

Chapitre 3

Section 3.05

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Suivi de la section 3.09 du *Rapport annuel 2019*
par le Comité permanent des comptes publics

Le 4 novembre 2020, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de 2019 au sujet du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le Comité a déposé un rapport sur cette audience à l'Assemblée législative en avril 2021. La version intégrale du rapport peut être consultée à l'adresse Internet suivante :

<https://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>

Le Comité a formulé 17 recommandations, et il a demandé au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) de lui soumettre sa réponse d'ici août 2021. Le Ministère a présenté une réponse officielle au Comité le 12 août 2021. Certains points soulevés par le Comité étaient similaires aux observations que nous avons formulées dans notre audit de 2019, dont nous avons effectué un suivi en 2021. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre le 21 mai et le 25 août 2021, et 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 mesures recommandées par le Comité.

Conclusion globale

Au 25 août 2021, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires avait pleinement mis en œuvre 21 % des mesures recommandées par le comité. Il avait également réalisé des progrès dans la mise en œuvre de 20 % des mesures recommandées. Par contre, il y a eu peu de progrès réalisés, voire aucun, dans le cas de 59 % des mesures recommandées.

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** présente les recommandations et donne des précisions sur l'état des mesures prises, d'après les réponses du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) et notre examen des renseignements fournis.

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport d'avril 2021 du Comité

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

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES						
	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	2			2		
Recommandation 2	4		2	2		
Recommandation 3	2	1		1		
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	1			1		
Recommandation 6	2	1	1			
Recommandation 7	3	2	1			
Recommandation 8	5	2	2	1		
Recommandation 9	4			4		
Recommandation 10	3		1	2		
Recommandation 11	2		1	1		
Recommandation 12	1		1			
Recommandation 13	3			3		
Recommandation 14	2			2		
Recommandation 15	3			3		
Recommandation 16	1			1		
Recommandation 17	3			3		
Total	44	9	9	26	0	0
%	100	21	20	59	0	0

