

Chapitre 3

Section 3.03

Programme Ontario au travail

Suivi de la section 3.11 du *Rapport annuel 2018*
par le Comité permanent des comptes publics

Le 20 mars 2019, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de 2018 portant sur le programme Ontario au travail. En décembre 2019, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. La version intégrale du rapport peut être consultée à l'adresse Internet suivante : <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a formulé 14 recommandations, et il a demandé au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) de faire rapport d'ici avril 2020. Le Ministère a répondu officiellement au Comité le 3 avril 2020. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2020 et août 2020, et le Ministère nous a confirmé par écrit qu'au 6 octobre 2020, il nous avait fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures recommandées par le Comité.

Conclusion globale

En avril 2020, une seule (3 %) des mesures recommandées par le Comité avait été pleinement mise en oeuvre, et trois (9 %) étaient en voie de mise en oeuvre. Toutefois, peu de progrès, sinon aucun, avaient été réalisés à l'égard de 29 (82 %) des mesures recommandées.

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** montre les recommandations et les détails de l'état des mesures prises selon les réponses du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) et notre examen des informations fournies.

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de décembre 2019 du Comité

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

| | N ^{bre} 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 | 1 | | | | | 1 |
| Recommandation 2 | 4 | | | 4 | | |
| Recommandation 3 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 4 | 5 | | | 5 | | |
| Recommandation 5 | 2 | | | 2 | | |
| Recommandation 6 | 4 | 1 | | 3 | | |
| Recommandation 7 | 2 | | 1 | 1 | | |
| Recommandation 8 | 2 | | | 2 | | |
| Recommandation 9 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 10 | 4 | | | 3 | 1 | |
| Recommandation 11 | 4 | | 2 | 2 | | |
| Recommandation 12 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 13 | 1 | | | 1 | | |
| Recommandation 14 | 3 | | | 3 | | |
| Total | 35 | 1 | 3 | 29 | 1 | 1 |
| % | 100 | 3 | 9 | 82 | 3 | 3 |

