

# Chapitre 1

## Section 1.11

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

# Programme Ontario au travail

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,  
section 3.11 du *Rapport annuel 2018*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	N <sup>bre</sup> de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2			2		
Recommandation 2	4			4		
Recommandation 3	5			5		
Recommandation 4	1			1		
Recommandation 5	3			3		
Recommandation 6	2			2		
Recommandation 7	4		1	3		
Recommandation 8	2		1	1		
Recommandation 9	3	1		2		
Recommandation 10	2			2		
Recommandation 11	1			1		
Recommandation 12	3		1	2		
Recommandation 13	3	1	0,75	1,25		
Recommandation 14	1	0,50	0,50			
Recommandation 15	2	0,75	0,50	0,75		
Recommandation 16	1		1			
Recommandation 17	2		1,25	0,50		0,25
Recommandation 18	2	0,50	0,25	0,75		0,50
Recommandation 19	2	1		1		
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>4,75</b>	<b>7,25</b>	<b>32,25</b>	<b>0</b>	<b>0,75</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## Conclusion globale

Selon les renseignements que nous a fournis le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) et les gestionnaires de services, au 31 août 2020, seulement 11 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2018* avaient été pleinement mises en oeuvre. Le Ministère et les gestionnaires de services ont réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 16 % des recommandations, tandis que 2 % des recommandations ne s'appliquent plus par suite de changements apportés à la politique gouvernementale.

Le Ministère et les gestionnaires de services ont pleinement mis en oeuvre ou ont réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de recommandations telles que le signalement à l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (l'Ordre) des médecins qu'ils soupçonnent d'approuver des demandes douteuses de régime alimentaire spécial. Le Ministère a mené un examen des formulaires d'allocation de régime alimentaire spécial et a repéré des médecins ayant rempli un nombre anormalement élevé de ces formulaires. À la suite de cet examen, le Ministère a signalé à l'Ordre trois médecins qui avaient rempli chacun plus de 900 formulaires en 2017-2018, dont un qui en avait rempli plus de 2 000.

Le Ministère collaborait également avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) dans le cadre d'un essai pilote visant à déterminer si le Ministère avait consigné dans ses systèmes le bon statut d'immigration des clients existants, ce qui peut avoir une incidence sur l'admissibilité de ces derniers au programme Ontario au travail. Le Ministère s'attendait à recevoir les résultats de cet essai pilote en janvier 2021 et à examiner d'ici juin 2021 l'admissibilité des clients dont le statut

d'immigration change par rapport à celui enregistré dans ses systèmes.

Les quatre gestionnaires de services que nous avons visités prenaient des mesures pour donner suite à notre recommandation consistant à renoncer à appliquer l'exigence de participation des bénéficiaires à des activités visant à obtenir un emploi dans des circonstances admissibles seulement si l'on dispose des documents appropriés à l'appui. Les quatre gestionnaires de services étaient tous en train de procéder à des vérifications des dossiers des bénéficiaires pour évaluer leur conformité à cet égard.

Toutefois, le Ministère et les gestionnaires de services ont fait peu de progrès relativement à 71 % de nos recommandations, entre autres concernant le rétablissement des examens ministériels de la conformité des gestionnaires de services aux exigences du programme Ontario au travail pour rappeler à ces derniers la nécessité de se conformer aux règles visant à garantir que l'aide financière est fournie au juste montant, et seulement aux personnes admissibles, et que les bénéficiaires progressent vers l'obtention d'un emploi.

Le Ministère n'a pas encore amélioré 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 réduire le nombre. Il n'a pas encore examiné ni comparé 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.

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

## Contexte

En 2019-2020, environ 241 000 Ontariens sans emploi ou sous-employés (250 000 en 2017-2018) et plus de 200 000 membres de leurs familles ont reçu une aide financière dans le cadre du

programme Ontario au travail du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) pour payer leurs frais de subsistance de base.

Le programme Ontario au travail fournit une assistance financière temporaire assortie de mesures de soutien à l'emploi afin d'aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à devenir autonomes. Pour être admissibles, les demandeurs doivent démontrer qu'ils vivent en Ontario et que leur revenu et la valeur de leurs actifs sont inférieurs aux seuils en vigueur. Ils sont aussi généralement tenus de participer à des activités ayant pour objet de les aider à obtenir un emploi.

Pour assurer l'exécution du programme Ontario au travail, le Ministère conclut des contrats avec 47 gestionnaires de services – il s'agit de grandes municipalités ou de groupes de petites municipalités, ainsi que de 102 Premières Nations (101 en 2017-2018). En 2019-2020, le Ministère a versé plus de trois milliards de dollars (et près de trois milliards en 2017-2018) à ces gestionnaires de services pour l'exécution du programme.

Il est ressorti de notre audit que le Ministère et les gestionnaires de services n'avaient pas mis en place de systèmes ni 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 trouver un emploi et devenir autonomes. Nous avons également conclu que le Ministère ne disposait pas de systèmes et de processus efficaces pour mesurer les résultats et évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail, et pour en rendre compte publiquement.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Même si le programme Ontario au travail était censé être un programme d'aide temporaire, la période moyenne pendant laquelle les gens dépendaient du programme avait presque doublé depuis notre audit précédent, passant de 19 mois en 2008-2009 à près de 3 ans en 2017-2018. Les gestionnaires de services ont déterminé

que 36 % des bénéficiaires avaient besoin d'aide pour surmonter les obstacles touchant leur employabilité, comme l'itinérance et les problèmes de santé mentale.

- Nous avons décelé d'importantes différences dans les résultats d'emploi des bénéficiaires selon le gestionnaire de services. Par exemple, en 2017-2018, nous avons observé que si, pour l'ensemble des gestionnaires de services, la proportion de bénéficiaires ayant trouvé un emploi était de 10 %, ce pourcentage allait de seulement 2 % de tous les cas attribués à un gestionnaire de services donné à 29 % des cas attribués à un autre gestionnaire. En outre, les paramètres de mesure du rendement utilisés par le Ministère ne permettaient pas de déterminer si les personnes qui quittaient le programme Ontario au travail conservaient leur emploi au fil du temps ou si elles réintégraient ultérieurement le programme.
- Nous avons noté que les gestionnaires de services ne rencontraient pas toujours les bénéficiaires en temps utile pour examiner leurs progrès dans le cadre des activités destinées à les aider à trouver un emploi. En outre, les décisions prises par les gestionnaires de services de dispenser temporairement des bénéficiaires de participer à de telles activités n'étaient pas toujours étayées par des éléments probants permettant de confirmer que les bénéficiaires étaient incapables d'y prendre part.
- Nous avons constaté que le système informatique du Ministère, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS), ne comportait pas de fonctionnalité permettant aux responsables de cas de consigner les compétences, les obstacles à l'emploi du bénéficiaire ou les renvois à des services de formation ou à des services communautaires, ce qui aiderait pourtant les gestionnaires de services à analyser ce type de facteurs pour l'ensemble des cas qui leur sont confiés. Une telle fonctionnalité aiderait

également les gestionnaires de services à mieux comprendre les profils et les besoins des bénéficiaires qui composent leur charge de travail.

