

Chapitre 1

Section 1.09

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

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.09 du *Rapport annuel 2019*

APERÇU DE L'ÉTAT DE LA RECOMMANDATION

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1			1		
Recommandation 2	3		2	1		
Recommandation 3	3	1		2		
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	1			1		
Recommandation 6	2	1	1			
Recommandation 7	4	2	2			
Recommandation 8	2				2	
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	2	1	1			
Recommandation 11	5	1		4		
Recommandation 12	3			3		
Recommandation 13	3			3		
Recommandation 14	1			1		
Recommandation 15	1		1			
Recommandation 16	4		1	3		
Recommandation 17	2		1	1		
Recommandation 18	7			7		
Recommandation 19	3			3		
Total	52	11	9	30	2	0
%	100	21	17	58	4	0

Conclusion globale

Au 25 août 2021, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») avait pleinement mis en œuvre 21 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2019*. Le Ministère a également fait des progrès dans la mise en œuvre de 17 % des recommandations.

Le Ministère a pleinement mis en œuvre les recommandations, ou fait des progrès dans leur mise en œuvre, comme la mise à jour de ses directives pour prévenir le transfert des bénéficiaires d'Ontario au travail qui ne sont pas admissibles sur le plan financier au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), en indiquant clairement qu'il incombe au programme Ontario au travail d'effectuer les vérifications obligatoires de confirmation auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et d'Equifax Canada Inc. En outre, le Ministère en était à faire le suivi auprès des bénéficiaires du POSPH dont le numéro d'assurance sociale (NAS) était manquant pour obtenir celui-ci et effectuer une vérification de confirmation auprès de l'ARC quant à leur admissibilité au POSPH.

Afin que les demandes de prestations d'invalidité du POSPH soient analysées efficacement, le Ministère a réévalué sa cible ayant trait au nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluateurs examinent à l'étape du triage pour ensuite établir une nouvelle fourchette cible de 13 à 16 demandes examinées chaque jour. Le Ministère a également mis en œuvre un cadre d'assurance de la qualité des évaluations pour examiner à intervalles réguliers l'à-propos des évaluations relatives à l'admissibilité des personnes handicapées, ainsi qu'un processus de surveillance des écarts importants en ce qui concerne les taux auxquels les évaluateurs approuvent les auteurs de demandes comme personnes handicapées et d'enquête à ce sujet. De plus, afin que seuls les demandeurs admissibles soient prestataires du POSPH, le Ministère a examiné et analysé l'incidence

de sa présence sur l'issue des audiences du Tribunal de l'aide sociale (ci-après le « Tribunal ») et, en janvier 2021, il s'est fixé comme objectif d'assister à 90 % des audiences du Tribunal concernant l'admissibilité des personnes handicapées.

Afin que seuls les auteurs de demandes qui répondent à la définition de personne handicapée soient prestataires du POSPH, le Ministère a également mis à jour son cadre d'évaluation de l'admissibilité aux termes du POSPH pour qu'il soit en phase avec le règlement pris en vertu de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (ci-après la « Loi sur le POSPH »). Désormais, aux termes du cadre mis à jour, les évaluateurs doivent fixer une date d'examen médical, à moins qu'ils soient convaincus que l'état, la déficience et les limitations de la personne ne sont pas susceptibles de s'améliorer. De plus, afin que les prestations du POSPH ne soient versées qu'aux bénéficiaires admissibles, le Ministère a pris des mesures en vue de réduire l'arriéré des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en retard, lequel est passé de 19 000 en mars 2019 à 12 450 à la fin d'avril 2021.

Toutefois, le Ministère a fait peu de progrès relativement à 58 % des recommandations. Le Ministère n'a pas établi de délai fondé sur le risque pour que les chargés de cas du POSPH examinent périodiquement et confirment l'admissibilité continue des prestataires du POSPH sur le plan financier. Il n'a pas non plus effectué d'analyse coûts-avantages pour déterminer le nombre optimal d'examen de confirmation de l'admissibilité des prestataires du POSPH qu'il doit effectuer chaque année afin de maximiser les économies dans le cadre du programme et faire en sorte que seuls les prestataires admissibles touchent des versements au titre du POSPH. En outre, le Ministère n'a pas encore pris de mesures visant à améliorer ses systèmes et ses processus pour déterminer et enregistrer la cause des trop-payés, de façon à réduire le temps nécessaire pour repérer les trop-payés et à minimiser leur survénance.

Le Ministère n'a pas encore mis en œuvre de processus de surveillance pour déterminer si tous

les adultes non handicapés qui sont prestataires du POSPH ont été aiguillés vers les activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, au besoin. En outre, le Ministère n'a pas progressé dans l'étude de possibilités visant à accroître le nombre de prestataires du POSPH aiguillés vers des mesures de soutien à l'emploi pour leur permettre de gagner en autonomie sur le plan économique.

Le Ministère a également relaté que deux (4 %) des recommandations adressées au Tribunal de l'aide sociale (ci-après le « Tribunal ») ne seraient pas mises en œuvre. Le Tribunal a précisé qu'il ne mettrait pas en œuvre les recommandations visant à examiner le caractère raisonnable de la fréquence à laquelle divers membres du Tribunal annulent et maintiennent les décisions ministérielles relatives à l'admissibilité des personnes handicapées, car cela contreviendrait au principe fondamental de l'indépendance judiciaire. Nous sommes conscients de l'importance de l'indépendance des membres du Tribunal, mais nous continuons d'appuyer la mise en œuvre de ces recommandations afin que seuls les particuliers admissibles touchent des versements au titre du POSPH. Comme nous l'avons relevé dans notre audit de 2019, nous avons constaté des différences marquées de la fréquence à laquelle divers membres du Tribunal annulent les décisions du Ministère. À titre d'exemple, après avoir passé en revue les décisions du Tribunal en 2018-2019, nous avons constaté qu'un membre avait annulé 28 % des décisions du Ministère, tandis qu'un autre en avait annulé 93 %.

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

Contexte

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (ci-après le « POSPH ») est un programme d'aide sociale relevant du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère »)

qui procure un soutien du revenu aux personnes handicapées de l'Ontario qui éprouvent des difficultés financières. Les prestataires du POSPH bénéficient également d'un programme de soutien de l'emploi, lequel leur permet de se préparer à postuler un emploi, à l'obtenir ou à le conserver afin qu'ils puissent mener le plus possible une vie autonome. En 2020-2021, le Ministère a apporté au titre du POSPH un soutien du revenu à plus de 520 000 particuliers (511 000 en 2018-2019), à savoir les prestataires et les membres admissibles de leur famille.

En 2020-2021, le POSPH a coûté 5,5 milliards de dollars. Entre l'audit du POSPH que nous avons mené en 2009 et notre audit de 2018-2019, le coût du programme a augmenté d'environ 75 % pour passer de 3,1 milliards de dollars en 2008-2009 à environ 5,4 milliards de dollars en 2018-2019. La croissance du nombre de particuliers et de familles prestataires du POSPH y est pour beaucoup dans la hausse du coût. Depuis 2008-2009, le nombre mensuel moyen de cas du POSPH — un particulier seul ou une cellule familiale — s'est accru de 50 %. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait fait aucune enquête ou étude sur les principales raisons de cette hausse du nombre de cas pour déterminer s'il y avait lieu de prendre des mesures correctives quant à la prestation et à l'administration du POSPH.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Plus de 40 % des demandeurs au titre du POSPH étaient déclarés handicapés après un examen sommaire de leur demande, pourcentage en hausse de 56 % depuis notre dernier audit. Le Ministère a déterminé que ces demandeurs étaient handicapés et qu'ils étaient admissibles au POSPH après avoir procédé au triage, lequel consistait en un processus accéléré qui se voulait un examen sommaire d'une demande remplie pour déterminer si la preuve médicale permettait clairement de conclure que le demandeur est en situation de handicap.
- Le Ministère n'avait pas mis en place de processus pour évaluer l'à-propos des décisions

d'approbation des demandes de prestations d'invalidité. Nous avons constaté, dans près de 20 % des demandes approuvées que nous avons examinées, que ni la demande ni les motifs de l'évaluateur ne permettaient de déterminer clairement en quoi l'auteur de la demande répondait à la définition de personne handicapée.

- Le Ministère avait rarement établi des examens médicaux permettant de confirmer que les prestataires demeuraient admissibles au POSPH. À chaque stade de l'évaluation, le nombre de demandes approuvées aux termes desquelles le demandeur a été déclaré en situation de handicap à vie s'est accru pour passer de 51 % au stade de notre audit précédent en 2009 à 80 % en 2018-2019. Dans plus de 40 % des cas que nous avons examinés, il était impossible de décrire clairement en quoi l'évaluateur avait établi qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était requise.
- Le Tribunal de l'aide sociale a continué d'annuler environ 60 % des décisions du Ministère selon lesquelles une personne n'est pas handicapée et dont il a été saisi en appel. Le taux d'annulation des décisions du Ministère a varié, allant de 28 % par un membre du Tribunal à 93 % par un autre membre, mais le Tribunal n'a pas effectué d'examen interne quant à la qualité ou à la cohérence des décisions.
- À maintes reprises, les chargés de cas n'ont pas effectué les vérifications de confirmation obligatoires auprès de tiers, comme l'Agence du revenu du Canada et Equifax Canada Inc., pour confirmer l'admissibilité financière des demandeurs au titre du POSPH.
- Selon toute vraisemblance, des prestataires inadmissibles ont continué de toucher des versements au titre du POSPH, car les chargés de cas ont rarement analysé l'admissibilité continue des prestataires, d'où le risque éventuel de trop-payés.
- D'avril 2015 à mars 2019, le Ministère n'a obtenu qu'à peu près 8 300 confirmations de l'admissibilité au lieu des quelque

508 000 confirmations qu'il aurait dû obtenir conformément à ses propres directives. Le nombre de trop-payés décelé dans les cas examinés par le Ministère en 2017-2018 de notre échantillon nous a permis de conclure que le Ministère aurait peut-être pu trouver 375 millions de dollars de plus en trop-payés et mettre fin à 11 700 autres cas, ce qui se serait traduit par des économies annuelles d'environ 165 millions de dollars.