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

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

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|---|
| <p>Recommandation 1</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le Ministère demande chaque année aux gestionnaires de services quelles difficultés les entravent dans la prestation de services visant à aider les bénéficiaires du programme Ontario au travail à trouver un emploi durable.</p> <p>État : Ne s'applique plus.</p> | <p>En février 2019, le plan de transformation des services d'emploi de l'Ontario a été annoncé. 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. Le Ministère nous a informés que, grâce à ces changements, la responsabilité de la prestation des soutiens et services d'emploi passerait graduellement des gestionnaires de services du programme Ontario au travail aux gestionnaires du réseau de services d'Emploi Ontario. Les gestionnaires du système de services doivent être 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 du réseau de services doivent commencer à fournir des services en janvier 2021, après quoi les gestionnaires de services du programme Ontario au travail dans ces zones desservies ne fourniraient plus de services d'emploi.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|--|
| <p>Recommandation 2</p> <p>Que le Ministère intègre à ses contrats avec les gestionnaires de services des exigences, des cibles de prestation de services et des mesures de reddition de compte propres au programme, notamment ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exigences de conformité aux lois, aux directives et politiques du Ministère et aux contrats qui se rapportent au programme Ontario au travail; • indicateurs et cibles de rendement visant à caractériser le soutien offert par les gestionnaires de services au regard de la progression des bénéficiaires du programme OT vers l'obtention d'un emploi et l'autonomie; • autres cibles de prestation de services, dont la réduction et la prévention des trop-payés; • mécanismes tenant les gestionnaires de services responsables du respect des conditions des contrats. <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère en est aux premières étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il s'employait à transformer le modèle de responsabilisation pour l'aide sociale et que celui-ci comprendrait de nouvelles ententes renforcées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Le Ministère a également mis sur pied un groupe de travail provincial-municipal pour appuyer les travaux visant à transformer l'approche axée sur les résultats en matière de responsabilisation en matière d'aide sociale.</p> |
| <p>Recommandation 3</p> <p>Que le Ministère mette en place un processus de surveillance et d'évaluation de la conformité des gestionnaires de services à ses politiques et directives, aux contrats et aux lois.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère en est aux premières étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation. Comme il l'a mentionné dans sa réponse à la recommandation 2, le Ministère a indiqué qu'il s'employait à transformer le modèle de responsabilisation pour l'aide sociale et que celui-ci comprendrait une série de nouveaux mécanismes de surveillance du programme qui seraient mis en oeuvre au moyen de nouvelles ententes renforcées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Le Ministère a précisé qu'entre-temps, il prévoyait adopter de nouvelles mesures de responsabilisation, dont une stratégie provisoire de surveillance du rendement.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|---|
| <p>Recommandation 4</p> <p>Que le Ministère mette en place un processus pour évaluer efficacement le programme Ontario au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en recueillant les données nécessaires pour analyser et comprendre la durée de prestation d'aide sociale; • en établissant des indicateurs pour caractériser la stabilité d'emploi et déterminer si les bénéficiaires trouvent un emploi stable; • en créant des indicateurs de rendement qui tiennent compte de facteurs démographiques et géographiques pour mesurer et améliorer les résultats des bénéficiaires ayant d'importants obstacles à l'emploi; • en élaborant des cibles pour réduire la durée croissante de prestation d'aide sociale; • en surveillant les résultats du programme et le rendement des gestionnaires de services dans leur ensemble pour vérifier l'atteinte des cibles et des attentes et mettre en place des mesures correctives, au besoin. <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Comme il l'a mentionné dans sa réponse à la recommandation 2, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail provincial-municipal pour appuyer les travaux en vue de mettre en place une approche axée sur les résultats en matière de responsabilisation en matière d'aide sociale. Toutefois, les progrès réalisés par le Ministère dans la mise en oeuvre de cette recommandation sont limités.</p> <p>Le Ministère a indiqué que ses travaux de transformation du modèle de responsabilisation pour l'aide sociale comprennent la création d'un cadre de résultats assorti d'indicateurs de rendement correspondants et de cibles connexes visant à donner suite à la recommandation. Toutefois, le Ministère n'a pas établi d'échéancier pour l'achèvement du cadre.</p> <p>Le Ministère a également indiqué qu'il prévoyait intégrer les indicateurs de rendement et les cibles connexes qu'il élaborerait dans de nouvelles ententes renforcées avec les gestionnaires de services qu'il prévoyait mettre en place d'ici janvier 2022, et qu'il surveillerait par la suite les résultats des gestionnaires de services et prendrait des mesures correctives au besoin.</p> |
| <p>Recommandation 5</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • recueille des données sur la charge de travail et les niveaux de dotation des gestionnaires de services pour déterminer si l'effectif correspond à ses lignes directrices, et examine les différences importantes pour évaluer si des mesures correctives sont nécessaires et prendre celles-ci, le cas échéant; <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère n'a pas pris de mesures précises pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais il a indiqué qu'il entendait quand même y donner suite.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> compare les différences de coûts d'administration des gestionnaires de services pour déterminer si ces coûts sont raisonnables et prendre des mesures correctives, au besoin. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère en est aux premières étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a expliqué qu'il s'employait à transformer le modèle de responsabilisation pour l'aide sociale et que celui-ci comprendrait un nouveau modèle de financement de la prestation du programme visant à assurer la prestation efficiente et efficace du programme Ontario au travail et l'atteinte des résultats escomptés. Il a souligné qu'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.</p> |