- Les contrats du Ministère avec les gestionnaires de services ne comportaient pas de cibles significatives pour l'emploi des bénéficiaires ni de mécanismes servant à tenir les gestionnaires responsables de l'exécution du programme.
- Souvent, les gestionnaires de services n'obtenaient pas certains renseignements essentiels sur les demandeurs ou omettaient de tenir compte de ces renseignements lorsqu'ils en disposaient, ce qui augmentait le risque d'erreurs dans la détermination de l'admissibilité au programme Ontario au travail. Nous avons aussi constaté que certains gestionnaires de services ne réévaluaient pas les bénéficiaires tous les deux ans comme ils auraient dû le faire pour confirmer l'admissibilité de ceux-ci au programme, ce qui accroissait le risque de trop-payés.
- Les causes à l'origine des trop-payés aux bénéficiaires ne faisaient pas l'objet d'un suivi dans le système informatique du Ministère. En l'absence de données permettant de comprendre les causes les plus courantes des trop-payés, les gestionnaires de services n'étaient pas en mesure de déterminer quels processus devaient être améliorés pour prévenir ou réduire les trop-payés.
- À l'échelle de l'Ontario, les gestionnaires de services accusaient un retard d'environ un an dans l'exécution des enquêtes portant sur quelque 6 000 signalements de fraude. Nous avons noté que les gestionnaires de services avaient fait enquête sur environ 17 000 signalements de fraude au cours des 3 dernières années : plus de 25 % de ces enquêtes avaient permis de détecter un trop-payé tandis que 10 % avaient entraîné la cessation des prestations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2020 et août 2020. Nous avons obtenu du Ministère et des gestionnaires de services une déclaration écrite selon laquelle, au 6 octobre 2020, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avions recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

### 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

#### 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.

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère ne menait pas d'inspections portant sur les gestionnaires de services pour confirmer qu'ils se conformaient aux lois et aux politiques ministérielles conçues pour assurer l'efficacité du programme Ontario au travail. En

2011, le Ministère a cessé d'effectuer des examens de la conformité des gestionnaires de services aux exigences du programme Ontario au travail, le but étant de remplacer ces examens par un nouveau programme axé sur les risques. Or, en date de 2018, soit sept ans après avoir interrompu ses examens de la conformité, il n'avait pas encore mis en oeuvre un processus pour les remplacer. Notre audit avait mis en lumière plusieurs aspects à l'égard desquels le Ministère devait prendre des mesures pour améliorer la conformité des gestionnaires de services en vue de s'assurer que seules les personnes admissibles au programme reçoivent de l'aide, et que les personnes réalisent des progrès vers l'obtention d'un emploi.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que le Ministère en était aux premières étapes pour donner suite à cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il s'employait à transformer le modèle redditionnel en matière d'aide sociale, et que le nouveau modèle comprendrait une série de nouveaux mécanismes de surveillance au niveau du programme, qui seraient mis en oeuvre au moyen d'ententes révisées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Le Ministère a ajouté que, dans l'intervalle, il prévoyait instaurer de nouvelles mesures de responsabilisation, dont une stratégie provisoire de surveillance du rendement. Le Ministère a en outre mis sur pied un groupe de travail provincial-municipal pour appuyer les travaux visant à établir une approche transformée et axée sur les résultats pour régir la responsabilisation en matière d'aide sociale.

### 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 à 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 d'Ontario au travail à se 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 tenant les gestionnaires de services responsables du respect des conditions des contrats.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons noté en 2018 que les contrats conclus avec les gestionnaires de services pour la prestation du programme Ontario au travail n'obligeaient pas ces derniers à se conformer à la *Loi sur le programme Ontario au travail* ni aux directives et aux principales politiques du Ministère. De plus, les contrats ne comportaient pas de paramètres de mesure ni d'objectifs de prestation de services, 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.

Nous avons aussi observé que les contrats alors en vigueur avec les gestionnaires de services comportaient l'obligation d'atteindre des objectifs de rendement annuels associés à des indicateurs relatifs aux revenus d'emploi des bénéficiaires et au pourcentage de bénéficiaires qui se trouvent un emploi. Les contrats permettaient également au Ministère de recouvrer des fonds lorsque les gestionnaires de services n'atteignaient pas ces objectifs. Toutefois, le Ministère nous avait fait savoir qu'il n'avait jamais exercé son pouvoir de recouvrement des fonds auprès des gestionnaires de services au motif que ceux-ci n'avaient pas atteint les objectifs. Également, les gestionnaires de services devaient choisir et fixer des objectifs portant sur seulement deux des quatre indicateurs

du Ministère. Nous avons constaté que les contrats de près de 30 % des gestionnaires de services n'énonçaient pas de cible concernant le nombre escompté de bénéficiaires parvenant à quitter le programme pour occuper un emploi.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que le Ministère en était aux premières étapes pour donner suite à cette recommandation. Le Ministère nous a fait savoir que la nouvelle approche axée sur les résultats qu'il élaborait pour appuyer la responsabilisation en matière d'aide sociale – mentionnée dans les commentaires relatifs à la **recommandation 1** – comprendrait une série de nouveaux mécanismes de surveillance au niveau du programme qui seraient mis en oeuvre au moyen d'ententes révisées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022.

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

### 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) :*

- *établit des indicateurs et des cibles de rendement pour la durée de l'aide accordée aux bénéficiaires;*
- *établit des indicateurs et des cibles de rendement pour mesurer si les bénéficiaires obtiennent un emploi durable;*
- *établit 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 se trouver un emploi et à le conserver.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons observé lors de notre audit de 2018 que le Ministère n'avait pas fixé d'objectifs provinciaux quant au nombre de bénéficiaires d'Ontario au travail qui devaient se trouver un emploi. Nous avons déterminé que, à l'échelle de la province, seulement 10 % des bénéficiaires d'Ontario au travail avaient quitté le programme pour occuper un emploi en 2017-2018. Nous avons aussi relevé des différences importantes au niveau des résultats relatifs à l'emploi d'un gestionnaire de services à l'autre. Cependant, le Ministère ne comparait pas les renseignements sur les résultats relatifs à l'emploi qu'il recueillait auprès des gestionnaires de services pour déterminer les pratiques exemplaires et les situations nécessitant des mesures correctives. De plus, les indicateurs de rendement servant au Ministère à déterminer qu'une personne avait trouvé un emploi ne permettaient pas de savoir s'il s'agissait d'un emploi stable. Cela tenait au fait que les indicateurs en question ne faisaient pas de distinction entre les personnes qui sortaient temporairement du programme Ontario au travail – par exemple, pour un travail saisonnier ou un contrat temporaire – et celles qui avaient trouvé un emploi à long terme.

Nous avons établi en 2018 que l'objectif du programme Ontario au travail était de fournir une aide financière temporaire à des personnes qui en avaient besoin, dans le but de les aider à se trouver un emploi et à devenir autonomes. Or, nous avons appris que la durée de l'aide dans le cadre du programme avait presque doublé entre 2008-2009 et 2017-2018, passant en moyenne de

19 mois consécutifs à près de 3 ans. Mais, en dépit de cette tendance, le Ministère n'avait pas établi de cibles précises ni d'indicateurs de rendement, pour l'ensemble de la province ou au niveau des gestionnaires de services, à l'égard de la durée de l'aide.

Le Ministère exigeait des gestionnaires de services qu'ils aident les bénéficiaires d'Ontario au travail à surmonter les obstacles qui les empêchaient de se préparer comme il se doit à occuper ou à chercher un emploi. Pourtant, le Ministère ne disposait pas d'indicateurs de rendement ni de cibles connexes pour mesurer l'efficacité des efforts déployés par les gestionnaires de services en vue d'aider les bénéficiaires à surmonter ces obstacles. Selon notre analyse des données du Ministère, les responsables de cas avaient déterminé que près de 100 000 personnes, soit l'équivalent d'environ 36 % des adultes recevant des prestations dans le cadre d'Ontario au travail au 31 mars 2018, avaient besoin de stabiliser leur vie et d'obtenir de l'aide pour surmonter leurs obstacles à l'emploi.

Dans notre audit de 2018, nous avons également constaté que le Ministère publiait sur son site Web différentes statistiques concernant le programme Ontario au travail. Toutefois, le Ministère ne rendait pas publics le nombre ni la proportion de bénéficiaires d'Ontario au travail qui trouvaient un emploi chaque année.

Lors de notre suivi, le Ministère nous a fait savoir, ainsi que cela est noté dans la **recommandation 1**, qu'il travaillait à mettre en place une approche axée sur les résultats pour assurer une responsabilisation appropriée en matière d'aide sociale. Nous avons toutefois noté que les progrès réalisés par le Ministère en vue de mettre en oeuvre cette recommandation étaient par ailleurs limités. Le Ministère nous a dit qu'il s'employait à transformer le modèle de responsabilisation de l'aide sociale, et notamment à créer un cadre de résultats assorti d'indicateurs de rendement et de cibles connexes afin de donner suite à notre recommandation. Le Ministère

n'avait cependant pas fixé d'échéancier pour l'établissement de ce cadre. Le Ministère a aussi indiqué qu'il prévoyait intégrer les indicateurs de rendement et les cibles connexes aux contrats des gestionnaires de services d'ici janvier 2022, puis qu'il allait surveiller les résultats des gestionnaires de services et prendre des mesures correctives au besoin. Enfin, le Ministère a dit qu'il se pencherait sur des mécanismes pour rendre compte publiquement du rendement, et qu'il allait élaborer un plan à cette fin.