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 des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> détermine quelles politiques et procédures et quels facteurs économiques et sociaux du POSPH ont fait augmenter le nombre de dossiers et les évaluent; envisage des mesures pour réduire ou éliminer les pratiques et procédures du POSPH qui ont fait augmenter le nombre de dossiers (en contravention à la législation et à la réglementation) afin que seules les personnes admissibles au programme reçoivent des prestations. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère a commencé à prendre des mesures pour donner suite à cette recommandation. Il a effectué une analyse afin de déterminer dans quelle mesure ses politiques et procédures relatives à la gestion et à l'exécution du POSPH ont contribué à la hausse du nombre de dossiers entre 1986 et 2019, et il prévoit mener des travaux d'analyse plus poussés pour la période allant de 2008-2009 à 2018-2019 afin d'examiner des facteurs de nature plus opérationnelle, comme la manière dont la non-conformité aux politiques et procédures du POSPH peut avoir contribué à la hausse du nombre de dossiers. Le Ministère a indiqué qu'il prévoit terminer cette analyse d'ici juin 2022. Il déterminera ensuite les mesures correctives pouvant être requises ainsi que le calendrier de leur mise en œuvre.</p>
<p>Recommandation 2</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour garantir la vérification de l'admissibilité financière au POSPH selon les lois et politiques provinciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> améliore le partage d'information de tiers pour simplifier et automatiser autant que possible le processus de vérification de l'admissibilité financière; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> surveille et inspecte les dossiers pour lesquels les chargées et chargés de cas ne vérifient pas adéquatement l'admissibilité financière; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère a déclaré qu'il prévoyait automatiser le processus de vérification auprès de tiers dans le cadre du traitement des demandes afin de s'assurer que les vérifications sont effectuées de façon uniforme pour toutes les demandes avant qu'une décision soit prise concernant l'admissibilité. Toutefois, le Ministère n'a pas été en mesure de préciser à quel moment il s'attendait à mettre en œuvre toutes les vérifications automatisées auprès de tiers concernant les demandeurs et les bénéficiaires du POSPH.</p> <p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès en vue de mettre en œuvre cette recommandation. Il a dit qu'il prévoyait automatiser le processus de vérification auprès de tiers dans le cadre du traitement des demandes afin de s'assurer que les vérifications sont effectuées de façon uniforme pour toutes les demandes avant qu'une décision soit prise concernant l'admissibilité.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • donne des formations obligatoires et régulières aux chargées et chargés de cas sur les sources de données tierces et la façon de repérer les écarts; État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022. • vérifie l'information dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale et s'assure qu'elle est régulièrement mise à jour. État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022. 	<p>Le Ministère a élaboré un cours sur l'interprétation des rapports de vérification auprès de tiers. Il nous a informés que tout le personnel de première ligne du POSPH devrait obligatoirement suivre ce cours, et ce, d'ici le 31 mars 2022.</p> <p>Le Ministère a défini un nouveau rapport dans son système de gestion de l'aide sociale afin de saisir les renseignements sur les clients dont on ne connaît pas le numéro d'assurance sociale (NAS). Il nous a fait savoir qu'il avait commencé à envoyer ce rapport au personnel du POSPH sur le terrain en janvier 2021, et qu'il avait demandé aux membres du personnel du Programme de faire un suivi auprès des bénéficiaires du POSPH pour obtenir leur NAS et effectuer la vérification obligatoire auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC). D'ici mars, le Ministère s'attend à avoir obtenu les NAS manquants, ou à avoir pris les mesures qui s'imposent, comme la suspension du dossier, si un bénéficiaire n'a pas fourni son NAS.</p>
<p>Recommandation 3</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires améliore le processus de vérification de l'admissibilité financière des bénéficiaires transférés du programme Ontario au travail au POSPH :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en transmettant des directives et des communications claires aux municipalités et au personnel qui administrent le programme Ontario au travail concernant leur obligation d'effectuer des vérifications auprès de tiers avant de transférer un bénéficiaire au POSPH, et concernant les responsabilités des chargées et chargés de cas lorsque ces vérifications ne sont pas faites; État : Pleinement mise en œuvre. • en veillant au respect des exigences de vérification de l'admissibilité financière des chargées et chargés de cas du programme Ontario au travail et en mettant en place des mesures de responsabilisation pour les cas de non-respect. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le Ministère a mis à jour ses directives et les a communiquées au personnel du programme Ontario au travail et du POSPH en mars 2021, de manière à préciser qu'il incombe au programme Ontario au travail d'effectuer une vérification obligatoire auprès d'Equifax Canada Inc. (Equifax) et de l'ARC avant le transfert de bénéficiaires au POSPH, et que ces vérifications doivent avoir été effectuées dans les 12 mois précédant la date à laquelle le dossier du bénéficiaire est transféré au POSPH. Ces directives mises à jour indiquent également que les chargés de cas du POSPH doivent s'assurer que ces vérifications auprès de tiers ont été effectuées – étant entendu que, dans l'éventualité où cela n'a pas été fait, ce sont les chargés de cas du POSPH qui ont comme tâche de les effectuer.</p> <p>Le Ministère n'a pas fait de progrès en vue d'instaurer un processus de surveillance de la conformité aux nouvelles exigences relatives aux vérifications auprès de tiers et de mettre en place des mécanismes pour tenir les gestionnaires de services du programme Ontario au travail responsables en cas de non-respect des exigences relatives aux vérifications obligatoires auprès de tiers. Le Ministère nous a informés qu'il prévoyait mener un examen d'assurance de la qualité pour évaluer la conformité aux exigences actuelles, et que les résultats de cet examen serviraient à décider des activités de surveillance futures. Il a ajouté qu'il s'emploierait à concevoir un modèle de responsabilisation renforcé pour le programme Ontario au travail d'ici janvier 2023, ce qui comprendra un nouveau cadre de rendement et une entente de service améliorée; de plus, dans le cadre de ce processus, le Ministère se penchera sur la possibilité d'inclure des exigences de conformité ayant trait aux vérifications auprès de tiers.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 4</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en évaluant le nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluatrices et évaluateurs chargés du triage examinent et en revoyant ses objectifs en conséquence; État : Pleinement mise en œuvre. • surveille les tendances et écarts en ce qui concerne les taux auxquels les évaluatrices et évaluateurs approuvent les demandeuses et demandeurs comme personnes handicapées, et facilite la prise de mesures correctives lorsque les écarts sont jugés déraisonnables; État : Pleinement mise en œuvre. • mette en œuvre un processus formel et un mécanisme adéquat de suivi des motifs des évaluatrices et évaluateurs concernant les demandes, et révise le bien-fondé des décisions d'approuver et de rejeter le statut de personne handicapée. État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>En consultation avec ses évaluatrices et ses évaluateurs, le Ministère s'est penché sur le caractère raisonnable de sa cible concernant le nombre de demandes de prestations d'invalidité à traiter par ces derniers lors du triage, et il a établi une nouvelle fourchette cible de 13 à 16 demandes par jour en septembre 2020.</p> <p>Le Ministère a mis au point un processus visant à exercer une surveillance constante des écarts dans les taux d'approbation des demandeuses et des demandeurs comme personnes handicapées par les évaluatrices et les évaluateurs, et à prendre des mesures correctives si les écarts relevés sont importants. Le Ministère a analysé les taux d'approbation sur une période d'un an afin de calculer le taux d'approbation médian, puis il a sélectionné les évaluateurs dont les taux étaient les plus éloignés de la norme pour procéder à un examen. Après avoir examiné les décisions de 15 évaluateurs, le Ministère a conclu que le processus décisionnel global des évaluateurs était raisonnable et conforme à la <i>Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées</i> (ci-après la « Loi sur le POSPH ») et aux règlements connexes. Le Ministère a dit ne pas avoir relevé de tendances générales pouvant exiger la prise de mesures correctives applicables à tous les évaluateurs, mais il a transmis des commentaires à des évaluateurs donnés pour qu'ils revoient leurs décisions dans certains cas particuliers.</p> <p>Le Ministère a élaboré et mis en œuvre un cadre d'assurance de la qualité des décisions en juillet 2020 dans le but d'examiner régulièrement la pertinence des décisions rendues à la suite de l'évaluation des demandes des personnes handicapées. En mai 2021, le Ministère avait examiné 226 décisions et apporté des changements à 11 d'entre elles. Il prévoit examiner environ 270 décisions par année.</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 mette régulièrement à jour le Guide d'évaluation et les lignes directrices à l'étape du triage pour refléter l'état des connaissances médicales. État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère avait remplacé son guide d'évaluation et ses lignes directrices à l'étape du triage par un guide mis à jour en 2020. Il nous a déclaré que le nouveau guide avait pour but de tenir compte des progrès dans le traitement des problèmes médicaux. Il a aussi mentionné qu'il prévoyait travailler avec le ministère de la Santé et des intervenants externes en matière de VIH à une mise à jour éventuelle des lignes directrices sur le VIH afin de tenir compte des progrès médicaux réalisés au cours des 15 dernières années. Le Ministère n'a toutefois pas pu fournir d'échéancier concernant ces travaux.</p>