| <p>Recommandation 6</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> exige que les gestionnaires de services réévaluent chaque année l'admissibilité des bénéficiaires au programme Ontario au travail afin de détecter et de prévenir les trop-payés; État : Peu ou pas de progrès améliore ses systèmes et ses processus pour que les gestionnaires de services puissent consigner et analyser les causes des trop-payés, et prendre des mesures pour en réduire au minimum la survenance; État : Peu ou pas de progrès surveille et évalue l'efficacité des gestionnaires de services à recouvrer les trop-payés; État : Peu ou pas de progrès veille à ce que les efforts de recouvrement des trop-payés ne causent pas de difficultés financières aux bénéficiaires et à leurs personnes à charge. État : Pleinement mise en oeuvre. | <p>Le Ministère n'a pas pris de mesures précises pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais il a indiqué qu'il entend quand même y donner suite. Le Ministère a indiqué qu'en raison de la COVID-19, il prévoyait une augmentation du nombre de bénéficiaires du programme d'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.</p> <p>Le Ministère n'a pas pris de mesures précises pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais il a indiqué qu'il avait toujours l'intention d'améliorer ses systèmes et processus pour déterminer et consigner la cause 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.</p> <p>Le Ministère n'a pas pris de mesures précises pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais il a indiqué qu'il entendait quand même y donner suite.</p> <p>En mai 2019, le Ministère a modifié ses lignes directrices afin de porter le taux standard de recouvrement des trop-payés à 10 % lorsque l'on estimait que le bénéficiaire aurait pu exercer un contrôle pour prévenir la cause du trop-payé.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|---|---|
| <p>Recommandation 7</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> étudie les raisons du taux de recours accru à l'Allocation pour régime spécial et opère les changements nécessaires; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2020 apporte les changements requis pour que les bénéficiaires du programme Ontario au travail soient traités de manière équitable et reçoivent une allocation pour régime spécial seulement lorsqu'un problème de santé l'exige. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère a examiné les formulaires de demande d'allocation de régime alimentaire spécial signés par les 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 des médecins et chirurgiens de l'Ontario, qui a par la suite lancé une enquête.</p> <p>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. Le Ministère nous a également indiqué que ces examens porteraient notamment sur les disparités régionales dans les demandes d'allocation de régime alimentaire spécial approuvées.</p> <p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation.</p> |
| <p>Recommandation 8</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 des lignes directrices assurant l'équité des décisions sur l'admissibilité aux prestations discrétionnaires. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère n'a pas encore pris de mesures pour mettre en oeuvre la 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.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|---|---|
| <p>Recommandation 9</p> <p>Que le Ministère modifie son système de gestion des cas pour permettre aux gestionnaires de services de mieux suivre les compétences et les progrès des bénéficiaires, les obstacles à l'emploi et les renvois vers les programmes communautaires et d'emploi.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il prévoit améliorer la fonctionnalité du Système automatisé de gestion de l'aide sociale d'ici janvier 2021 afin de permettre un meilleur suivi des compétences des bénéficiaires, des obstacles à l'emploi et des aiguillages appropriés.</p> |
| <p>Recommandation 10</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • travaille avec le gouvernement fédéral pour moderniser et améliorer l'efficacité de leur processus de partage de renseignements afin de permettre la vérification rapide du statut d'immigration des bénéficiaires du programme Ontario au travail et la détermination des personnes qui n'y sont plus admissibles; <p>État : Peu ou pas de progrès</p> <ul style="list-style-type: none"> • discute avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour conclure une entente de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours à l'extérieur du pays excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme; <p>État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère a fait des progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a indiqué qu'il menait un essai pilote avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'un des objectifs de l'essai pilote est de confirmer la faisabilité technique d'un échange automatisé de renseignements personnels entre le Ministère, IRCC et l'ASFC concernant le statut d'immigration des clients d'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.</p> <p>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 ou pour la mise en oeuvre complète de la recommandation.</p> <p>Le Ministère a fait des progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Dans le cadre de l'essai pilote que le Ministère mène avec IRCC et l'ASFC, il s'attend 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 pour 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, le Ministère n'a pas encore établi d'échéancier pour la mise en oeuvre complète de cette recommandation.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> discute avec les autres provinces pour conclure des ententes de partage de renseignements visant les bénéficiaires dont les déplacements ou les séjours à l'extérieur de la province excèdent les limites permises pour l'admissibilité au programme; État : Ne sera pas mise en oeuvre. utilise les données des déclarations de revenus pour vérifier le statut de résidence des bénéficiaires du programme. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère a fait des progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Dans le cadre de l'essai pilote que le Ministère mène avec IRCC et l'ASFC, il s'attend 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 pour 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, le Ministère n'a pas encore établi d'échéancier pour la mise en oeuvre complète de cette recommandation.</p> <p>Le Ministère n'a pas encore pris de mesures pour donner suite à cette recommandation.</p> |