#### Recommandation 4

*Afin d'accroître l'efficacité et l'efficacités 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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Nous avons établi en 2018 que l'objectif du programme Ontario au travail était de fournir une aide financière temporaire à des personnes qui en avaient besoin, dans le but de les aider à se trouver un emploi et à devenir autonomes. Toutefois, ainsi que cela est commenté plus en détail relativement à la **recommandation 3**, la période pendant laquelle les bénéficiaires recevaient l'aide du programme avait presque doublé, et le Ministère n'avait pas établi de cibles ni d'indicateurs de rendement à l'égard de la durée de l'aide. Nous avons également constaté que le Ministère n'avait pas mesuré l'efficacité des efforts déployés par les gestionnaires de services pour aider les bénéficiaires à surmonter les obstacles qui les empêchaient de se préparer comme il se doit à occuper ou à chercher un emploi.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour mettre en oeuvre cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire.

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

### 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 faire l'objet de mesures correctives pour améliorer les résultats;*
- État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons relevé lors de notre audit de 2018 que le Ministère n'obtenait pas de données sur les niveaux de dotation des gestionnaires de services, par exemple le nombre de responsables de cas, afin d'analyser ces données et d'évaluer si les niveaux de dotation respectaient les lignes directrices établies par le Ministère, et si les gestionnaires de services affectaient suffisamment de ressources pour exécuter efficacement le programme Ontario au travail. Nous avons obtenu des données sur la dotation en personnel des gestionnaires de services et déterminé qu'il y avait des écarts importants dans le ratio des responsables de cas aux bénéficiaires d'un gestionnaire de services à l'autre, et que la charge de travail de l'un des quatre gestionnaires

de services que nous avons visités était beaucoup plus élevée que celle des trois autres. De plus, nous avons noté que le nombre de bénéficiaires par responsable de cas de ce gestionnaire de services – 214 en 2015 – avait dépassé de beaucoup le seuil énoncé dans la ligne directrice de 2008 du Ministère, et ce, lors de chacune des 5 années précédentes. La ligne directrice du Ministère précise qu'une charge de travail convenable se situe entre 90 et 120 bénéficiaires par responsable, et qu'un ratio de 45:1 pouvait être requis lorsque les bénéficiaires font face à d'importants obstacles à l'emploi. Considérant le pourcentage d'adultes, parmi tous ceux aidés par les gestionnaires de services que nous avons visités, qui devaient surmonter d'importants obstacles à l'emploi, il se pouvait que ces quatre gestionnaires de services aient dépassé ce que le Ministère considère comme un ratio bénéficiaires-responsables de cas optimal.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour donner suite à cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire.

- *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 d'Ontario au travail.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté en 2018 qu'il y avait d'importantes différences entre les coûts d'administration du programme Ontario au travail d'un gestionnaire de services à l'autre. Le Ministère avait accordé un financement correspondant à au moins 50 % des coûts d'administration des

gestionnaires de services, mais il n'avait pas analysé les coûts pour déterminer s'ils étaient raisonnables, et quelles mesures correctives prendre s'ils ne l'étaient pas. Par ailleurs, le Ministère n'avait pas examiné l'incidence de ces différences sur la qualité des services offerts aux bénéficiaires d'Ontario au travail. Nous avons analysé et comparé les coûts d'administration des gestionnaires de services, et nous avons ainsi noté des différences entre eux, dont certaines étaient importantes et devaient faire l'objet d'un suivi par le Ministère. Plus précisément, les coûts des services internes, comme les services juridiques et les services de comptabilité et de gestion des ressources humaines, étaient en moyenne inférieurs à 100 \$ par cas du programme Ontario au travail chez 21 gestionnaires de services, mais ils étaient supérieurs à 200 \$ chez 12 autres, atteignant même 700 \$ pour l'un d'eux.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que le Ministère en était aux premières étapes pour donner suite à cette recommandation. Ainsi que cela est mentionné dans les commentaires relatifs à la **recommandation 1**, le Ministère travaillait à l'élaboration d'une nouvelle approche axée sur les résultats pour assurer une responsabilisation appropriée en matière d'aide sociale. Le Ministère nous a indiqué que cette approche comprendrait un nouveau modèle de financement pour assurer l'exécution efficace et efficiente du programme Ontario au travail ainsi que l'atteinte des résultats escomptés. Il a souligné que, une fois élaboré, le modèle de financement serait étayé par un nouveau cadre de résultats et par des mécanismes destinés à promouvoir l'amélioration continue du rendement. Le Ministère a ajouté que le nouveau modèle de financement, qu'il entendait élaborer d'ici janvier 2022, refléterait également l'approche la plus efficace possible pour assurer le partage des coûts afin de maximiser les résultats pour les bénéficiaires.

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

### 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;

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons appris lors de notre audit de 2018 que, en janvier 2012, le Ministère avait révisé sa politique relative à la fréquence à laquelle les gestionnaires de services devaient réévaluer l'admissibilité des bénéficiaires aux prestations et aux services du programme Ontario au travail, faisant passer cette fréquence de 12 à 24 mois. Cependant, nous avons constaté que l'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités avait sa propre politique de réévaluation de l'admissibilité tous les 12 mois afin de mieux prévenir les trop-payés importants, qui risquaient sinon de se produire lorsque l'on ne prenait pas connaissance des changements touchant la situation des bénéficiaires. Par ailleurs, en réponse à notre sondage, plus de 15 % des gestionnaires de services avaient indiqué que leur politique relative aux réévaluations de la situation financière prévoyait un contrôle tous les 12 mois.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour mettre en oeuvre cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire. Le Ministère a indiqué que, en raison de la COVID-19, il anticipait une augmentation du nombre de bénéficiaires

du programme Ontario au travail, et qu'il se penchait sur les moyens de donner suite à cette recommandation, notamment en mettant en oeuvre une approche fondée sur le risque.

- *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.*

État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

En 2018, nous avons constaté que les gestionnaires de services n'avaient pas la capacité de consigner dans leurs systèmes d'information les raisons des trop-payés. Les raisons à l'origine de ces situations étaient enregistrées dans le système de TI du Ministère, mais pas de manière suffisamment détaillée pour qu'il soit possible de réellement comprendre pourquoi un trop-payé avait eu lieu. En l'absence de données permettant de connaître les causes systémiques les plus courantes des trop-payés, ainsi que de données pouvant servir à analyser la façon dont les responsables de cas ou le système d'information ont repéré les trop-payés, les gestionnaires de services étaient incapables de déterminer comment prévenir ou réduire les trop-payés systémiques.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour mettre en oeuvre notre recommandation; il nous a dit qu'il avait besoin de plus de temps pour améliorer ses systèmes et processus afin de déterminer et de consigner les causes des trop-payés. Le Ministère a également indiqué qu'il prévoyait examiner les trop-payés pour en déterminer les causes principales et prendre des mesures correctives appropriées d'ici mars 2021.

#### 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 d'Ontario au travail dans la mesure où cela ne cause pas de difficultés financières indues;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici août 2021.

#### Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère avait décidé de ne pas procéder à un changement prévu pour faire passer de 5 % à 10 % le taux de recouvrement des trop-payés par les bénéficiaires actifs d'Ontario au travail. Le Ministère estimait que, s'il avait mis en application le taux de recouvrement par défaut de 10 %, il aurait recouvré des trop-payés supplémentaires d'au moins 35 millions de dollars entre avril 2016 et mars 2018 auprès des bénéficiaires actifs d'Ontario au travail.

Durant notre suivi, nous avons appris que, en mai 2019, le Ministère avait modifié ses lignes directrices pour indiquer que le taux standard de recouvrement des trop-payés devait être établi à 10 % lorsque l'on estimait que le bénéficiaire aurait pu exercer un contrôle afin de prévenir la cause du trop-payé. Le Ministère a souligné qu'il surveillait la mise en oeuvre de sa politique révisée, et qu'il prévoyait en évaluer l'incidence et l'efficacité afin de réaliser des économies d'ici août 2021.