Recommandation du Comité

État détaillé

Recommandation 6

Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires :

- consigne dans son système d'information des renseignements sur les professionnelles et professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien pour personne handicapée et surveille les écarts;
État : En voie de mise en œuvre d'ici avril 2022.
- examine et évalue le caractère approprié des demandes de soutien des médecins qui en remplissent un nombre démesurément élevé, et corrige ce problème.
État : Pleinement mise en œuvre.

Le Ministère a indiqué qu'il apportait des améliorations technologiques à sa base de données sur les décisions relatives aux demandes de soutien pour personnes handicapées afin d'y incorporer une fonctionnalité permettant d'enregistrer le nom et l'adresse des professionnels de la santé qui remplissent les demandes ainsi que les points préoccupants rattachés aux demandes. En outre, le Ministère élabore un processus permettant aux professionnels de la santé de soumettre ces demandes en ligne, ce qui servira à consigner le nom et l'adresse de ces professionnels de la santé. Le Ministère prévoit mettre en œuvre ces changements d'ici avril 2022.

Le Ministère a indiqué avoir mis en place en 2020 un processus annuel d'analyse et de détermination des tendances relatives aux demandes de soutien pour personnes handicapées et aux professionnels de la santé qui les remplissent, de même qu'un processus pour prendre des mesures correctives lorsque l'on détecte des problèmes de qualité dans le traitement des demandes.

À l'automne de 2020, le Ministère a effectué une analyse des demandes de soutien pour personnes handicapées traitées lors des exercices 2018-2019 et 2019-2020, à l'aide des données du ministère de la Santé; il a ainsi recensé 95 professionnels de la santé qui avaient rempli un nombre disproportionné de demandes. Le Ministère a souligné qu'il avait évalué un échantillon de 10 % des demandes de soutien pour personnes handicapées ayant été remplies par chacun de ces professionnels de la santé, dans le but de cerner les problèmes de qualité éventuels. Il a indiqué que son évaluation n'avait révélé aucune irrégularité ou préoccupation pouvant nécessiter la prise de mesures correctives.