| <p>Recommandation 11 Que le Ministère collabore avec les gestionnaires de services pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> officialiser l'exigence d'utiliser les vérifications par des tiers, qui constituent la méthode la plus efficace de vérifier la situation financière des demandeurs et demandeuses; État : Peu ou pas de progrès terminer les examens de l'admissibilité ciblés des cas à risque élevé que le Ministère leur a attribués; État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2022 | <p>Le Ministère a indiqué qu'avant l'éclosion du virus COVID-19, il avait rédigé des mises à jour de ses directives afin de préciser que l'Agence du revenu du Canada et Equifax étaient les tiers auprès desquels sont faites les vérifications obligatoires. Toutefois, il n'a pas finalisé et mis en oeuvre ces changements et a consacré ses efforts à des activités à l'appui des mesures d'intervention urgentes contre la COVID-19. Comme l'étape de l'intervention en cas d'urgence s'est stabilisée, le Ministère a indiqué qu'il avait entrepris les efforts de refonte de l'aide sociale, ce qui comprend des politiques et des processus liés à la participation, à la détermination de l'admissibilité et à l'examen, ce qui pourrait donner lieu à des révisions plus générales de ses directives. Le Ministère s'attend à ce que ce travail soit achevé d'ici décembre 2021.</p> <p>Le Ministère a déterminé que les gestionnaires de services ont augmenté de plus de 50 % le nombre de vérifications de l'admissibilité effectuées en 2019 – de 20 498 en 2018 à 31 522 en 2019. En outre, le Ministère a déterminé que les gestionnaires de services ont augmenté la proportion d'examens qu'ils effectuent dans les délais prévus. Les gestionnaires de services ont réalisé 46 % des examens qui leur ont été attribués en novembre 2018 dans un délai de 60 jours, mais ils ont achevé 69 % de ceux qui leur ont été attribués en janvier 2020 dans un délai de 60 jours. En mars 2020, le Ministère a temporairement suspendu l'obligation pour les gestionnaires de services d'effectuer de tels examens en raison de la COVID-19. Le Ministère a indiqué qu'il prévoyait mettre en place des ententes révisées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022, qui officialiseraient l'exigence pour ceux-ci d'effectuer les examens de vérification de l'admissibilité dans les délais prévus. Le Ministère prévoit surveiller par la suite la conformité des gestionnaires de services à ces ententes.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> examiner rapidement les signalements de fraude afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide; État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2022 réévaluer régulièrement l'admissibilité des bénéficiaires afin de veiller à ce que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère a déterminé qu'entre décembre 2018 et avril 2020, les gestionnaires de services ont réduit de 20 % le nombre de signalements de fraude en suspens et de 30 % le nombre d'enquêtes sur la fraude. De plus, le Ministère a déterminé qu'entre le 1^{er} janvier 2019 et le 30 avril 2020, 59 % des signalements de fraude examinés par les gestionnaires de services ont été faits dans les 30 jours comme exigé, et 83 % des enquêtes menées par les gestionnaires de services ont été menées à bien dans les 6 mois comme exigé. Le Ministère a indiqué qu'il prévoyait également établir d'ici l'été 2021 une cible pour la proportion de signalements et d'enquêtes de fraude que les gestionnaires de services examinent et enquêtent dans les délais prévus, et qu'il ajouterait ces cibles dans les contrats révisés avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Après cette date, le Ministère prévoyait surveiller la conformité des gestionnaires de services aux cibles établies.</p> <p>Le Ministère n'a pas pris de mesures précises pour mettre en oeuvre cette recommandation, mais il a indiqué qu'il entend quand même y donner suite.</p> |
| <p>Recommandation 12</p> <p>Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour veiller à ce qu'ils renoncent à l'obligation de participation aux activités de soutien à l'emploi uniquement dans les circonstances admissibles et lorsque la documentation nécessaire le justifie. État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère en est aux premières étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation. Comme il l'a mentionné dans sa réponse à la recommandation 2, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail provincial-municipal pour appuyer les travaux en vue de mettre en place une approche axée sur les résultats en matière de responsabilisation en matière d'aide sociale. Le Ministère a indiqué qu'il s'employait à transformer le modèle de responsabilisation pour l'aide sociale. Dans le cadre de ce modèle, les attentes seraient définies et appuyées par un nouveau cadre de résultats et des ententes renforcées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Le Ministère a indiqué qu'entre-temps, il prévoyait proposer de nouvelles mesures à l'appui d'une approche de responsabilisation axée sur les résultats, y compris une stratégie provisoire de surveillance du rendement. Le Ministère a également mentionné qu'à titre de priorité pour 2021, il travaillerait avec les gestionnaires de services pour définir clairement les attentes relatives à la participation des bénéficiaires.</p> |
| <p>Recommandation 13</p> <p>Que le Ministère travaille avec les gestionnaires de services pour s'assurer qu'ils rencontrent régulièrement les bénéficiaires conformément à ses exigences, et qu'ils renvoient les bénéficiaires aux services de soutien à l'emploi appropriés. État : Peu ou pas de progrès</p> | <p>Le Ministère en est aux premières étapes de la mise en oeuvre de cette recommandation. Comme il l'a mentionné dans sa réponse à la recommandation 2, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail provincial-municipal pour appuyer les travaux en vue de mettre en place une approche axée sur les résultats en matière de responsabilisation en matière d'aide sociale. Dans le cadre de ce modèle, les attentes seraient définies et appuyées par un nouveau cadre de résultats et des ententes renforcées avec les gestionnaires de services d'ici janvier 2022. Le Ministère a indiqué qu'entre-temps, il prévoyait proposer de nouvelles mesures à l'appui d'une approche de responsabilisation axée sur les résultats, y compris une stratégie provisoire de surveillance du rendement. Le Ministère a également mentionné qu'à titre de priorité pour 2021, il travaillerait avec les gestionnaires de services pour définir clairement les attentes relatives à la participation des bénéficiaires.</p> |