- Quelque 42 000 allégations de fraude n'avaient pas fait l'objet d'une enquête à temps, pendant que les chargés de cas n'étaient pas en mesure d'enquêter sur les fraudes pour permettre aux seuls prestataires admissibles d'obtenir un soutien du revenu.
- Depuis notre audit précédent en 2009, le Ministère avait versé en trop un montant d'environ 1,1 milliard de dollars aux prestataires et il avait radié un montant d'environ 400 millions de dollars au titre de ces trop-payés.
- Les résultats en matière d'emploi des prestataires du POSPH ne révélaient aucune amélioration. En effet, moins de 2 % des adultes en situation de handicap étaient aiguillés vers les services de soutien de l'emploi offerts par le Ministère, pendant qu'environ 75 % des membres de la famille à charge qui n'étaient pas en situation de handicap ne participaient pas aux activités obligatoires d'aide à l'emploi dans le cadre du programme Ontario au travail, ce qui a réduit la probabilité que ces adultes obtiennent un emploi et que la dépendance de leur famille à l'égard du POSPH diminue.

Nous avons formulé 19 recommandations préconisant 52 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. Nous avons obtenu du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires l'engagement selon lequel il prendrait des mesures pour donner suite à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et juillet 2021. Nous avons obtenu du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 8 novembre 2021, il nous avait fourni une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées à l'origine dans notre audit, il y a deux ans.

Le Ministère n'a pas évalué les raisons pour lesquelles le nombre de cas du POSPH s'est accru de 50 % au cours de la dernière décennie

Recommandation 1

Nous recommandons au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de faire enquête et de déterminer dans quelle mesure ses politiques et procédures d'administration et de prestation du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou sa non-conformité à ces politiques et procédures ont contribué à la hausse du nombre de dossiers, et de prendre des mesures correctives pour que seules les personnes admissibles au POSPH reçoivent des prestations du programme.

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que depuis notre audit précédent du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) en 2009, le nombre moyen de cas s'était accru de 50 % pour passer de quelque 247 500 cas en 2008-2009 à 370 700 cas en 2018-2019. Par opposition, la population de l'Ontario avait augmenté de 12 % au cours de la même période. L'augmentation marquée du nombre de cas depuis notre audit précédent y était pour beaucoup dans la hausse de 75 % du coût du programme au cours de la dernière décennie. Malgré cet effet sur le coût global du

programme, nous avons relevé que, depuis 2011, le Ministère n'avait fait aucune enquête ou étude sur les principales raisons de cette hausse du nombre de cas afin de déterminer s'il s'agit d'une hausse raisonnable, si elle témoigne des besoins en évolution de la population ontarienne ou si, et dans quelle mesure, elle est liée à l'administration du programme par le Ministère. Nous avons relevé plusieurs aspects de l'administration et de la prestation du POSPH par le Ministère qui peuvent être améliorés et qui sont peut-être intervenus dans la hausse au nombre de cas et aux coûts du programme.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère s'était mis à prendre des mesures pour donner suite à cette recommandation. Le Ministère a analysé la mesure dans laquelle ses politiques et procédures relatives à l'administration et à la prestation du POSPH sont intervenues dans la hausse au nombre de cas de 1986 à 2019, et il prévoyait d'effectuer une analyse approfondie de la période allant de 2008-2009 à 2018-2019 pour tenir compte de facteurs davantage opérationnels, notamment en quoi le défaut de conformité aux politiques et procédures du POSPH a pu intervenir dans la hausse au nombre de cas. Le Ministère a précisé qu'il prévoit de mener à bien cette analyse d'ici juin 2022. Par la suite, le Ministère déterminera les mesures correctives applicables ainsi que l'échéancier de leur mise en application.

Les chargés de cas ne confirment ni l'exhaustivité ni l'exactitude des revenus et des avoirs déclarés par les demandeurs pour confirmer leur admissibilité financière

Recommandation 2

Pour mieux repérer les auteurs de demande qui ne sont pas admissibles sur le plan financier au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et les empêcher de recevoir des prestations, nous recommandons que le ministère

des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) :

- *mette en œuvre un processus de surveillance et de prise de mesures correctives dans les cas où les bureaux locaux du POSPH et leurs chargés de cas ne se conforment pas à l'obligation de vérifier l'exactitude et l'intégralité des revenus et des avoirs déclarés par chaque auteur de demande en vertu des ententes de partage de renseignements conclues avec des tiers par le Ministère;*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que les chargés de cas du POSPH n'avaient pas souvent recours aux vérifications de confirmation auprès de tiers pour confirmer l'admissibilité des demandeurs au titre du POSPH. Les chargés de cas du POSPH doivent vérifier si les renseignements fournis par les demandeurs au sujet de leurs avoirs et de leur revenu sont exacts et exhaustifs au moyen des sources externes, comme l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Equifax Canada Inc. (Equifax). Notre examen d'un échantillon de dossiers à trois des quatre bureaux locaux que nous avons visités a révélé que les chargés de cas n'avaient pas effectué une ou plusieurs des vérifications obligatoires auprès d'Equifax ou de l'ARC dans la majorité des dossiers que nous avons examinés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas progressé dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a précisé qu'il prévoyait d'automatiser l'exécution des vérifications de confirmation auprès de tiers au cours du processus de demande afin que chaque demande fasse l'objet systématiquement d'une vérification de confirmation avant que la décision relative à l'admissibilité soit rendue. Le Ministère a également précisé qu'il entrevoyait l'automatisation des vérifications de confirmation auprès de tiers au printemps 2022.

- *offre aux chargés de cas une formation obligatoire, pertinente et complète sur la façon d'interpréter les résultats des vérifications menées auprès de tiers*

et de relever les écarts entre les renseignements fournis par les auteurs de demandes et les renseignements obtenus par suite de vérifications auprès de tiers, et de faire enquête à ce sujet;

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022

Précisions

Dans notre audit de 2019, selon ce que nous avons constaté, lorsque les chargés de cas avaient effectué les vérifications obligatoires auprès de tiers, ils n'avaient pas toujours décelé les écarts importants susceptibles d'avoir une incidence sur l'admissibilité des demandeurs, ni n'avaient effectué de suivi à cet égard. Au cours de notre audit, nous avons appris que les chargés de cas auraient besoin d'une formation supplémentaire pour être en mesure de déceler ces écarts et d'en faire le suivi.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis au point un cours d'interprétation des rapports de vérification auprès de tiers. Le Ministère nous a appris que le cours sera obligatoire pour tous les membres du personnel de première ligne du POSPH et que ces derniers devront avoir suivi la formation avant le 31 mars 2022.

- *examine les renseignements contenus dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale pour relever et recueillir tous les renseignements manquants, comme le numéro d'assurance sociale, qui sont nécessaires pour effectuer des vérifications auprès de tiers.*

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au mois de mars 2019, il manquait le NAS d'environ 19 400 adultes, à savoir environ 4 % des adultes dans le nombre de cas du POSPH. C'est donc dire, en ce qui concerne ces particuliers, que le Ministère ne pourrait pas effectuer de vérifications de confirmation auprès de l'ARC comme l'exige sa politique.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mis au point un nouveau rapport du Système automatisé de gestion de l'aide sociale

(SAGAS) pour repérer les prestataires dont le NAS est manquant. Le Ministère nous a informés qu'il s'était mis à envoyer ce rapport au personnel sur le terrain du POSPH en janvier 2021 et qu'il avait demandé aux membres du personnel de faire un suivi auprès des prestataires du POSPH pour obtenir leur NAS et effectuer la vérification obligatoire auprès de l'ARC. Le Ministère s'attend à obtenir les NAS manquants ou à mettre en œuvre des mesures lorsque les bénéficiaires ne transmettent pas leur NAS, comme la suspension de cas, d'ici mars 2022.