Recommandation 7

Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires renforce le processus de révision de l'admissibilité sur le plan médical :

- en analysant, 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 en déterminant si ces hausses sont raisonnables (si ce n'est pas le cas, il doit opérer un changement);
État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022.

Le Ministère a effectué une analyse par type de handicap concernant l'établissement des dates de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et il a déterminé que la hausse de la proportion de cas pour lesquels il n'a pas fixé de date de révision était raisonnable, compte tenu des changements démographiques reliés aux demandeurs dans le cadre du POSPH et de l'amélioration des renseignements sur la santé mentale fournis au Ministère.

De plus, en février 2021, le Ministère a mis en œuvre un processus d'examen trimestriel des dossiers d'évaluation. Ce processus consiste notamment à déterminer s'il était pertinent d'avoir ou non fixé une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et, lorsqu'une date a été fixée à déterminer également si le délai pour la révision est approprié. Le Ministère s'attend à avoir examiné d'ici mars 2022 un nombre suffisant de dossiers pour savoir si la hausse de la proportion de cas à l'égard desquels aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical est raisonnable.

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> en examinant et en mettant à jour ses exigences concernant l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à l'admissibilité sur le plan médical et concernant la documentation adéquate des motifs de ces décisions; État : Pleinement mise en œuvre. en mettant régulièrement à jour le cadre d'évaluation selon les dernières politiques et procédures. État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>En juillet 2021, le Ministère a mis à jour ses exigences relatives à l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives aux révisions de l'admissibilité sur le plan médical et à la documentation des motifs de ces décisions, de manière qu'elles soient clairement étayées et qu'elles soient conformes aux exigences énoncées dans les règlements associés à la <i>Loi sur le POSPH</i>.</p> <p>En 2020, le Ministère a mis à jour son cadre d'évaluation de l'admissibilité aux fins du POSPH pour qu'il soit conforme aux règlements d'application de la <i>Loi sur le POSPH</i>. Ce cadre exige dorénavant que les évaluateurs fixent une date de révision médicale, sauf s'ils sont convaincus que l'état, le handicap et les limitations de la personne ne sont pas susceptibles de s'améliorer.</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 collabore avec le Tribunal de l'aide sociale aux fins suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> examiner l'incidence de sa participation sur l'issue des audiences du Tribunal afin de déterminer si les chargées et chargés de cas devraient assister à toutes les audiences; État : Pleinement mise en œuvre. évaluer les observations écrites soumises au Tribunal lorsque les chargées et chargés de cas n'assistent pas aux audiences pour déterminer si elles pourraient être améliorées; État : Peu ou pas de progrès. déterminer si le taux élevé d'annulation de ses décisions par le Tribunal peut être réduit; État : En voie de mise en œuvre d'ici mai 2022. 	<p>Le Ministère a effectué un examen et une analyse de l'incidence de sa participation sur l'issue des audiences du Tribunal et a conclu qu'il devait prendre part à toutes les audiences. Il a indiqué que, du fait qu'il s'agit d'un organisme indépendant, le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) n'a pas joué de rôle dans les mesures de suivi de la recommandation 8, afin de préserver son indépendance dans la prise de décisions. En janvier 2021, le Ministère s'est fixé comme objectif d'assister à 90 % des audiences du Tribunal portant sur des décisions relatives à l'admissibilité de personnes handicapées, en se fondant sur le nombre d'audiences prévues et en tenant compte du fait qu'il y aurait des audiences auxquelles les agents ne pourraient se rendre à court préavis. Le Ministère a indiqué qu'il continuera de faire le suivi du nombre d'audiences du Tribunal et de tenir compte de ses propres ressources afin de continuer d'assister à la majorité des audiences.</p> <p>Le Ministère n'a pas encore pris de mesures pour donner suite à cette recommandation. Il a indiqué qu'il prévoit mener d'ici décembre 2022 une évaluation indépendante des observations écrites qu'il soumet au Tribunal pour déterminer si elles peuvent être améliorées.</p> <p>Le Ministère a effectué un examen indépendant et une analyse de l'incidence de sa participation sur l'issue des audiences du Tribunal, et il s'est fixé comme objectif en janvier 2021 d'assister à 90 % des audiences du Tribunal portant sur des décisions relatives à l'admissibilité de personnes handicapées, afin de réduire le taux d'annulation de ses décisions par le Tribunal. Il prévoit mener un examen indépendant de l'incidence de sa participation accrue aux audiences du Tribunal d'ici mai 2022.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> examiner les pratiques exemplaires et modèles d'appel d'autres administrations pour tirer des leçons et accroître la conformité des décisions sur les soutiens aux personnes handicapées entre lui et l'organisme d'appel; État : Pleinement mise en œuvre. fournir conjointement suffisamment d'information pour qu'une décision soit prise concernant l'amélioration du système et de la procédure d'appel. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022. 	<p>Le Ministère a effectué une analyse indépendante des cadres régissant les appels qui sont en vigueur dans d'autres administrations afin de découvrir et d'évaluer d'autres mécanismes d'appel ainsi que les leçons que l'on peut en tirer dans l'optique de l'aide sociale.</p> <p>Le Ministère a dit qu'il avait consulté le ministère du Procureur général au sujet de solutions possibles et d'améliorations touchant la procédure d'appel en matière d'aide sociale, et qu'il a proposé des solutions de rechange au gouvernement en vue d'instaurer un cadre d'appel qui pourrait concorder davantage avec la <i>Loi sur le POSPH</i>. Le Ministère nous a informés qu'il peaufinait les solutions de rechange proposées au gouvernement et qu'il prévoyait pouvoir fournir des renseignements complémentaires au gouvernement d'ici décembre 2022.</p>