- *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;*

État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris de mesures pour amener tous les gestionnaires de services à recourir

au Programme de compensation de dettes par remboursement (le Programme) de l'Agence du revenu du Canada afin de les aider à recouvrer les trop-payés auprès d'anciens bénéficiaires. Le Ministère nous avait signalé en 2011 qu'un groupe de travail qu'il avait mis sur pied pour examiner les politiques sur les trop-payés avait recommandé que le recours au Programme soit étendu à tous les gestionnaires de services parce que les montants recouverts dépassaient les coûts des efforts de recouvrement. Cependant, au moment de notre audit en 2018, un seul gestionnaire de services utilisait le Programme. Entre 2013 et 2017, ce gestionnaire de services avait recouvert des trop-payés totalisant 4,5 millions de dollars auprès de plus de 6 000 anciens bénéficiaires d'Ontario au travail.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour donner suite à cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire. Le Ministère a indiqué que, d'ici novembre 2021, il achèverait une évaluation portant sur la possibilité d'élargir le recours au Programme à l'égard des anciens bénéficiaires d'Ontario au travail, et qu'il élaborerait des recommandations et des options fondées sur les résultats de cette évaluation.

- *apporte les changements nécessaires à ses systèmes pour distinguer les trop-payés et les recouvrements consignés par erreur;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Nous avons observé en 2018 que, selon les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère, les trop-payés aux bénéficiaires d'Ontario au travail au cours des cinq années précédentes totalisaient près de 900 millions de dollars. Le Ministère avait toutefois confirmé qu'il pouvait y avoir des trop-payés enregistrés par erreur et qu'il n'était pas en mesure

de déterminer quelle proportion des 900 millions de dollars se rapportait à ces trop-payés erronés.

Durant notre suivi, nous avons appris que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour donner suite à la recommandation d'apporter des changements à ses systèmes afin de repérer les trop-payés et les recouvrements consignés par erreur, mais qu'il avait toujours l'intention de le faire.

- *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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans le cadre de notre audit de 2018, nous avons noté que le Ministère n'examinait pas l'efficacité des pratiques de recouvrement des trop-payés des gestionnaires de services, malgré le fait que les taux de recouvrement des trop-payés variaient considérablement d'un gestionnaire de services à l'autre. En 2017-2018, le montant moyen des recouvrements allait de 160 \$ à 2 700 \$ par cas. Cette absence de surveillance pouvait avoir une incidence sur les sommes recouvrées et remboursées au gouvernement. De plus, à compter de janvier 2018, le Ministère finançait 100 % des paiements aux bénéficiaires d'Ontario au travail. Par conséquent, tout montant exigible auprès des bénéficiaires actuels ou anciens devenait payable en entier à la province.

Nous avons appris durant notre suivi que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour donner suite à cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire.

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

### 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;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2020.**

### Détails

En 2018, nous avons analysé les données fournies par le Ministère et avons constaté que, chez l'un des gestionnaires de services visités – celui qui comptait le plus grand nombre de bénéficiaires du Programme Ontario au travail –, 26 % des bénéficiaires en 2017-2018 recevaient l'allocation de régime alimentaire spécial. À titre de comparaison, notre analyse avait révélé que la proportion des bénéficiaires des 46 autres gestionnaires de services de la province qui recevaient cette allocation était en moyenne de 13 % seulement.

Nous avons analysé le nombre de demandes de régime alimentaire spécial traitées entre janvier 2015 et mars 2018 par le gestionnaire de services ayant le plus grand nombre de cas en Ontario, et nous avons constaté que 10 personnes (9 médecins et 1 diététiste) avaient approuvé 23 % de toutes les demandes chez ce gestionnaire de

services, dont un médecin qui en avait à lui seul approuvé 6 %.

Nous avons établi 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, notamment pour avoir approuvé des demandes de régime spécial dont les bénéficiaires n'avaient pas besoin. Nous avons aussi appris qu'un autre médecin, qui avait approuvé le plus de demandes de régime alimentaire spécial dans la province pendant cette période, avait reçu un avis d'audience disciplinaire daté de juin 2018, et que certaines des accusations à son encontre avaient trait à des demandes de régime spécial. Le Ministère n'était pas au courant de l'audience disciplinaire prévue pour ce médecin et n'avait pas donné instruction aux gestionnaires de services de signaler les demandes d'allocation de régime alimentaire spécial provenant de ce médecin d'ici à ce que le résultat de l'audience soit connu. Les gestionnaires de services ont la possibilité de confirmer le besoin d'un régime alimentaire spécial en exigeant qu'une demande additionnelle soit soumise par un autre professionnel de la santé.

Lors de notre suivi, nous avons pris note que le Ministère avait examiné les formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial signés par des médecins de 2015 à 2018. Le Ministère a déterminé quels médecins remplissaient un nombre anormalement élevé de ces formulaires et en a repéré trois qui avaient rempli plus de 900 formulaires chacun en 2017-2018, dont un qui en avait rempli plus de 2 000. Le Ministère a signalé ces trois médecins à l'Ordre, qui a par la suite lancé une enquête.

Le Ministère nous a informés qu'il avait l'intention, d'ici décembre 2020, de reprendre l'examen des formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial remplis par les médecins pour repérer les anomalies dans leurs pratiques de prescription; plus précisément, il prévoyait effectuer cet examen deux fois par année et signaler au besoin des médecins à l'Ordre.

Le Ministère nous a également indiqué que ces examens porteraient notamment sur les disparités régionales dans les demandes approuvées d'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, demander des dossiers médicaux ou une deuxième demande remplie par un autre professionnel de la santé.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris de mesures particulières pour donner suite à cette recommandation, bien qu'il nous ait fait savoir qu'il entendait toujours le faire.

#### 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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

En 2018, nous avons analysé le nombre de demandes de régime alimentaire spécial traitées entre janvier 2015 et mars 2018 par le gestionnaire de services ayant le plus grand nombre de cas en Ontario. Ainsi que cela est indiqué de manière plus détaillée dans les commentaires relatifs à la **recommandation 8**, nous avons constaté une tendance au chapitre des approbations qui soulevait des questions.

Lors de notre suivi, nous avons pris note que le Ministère avait examiné les formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial signés par des médecins de 2015 à 2018. Ainsi que cela est précisé relativement à la **recommandation 8**, le Ministère a déterminé quels médecins remplissaient un nombre anormalement élevé de formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial et en a repéré trois qui avaient rempli plus de 900 formulaires chacun en 2017-2018, dont un qui en avait rempli plus de 2 000. Le Ministère a signalé ces trois médecins à l'Ordre, qui a par la suite lancé une enquête.

Le Ministère nous a aussi informés qu'il avait l'intention, d'ici décembre 2020, de reprendre l'examen des formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial remplis par les médecins pour repérer les anomalies dans leurs pratiques de prescription; plus précisément, il prévoyait effectuer cet examen deux fois par année et signaler au besoin des médecins à l'Ordre.

- *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;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre suivi, nous avons établi que le Ministère n'avait pas encore pris de mesures pour mettre en oeuvre notre recommandation. Le Ministère nous a informés qu'il avait toujours l'intention de le faire, mais qu'il aurait besoin de plus de temps, et qu'il n'avait pas encore fixé d'échéancier pour la mettre en application.

- *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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Durant notre suivi, le Ministère nous a indiqué qu'il examinait les répercussions juridiques de la communication de renseignements sur les médecins aux gestionnaires de services avant de déterminer les prochaines étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation.

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

### 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 accordées par les gestionnaires de services et leurs répercussions sur les résultats pour les bénéficiaires;
- établit, 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.

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté en 2018 que le Ministère permettait aux gestionnaires de services de déterminer les prestations discrétionnaires qu'ils souhaitaient offrir et d'en déterminer le montant. Toutefois, nous avons déterminé 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 noté des variations dans les prestations discrétionnaires auxquelles

les bénéficiaires du programme Ontario au travail avaient droit. Par exemple, deux de ces gestionnaires de services offraient des chaussures orthopédiques et des orthèses, un autre n'offrait que des chaussures orthopédiques, et l'autre n'offrait ni chaussures orthopédiques ni orthèses.

Lors de notre suivi, nous avons établi que le Ministère n'avait pas encore pris de mesures pour mettre en oeuvre notre recommandation. Le Ministère nous a informés que, pour appuyer la prise de décisions à l'échelle locale, il prévoyait analyser l'octroi de prestations discrétionnaires par l'ensemble des gestionnaires de services pour déterminer les stratégies locales qui ont une incidence positive sur les résultats pour les bénéficiaires. À la lumière de cette analyse, le Ministère élaborera des lignes directrices sur les pratiques exemplaires. Toutefois, le Ministère n'a pas établi d'échéancier pour l'exécution de ces mesures.