Recommandation 3

Afin de prévenir le transfert des bénéficiaires d'Ontario au travail qui ne sont pas admissibles sur le plan financier au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et d'éviter qu'ils obtiennent un soutien du revenu auquel ils n'ont pas droit, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *mette à jour ses directives, politiques et procédures opérationnelles pour définir et communiquer clairement les responsabilités du programme Ontario au travail en matière de vérifications auprès de tiers avant le transfert des bénéficiaires au POSPH, et les responsabilités des chargés de cas du POSPH dans les cas où ces vérifications n'ont pas été effectuées;*

État : Pleine mise en œuvre

- *mette en œuvre un processus de surveillance de la conformité à ces exigences;*
- *mette en place des mécanismes pour tenir les gestionnaires de services du programme Ontario au travail responsables des cas de non-conformité aux exigences du POSPH.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que les demandeurs qui éprouvent dans l'immédiat des difficultés financières peuvent d'abord présenter une demande au titre du programme Ontario au

travail pour recevoir une aide financière pendant qu'ils passent par le processus de demande et d'évaluation médicales qui déterminera leur admissibilité au POSPH sur le plan médical. En de tels cas, un bureau du programme Ontario au travail vérifiera la résidence des demandeurs ainsi que leur admissibilité financière au programme Ontario au travail et au POSPH. Nous avons toutefois constaté que, souvent, les chargés de cas d'Ontario au travail n'effectuaient pas les vérifications obligatoires auprès de l'ARC et d'Equifax visant à confirmer le revenu et les avoirs des demandeurs et à déterminer leur admissibilité au POSPH sur le plan financier. De plus, les chargés de cas du POSPH n'avaient pas effectué par la suite une ou plusieurs de ces vérifications requises auprès de tiers, une fois le dossier transféré au POSPH. Le Ministère nous avait également appris que les chargés de cas du POSPH n'étaient pas tenus d'examiner si les chargés de cas du programme Ontario au travail avaient effectué des vérifications auprès de tiers. Les demandeurs inadmissibles sur le plan financier risquent donc de passer du programme Ontario au travail au POSPH.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait mis à jour ses directives qu'il avait ensuite transmises aux membres du personnel du programme Ontario au travail et du POSPH en mars 2021 pour leur préciser que les vérifications obligatoires auprès d'Equifax et de l'ARC relevaient du programme Ontario au travail avant que les prestataires soient transférés au POSPH, et qu'elles devaient être terminées dans les 12 mois suivant la date à laquelle le dossier du bénéficiaire est transféré au POSPH. Il est également énoncé dans les directives mises à jour que les chargés de cas du POSPH sont tenus de voir à l'exécution des vérifications de confirmation auprès de tiers : dans l'éventualité où elles ne l'auraient pas été, les chargés de cas du POSPH seraient alors chargés de leur exécution.

Au cours de notre suivi, nous avons également constaté que le Ministère n'avait pas progressé dans la mise en œuvre d'un processus de surveillance de la conformité aux exigences mises à jour dans la réalisation de vérification de confirmation auprès

de tiers, ni dans la mise en place de mécanismes pour tenir les gestionnaires de services du programme Ontario au travail responsables des cas de non-conformité aux exigences des vérifications obligatoires de confirmation auprès de tiers. Le Ministère nous a signalé qu'il prévoyait de mener un examen d'assurance de la qualité pour analyser la conformité aux exigences mises à jour et que les résultats interviendraient dans la prise de décisions sur les activités de surveillance à l'avenir. Le Ministère a également précisé qu'il s'emploierait à concevoir un modèle raffermi de responsabilisation assorti d'un nouveau cadre de rendement et d'une entente de service améliorée dans le cadre du programme Ontario au travail d'ici janvier 2023, et qu'au cours de ce processus, il étudierait l'opportunité d'inclure des exigences de conformité liées aux vérifications de confirmation auprès de tiers.

Malgré la hausse des taux d'approbation, le Ministère n'examine pas le bien-fondé des décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées

Recommandation 4

Pour que tous les auteurs de demandes qui répondent à la définition de personne handicapée du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées reçoivent des prestations, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *examine le caractère raisonnable de ses objectifs et de ses attentes quant au nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluateurs chargés du triage examinent, et mette à jour ses objectifs en conséquence;*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que le Ministère avait fixé comme objectif pour ses évaluateurs qu'ils examinent chaque jour de 20 à 25 demandes du POSPH au stade du triage. Nous avons toutefois constaté que le Ministère ne pouvait pas démontrer comment il en était arrivé à la conclusion que les évaluateurs pouvaient atteindre cet objectif, parallèlement à la détermination opportune quant à la situation de handicap des demandeurs. Nous avons également constaté que le Ministère n'avait jamais effectué d'étude pour obtenir et analyser des données qui lui auraient permis de déterminer le temps moyen requis afin d'évaluer efficacement les demandes du POSPH à l'un ou l'autre des stades de l'évaluation, de façon à établir des objectifs appropriés.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le Ministère, de concert avec ses évaluateurs, a réévalué le caractère raisonnable de sa cible ayant trait au nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées dont il attend l'examen au stade du triage pour ensuite établir en septembre 2020 une nouvelle fourchette cible de 13 à 16 demandes examinées chaque jour.

- *mette en œuvre un processus formel de révision périodique du bien-fondé des décisions d'approuver et de rejeter les auteurs de demande comme étant des personnes handicapées;*
- *surveille les écarts importants en ce qui concerne les taux auxquels les évaluateurs approuvent les auteurs de demandes comme personnes handicapées et fasse enquête à ce sujet, et prenne des mesures pour faciliter la prise de mesures correctives lorsque les écarts sont jugés déraisonnables.*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le pourcentage de demandes de soutien aux personnes handicapées présentées au POSPH et

qui sont approuvées par différents évaluateurs variait passablement, mais que le Ministère n'examinait pas le caractère raisonnable de ces écarts pour analyser l'à-propos des décisions prises par les évaluateurs. À titre d'exemple, au stade du triage, où toutes les nouvelles demandes font l'objet d'un examen sommaire, nous avons constaté qu'en 2018-2019, un évaluateur qui avait examiné près de 4 200 demandes n'en avait approuvé que 20 %, tandis que deux évaluateurs, dont un qui avait examiné plus de 500 demandes, les avaient toutes approuvées. Le Ministère n'avait pas analysé les différences dans les taux d'approbation pour déterminer si elles étaient raisonnables ou si des mesures de suivi étaient nécessaires afin que les décisions des évaluateurs soient cohérentes et prises conformément à la *Loi sur le POSPH* et aux politiques du Ministère.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait conçu et mis en œuvre un cadre d'assurance de la qualité des évaluations en juillet 2020 pour examiner à intervalles réguliers l'à-propos des décisions relatives à l'évaluation des personnes handicapées. En mai 2021, le Ministère avait examiné 226 décisions et apporté des changements à 11 d'entre elles à la suite de ces examens. Le Ministère a précisé qu'il entrevoit l'examen d'environ 270 décisions chaque année.

Lors de notre suivi, nous avons également constaté que le Ministère avait conçu un processus continu de surveillance des écarts importants en ce qui concerne les taux auxquels les évaluateurs approuvent les auteurs de demandes comme personnes handicapées, d'enquête à ce sujet et de mesures correctives prises si nécessaire. Le Ministère a analysé les taux d'approbation des évaluateurs sur un an afin de déterminer le taux d'approbation médian, après quoi il a choisi de se pencher sur les évaluateurs les plus éloignés de la médiane. Après examen des décisions de 15 évaluateurs, le Ministère en a conclu que le processus décisionnel global des évaluateurs était raisonnable et en phase avec la *Loi sur le POSPH* et son règlement. Le Ministère a précisé qu'il n'observait pas les tendances générales qui exigeaient des mesures

correctives chez tous les évaluateurs, mais qu'il leur avait fourni de la rétroaction en vue de modifier leur décision dans certains cas particuliers.

Recommandation 5

Pour que seuls les auteurs de demande qui répondent à la définition d'une personne handicapée du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées reçoivent des prestations, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires mette à jour le manuel de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées et les lignes directrices sur le triage afin de tenir compte des progrès réalisés dans le traitement associé aux problèmes de santé lorsque, en raison de changements importants, les auteurs de demande pourraient ne plus être des personnes handicapées ou des personnes handicapées de façon permanente.

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que les évaluateurs déterminent si un problème de santé et les déficiences qui s'y rapportent sont importants en se reportant principalement au guide de l'Unité des décisions et aux lignes directrices sur le triage. Nous avons constaté que, comme le guide et les lignes directrices n'ont pas été mis à jour depuis leur rédaction en 2004, certains demandeurs sont erronément considérés comme en situation de handicap, même si leur situation n'influe pas considérablement sur leurs activités de la vie quotidienne. Dans le cadre de notre examen d'un échantillon de demandes approuvées au titre du POSPH parce que les particuliers sont en situation de handicap, nous avons relevé plusieurs cas où l'état de santé et les déficiences connexes des demandeurs ne limitaient pas sensiblement leurs activités de la vie quotidienne, ce qui est pourtant une exigence pour établir la situation de handicap en vertu de la *Loi sur le POSPH*. Il s'agissait de plusieurs particuliers dont la situation de handicap à vie a été approuvée parce qu'ils avaient contracté le VIH, même si celui-ci n'occasionnait pas de limitations importantes à leurs

activités de la vie quotidienne. Le Ministère nous avait dit qu'il n'avait pas mis à jour ses lignes directrices sur le VIH en plus de 15 ans et que les progrès médicaux réalisés depuis ce temps n'étaient donc pas pris en compte dans sa politique. Dans les lignes directrices du Ministère à l'intention des évaluateurs, il est précisé que les personnes dont le VIH est confirmé doivent être considérées comme étant des personnes handicapées sans qu'elles soient tenues de se soumettre à une révision de leur admissibilité sur le plan médical. Nous avons constaté qu'au cours des cinq derniers exercices, la situation de handicap de plus de 2 000 demandeurs avait été approuvée parce qu'ils avaient contracté le VIH.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2020, le Ministère a remplacé son guide et ses lignes directrices de triage par un guide mis à jour. Le Ministère nous a informés que le nouveau guide avait pour objet de tenir compte des progrès dans le traitement des affections médicales. Il nous a également informés qu'il prévoyait de travailler avec le ministère de la Santé et les intervenants externes en matière de VIH à une mise à jour potentielle des lignes directrices sur l'évaluation du VIH. Le Ministère n'a pu toutefois présenter un échéancier pour ce faire.