<p>Recommandation 9</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer qu'uniquement les bénéficiaires admissibles reçoivent des prestations du POSPH :</p> <ul style="list-style-type: none"> exige une communication proactive entre les chargées et chargés de cas et la clientèle; établit un délai fondé sur le risque dans lequel les chargées et chargés de cas du POSPH examinent périodiquement l'admissibilité de l'ensemble des bénéficiaires; examine l'admissibilité selon le cadre fondé sur les risques pour éviter un arriéré de dossiers; État : Peu ou pas de progrès. détermine le nombre optimal de vérifications de l'admissibilité qu'il doit faire par année pour vérifier l'admissibilité aux prestations et l'équité dans le versement des fonds du POSPH. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. Il prévoit mettre en œuvre un processus de détermination de l'admissibilité fondé sur le risque pour surveiller l'admissibilité continue de tous les bénéficiaires du POSPH.</p> <p>Le ministère n'a pas encore effectué d'analyse coûts-avantages pour déterminer le pourcentage optimal d'examen qu'il devrait effectuer chaque année. Il a indiqué qu'il prévoit mener à bien une telle analyse d'ici janvier 2022.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<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, pour renforcer la vérification de l'admissibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • améliore ses systèmes et processus de confirmation des causes des changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier et fasse part des résultats aux chargées et chargés de cas; • prenne des mesures pour réduire le nombre de fois où de telles causes se produisent; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> • envisage des mesures pour stimuler le recours au service MesPrestations, qui permet aux clientes et clients de signaler les changements dans leur situation personnelle. <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2022.</p>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. Il nous a fait savoir qu'il prévoyait apporter des améliorations à ses systèmes pour saisir tous les résultats des examens de vérification de l'admissibilité afin de pouvoir mieux analyser les causes des changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier, ainsi que d'élaborer et de mettre en œuvre un processus officiel pour communiquer les observations découlant de ces examens d'ici décembre 2021. Par la suite, le Ministère entend établir un processus de prise de mesures pour prévenir les causes qui ont entraîné ces changements non détectés.</p> <p>Le Ministère nous a dit que des stratégies de promotion qui comprennent des courriels envoyés aux bénéficiaires et des messages diffusés sur les médias sociaux lui avaient permis de faire passer d'environ 31 400 en décembre 2020 à 41 000 en mai 2021 le nombre de bénéficiaires du POSPH inscrits à MesPrestations. Le Ministère prévoit que 52 000 bénéficiaires du POSPH seront inscrits à MesPrestations d'ici la fin du mois de mars 2022.</p>
<p>Recommandation 11</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour réduire les paiements excédentaires non intentionnels aux bénéficiaires non admissibles et les fraudes intentionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • améliore ses systèmes et processus de consignation et d'analyse des causes des paiements excédentaires et prenne des mesures pour réduire leur nombre; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> • envisage d'autres mesures pour réduire le nombre de changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires ou de cas de fraude intentionnelle. <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2021.</p>	<p>Le Ministère n'a pas encore pris de mesures pour donner suite à cette recommandation. Bien qu'il n'ait pas établi d'échéancier pour la prise de mesures, il a indiqué qu'il prévoyait évaluer et analyser des améliorations pouvant être apportées à ses systèmes afin de mieux consigner les raisons expliquant les paiements excédentaires et d'en cerner les causes profondes pour pouvoir prendre des mesures préventives.</p> <p>Le Ministère a indiqué qu'il avait révisé son processus d'évaluation et d'enquête sur les allégations de fraude, et qu'il mettait progressivement en application ce processus révisé dans les bureaux locaux du POSPH au cours de 2021. Il prévoit offrir d'ici la fin de 2021 une formation sur le nouveau processus à tous les chargés de cas, ainsi qu'au personnel de soutien administratif et aux gestionnaires qui prennent part aux évaluations et aux enquêtes portant sur des allégations de fraude. De plus, d'ici la fin de 2021, il entend mettre en œuvre un processus et des outils pour surveiller le rendement associé au processus révisé d'évaluation et d'enquête sur les allégations de fraude.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 12</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires effectue des révisions de l'admissibilité sur le plan médical en temps opportun.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2021.</p>	<p>Le Ministère a pris des mesures pour ramener l'arriéré de révisions de l'admissibilité sur le plan médical de 19 000 en mars 2019 à 12 450 à la fin d'avril 2021. Il nous a informés qu'il prévoyait terminer les révisions restantes d'ici décembre 2021.</p>
<p>Recommandation 13</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour améliorer les résultats en matière d'emploi des adultes sans handicap dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • examine son processus d'aiguillage des adultes à charge vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail pour améliorer leur capacité à trouver rapidement un emploi; • vérifie que tous les adultes à charge sont aiguillés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail ou disposent d'une dispense valide; <p>État : Peu ou pas de progrès.</p> <ul style="list-style-type: none"> • mette en place des mécanismes pour confirmer que les bureaux locaux, les gestionnaires et les chargées et chargés de cas du POSPH respectent les exigences législatives et stratégiques du POSPH et des programmes de soutien de l'emploi. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. En février 2019, le gouvernement de l'Ontario a fait l'annonce d'un plan de transformation des services d'emploi. Ce plan comprend un nouveau modèle de prestation de services visant à intégrer les services d'emploi et d'aide sociale dans le programme Emploi Ontario, sous la responsabilité du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Le MTFDC a sélectionné trois gestionnaires de système de services pour trois régions de service où le prototype du nouveau modèle de prestation de services d'emploi a commencé à être mis en application en janvier 2021. Selon le Ministère, la transformation des services d'emploi devrait être mise en œuvre à l'échelle de la province d'ici la fin de 2023.