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

### 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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans le cadre de notre audit de 2018, 45 gestionnaires de services (96 %) avaient déclaré

dans notre sondage qu'ils n'étaient pas satisfaits du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) pour la gestion des cas des bénéficiaires. Les gestionnaires de services avaient indiqué que le SAGAS n'était pas conçu pour la consignation et le suivi de l'information importante dont ils avaient besoin pour gérer efficacement les progrès des bénéficiaires d'Ontario au travail qui relèvent d'eux. Par exemple, même si les gestionnaires de services pouvaient consigner des notes sur des bénéficiaires donnés dans le SAGAS, ils ne pouvaient produire de rapports à partir de ces notes pour analyser les compétences des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi, ou les renvois vers des activités de formation ou des services communautaires pour l'ensemble des cas constituant leur charge de travail. Ces renseignements sur les bénéficiaires ne pouvaient être examinés qu'au niveau de cas particuliers dans le SAGAS. Sans ces données, les gestionnaires de services avaient de la difficulté à bien comprendre le profil des bénéficiaires faisant partie de 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.

Lors de notre suivi, nous avons noté que le Ministère n'avait pas fait de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il prévoit améliorer la fonctionnalité du SAGAS d'ici janvier 2021 afin de permettre un meilleur suivi des compétences des bénéficiaires, des obstacles à l'emploi et des aiguillages appropriés.

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

#### **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;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici juin 2021.**

#### **Détails**

Nous avons noté en 2018 que le Ministère avait conclu une entente avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) afin d'obtenir des renseignements sur le statut d'immigration des bénéficiaires d'Ontario au travail. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'utilisait pas cette entente pour vérifier si les bénéficiaires d'Ontario au travail qui ne pouvaient pas fournir la preuve de leur statut juridique au Canada demeuraient admissibles.

Nous avons aussi examiné les données sur les bénéficiaires d'Ontario au travail dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère, et nous avons recensé plus de 500 personnes qui n'étaient peut-être plus admissibles au programme Ontario au travail. Nous avons demandé au Ministère de contacter IRCC afin qu'il vérifie le statut de ces 500 personnes; toutefois, comme le processus devait être fait manuellement, le Ministère nous avait informés qu'IRCC ne pourrait vérifier que 50 personnes. Même si le Ministère n'avait reçu que des résultats sommaires de ces vérifications, les résultats révélaient des problèmes d'admissibilité pour le quart des personnes en question.

Au cours de notre suivi, le Ministère a indiqué avoir mis en place en 2019 un nouveau processus de vérification, auprès d'IRCC, du statut d'immigration de tous les nouveaux demandeurs nés à l'étranger.

Nous avons également appris que le Ministère menait un essai pilote avec IRCC et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) afin de confirmer la faisabilité technique d'un échange automatisé de renseignements personnels entre les trois entités et de déterminer si le statut d'immigration des clients existants selon les dossiers du Ministère est exact, ce qui pourrait avoir une incidence sur l'admissibilité de ces clients au programme Ontario au travail. Dans le cadre de ce projet pilote, on a envoyé à IRCC un échantillon de cas où les catégories de statut d'immigration dans le SAGAS étaient les suivantes : demandeur du statut de réfugié, immigrant de la catégorie du regroupement familial, et autre (champ en blanc). Le Ministère s'attend à recevoir les résultats du projet pilote en janvier 2021. Il prévoyait aussi examiner l'admissibilité des cas où le statut d'immigration avait changé par rapport à celui consigné dans le SAGAS d'ici juin 2021. En se fondant sur ces résultats, le Ministère prévoyait également déterminer d'ici juin 2021 s'il est nécessaire de procéder à un autre exercice de jumelage de données pour d'autres cas existants du programme Ontario au travail.

- *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;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Durant notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère avait conclu une entente d'échange de renseignements avec IRCC pour obtenir des renseignements sur le statut d'immigration des bénéficiaires du programme Ontario au travail, mais que le processus utilisé consistait à vérifier manuellement, au cas par cas, le statut d'immigration des personnes.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons noté que le Ministère avait fait certains progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Ainsi que nous l'avons mentionné précédemment, le Ministère menait un essai pilote avec IRCC et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) afin notamment de confirmer la faisabilité technique d'un échange automatisé de renseignements personnels entre les trois entités concernant le statut d'immigration des clients du programme Ontario au travail, pour vérifier l'admissibilité de ces clients. Le but est d'utiliser les résultats de ce projet pilote pour étayer l'analyse visant à déterminer s'il convient d'aller de l'avant avec un processus automatisé de partage de l'information entre IRCC et le Ministère en vue de remplacer le processus manuel actuel et, dans l'affirmative, d'établir la manière de le faire.

Le Ministère s'attend à recevoir les résultats du projet pilote en janvier 2021 et compte les utiliser par la suite pour déterminer le coût et les avantages de l'automatisation du processus de partage de l'information. Toutefois, il n'a pas fixé d'échéancier pour l'automatisation de ce processus ni pour la mise en oeuvre complète de la recommandation.

- *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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas conclu d'entente d'échange de renseignements avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour obtenir des détails sur les antécédents de voyage d'autres bénéficiaires d'Ontario au travail, et qu'il ne pouvait donc pas vérifier si les bénéficiaires d'Ontario au travail se trouvaient au pays.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons noté que le Ministère avait fait certains progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère menait un essai pilote avec IRCC et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Dans le cadre de ce projet pilote, le Ministère s'attendait à recevoir de l'ASFC des renseignements agrégés sur les clients qui ont quitté le Canada. Le Ministère nous a informés qu'il comptait utiliser les résultats de ce projet pilote d'ici juin 2021 afin de déterminer s'il serait avantageux d'établir une entente de partage de renseignements avec l'ASFC pour aider à identifier les bénéficiaires du programme Ontario au travail qui ne sont plus admissibles. Cependant, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas établi d'échéancier pour la mise en oeuvre complète de cette recommandation.

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

#### 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;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons constaté que les gestionnaires de services devaient vérifier si les renseignements fournis par les demandeurs concernant leurs actifs et leur revenu

sont exacts en utilisant des sources externes, comme l'Agence du revenu du Canada et Equifax Canada Inc. Ils devaient également effectuer une vérification semblable lorsqu'ils réévaluaient les renseignements financiers fournis par les bénéficiaires actuels pour s'assurer qu'ils étaient encore admissibles au programme et qu'ils recevaient l'aide financière appropriée. Toutefois, le Ministère ne précisait pas le type de vérification que les gestionnaires de services devaient faire effectuer par des tiers, malgré le fait qu'il avait indiqué que l'Agence du revenu du Canada et Equifax Canada constituaient les principales ressources à consulter pendant le processus de traitement des demandes.

Lors de notre suivi, nous avons appris que les gestionnaires de services n'avaient pas collaboré avec le Ministère pour confirmer et officialiser l'exigence d'utiliser les vérifications par des tiers, alors que cette méthode est 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;*

**État : Un gestionnaire de services a réalisé peu de progrès, voire aucun, et les trois autres sont en voie de mettre la recommandation en oeuvre d'ici janvier 2021**

#### Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons constaté que les responsables de cas d'Ontario au travail n'obtenaient pas toujours les documents ayant servi à établir l'admissibilité d'un demandeur au programme, par exemple des documents prouvant que le demandeur avait légalement le droit de résider au Canada. Nous avons également appris que les responsables de cas n'enquêtaient pas toujours en cas de signaux d'alarme reliés à des demandes, ce qui pouvait donner lieu à des erreurs lorsque l'on déterminait l'admissibilité

d'un demandeur au programme et le montant approprié de l'aide financière. Nous avons examiné les dossiers de bénéficiaires d'Ontario au travail chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités, et nous avons noté que, dans environ 20 % à 60 % de ces dossiers, les responsables de cas n'avaient pas obtenu ni examiné les renseignements pertinents concernant les demandes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que trois des quatre gestionnaires de services étaient en voie de mettre en oeuvre notre recommandation. Un gestionnaire de services nous a fait savoir que, en 2019, il a commencé à effectuer des audits de ses dossiers tous les deux mois pour évaluer la conformité au programme et apporter des améliorations à cet égard; les audits ont trait à la fois à l'admissibilité et à l'aide financière. Ce gestionnaire de services a indiqué qu'il avait interrompu ces examens, mais qu'il élaborait un cadre de responsabilisation comprenant des audits pour assurer la conformité aux directives et aux politiques du Ministère. Il s'attendait à effectuer ses audits sur une base continue d'ici novembre 2020, et à atteindre un taux de conformité de 75 % à 80 % à ce moment-là.