Recommandation 6

Pour que seuls les auteurs de demandes qui répondent à la définition de personne handicapée du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent des prestations, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *consigne le nom et l'adresse des professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien, ainsi que toute préoccupation soulevée par les évaluateurs relativement à ces demandes dans son système d'information, afin d'analyser et de relever les tendances et de prendre des mesures correctives au besoin;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici avril 2022.

- *examine et évalue le caractère approprié des demandes remplies par les médecins qui remplissent un nombre démesurément élevé de demandes de soutien.*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère ne consigne pas dans ses systèmes d'information les renseignements de base, comme le nom et l'adresse, des professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien. De plus, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas mis en place de processus pour faire le suivi des préoccupations se rapportant aux demandes de soutien remplies par certains professionnels de la santé. Le Ministère n'était donc pas en mesure de surveiller les tendances pouvant justifier une enquête approfondie, comme les professionnels de la santé qui remplissent un grand nombre de demandes, ou les préoccupations concernant les demandes remplies par un professionnel de la santé en particulier.

Après avoir obtenu des données du ministère de la Santé, nous avons constaté que certains professionnels de la santé remplissaient un nombre démesurément élevé de formulaires de demande de soutien. À titre d'exemple, nous avons relevé qu'au cours des cinq dernières années, un médecin avait rempli en moyenne 240 demandes de soutien par année, comparativement à une moyenne de quatre par année chez l'ensemble des médecins qui remplissaient de tels formulaires.

Au cours de notre suivi, le Ministère nous a appris qu'il en est à apporter des améliorations technologiques à sa base de données des décisions sur l'état de personne handicapée pour y ajouter la fonctionnalité permettant d'enregistrer le nom et l'adresse des professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien ainsi que les préoccupations s'y rapportant. Le Ministère nous a également appris qu'il en est à concevoir un processus permettant aux professionnels de la santé de présenter en ligne des demandes de soutien, ce qui comprendra le nom et l'adresse du professionnel de la

santé qui remplit la demande. Le Ministère prévoit de mettre ces changements en œuvre d'ici avril 2022.

Dans notre suivi, le Ministère a également précisé qu'en 2020, il avait mis en place un processus annuel d'analyse et de discernement des tendances relatives aux demandes de soutien et aux professionnels de la santé qui les remplissent, ainsi qu'un processus permettant de prendre des mesures correctives à l'égard des problèmes de qualité décelés dans le traitement des demandes de soutien.

À l'automne 2020, le Ministère a effectué une analyse des demandes de soutien présentées au cours des exercices 2018-2019 et 2019-2020 à l'aide des données du ministère de la Santé, ce qui lui a permis de répertorier 95 professionnels de la santé qui avaient rempli un nombre démesurément élevé de formulaires de demandes de soutien. Le Ministère a relevé qu'il avait ensuite évalué un échantillon de 10 % des demandes de soutien remplies par chacun de ces professionnels de la santé afin d'y déceler les problèmes de qualité. Il a précisé que son évaluation n'avait pas permis de déceler des irrégularités ni des préoccupations nécessitant des mesures correctives.

Le Ministère conclut que 80 % des auteurs de demande qui sont jugés être des personnes handicapées sont des personnes handicapées à vie, et établit rarement une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, que la loi requiert

Recommandation 7

Pour que seuls les auteurs de demandes qui répondent à la définition de personne handicapée du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent des prestations, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *analyse, par type de handicap, la hausse de la proportion des cas à l'égard desquels il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur*

le plan médical, et détermine si ces hausses sont raisonnables;

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé qu'à chaque stade de l'évaluation, le nombre de demandes de soutien approuvées pour lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été établie s'était accru pour passer de 51 % à la date de notre dernier audit en 2008-2009 à 80 % en 2018-2019. Il s'agissait d'une augmentation de 57 % au pourcentage de demandeurs approuvés qui reçoivent des prestations du POSPH à vie. Comme le Ministère n'avait pas étudié les raisons de cette hausse, nous avons analysé ses décisions de ne pas établir de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical par type de handicap. Nous avons découvert que certains problèmes de santé, dont les névroses et les psychoses, étaient liés aux hausses les plus considérables.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait analysé, par type de handicap, l'attribution des dates d'examen médical aux demandeurs handicapés puis jugé que les hausses à la proportion de cas à l'égard desquels il n'avait pas établi de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical étaient raisonnables, compte tenu des changements aux caractéristiques démographiques des demandeurs du POSPH et par suite de l'amélioration des données sur la santé mentale présentées au Ministère.

Outre cette analyse, en février 2021, le Ministère a mis en œuvre un processus trimestriel d'examen des dossiers d'évaluation. Ce processus comprendra une analyse de l'à-propos de l'attribution des dates d'examen médical et du lieu d'attribution des dates d'examen médical : autrement dit, l'à-propos de l'échéancier de l'examen. D'ici mars 2022, le Ministère s'attend à avoir effectué un nombre suffisant d'examen des dossiers afin de déterminer si la hausse de la proportion des cas à l'égard desquels il n'a pas établi de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical est raisonnable.

- *revoit les mesures prises depuis 2015-2016 qui ont contribué à la hausse du nombre de cas où il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et prend des mesures correctives lorsque ces mesures ont mené à des décisions non conformes au règlement pris en vertu de la Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (ci-après la « Loi sur le POSPH »);*

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé qu'à chaque stade de l'évaluation, le nombre de demandes de soutien approuvées pour lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été établie s'était accru pour passer de 51 % à la date de notre dernier audit en 2008-2009 à 80 % en 2018-2019. Nous avons découvert que certains problèmes de santé, dont les névroses et les psychoses, étaient liés aux hausses les plus considérables. Ce dernier n'avait pas été en mesure d'en préciser les raisons, mais il avait fourni une liste des mesures prises depuis 2015-2016 pour réduire le nombre de dates de révisions de l'admissibilité sur le plan médical établies qui avaient peut-être influé sur ces hausses. En outre, nous avons constaté que les directives du Ministère à l'intention des évaluateurs concernant l'établissement de toutes les dates de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'étaient pas conformes au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH*.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait effectué une évaluation des mesures prises depuis 2015-2016 qui pourraient avoir contribué à la hausse du nombre de dossiers pour lesquels il n'avait pas établi de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical. Le Ministère a apporté des changements qui comprennent la mise à jour du cadre d'évaluation du POSPH en 2020 afin qu'il soit conforme au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH*. De plus, en juillet 2021, le Ministère a mis à jour ses exigences relatives à l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à la

décision de l'admissibilité sur le plan médical et à la documentation des motifs de ces décisions de manière qu'elles soient clairement étayées et conformes au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH*. Le Ministère a relevé qu'il prévoyait d'effectuer une analyse d'ici mars 2022 pour analyser l'effet de ses exigences actualisées sur les décisions d'établir une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical.

- *examine et apporte des modifications aux politiques et lignes directrices de l'Unité des décisions sur l'admissibilité lorsqu'elles ne sont pas conformes aux principes de la Loi sur le POSPH;*
- *examine et met à jour ses exigences relatives à l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à la décision de l'admissibilité sur le plan médical et à la documentation des motifs de ces décisions de manière qu'elles soient clairement étayées et conformes aux exigences réglementaires de la Loi sur le POSPH.*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que le règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH* prescrit que les évaluateurs doivent fixer une date de révision des décisions confirmant qu'une personne est handicapée, à moins qu'ils ne soient convaincus que l'état, la déficience et les limitations de la personne ne sont pas susceptibles de s'améliorer. Nous avons toutefois constaté que le cadre d'évaluation de l'admissibilité aux termes du POSPH de l'Unité des décisions fait le contraire : il impose aux évaluateurs le fardeau de déterminer si l'état, la déficience et les limitations sont susceptibles de s'améliorer afin d'établir une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical. Ce changement d'interprétation par rapport au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH* signifie qu'il est plus difficile de conclure qu'une date de révision est nécessaire que de conclure qu'elle ne l'est pas.

Dans notre audit de 2019, nous avons également constaté que le Ministère exige plus de documents

lorsqu'un évaluateur établit une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical que lorsqu'il décide qu'une telle révision n'est pas requise. Notre examen d'un échantillon de décisions a permis de révéler que dans plus de 40 % des cas que nous avons examinés, le dossier ne contenait pas d'explication sur la façon dont l'évaluateur en était arrivé à la conclusion que l'état, la déficience et les limitations du demandeur étaient peu susceptibles de s'améliorer et qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était requise.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2020, le Ministère a mis à jour le cadre d'évaluation aux termes du POSPH de l'Unité des décisions afin qu'il soit conforme au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH*. Aux termes du cadre mis à jour, les évaluateurs doivent fixer une date d'examen médical, à moins qu'ils soient convaincus que l'état, la déficience et les limitations de la personne ne sont pas susceptibles de s'améliorer. De plus, en juillet 2021, le Ministère a mis à jour ses exigences relatives à l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à la décision de l'admissibilité sur le plan médical et à la documentation des motifs de ces décisions de manière qu'elles soient clairement étayées et conformes au règlement pris en vertu de la *Loi sur le POSPH*. Le Ministère a relevé que ces mises à jour avaient été communiquées à ses évaluateurs.