</p> <p>Entre-temps, le Ministère entend mieux informer les chargés de cas du POSPH au sujet de l'ensemble des mesures de formation et de soutien à l'emploi d'Emploi Ontario; il compte aussi examiner la charge de travail rattachée aux personnes sans handicap dans le cadre du POSPH afin d'aiguiller ces personnes vers des services d'aide à l'emploi ou de vérifier qu'elles disposent d'une dispense valide.</p> <p>Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Il a indiqué que, d'ici janvier 2023, il définirait un modèle de responsabilisation renforcé pour le programme Ontario au travail, incluant un nouveau cadre de rendement et une entente de service améliorée. Dans le contexte de ce nouveau modèle de responsabilisation, il examinera la possibilité d'inclure des exigences de conformité ayant trait à la participation aux activités d'aide à l'emploi visant des adultes sans handicap dans le cadre du POSPH.</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, pour gérer efficacement la charge de travail du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> trouve et mette en œuvre des mesures pour améliorer l'efficacité et l'efficacité des chargées et chargés de cas et leur permettre de consacrer plus de temps au travail à retombées importantes pour la clientèle; État : Peu ou pas de progrès. prenne des mesures pour réduire les inefficacités. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le Ministère a publié sa vision de la transformation de l'aide sociale en février 2021; il y expose des plans en vue d'établir un nouveau modèle de prestation des services d'aide sociale où les municipalités fournissent un soutien dans le but d'aider les bénéficiaires du POSPH à stabiliser leur vie. Le Ministère a indiqué que, dans le cadre de ces travaux de conception d'un nouveau modèle de prestation, il élaborera en outre un modèle de dotation pour définir les rôles et les responsabilités des chargés de cas, et que ce modèle de dotation tiendra compte à la fois de la charge de travail et de la charge de cas. Il prévoit terminer la conception du nouveau modèle de prestation d'ici juin 2022 et mettre ce modèle en œuvre d'ici juin 2024.</p> <p>Le Ministère n'a pas encore pris de mesures pour donner suite à cette recommandation. Il compte terminer la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de l'aide sociale, y compris le modèle de dotation connexe, d'ici juin 2024.</p>
<p>Recommandation 15</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour s'assurer que les bénéficiaires du POSPH participent au programme de soutien de l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> évalue régulièrement les besoins des bénéficiaires du POSPH et repère celles et ceux qui pourraient tirer profit de soutiens de l'emploi adéquats; État : Peu ou pas de progrès. fournisse régulièrement de l'information sur les soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH qui pourraient en tirer profit; État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès en vue de mettre en œuvre cette recommandation. En février 2019, le gouvernement de l'Ontario a fait l'annonce d'un plan de transformation des services d'emploi. Ce plan comprend un nouveau modèle de prestation de services visant à intégrer les services d'emploi et d'aide sociale dans le programme Emploi Ontario, sous la responsabilité du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Selon le Ministère, la transformation des services d'emploi devrait être mise en œuvre à l'échelle de la province d'ici la fin de 2023. Le Ministère estime que, par suite de la transformation des services d'emploi, il obtiendra plus de renseignements auprès des bénéficiaires du POSPH qui aimeraient profiter de services d'emploi. Ces bénéficiaires rempliront l'outil d'évaluation commun concernant l'état de préparation à l'emploi, utilisé conjointement par le Ministère et par Emploi Ontario.</p> <p>Le Ministère n'a pris aucune mesure particulière pour donner suite à cette recommandation.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • fasse le suivi et l'analyse des résultats en matière d'emploi de chaque fournisseur de services d'emploi (à but lucratif et sans but lucratif), et vérifie si les bénéficiaires du POSPH obtiennent un emploi à long terme. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès en vue de mettre en œuvre cette recommandation. Il a précisé que les services d'emploi et d'aide sociale sont en cours d'intégration dans le programme Emploi Ontario, qui relève du MTFDC. Les services d'emploi sous leur nouvelle forme devraient être mis en œuvre à l'échelle de la province d'ici la fin de 2023. Le Ministère a souligné que la transformation des services d'emploi englobe l'élaboration d'un cadre de surveillance et d'évaluation ayant pour but de s'assurer que les besoins des bénéficiaires sont comblés.</p>
<p>Recommandation 16</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 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 de services différents pour les mêmes résultats en matière d'emploi.</p> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère a déclaré ne pas avoir réalisé de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Ainsi que cela est décrit relativement à la recommandation 15, les services d'emploi et d'aide sociale sont intégrés dans le programme Emploi Ontario, sous la responsabilité du MTFDC. Les services d'emploi sous leur nouvelle forme devraient être mis en œuvre à l'échelle de la province d'ici la fin de 2023. Le Ministère a souligné que la transformation des services d'emploi englobe l'élaboration d'un cadre de surveillance et d'évaluation ayant pour but de faire une utilisation optimale des ressources.</p>
<p>Recommandation 17</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, pour prendre des décisions éclairées et transparentes au moyen de l'information sur les résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • conçoive et mette en œuvre des indicateurs de rendement et des cibles pour les résultats souhaités pour le programme et pour les bénéficiaires; • surveille régulièrement l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement; • rende compte publiquement de l'efficacité du programme par rapport aux indicateurs de rendement. <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère a fait peu de progrès dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. Il a élaboré un cadre de mesure du rendement applicable au POSPH et a défini des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats au regard à la fois du Programme et des bénéficiaires. Toutefois, il n'a pas établi de cibles pour tous ses indicateurs, et il n'a pas encore fixé d'échéancier pour le faire. Il a indiqué que, une fois le cadre de mesure du rendement mis de l'avant, il préparera un ensemble de rapports de surveillance pour mesurer le rendement par rapport aux résultats visés et pour faire rapport à ce sujet.</p>