Un autre gestionnaire de services a mené un projet pilote en décembre 2019 pour évaluer sa conformité à l'égard d'aspects clés du programme, notamment au chapitre de l'évaluation de l'admissibilité. Ce gestionnaire de services nous a dit avoir commencé à effectuer des audits réguliers en juillet 2020 pour évaluer sa conformité aux exigences applicables – entre autres pour s'assurer que tous les renseignements pertinents requis pour évaluer l'admissibilité et l'aide financière sont examinés et documentés –, et qu'il visait un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2020. Un troisième gestionnaire de services a précisé que, jusqu'en avril 2019, ses superviseurs avaient effectué des audits des dossiers à des fins d'évaluation de la conformité, et qu'il avait l'intention de recommencer à effectuer des audits sur une base continue d'ici janvier 2021.

Le dernier gestionnaire de services a établi une liste de contrôle que les nouveaux responsables de cas doivent remplir et que les superviseurs doivent examiner pour montrer qu'ils ont tenu compte de tous les éléments clés afin de déterminer l'admissibilité. Bien que ses progrès aient été par ailleurs limités, ce gestionnaire de services a indiqué qu'il prévoyait mettre en place un processus d'examen des dossiers pour évaluer la conformité d'ici la fin de 2020.

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

**État : Deux gestionnaires de services ont pleinement mis en oeuvre cette recommandation, et deux autres sont en voie de le faire d'ici décembre 2020.**

#### Détails

Chez deux des quatre gestionnaires de services que nous avons visités en 2018, nous avons établi 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, d'évaluer si les bénéficiaires continuaient d'être admissibles au programme Ontario au travail et de vérifier le montant de l'aide financière qu'ils recevaient. Les deux autres gestionnaires de services examinaient l'admissibilité des bénéficiaires au moins une fois tous les deux ans, comme cela était requis.

Lors de notre suivi, nous avons observé que les deux gestionnaires de services au sujet desquels nous avons exprimé des préoccupations en 2018 prenaient des mesures pour donner suite à notre recommandation. L'un d'eux a indiqué que, au cours du printemps de 2020, il avait recensé près de 3 000 cas dont la réévaluation n'avait pas été effectuée dans le délai prescrit, et qu'il avait achevé l'examen de presque tous ces cas en août 2020. Il a ajouté qu'il prévoyait commencer à procéder à des audits sur une base continue d'ici novembre 2020

pour évaluer sa conformité à l'exigence de réévaluation dans les délais prescrits.

L'autre gestionnaire de services a dit s'être concentré sur la réduction du nombre de réévaluations de clients en retard, ce nombre étant passé de près de 56 000 en mai 2019 à moins de 24 000 en février 2020. Ce gestionnaire de services a également mené un projet pilote en décembre 2019 pour évaluer sa conformité à l'égard d'aspects clés du programme, et notamment pour déterminer s'il effectuait les réévaluations des bénéficiaires dans les délais. Il a constaté que, selon les résultats du projet pilote, il le faisait dans une proportion de seulement 45 %. Il nous a fait savoir qu'il a par la suite commencé à effectuer des vérifications régulières en juillet 2020 pour évaluer sa conformité aux exigences – et notamment pour s'assurer que les réévaluations sont effectuées dans les délais prévus –, et qu'il visait un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2020.

#### 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 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.*

**État : Deux gestionnaires de services sont en voie de mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2021, et deux autres l'ont pleinement mise oeuvre.**

#### Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons constaté que, dans le cadre de son processus de vérification de l'admissibilité, le Ministère confiait aux gestionnaires de services l'examen des dossiers de bénéficiaires qui, selon le Ministère, risquaient le plus de ne pas être admissibles. Toutefois, nous avons appris que, entre avril 2017 et mars 2018, les gestionnaires de services de l'Ontario avaient

traité seulement 57 % des 43 650 cas d'examen de l'admissibilité qui leur avaient été attribués au cours de l'exercice 2017-2018. Les quatre gestionnaires de services que nous avons visités avaient traité entre 24 % et 88 % des cas qui leur avaient été attribués.

Lors de notre suivi, nous avons noté que deux des quatre gestionnaires de services en question avaient achevé l'examen de la totalité (100 %) des cas qui leur avaient été attribués au cours de l'année civile 2019, et qu'ils avaient atteint l'objectif du Ministère consistant à terminer 90 % des examens qui leur avaient été attribués en janvier 2020 dans un délai de 60 jours. Un autre gestionnaire de services avait aussi effectué 100 % des examens lui ayant été attribués au cours de l'année civile 2019 et, en janvier 2020, il avait effectué dans un délai de 60 jours 73 % des examens attribués par le Ministère. Ce gestionnaire de services a indiqué qu'il prévoyait atteindre la cible d'achèvement des examens dans un délai de 60 jours, telle que fixée par le Ministère, d'ici décembre 2020.

L'autre gestionnaire de services a réalisé certains progrès dans la mise en oeuvre de la recommandation. Il a mentionné que, à la suite de notre audit de 2018, il avait affecté 14 employés additionnels à cette tâche en décembre 2018 et qu'il avait pu traiter 48 % des cas attribués en 2019. Ce gestionnaire de services a ensuite ajouté 16 employés en juin 2020 pour effectuer les examens de vérification de l'admissibilité, et il a traité dans le délai cible de 60 jours du Ministère 68 % des cas attribués en juillet 2020. Il a indiqué qu'il prévoit atteindre l'objectif de 60 jours fixé par le Ministère dans 90 % des cas attribués d'ici mars 2021.

#### 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 (Ministère);

**État : Trois gestionnaires de services ont réalisé peu de progrès, voire aucun, et un autre gestionnaire est en voie de mettre la recommandation en oeuvre d'ici décembre 2021.**

#### Détails

Durant notre audit de 2018, nous avons constaté que les 47 gestionnaires de services de l'Ontario accusaient un retard dans l'exécution d'examens portant sur plus de 6 000 signalements de fraude, dont à peu près 2 000 chez les 4 gestionnaires de services que nous avons visités. Environ 90 % de ces signalements n'avaient pas été examinés dans le délai prescrit de 30 jours pour déterminer si une enquête plus approfondie s'imposait. (Si les signalements de fraude ne sont pas examinés dans le délai prescrit de 30 jours, il y a un risque que des personnes non admissibles reçoivent des paiements pendant une longue période, d'où la nécessité de recouvrer des trop-payés encore plus importants lorsque le gestionnaire de services termine l'enquête.) Les données du Ministère indiquent qu'entre janvier 2015 et mars 2018, les gestionnaires de services à l'échelle de l'Ontario ont effectué 17 000 examens et enquêtes sur la fraude, que plus de 25 % d'entre eux ont permis au gestionnaire de services de repérer un trop-payé et que 10 % ont entraîné le retrait du bénéficiaire par le gestionnaire de services.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons observé que, selon les rapports ministériels sur les examens relatifs à des signalements de fraude entre janvier 2019 et avril 2020, trois des gestionnaires de services visités avaient examiné entre 19 % et 43 % seulement des signalements de fraude dans le délai de 30 jours prescrit. Le quatrième gestionnaire de services avait examiné environ 80 % des signalements de fraude dans un délai de 30 jours, et il s'attendait à atteindre un taux de 100 % d'ici la fin de 2021.

- renvoyer les cas de fraude présumée aux autorités pour enquête et poursuite.

**État : Trois gestionnaires de services ont pleinement mis en oeuvre cette recommandation, et un autre est en voie de le faire d'ici mars 2021.**

#### Détails

Nous avons appris durant notre audit de 2018 que, selon les politiques du Ministère, s'il y avait suffisamment de preuves pour soupçonner l'existence d'une intention de commettre une fraude, les gestionnaires de services devaient transmettre les cas en question 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. Or, nous avons constaté qu'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités n'avait pas établi de protocole de ce genre et n'avait signalé à la police aucun cas de fraude présumée du programme Ontario au travail.