| Recommandation du Comité | État détaillé |
|---|---|
| <p>Recommandation 14</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires collabore avec les autres ministères qui offrent des services favorisant l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accroître la proportion de bénéficiaires aiguillés vers des services de soutien à l'emploi capables d'aider des personnes à obtenir un emploi; État : Peu ou pas de progrès • veiller à ce que les gestionnaires de services recueillent des renseignements sur les résultats d'emploi des bénéficiaires qu'ils renvoient à Emploi Ontario; État : Peu ou pas de progrès • utiliser ces renseignements et d'autres données pertinentes pour définir des cibles et des indicateurs afin d'améliorer l'efficacité du programme Ontario au travail. État : Peu ou pas de progrès | <p>Le Ministère n'a pris aucune mesure particulière pour donner suite à cette recommandation.</p> <p>Le Ministère a mentionné qu'il mettait au point une interface entre son Système automatisé de gestion de l'aide sociale et le système de gestion des cas du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour Emploi Ontario, qui vise à partager l'information sur les clients entre les deux systèmes afin que les activités des clients et leurs résultats puissent être suivis et surveillés. Le Ministère s'attendait à ce que cette interface soit opérationnelle d'ici janvier 2021. Toutefois, le Ministère a indiqué que seulement 9 des 47 gestionnaires de services seraient en mesure d'utiliser l'interface à ce moment-là. Un échéancier pour le reste des gestionnaires de services n'avait pas encore été établi.</p> <p>Le Ministère n'a pris aucune mesure particulière pour donner suite à cette recommandation.</p> |