi et des politiques du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et pour fournir au Ministère des données exactes sur le fonctionnement, le rendement et les finances.
5. Des processus efficaces sont en place pour appuyer la prévention et la détection de la fraude et le recouvrement rapide des trop-payés.
6. Les gestionnaires de services mesurent et évaluent l'efficacité de la prestation de leurs programmes pour aider les personnes ayant des besoins financiers temporaires à trouver un emploi et en rendent compte. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont cernés.

### Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

1. Le Ministère a mis en place des systèmes d'information et des processus de surveillance efficaces pour évaluer si les gestionnaires de services assurent la prestation efficace et efficiente du programme Ontario au travail, conformément aux exigences législatives et du programme, et si le financement est utilisé aux fins prévues.
2. Des mesures et des objectifs de rendement significatifs sont établis pour le programme Ontario au travail. Les résultats sont surveillés et comparés aux cibles afin de s'assurer que les résultats attendus du programme sont atteints. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont cernés.