La majorité des décisions concernant l'état de personne non handicapée sont encore annulées par le Tribunal

Recommandation 8

Afin que seules les personnes admissibles reçoivent un soutien du revenu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, nous recommandons que le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal), tout en respectant l'indépendance de ses membres :

- *examine les taux d'annulation et de maintien pour en déterminer le caractère raisonnable entre les membres du Tribunal et détermine si des changements doivent être apportés à la formation*

ou si d'autres outils sont nécessaires pour favoriser une meilleure qualité;

- *apporte des améliorations au besoin.*

État : Ne sera pas mise en œuvre. Nous continuons d'appuyer la mise en œuvre de cette recommandation.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que, 10 ans après notre dernier audit du POSPH en 2009, le Tribunal de l'aide sociale (ci-après le « Tribunal ») continue d'annuler environ 60 % des décisions du Ministère dont il est interjeté appel au Tribunal et dans lesquelles le Ministère a constaté que des auteurs de demande n'étaient pas des personnes handicapées et n'étaient donc pas admissibles à des prestations sous le régime du POSPH. Les hauts fonctionnaires de Tribunaux décisionnels Ontario nous avaient informés que la décision d'annuler la décision relative à la situation de handicap d'une personne appartient uniquement au membre qui tient l'audience. Il n'y a pas d'examen interne des décisions pour en vérifier la qualité ou la cohérence. De plus, nous avons relevé un écart marqué dans les décisions des membres du Tribunal. Nous avons examiné les décisions rendues à la suite d'audiences tenues en 2018-2019 et constaté, par exemple, qu'un membre avait annulé 28 % des décisions du Ministère, tandis qu'un autre en avait annulé 93 %.

Lors de notre suivi, le Tribunal nous a informés qu'il ne prendrait pas de mesures pour mettre en œuvre cette recommandation. Il a précisé que le fait d'examiner le caractère raisonnable de la fréquence à laquelle les membres du Tribunal annulent les décisions contrevient au principe fondamental de l'indépendance judiciaire.

Recommandation 9

Pour que seules les personnes admissibles reçoivent un soutien du revenu sous le régime du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») :

- *examine l'incidence de la participation du Ministère sur l'issue des audiences du Tribunal, afin de déterminer si les agents devraient assister à toutes les audiences ou, dans la négative, de fixer le nombre optimal d'audiences auxquelles ils devraient assister pour réduire au minimum les coûts globaux du programme, et s'assure que la position du Ministère est expliquée et étayée de façon efficace lors des audiences;*
- *choisisse les audiences du Tribunal auxquelles il devrait assister en fonction du risque que la décision du Ministère soit renversée en l'absence de ce dernier.*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons passé en revue les données du Ministère et du Tribunal pour constater que les agents du Ministère chargés de la présentation des cas (ci-après les « agents ») n'ont comparu que dans 16 % des audiences au cours des 10 dernières années, notamment dans 28 % des audiences en 2018-2019, pour présenter les observations juridiques du Ministère et les raisons pour lesquelles l'appel du demandeur doit être rejeté. Le Ministère avait expliqué qu'il ne disposait pas de ressources humaines suffisantes pour assister à toutes les audiences du Tribunal. Nous avons toutefois constaté que le Tribunal avait maintenu les décisions du Ministère de refuser l'admissibilité à une fréquence beaucoup plus élevée lorsqu'un agent était présent à une audience. De 2009-2010 à 2018-2019, 48 % des décisions du Ministère ont été confirmées par le Tribunal lorsqu'un agent était présent, comparativement à 38 % lorsqu'aucun agent n'était présent.

Dans notre audit de 2019, nous avons également constaté qu'à l'exception d'un très petit nombre d'audiences du Tribunal, le Ministère n'établissait pas l'ordre de priorité des affaires devant être entendues par le Tribunal pour déterminer les cas dans lesquels ses agents doivent assister à l'audience, y compris ceux qui présentent un risque supérieur d'annulation

de la décision. Le Ministère invite plutôt les agents à choisir les endroits où il y a au moins trois audiences par jour afin de maximiser le nombre d'audiences auxquelles ils assistent.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a examiné et analysé l'incidence de sa présence sur l'issue des audiences du Tribunal pour déterminer qu'il devrait assister à toutes les audiences. En janvier 2021, le Ministère s'est fixé comme objectif d'assister à 90 % des audiences du Tribunal concernant l'admissibilité des personnes handicapées en fonction du nombre d'audiences prévues, tout en tenant compte du fait qu'il y aurait des audiences auxquelles les agents ne pourraient assister à court préavis. Le Ministère a relevé qu'il continuera de suivre l'évolution du nombre d'audiences du Tribunal et d'évaluer ses ressources pour continuer d'assister à la majorité de celles-ci.

Nous avons également constaté que le Ministère avait mis à jour sa ligne directrice sur le choix et la mise en priorité des audiences en 2020 afin que la présence aux audiences soit fonction du risque que la décision du Ministère soit renversée en l'absence de ce dernier.

Recommandation 10

Pour que seules les personnes admissibles reçoivent un soutien du revenu sous le régime du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- *détermine si le taux élevé d'annulation des décisions du Ministère au Tribunal de l'aide sociale a nui à sa capacité de rendre des décisions sur le soutien aux personnes handicapées qui sont conformes à la Loi sur le POSPH;*

État : Pleine mise en œuvre

- *évalue la pertinence des modèles d'appel du POSPH dans d'autres administrations et propose des solutions de rechange au gouvernement de l'Ontario aux fins de la mise en place d'un cadre*

d'appel qui accroît la conformité des décisions sur les soutiens aux personnes handicapées entre le Ministère et l'organisme d'appel avec la Loi sur le POSPH.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé qu'après notre audit de 2009, le Ministère s'était engagé à remédier au taux élevé d'annulation par le Tribunal des décisions du POSPH portant sur la situation de handicap d'un particulier. Le Ministère nous avait informés qu'il avait pris des mesures pour réduire le nombre d'appels interjetés par les demandeurs au Tribunal et le nombre de décisions annulées, notamment l'offre d'une formation supplémentaire aux évaluateurs du Ministère et la mise à jour de son cadre d'évaluation en 2017 afin d'accroître la cohérence du processus décisionnel. Nous avons constaté que le nombre d'appels interjetés devant le Tribunal avait diminué, mais que le pourcentage de décisions du Ministère annulées par le Tribunal avait légèrement augmenté pour passer de 59 % en 2008-2009 à 60 % en 2018-2019.

Nous avons relevé qu'en Colombie-Britannique, le Tribunal d'appel de l'emploi et de l'aide sociale, lequel entend les appels portant sur des décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées à l'aide sociale, avait annulé moins de 5 % des appels interjetés à l'encontre de telles décisions en 2017-2018.

Dans notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait sondé ses évaluateurs et agents afin d'évaluer si le taux élevé d'annulation des décisions du Ministère au Tribunal avait nui à sa capacité de rendre des décisions sur le soutien aux personnes handicapées conformément à la *Loi sur le POSPH*. D'après le Ministère, 78 % des répondants avaient dit qu'à leur sens, le taux d'annulation par le Tribunal ne nuisait pas à leur capacité de rendre des décisions selon lesquelles une personne n'est pas handicapée. Toutefois, seulement 21 % des répondants avaient dit

que les processus décisionnels du Tribunal sont en phase avec la *Loi sur le POSPH*.

Au moment de notre suivi, nous avons également constaté que le Ministère avait achevé une analyse des cadres d'appel dans d'autres administrations en vue de concevoir et d'analyser des mécanismes d'appel parallèles et peut-être des leçons tirées en lien avec l'aide sociale. Le Ministère a ensuite proposé des solutions de rechange au gouvernement aux fins de la mise en place d'un cadre d'appel qui pourrait accroître la cohérence avec la *Loi sur le POSPH*. Le Ministère nous a informés qu'il en est à peaufiner les solutions de rechange proposées au gouvernement et qu'il s'attend à présenter au gouvernement d'autres données d'ici décembre 2022.

Les bénéficiaires non admissibles demeureront probablement inscrits au POSPH

Recommandation 11

Pour que seuls les bénéficiaires admissibles continuent de recevoir des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») :

- *établit un délai fondé sur le risque dans lequel les chargés de cas du POSPH examinent périodiquement l'admissibilité de tous les bénéficiaires du POSPH;*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'il arrivait rarement que les chargés de cas examinent et mettent à jour les renseignements contenus dans les demandes des bénéficiaires pour confirmer leur admissibilité continue sur le plan financier et ainsi éviter que des bénéficiaires non admissibles continuent à recevoir des prestations. Aux quatre bureaux du POSPH que nous avons visité, nous avons constaté que

dans 58 % à 100 % des dossiers examinés dans notre échantillon, les renseignements contenus dans la demande du prestataire n'avaient pas été mis à jour depuis au moins cinq ans. Dans de nombreux cas, cette période était beaucoup plus longue, notamment dans le cas d'un prestataire dont les renseignements n'avaient pas été mis à jour depuis 2005.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas progressé dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a précisé qu'à l'avenir, il prévoit de donner suite à la recommandation par la mise en œuvre d'un processus de détermination de l'admissibilité fondé sur les risques pour suivre l'évolution de l'admissibilité continue des prestataires du POSPH.