Lors de notre suivi, nous avons noté que ce gestionnaire de services avait élaboré des lignes directrices pour le renvoi des cas de fraude présumée à la police en novembre 2019, et qu'il avait transmis son premier cas de fraude présumée à la police en février 2020. Le gestionnaire de services a indiqué qu'il avait l'intention de mettre pleinement en oeuvre cette recommandation et de commencer à transmettre tous les cas de fraude présumée aux autorités aux fins d'enquête d'ici mars 2021.

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

### 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.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2021.**

### Détails

Notre examen des dossiers des bénéficiaires chez les quatre gestionnaires de services que nous avons visités au cours de notre audit de 2018 avait permis de repérer des cas où l'obligation de participer à des activités visant à obtenir un emploi avait été reportée sans justification documentaire appropriée. La proportion de ces cas variait, allant d'environ 5 % des dossiers de bénéficiaires examinés chez un gestionnaire de services à 40 % chez un autre.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que trois des quatre gestionnaires de services étaient en voie de mettre en oeuvre notre recommandation. Un gestionnaire de services nous a fait savoir que, en 2019, il a commencé à effectuer des audits de ses dossiers tous les deux mois pour évaluer la conformité au programme et apporter des améliorations à cet égard. Les audits ont notamment comme objet de vérifier si les personnes à qui il a accordé un report de l'obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi ont fourni la documentation nécessaire pour démontrer leur admissibilité. Ce gestionnaire de services nous a dit qu'il avait interrompu ses examens, mais qu'il élaborait un cadre de responsabilisation qui comprendrait des audits pour assurer la conformité aux directives et aux politiques du Ministère. Il

s'attendait à effectuer ses audits sur une base continue d'ici novembre 2020, et à atteindre un taux de conformité de 75 % à 80 % à ce moment.

Un autre gestionnaire de services a mené un projet pilote en décembre 2019 pour évaluer sa conformité à l'égard d'aspects clés du programme, notamment en ce qui touche le caractère approprié des décisions de report de l'obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi. Le projet pilote a permis d'apprendre que, dans 74 % des cas examinés, la durée des reports était appropriée et que la mesure était étayée par des documents. Ce gestionnaire de services nous a fait savoir qu'il a aussi commencé à effectuer des audits réguliers en juillet 2020 pour évaluer sa conformité aux exigences – et notamment pour s'assurer que les personnes ne sont dispensées de participer aux activités de soutien à l'emploi que dans les circonstances admissibles et lorsque cela est justifié par la documentation nécessaire. Il vise un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2020.

Les deux autres gestionnaires de services avaient offert une formation à leurs responsables de cas sur les accords de participation, et entre autres sur les exigences entourant la renonciation à l'obligation pour un bénéficiaire de participer à des activités de soutien à l'emploi. Selon ces gestionnaires de services, entre 82 % et 100 % de leurs responsables de cas ont suivi cette formation. De plus, les deux gestionnaires de services prévoient commencer à effectuer des vérifications des dossiers des bénéficiaires d'ici janvier 2021, notamment pour déterminer si l'obligation de participer à des activités de soutien à l'emploi ne fait l'objet d'une renonciation que dans les circonstances admissibles et lorsque l'on dispose de la documentation nécessaire pour justifier une telle mesure.

## 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

### 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;*  
**État : Deux gestionnaires de services ont réalisé peu de progrès, voire aucun, et deux autres sont en voie de mettre la recommandation en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Il était ressorti de l'examen d'un échantillon de dossiers de bénéficiaires chez les quatre gestionnaires de services visités au cours de notre audit de 2018 que, dans 20 % à 50 % des dossiers examinés, les responsables de cas n'avaient pas rencontré les bénéficiaires en temps utile pour examiner et mettre à jour leurs accords de participation, que ce soit pendant le cheminement de ces bénéficiaires en vue de l'atteinte de leurs objectifs ou lorsque leur situation changeait. L'accord de participation est un plan qui énonce les activités de soutien à l'emploi que le bénéficiaire va mener. Conformément à la politique du Ministère, les responsables de cas doivent rencontrer les bénéficiaires pour examiner leur accord de participation au moins une fois tous les trois, quatre ou six mois. Lorsque les rencontres ont lieu à des intervalles de quatre ou de six mois, une justification est requise pour expliquer l'écart.

Lors de notre suivi, nous avons appris qu'un gestionnaire de services avait mené un projet pilote en décembre 2019 pour évaluer sa conformité

à l'égard d'aspects clés du programme, entre autres afin de savoir si les accords de participation étaient mis à jour en temps utile. Ce projet pilote a révélé que 72 % des accords de participation examinés étaient à jour. Le gestionnaire de services en question nous a dit avoir aussi commencé à effectuer des audits réguliers en juillet 2020 pour évaluer sa conformité aux exigences en vigueur, et notamment pour s'assurer que les responsables de cas rencontrent les bénéficiaires dans les délais prescrits par le Ministère et que les accords de participation sont examinés et mis à jour comme il se doit. Il vise à atteindre un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2020.

Un autre gestionnaire de services a précisé que le pourcentage d'accords de participation qui n'étaient plus à jour avait été ramené de 83 % de l'ensemble des cas en janvier 2018 à 20 % en janvier 2020. Il a ajouté qu'il visait un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2021.

Le troisième gestionnaire de services a indiqué que même s'il avait fait des progrès dans ce domaine, en juillet 2020, plus de 40 % des ententes de participation étaient encore désuètes. Il a dit que, d'ici novembre 2020, il commencerait à procéder sur une base continue à des audits des dossiers des bénéficiaires, notamment pour déterminer si les accords de participation sont examinés et mis à jour en temps utile. Il a toutefois souligné qu'il n'avait pas encore établi de cible de conformité dans ce domaine.

Enfin, le quatrième gestionnaire de services a déclaré qu'il avait confié à un superviseur la tâche de donner suite aux accords de participation qui n'étaient plus à jour, et qu'il allait procéder à toutes les mises à jour requises des accords de participation d'ici la fin de 2020. Toutefois, il n'a pas été en mesure de préciser les progrès réalisés depuis notre audit de 2018 en vue de réduire la proportion d'accords de participation qui ne sont pas à jour.

- attribuer des activités de soutien à l'emploi appropriées à tous les participants.

**État : Trois gestionnaires de services sont en voie de mettre cette recommandation en oeuvre d'ici décembre 2021. La recommandation ne s'applique plus dans le cas du dernier gestionnaire de services.**

### Détails

En 2018, nous avons analysé les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale du Ministère pour repérer les bénéficiaires qui étaient tenus de participer à des activités de soutien à l'emploi, mais à qui aucune activité de ce genre n'avait été assignée. En mars 2018, il y avait entre 5 % et 19 % des bénéficiaires des quatre gestionnaires de services que nous avons visités à qui aucune activité de soutien à l'emploi n'avait été assignée, comme cela aurait dû être le cas. Dès lors, on ne disposait d'aucun élément de preuve établissant que ces personnes cherchaient un emploi comme cela est requis.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'un des gestionnaires de services avait mené un projet pilote en décembre 2019 pour évaluer sa conformité à l'égard d'aspects clés du programme, notamment afin de déterminer si les bénéficiaires avaient été aiguillés vers des activités raisonnables. Le projet pilote a révélé que 75 % des activités assignées étaient raisonnables. Ce gestionnaire de services a également commencé à effectuer des audits périodiques en juillet 2020 afin d'évaluer sa conformité aux exigences du programme, notamment en ce qui concerne l'assignation d'activités de soutien à l'emploi appropriées aux bénéficiaires. Il visait un taux de conformité de 100 % d'ici décembre 2020, sous réserve de l'incidence de la conjoncture économique sur sa capacité d'assigner aux bénéficiaires des activités de soutien à l'emploi appropriées.

Un autre gestionnaire de services a indiqué qu'il avait fait passer de 92 % en janvier 2018 à 95 % en janvier 2020 la proportion de bénéficiaires à qui des activités de soutien à l'emploi avaient été assignées,

et qu'il prévoyait assigner de telles activités à 100 % des bénéficiaires d'ici décembre 2021. Le troisième gestionnaire de services a mentionné que, en février 2020, il avait assigné des activités de soutien à l'emploi à 94 % des bénéficiaires. Il s'attendait à réaliser des améliorations à ce chapitre grâce à la mise en oeuvre prévue d'un système autonome de gestion des cas d'ici la fin de 2020; ce système a comme objet d'accroître sa capacité de jumeler les bénéficiaires aux activités de soutien à l'emploi.

À compter de janvier 2021, le quatrième gestionnaire de services ne sera plus responsable de l'assignation des activités de soutien à l'emploi aux bénéficiaires. Il aura plutôt comme tâche d'aiguiller les personnes prêtes à participer à des activités de soutien à l'emploi vers le gestionnaire du système de services d'Emploi Ontario dans sa région de service, et c'est ce dernier qui sera responsable de la prestation des services d'emploi.

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

### 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;

**État : Un gestionnaire de services a pleinement mis en oeuvre la recommandation, et deux autres ont réalisé peu de progrès, voire aucun; par ailleurs, la recommandation ne s'applique plus dans le cas du dernier gestionnaire de services.**

### Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons constaté que les 4 gestionnaires de services que nous avons visités proposaient entre 3 et 50 programmes de soutien à l'emploi (placement et formation professionnelle liée à un emploi particulier). En outre, le pourcentage de bénéficiaires d'Ontario au travail participant aux programmes offerts par ces quatre gestionnaires de services se situait entre 2 % à 5 % seulement. Pour ces quatre gestionnaires de services, le nombre de participants ayant trouvé un emploi au terme de ces programmes allait d'environ 50 % à plus de 75 %. Ce pourcentage était nettement plus élevé que la moyenne provinciale pour les bénéficiaires qui quittent le programme Ontario au travail afin d'occuper un emploi, qui n'était que de 10 % en 2017-2018.

Au cours de notre suivi, nous avons pu apprendre qu'un des gestionnaires de services visités avait augmenté de 15 % le nombre d'aiguillages vers des programmes qui ont donné de bons résultats en matière d'emploi entre 2017 et 2019. Un autre gestionnaire de services estimait qu'il y avait eu une hausse du nombre d'aiguillages vers des programmes ayant donné de bons résultats en matière d'emploi, mais qu'il n'avait pas encore obtenu l'information nécessaire pour pouvoir quantifier l'augmentation de ces aiguillages depuis notre audit de 2018.

Le troisième gestionnaire de services n'avait pas encore déterminé les mesures de soutien à l'emploi les plus efficaces pour aider ses bénéficiaires à obtenir un emploi, ce qui lui permettrait de chercher des moyens d'aiguiller davantage de bénéficiaires vers ces programmes. Cependant, il a ajouté qu'il prévoyait mettre en oeuvre un outil autonome de gestion des cas d'ici la fin de 2020; cet outil a comme objet d'améliorer le jumelage des bénéficiaires aux activités de soutien à l'emploi et aux possibilités d'emploi.

À compter de janvier 2021, le quatrième gestionnaire de services n'aura plus la responsabilité de diriger les bénéficiaires vers des activités de soutien à l'emploi. Il aura plutôt

comme tâche d'aiguiller les personnes prêtes à participer à des activités de soutien à l'emploi vers le gestionnaire du système de services d'Emploi Ontario dans sa région de service, et c'est ce dernier qui sera responsable de la prestation des services d'emploi.

- étudient la possibilité de devenir agent de programme d'Emploi Ontario et en évaluent les avantages.

**État : Un des gestionnaires de services a réalisé peu de progrès, voire aucun, un autre est en voie de mettre en oeuvre la recommandation, un troisième a entièrement mis en oeuvre la recommandation; par ailleurs, la recommandation ne s'applique plus au dernier gestionnaire de services.**

### Détails

Au cours de notre audit de 2018, nous avons noté qu'un des quatre gestionnaires de services que nous avons visités était un agent de programme d'Emploi Ontario. Il nous avait fait part de plusieurs avantages liés au statut d'agent de programme, notamment une meilleure communication entre le personnel des deux programmes, le partage des coûts de formation du personnel et un plus vaste réseau de relations avec les employeurs. Bien que le taux de chômage dans la région de ce gestionnaire de services ait été semblable à celui qui prévaut dans les régions des trois autres gestionnaires de services visités, c'est lui qui affichait le pourcentage le plus élevé de bénéficiaires ayant quitté le programme pour intégrer le marché du travail en 2017-2018, soit 15 %.

Nous avons également noté dans notre audit de 2018 que le rapport de 2012 de la Commission d'examen du système d'aide sociale de l'Ontario, *Améliorer les perspectives : Transformer l'aide sociale en Ontario*, recommandait que la province augmente le nombre de municipalités désignées comme fournisseurs d'Emploi Ontario, en fonction de l'intérêt et de la capacité.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons appris qu'un des gestionnaires de services avait présenté une

demande pour devenir gestionnaire du système de services d'Emploi Ontario pour sa région de service, mais que sa demande n'avait pas été acceptée. Un autre gestionnaire de services a demandé à devenir agent de programme d'Emploi Ontario, mais le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) lui a fait savoir que les demandes n'étaient pas acceptées pour le moment. Le MTFDC a indiqué que les gestionnaires de système de services sélectionnés dans les régions de service de la province auraient comme tâche de constituer des réseaux avec d'autres fournisseurs de services dans leur région. Le gestionnaire de services en question nous a dit que, une fois le gestionnaire du système de services sélectionné dans sa région de service, il présenterait une nouvelle demande afin de devenir agent de programme d'Emploi Ontario.

Le troisième gestionnaire de services a indiqué qu'il n'avait pas encore déterminé s'il allait chercher à devenir agent de programme d'Emploi Ontario ou gestionnaire du système de services. Tout comme au moment de notre audit de 2018, le quatrième gestionnaire de services était encore un agent de programme d'Emploi Ontario.

### 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;*  
**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons observé en 2018 que, outre les programmes de soutien à l'emploi financés par l'entremise d'Ontario au travail, les gestionnaires de services que nous avons visités aiguillaient certains bénéficiaires vers Emploi Ontario. Les agents de programme d'Emploi Ontario, qui étaient financés par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (maintenant le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences), offrent des services de soutien à l'emploi et de la formation ainsi que des renseignements connexes aux chercheurs d'emploi. Or, même si trois des gestionnaires de services avaient été en mesure d'indiquer le pourcentage de bénéficiaires aiguillés vers Emploi Ontario, un seul avait pu nous fournir de l'information sur les résultats subséquents des bénéficiaires ainsi aiguillés. Les gestionnaires de services nous avaient expliqué que, une fois un bénéficiaire aiguillé vers Emploi Ontario, l'agent de programme d'Emploi Ontario n'était pas tenu de rendre compte des résultats obtenus par le client aux gestionnaires de services d'Ontario au travail.

Le Ministère nous a informés qu'il mettait au point une interface entre le SAGAS et le système de gestion des cas du MTFDC dans le but d'échanger des renseignements au niveau des clients entre les deux systèmes afin que les gestionnaires de services puissent exercer une surveillance et faire le suivi des activités et des résultats des clients. Le Ministère s'attend à ce que cette interface soit opérationnelle d'ici janvier 2021. Il a toutefois précisé que seulement 9 des 47 gestionnaires de services pourront utiliser l'interface à cette date. Aucun échéancier n'a encore été établi pour les autres gestionnaires de services.

- *examiner les occasions d'intégrer les services d'emploi offerts par Ontario au travail et par Emploi Ontario.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons noté qu'il était recommandé dans 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*, de rationaliser et d'intégrer les services de soutien à l'emploi, comme ceux offerts par Ontario au travail et ceux d'Emploi Ontario.

En février 2019, l'Ontario a annoncé un plan de transformation des services d'emploi. Ce plan comprend un nouveau modèle de prestation de services visant à intégrer les services d'emploi et d'aide sociale dans le programme Emploi Ontario. Au cours de notre suivi, le Ministère nous a informés que, grâce à ces changements, la responsabilité entourant la prestation des

services de soutien et des services d'emploi passera graduellement des gestionnaires de services du programme Ontario au travail aux gestionnaires de système de services d'Emploi Ontario. Les gestionnaires de système de services seront choisis par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). En 2020, le MTFDC a choisi trois gestionnaires du système de services pour trois différentes zones desservies où le prototype du nouveau modèle de services d'emploi commencera. Selon le Ministère, ces trois gestionnaires de système de services doivent commencer à fournir des services en janvier 2021; à partir de ce moment, les gestionnaires de services du programme Ontario au travail dans ces régions ne fourniront plus de services d'emploi.