- *mette en œuvre un processus permettant de repérer rapidement les bénéficiaires du POSPH qui sont décédés afin de prévenir les paiements excédentaires;*

État : Pleine mise en œuvre

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'en dépit d'une entente conclue pour obtenir des données du registre des décès de la province pour permettre de trouver les prestataires décédés du POSPH à qui des versements étaient encore consentis, le Ministère ne s'en servait pas pour déceler rapidement les prestataires décédés et prévenir les trop-payés. Nous avons obtenu du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs des données d'enregistrement de décès que nous avons analysées et utilisées pour identifier 110 particuliers qui étaient décédés, mais continuaient de faire partie du nombre de cas du POSPH en mars 2019. Dans la plupart des cas, les versements que le Ministère avait octroyés à ces particuliers avaient été annulés, mais nous avons constaté qu'au mois de septembre 2019, 26 de ces particuliers avaient bénéficié d'un soutien au revenu. Nous avons donc relevé des trop-payés d'environ 540 000 \$ se rapportant à des versements octroyés de décembre 2006 à septembre 2019.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2021, le Ministère avait instauré la comparaison mensuelle des données des prestataires du POSPH avec celles du POSPH par rapport au Registre des décès de l'Ontario afin de déceler rapidement les prestataires décédés du POSPH et de prévenir les trop-payés.

- *examine l'arriéré des cas qui, selon les directives du POSPH, devaient faire l'objet d'une vérification de l'admissibilité au cours des quatre derniers exercices, et conçoit et exécute un plan lui permettant de cibler et de vérifier les cas en fonction du risque qu'ils représentent;*
- *examine les résultats des vérifications de l'admissibilité et effectue une analyse coûts-avantages pour déterminer le pourcentage optimal de vérifications de l'admissibilité que le Ministère doit effectuer chaque année afin de maximiser les économies pour le programme;*
- *mette en place un plan pour effectuer le nombre optimal de vérifications de l'admissibilité afin de maximiser les économies pour le programme.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que le processus clé permettant au Ministère de surveiller et de confirmer l'admissibilité des prestataires du POSPH et de vérifier qu'ils reçoivent le juste montant de soutien du revenu, est la vérification de l'admissibilité. Selon les directives du Ministère, 3 % de tous les cas de bénéficiaires du POSPH seront sélectionnés chaque mois en vue d'un examen de l'admissibilité. Compte tenu de la sélection de 3 % du nombre de cas chaque mois, nous avons calculé que le Ministère aurait dû effectuer quelque 508 300 vérifications de l'admissibilité au cours des quatre dernières années (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2019). Or, nous avons constaté qu'il n'avait effectué que 8 262 vérifications de l'admissibilité, ou seulement 1,6 % du nombre total de vérifications qu'il aurait dû effectuer.

Nous avons relevé qu'en 2017-2018, le Ministère avait sélectionné les cas de vérification de l'admissibilité au hasard plutôt qu'en fonction du risque. Sur les 6 181 vérifications qu'il avait effectuées en 2017-2018, il avait relevé des trop-payés dans 18 % des cas, lesquels se chiffraient au total à environ 4,65 millions de dollars. Ce total équivaut à un trop-payé moyen de presque 4 200 \$ dans chacun des cas. D'après ces résultats, si les 508 300 vérifications requises aux termes des directives du Ministère avaient été effectuées, le Ministère aurait pu discerner 375 millions de dollars de plus en trop-payés, dont il aurait pu empêcher l'accroissement, et amorcer le recouvrement auprès des prestataires.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait ni passé en revue l'arriéré des cas pour lesquels une vérification de l'admissibilité est exigée aux termes des directives du POSPH, ni ciblé l'exécution d'exams de vérification de l'admissibilité de 3 % des cas de prestataires du POSPH chaque mois, conformément à ses directives : le Ministère nous a plutôt informés qu'il avait actuellement pour objectif d'effectuer des exams de vérification de l'admissibilité de 3 % des cas de bénéficiaires du POSPH chaque année. Nous avons également constaté qu'il reste encore au Ministère à effectuer une analyse coûts-avantages pour déterminer le pourcentage optimal d'exams qu'il doit effectuer chaque année, mais le Ministère a précisé qu'il prévoit de mener à bien cette analyse d'ici janvier 2022.

Recommandation 12

Pour maximiser les avantages que présente le processus de vérification de l'admissibilité, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *améliore ses systèmes et ses processus de consignation et d'analyse des causes des changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier;*
- *communique clairement les situations de ce genre aux fins d'examen par les chargés de cas;*

- *prenne des mesures pour réduire le nombre de fois où de telles causes se produisent.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que le Ministère recueillait des données sur les résultats des vérifications de l'admissibilité qu'il effectue, notamment pour déterminer si une vérification avait entraîné la cessation de l'admissibilité d'un prestataire ou si elle avait permis de discerner un trop-payé au prestataire. Toutefois, nous avons constaté que le Ministère n'analysait pas les raisons sous-jacentes, comme un conjoint non déclaré, ayant mené à ces changements. Faute de données consolidées permettant de comprendre les causes les plus répandues de la cessation du soutien ou des trop-payés décelés par les vérifications de l'admissibilité, le Ministère n'est pas en mesure de se servir des résultats des vérifications pour discerner les processus qu'il doit améliorer afin de prévenir de tels cas et d'en réduire le nombre. De plus, nous avons constaté que les résultats des vérifications de l'admissibilité n'étaient pas clairement communiqués aux chargés de cas afin qu'ils puissent tirer un apprentissage des constatations et le mettre en application à leur travail à l'avenir.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas progressé dans la mise en œuvre de ces recommandations. Le Ministère nous a informés qu'il prévoyait d'apporter des améliorations systémiques pour saisir pleinement tous les résultats des vérifications de l'admissibilité afin de rehausser son analyse des causes à la source des changements passés inaperçus dans l'admissibilité financière des prestataires, pour ensuite concevoir et mettre en œuvre un processus en bonne et due forme de communication des observations découlant de ces vérifications d'ici décembre 2021. Par la suite, le Ministère prévoit d'établir un processus pour agir afin de prévenir les causes à la source des changements passés inaperçus dans l'admissibilité financière des prestataires.

Recommandation 13

Afin que seules les personnes admissibles reçoivent des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et que les paiements excédentaires faits aux bénéficiaires soient relevés et réduits au minimum, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires prenne des mesures pour :

- offrir une formation aux chargés de cas sur la façon d'évaluer les allégations de fraude et d'enquêter sur celles-ci;
- examiner son processus d'évaluation et d'enquête sur les allégations de fraude en matière d'admissibilité des personnes handicapées, et pour communiquer clairement les rôles et les responsabilités;
- mettre en œuvre un processus lui permettant de vérifier si les allégations de fraude ont été examinées et ont fait l'objet d'une enquête dans les délais prescrits et pour prendre des mesures correctives lorsque ces délais n'ont pas été respectés.

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'en mars 2019, il y avait un arriéré d'environ 42 000 allégations de fraude qui n'avaient pas été analysées dans l'échéancier de 15 jours ouvrables prescrit par le Ministère. De ces 42 000 allégations, 60 % remontaient à plus d'un an.

Nous avons également constaté que le Ministère n'assure pas périodiquement la prestation d'une formation aux chargés de cas sur l'analyse de la fraude et les enquêtes s'y rapportant, pendant qu'environ la moitié des chargés de cas qui avaient répondu à notre sondage avaient dit ne pas avoir reçu la formation nécessaire pour examiner les allégations de fraude, enquêter sur celles-ci et les régler avec compétence. Aux quatre bureaux locaux du POSPH que nous avons visités, nous avons constaté que les mesures prises pour enquêter sur les allégations

de fraude n'étaient pas toujours suffisantes. À titre d'exemple, à l'un des bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons relevé des cas où des enquêtes avaient été réglées après que l'on eut demandé au prestataire de signer simplement une déclaration niant l'allégation de fraude. À un autre bureau, nous avons relevé des cas où des enquêtes avaient été classées et où il n'était toutefois pas évident que les chargés de cas avaient pris quelque mesure que ce soit avant de régler l'enquête.

Toujours dans notre audit de 2019, nous avons constaté que la plupart des allégations de fraude portaient sur des questions financières, mais que plusieurs d'entre elles étaient également liées à l'état de personne handicapée. En de tels cas, le Ministère s'attend à ce que les chargés de cas transmettent ces allégations à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (ci-après l'« Unité des décisions »), car ils n'ont pas accès aux données médicales du particulier. Nous avons toutefois constaté que ce processus ne fonctionnait pas efficacement. Seul le tiers des chargés de cas ayant répondu à notre sondage avaient indiqué qu'ils achemineraient l'allégation de fraude sur l'état de personne handicapée à l'Unité des décisions. De plus, l'Unité des décisions nous avait informés qu'aucune allégation ne lui avait été acheminée par des chargés de cas au cours de la dernière année ou peu de temps avant.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations. Le Ministère a relevé qu'il avait révisé son processus d'analyse des allégations de fraude et d'enquête sur celles-ci, et qu'il en était à instaurer progressivement en 2021 la version révisée de son processus à ses bureaux locaux du POSPH. Le Ministère a indiqué qu'il s'attend à assurer la prestation d'une formation sur le nouveau processus à tous les chargés de cas, ainsi qu'aux gestionnaires et aux commis de soutien administratif qui interviennent dans l'analyse des allégations de fraude et l'enquête sur celles-ci d'ici la fin de 2021. De plus, le Ministère a précisé que d'ici la fin de 2021, il prévoyait de mettre en œuvre un processus et des

outils pour surveiller le rendement de la version révisée du processus révisé d'analyse des allégations de fraude et d'enquête sur celles-ci.

Le Ministère nous a également dit qu'il s'attendait à achever l'examen des rôles et responsabilités liés aux enquêtes à propos des allégations de fraude sur l'état de personne handicapée de même qu'à communiquer et renforcer ces rôles auprès du personnel du Ministère d'ici la fin de 2021.

Recommandation 14

Pour réduire le nombre et l'importance des paiements excédentaires aux bénéficiaires, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires améliore ses systèmes et processus afin de déterminer et de consigner la raison des paiements excédentaires, d'en analyser les causes profondes et de prendre des mesures pour réduire le temps nécessaire pour les repérer et réduire au minimum leur occurrence.

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère détermine la raison pour laquelle il y a eu des trop-payés. Toutefois, ces raisons générées par le système sont trop générales pour que le Ministère puisse concevoir les causes systémiques les plus répandues des trop-payés. S'il ne dispose pas de cette information, le Ministère n'est pas en mesure d'analyser comment les trop-payés se sont produits afin de déterminer comment les prévenir ou les réduire à l'avenir.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore pris de mesures à l'égard de cette recommandation. Le Ministère n'a pas établi d'échéancier pour donner suite à cette recommandation, mais il a précisé qu'il prévoyait d'évaluer et d'analyser des améliorations systémiques potentielles pour améliorer la documentation des raisons qui occasionnent les trop-payés et le discernement de leurs causes profondes afin de prendre des mesures préventives.

Recommandation 15

Pour que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») n'effectue des paiements sous le régime du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) qu'en faveur des bénéficiaires admissibles, et que les paiements excédentaires effectués en faveur de personnes non admissibles soient réduits au minimum, nous recommandons que le Ministère effectue des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en temps opportun, conformément à ses exigences, afin de déterminer si les bénéficiaires ont encore une déficience qui répond aux critères d'admissibilité du POSPH.

État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2021.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé qu'en mars 2019, le Ministère n'avait pas effectué de suivi auprès de quelque 19 000 prestataires pour qui les révisions de l'admissibilité sur le plan médical étaient en retard, plus de la moitié d'entre elles étant en retard d'au moins deux ans. Puisqu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été effectuée, il est possible que l'état de santé de ces prestataires se soit amélioré et qu'ils ne soient plus admissibles au POSPH sur le plan médical.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a pris des mesures en vue de réduire l'arriéré des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en retard, lequel est passé de 19 000 en mars 2019 à 12 450 à la fin d'avril 2021. Le Ministère nous a informés qu'il prévoyait d'achever d'ici décembre 2021 les révisions de l'admissibilité sur le plan médical en retard.

La plupart des adultes non handicapés ne participent pas aux activités d'aide à l'emploi requises

Recommandation 16

Pour améliorer les résultats en matière d'emploi des adultes non handicapés qui participent au Programme

ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- examine et mette à jour son processus d'aiguillage vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail pour s'assurer que tous les aiguillages sont repérés et qu'il y est donné suite en temps opportun;
- mette en œuvre un processus de surveillance pour déterminer si tous les adultes non handicapés ont été aiguillés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail ou s'ils disposent d'une dispense valide;

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé qu'en mars 2019, il y avait quelque 57 000 adultes non handicapés au sein de cellules familiales qui faisaient partie du nombre de cas du POSPH. Nous avons examiné les données du Ministère pour constater qu'environ 43 000 ou 75 % de ces adultes ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi même s'ils n'avaient pas été exemptés de cette obligation.

Aux quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons sélectionné un échantillon de dossiers d'adultes non handicapés qui ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi pour ensuite déterminer que, dans presque tous les cas, soit ils auraient dû y participer, soit les documents justifiant leur non-participation étaient insuffisants. À titre d'exemple, nous avons constaté que 45 % des adultes non handicapés n'avaient pas été aiguillés vers les activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail par leur chargé de cas du POSPH et qu'environ 20 % des adultes non handicapés avaient obtenu une dispense de participation à des activités d'aide à l'emploi, mais que celle-ci était expirée.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès vers la mise en œuvre de ces recommandations. En février 2019, le

gouvernement de l'Ontario a annoncé un plan de transformation des services d'aide à l'emploi. Ce plan comprend un nouveau modèle de prestation de services visant à intégrer les services d'aide à l'emploi et d'aide sociale au programme Emploi Ontario, lequel relève du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Le MTFDC a choisi trois gestionnaires de système de services en 2020, pour trois régions de service où le prototype du nouveau modèle de services d'aide à l'emploi est mis en application depuis janvier 2021. Le Ministère a déterminé que la transformation des services d'aide à l'emploi devrait être mise en œuvre partout en Ontario d'ici la fin de 2023.

Entre-temps, le Ministère a relevé qu'il prévoyait de conscientiser davantage les chargés de cas du POSPH à la série de mesures de formation et de soutien à l'emploi d'Emploi Ontario et de se pencher sur le nombre de cas de personnes non handicapées du POSPH afin de les aiguiller vers des activités d'aide à l'emploi ou de s'assurer que la dispense de participation aux activités d'aide à l'emploi est en règle.

- prenne des mesures correctives dans les cas où les bureaux du POSPH et leurs chargés de cas ne se conforment pas à leur obligation d'aiguiller les adultes non handicapés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, ou s'assure que des renonciations valides sont en place;

État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022

Précisions

Au cours de notre suivi, le Ministère a précisé qu'il avait envoyé des rapports au personnel de première ligne du Ministère aux bureaux du POSPH en novembre 2020 pour trouver les adultes non handicapés qui n'ont pas été aiguillés vers des activités d'aide à l'emploi et qui étaient sans dispense de participation en règle à ces activités. Les bureaux du POSPH devraient se pencher sur le cas de ces particuliers et les aiguiller vers le programme Ontario au travail. Le Ministère a précisé qu'il avait fourni des rapports de suivi aux bureaux du POSPH en

mars 2021 et qu'il prévoyait de produire de nouveaux rapports de suivi en novembre 2021 pour examiner ses progrès. Il a dit s'attendre à aiguiller tous les adultes non handicapés vers des activités d'aide à l'emploi ou à s'assurer que leur dispense de participation à ces activités est en règle d'ici mars 2022.

- *mette en place des moyens de tenir les gestionnaires de services du programme Ontario au travail responsables des cas de non-conformité aux responsabilités relatives à la participation des adultes non handicapés au POSPH.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès vers la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a dit qu'il concevrait d'ici janvier 2023 un modèle raffermi de responsabilisation relatif au programme Ontario au travail qui comprend un nouveau cadre de rendement et une entente de service améliorée. Dans le cadre du nouveau modèle de responsabilisation, le Ministère a dit qu'il examinera la possibilité d'inclure les exigences de conformité liées à la participation aux activités d'aide à l'emploi des adultes non handicapés qui sont prestataires du POSPH.

Les cas en nombre considérable influent sur la capacité des chargés de cas à s'acquitter efficacement de leurs rôles et responsabilités

Recommandation 17

Pour que les chargés de cas du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) puissent s'acquitter efficacement de leurs responsabilités visant à répondre aux attentes et aux exigences du programme, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (ci-après le « Ministère ») :

- *évalue les charges de travail et les processus afin d'établir une feuille de route qui indique clairement les mesures que le Ministère doit prendre à moyen et à long terme pour accroître la capacité des chargés de cas à traiter les dossiers du POSPH;*

État : En voie de mise en œuvre d'ici juin 2022

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère n'avait établi aucun point repère quant au nombre de cas confiés aux chargés de cas du POSPH afin qu'ils soient en mesure de s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités de manière judicieuse et fructueuse. Nous avons également constaté que le nombre de cas en moyenne confiés aux chargés de cas s'était accru pour passer de 266 au stade de notre audit précédent du POSPH en 2009 à 323 en 2019. Au total, 54 % des chargés de cas qui avaient répondu à notre sondage avaient dit ne pas être en mesure de gérer leur nombre de cas pour s'acquitter efficacement des tâches et responsabilités attendues d'eux.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a publié en février 2021 sa vision de la transformation de l'aide sociale, où sont décrits les plans d'un nouveau modèle de prestation de l'aide sociale dans le cadre duquel les municipalités apportent un soutien à la stabilisation de la vie des prestataires du POSPH. Dans le cadre de la conception d'un nouveau modèle de prestation, le Ministère a dit qu'il mettra également au point un modèle de dotation permettant de définir les rôles et responsabilités des chargés de cas, et que ce modèle de dotation tiendra compte de la charge de travail et du nombre de cas. Le Ministère s'attend à achever la mise au point du nouveau modèle de prestation d'ici juin 2022.

- *mette en œuvre les mesures énoncées dans la feuille de route afin de satisfaire aux exigences du programme.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas encore pris de mesures à l'égard de cette recommandation. Le Ministère a précisé qu'il comptait terminer l'implantation du nouveau modèle de prestation de l'aide sociale, dont le modèle de dotation connexe, d'ici juin 2024.

Le Ministère aiguille peu de prestataires du POSPH vers les mesures de soutien à l'emploi

Recommandation 18

Pour mieux aider les bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) à accroître leur indépendance économique, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) :

- fournisse périodiquement de l'information sur les mesures de soutien de l'emploi à tous les bénéficiaires du POSPH qui peuvent en bénéficier;
- évalue les handicaps des bénéficiaires du POSPH afin de déterminer la proportion et le nombre de bénéficiaires qui peuvent bénéficier d'une participation aux mesures de soutien de l'emploi;
- examine les options permettant d'accroître le nombre de bénéficiaires du POSPH aiguillés vers des mesures de soutien de l'emploi afin d'accroître la proportion d'entre eux qui deviennent plus indépendants sur le plan économique;

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons relevé que les mesures de soutien de l'emploi du POSPH visent à permettre aux personnes handicapées d'accroître leur autonomie économique par l'emploi. La participation au programme est volontaire. Nous avons cependant constaté que de 2012-2013 à 2018-2019, seulement 2 % des prestataires avaient participé au programme

des mesures de soutien à l'emploi, quelle que soit l'année en question.

Aux quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons constaté que, dans la grande majorité des cas examinés, les chargés de cas avaient discuté des mesures de soutien à l'emploi avec les prestataires lorsque ces derniers ont touché les premiers versements au titre du POSPH. Dans le sondage que nous avons mené auprès des chargés de cas, 75 % d'entre eux nous avaient dit qu'une communication active avec les prestataires du POSPH se révélait utile (de quelque peu à très utile) pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs à long terme, notamment en matière d'emploi. Toutefois, nous avons constaté que les contacts continus auprès des prestataires étaient peu fréquents.

Dans notre audit de 2019, nous avons également relevé que le Ministère assure le suivi des types de handicaps des prestataires du POSPH, dont ceux qui participent à des mesures de soutien à l'emploi, et du nombre de particuliers que les chargés de cas aiguillent vers les fournisseurs de services de soutien à l'emploi. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas évalué et ignorait le nombre de particuliers parmi les prestataires du POSPH qui gagneraient à participer aux activités des mesures de soutien à l'emploi.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas progressé dans la mise en œuvre de ces recommandations. Le Ministère n'avait pas encore pris de mesures pour fournir périodiquement de l'information sur les mesures de soutien à l'emploi aux prestataires du POSPH qui peuvent en bénéficier.

Le Ministère a précisé qu'à la suite de la transformation des services d'emploi (décrite à la **recommandation 16**), dont la mise en œuvre partout en Ontario est prévue d'ici la fin de 2023, il en saura plus sur les prestataires du POSPH qui s'intéressent aux services d'aide à l'emploi. Les bénéficiaires du POSPH qui s'intéressent aux services d'aide à l'emploi répondront à l'outil d'évaluation commun, lequel permet d'évaluer l'état de préparation à l'emploi et dont la responsabilité est partagée entre le Ministère et le programme Emploi Ontario.

Dans la foulée de la pleine mise en œuvre de la transformation des services d'aide à l'emploi d'ici la fin de 2023, le Ministère s'attend également à une croissance du nombre de prestataires du POSPH aiguillés vers les mesures de soutien à l'emploi. Le Ministère a souligné que les chargés de cas du POSPH pourront consacrer plus de temps aux prestataires du POSPH pour leur permettre de se préparer à l'emploi et les aiguiller vers le programme Emploi Ontario, s'il y a lieu.

- *fasse le suivi des renseignements supplémentaires fournis par les fournisseurs de services de soutien de l'emploi sur les résultats en matière d'emploi, détermine si les bénéficiaires obtiennent un emploi à long terme et gagnent un revenu suffisant pour quitter le POSPH, et prenne des mesures correctives lorsque les résultats ne répondent pas aux attentes du Ministère;*
- *examine les services fournis par les fournisseurs de services de soutien de l'emploi afin de déterminer s'ils répondent aux besoins des bénéficiaires, et examine et prenne des mesures pour s'assurer qu'ils contribuent à l'optimisation de ses ressources;*
- *obtienne des données du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences afin d'identifier les personnes qui ont reçu des services de soutien de l'emploi similaires des fournisseurs de services d'Emploi Ontario et du POSPH, et prenne des mesures pour recouvrer les paiements effectués à deux fournisseurs de services pour le même placement;*
- *collabore avec le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour mettre en place des processus qui préviennent un paiement en faveur de deux fournisseurs différents pour les mêmes résultats en matière d'emploi.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère cherchait peu à savoir si les prestataires du POSPH obtenaient un emploi stable à long terme. En outre, bien qu'il assure le suivi du nombre total de personnes qui quittent le POSPH parce qu'elles touchent un revenu d'emploi, le Ministère n'assure pas le suivi de la proportion de personnes ayant participé à des mesures de soutien de l'emploi qui ont quitté le programme parce qu'elles gagnaient suffisamment pour ne plus avoir besoin du soutien du POSPH. Nous avons constaté qu'une évaluation du programme des mesures de soutien à l'emploi commandée par le Ministère en 2012 avait révélé que seulement 1,5 % des prestataires du POSPH ayant participé au programme avaient pu cesser d'en être prestataires en raison des gains qu'ils tiraient de leur emploi.

Dans notre audit de 2019, nous avons également constaté que le Ministère n'évalue pas la façon dont les fournisseurs de services utilisent le financement qu'ils reçoivent, ni les services qu'ils fournissent aux prestataires du POSPH, pour voir à l'optimisation de ses ressources. Nous avons rendu visite à 13 fournisseurs de services pour constater que les services offerts aux participants variaient considérablement d'un fournisseur à l'autre. À titre d'exemple, certains fournisseurs assumaient le coût d'une certaine formation donnée aux participants, notamment pour obtenir des certificats de base de l'industrie, alors que d'autres n'en faisaient rien. Certains fournisseurs offraient également des installations récréatives ou des activités de bien-être, comme un centre de conditionnement physique.

Nous avons également constaté que le Ministère ne surveillait pas la façon dont les fournisseurs de services effectuaient leurs placements. Notre audit a révélé le risque que certains fournisseurs de services d'aide à l'emploi du POSPH soient rémunérés pour des placements qu'ils ont obtenus en tout ou en partie en inscrivant leurs clients à des programmes d'Emploi Ontario, qui sont financés par le MTFDC. Nous avons également constaté qu'il y a un risque que ces placements soient enregistrés comme étant réalisés,

tant par les fournisseurs de services d'Emploi Ontario que les fournisseurs des mesures de soutien à l'emploi au titre du POSPH, même s'il est possible qu'ils se rapportent au même client et au même placement. Autrement dit, il se pourrait que le Ministère et Emploi Ontario aient payé pour le placement en emploi du même particulier.

Au cours de notre suivi, le Ministère a dit qu'il n'avait pas progressé dans la mise en œuvre de ces recommandations. Comme il est décrit à la **recommandation 16**, les services d'aide à l'emploi de l'aide sociale sont en cours d'intégration à Emploi Ontario, sous l'égide du MTFDC. Une fois transformés, les services d'aide à l'emploi devraient être mis en œuvre partout en Ontario d'ici la fin de 2023. Le Ministère a dit que la portée de la transformation des services d'aide à l'emploi comprend la conception d'un cadre de surveillance et d'évaluation afin que les besoins des prestataires soient comblés et que les ressources soient optimisées.

Le Ministère n'a pas mis en place d'indicateurs et d'objectifs fondés en matière de résultats pour évaluer si les objectifs du POSPH ont été atteints

Recommandation 19

Afin de mesurer et d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour les personnes qui utilisent ses soutiens et services, et d'accroître la responsabilisation du programme envers les contribuables de l'Ontario, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- *conçoive et mette en œuvre des indicateurs de rendement et des cibles connexes pour les résultats souhaités pour le programme et pour les bénéficiaires;*
- *mette en œuvre un processus de surveillance du rendement du programme par rapport à ces*

indicateurs et objectifs et prenne des mesures correctives lorsque les objectifs ne sont pas atteints;

- *rende compte publiquement de l'efficacité du POSPH.*

État : Peu ou pas de progrès.

Précisions

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas précisé quels étaient les résultats souhaités pour le programme et ses prestataires, ni mis au point des indicateurs de rendement correspondants pour faire le suivi de l'atteinte des résultats. Nous avons également constaté que le Ministère ne rendait pas compte publiquement des mesures de rendement liées au POSPH.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations. Le Ministère a mis au point un cadre de mesure du rendement du POSPH et conçu des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats obtenus par les programmes et les prestataires. Toutefois, le Ministère n'a pas établi les cibles de tous ses indicateurs ni fixé d'échéancier pour ce faire. Le Ministère a précisé qu'une fois publié le cadre de mesure du rendement, il mettra au point un ensemble de rapports de surveillance pour déterminer le rendement par rapport aux objectifs de résultats et en rendre compte.