

Programme Ontario au travail

Une aide financière à court terme visant à permettre aux personnes incapables de subvenir à leurs besoins de jouir d'un niveau de vie de base était fournie par le passé en vertu de la *Loi sur l'aide sociale générale* (LASG). Cette aide était distincte de celle prévue dans la *Loi sur les prestations familiales* (LPF), qui accordait une aide financière pendant de longues périodes, principalement aux personnes nécessiteuses qui étaient considérées inemployables de façon permanente en raison d'une invalidité physique ou mentale, ou qui étaient l'unique soutien d'enfants à charge.

La *Loi sur la réforme de l'aide sociale*, qui a obtenu la sanction royale le 28 novembre 1997, fournissait le cadre dans lequel le programme Ontario au travail devait remplacer l'aide sociale accordée en vertu de la LASG et de la LPF. La *Loi sur le programme Ontario au travail* et la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, qui ont été promulguées le 1^{er} mai 1998 et le 1^{er} juin 1998 respectivement, fournissent maintenant l'aide qui était auparavant accordée en vertu de la *Loi sur l'aide sociale générale* et de la *Loi sur les prestations familiales*, de même qu'en vertu de la *Loi sur les services de réadaptation professionnelle*.

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé la création du programme Ontario au travail le 12 juin 1996. Ce programme vise à fournir de l'aide financière pendant la période où les participants deviennent financièrement indépendants et apprennent à apporter une contribution à leur collectivité en suivant la voie la plus courte vers un travail rémunéré. La participation au programme Ontario au travail est obligatoire pour la plupart des anciens prestataires de l'aide sociale générale s'ils veulent demeurer admissibles à l'aide financière. Les prestataires de l'aide sociale générale qui sont invalides, les personnes âgées et les pères ou mères qui sont seul soutien de famille ne sont pas tenus de participer au programme. En outre, les prestataires de l'aide sociale générale qui sont malades ou atteints d'une incapacité, ou qui doivent s'occuper d'un membre de leur famille qui est invalide, malade ou âgé et qui nécessite des soins spéciaux sont temporairement exemptés des conditions du programme. Des règlements visant à accélérer la mise en oeuvre du programme jusqu'à ce que la nouvelle loi puisse être adoptée ont été préparés en vertu de la *Loi sur l'aide sociale générale* et sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 1996.

Au moment de notre vérification, les personnes qui recevaient des prestations familiales pouvaient participer volontairement au programme en tout temps. En outre, le programme Ontario au travail n'avait pas été mis en oeuvre pour les prestataires de l'aide sociale des 103 premières nations de la province.

Au 31 mars 1998, fin du dernier exercice, environ 251 500 prestataires, représentant au total 456 000 bénéficiaires, recevaient de l'aide sociale générale. Les dépenses d'aide sociale générale s'élevaient à environ 1,76 milliard de dollars pour 1997-1998. De même, au 31 mars 1998, 300 000 prestataires, représentant au total 639 000 bénéficiaires, touchaient des prestations familiales, qui s'élevaient à environ 2,98 milliards de dollars pour l'exercice.

ÉLÉMENTS DU PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

Le programme Ontario au travail accorde de l'aide à l'emploi en vertu des trois éléments qui suivent.

3.02

- **Soutien à l'emploi**

L'élément Soutien à l'emploi vise à aider les participants à devenir aptes au travail et à soutenir leur voie la plus courte vers un emploi rémunéré par le biais d'une aide à la recherche d'emploi ou de la participation à un programme d'éducation de base ou à une formation professionnelle propre à un emploi. L'aide à la recherche d'emploi peut comprendre de l'aide pour une recherche d'emploi structurée ou indépendante.

Le travailleur social détermine la nature de l'aide à offrir en fonction de la situation de chaque participant.

- **Participation communautaire**

L'élément Participation communautaire vise à permettre aux participants de contribuer à l'amélioration de leur collectivité tout en recevant de l'aide sociale, et d'acquérir une précieuse expérience de travail et des compétences liées à l'emploi, ainsi que d'accéder à des réseaux qui les aideront à s'intégrer dans la population active rémunérée.

Un placement de participation communautaire est une activité de service communautaire non rémunérée dirigée par des fonctionnaires de la collectivité ou des organismes publics ou à but non lucratif. Les participants peuvent consacrer un maximum de 70 heures par mois et un total de six mois à un placement approuvé, sauf lorsqu'il existe un programme précis de formation professionnelle, le participant pouvant alors être placé pendant une période allant jusqu'à 11 mois. Il n'y a pas de nombre minimum d'heures que le participant doit consacrer chaque mois à un placement communautaire.

- **Placement**

L'élément Placement vise à faire en sorte que des agences de placement de la main-d'œuvre puissent trouver pour les participants aptes au travail des emplois non subventionnés et compétitifs et il peut comprendre un soutien aux participants intéressés par le travail indépendant.

Les employeurs ne doivent pas recevoir de subvention pour le salaire ou la formation d'une autre source publique relativement au poste qu'occupe le participant.

Le ministère s'attend à ce que l'élément Placement soit mis en oeuvre par le biais d'un processus d'appel d'offres ouvert aux agences de placement du secteur privé. La prestation directe de cet élément par un organisme municipal est autorisée si le ministère l'approuve.

ADMINISTRATION DU PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

La prestation du programme Ontario au travail est assurée dans toute la province par 63 organismes de prestation municipaux représentant de grandes municipalités ou des groupements de petites municipalités. Les organismes de prestation rendent des comptes au ministère et relèvent des 12 bureaux de secteur du ministère. Pour faciliter la mise en oeuvre du programme Ontario au travail, chaque organisme de prestation devait préparer un plan d'activités, pour les trois premières années du programme, décrivant :

- le nombre et le type de prestataires qui feront l'objet d'une recommandation pour chacun des trois éléments du programme ainsi que les délais de recommandation;
- la manière dont les prestataires ayant besoin d'une éducation et d'une formation de base seront identifiés et orientés vers les ressources existantes dans la collectivité locale;
- la manière dont l'organisme de prestation municipal assurera l'accès des participants volontaires à chaque élément, l'objectif étant qu'au moins 10 pour 100 du total des participants participent volontairement;
- les résultats visés par rapport au coût de prestation du programme.

Chaque plan d'activités doit être examiné et approuvé par le ministère et constitue la base d'ententes annuelles avec chaque organisme de prestation touchant la prestation de services.

Le programme Ontario au travail exige en outre que tous les participants signent une entente de participation adaptée à l'évaluation de leurs besoins et circonstances et comportant des plans clairement énoncés de rattrapage scolaire, d'activités obligatoires de recherche d'emploi, de participation communautaire ou de placement ou recommandation, ainsi que des attentes en termes de suivi.

L'entente de participation vise trois objectifs principaux :

- exposer les grandes lignes de l'obligation des prestataires de l'aide sociale de participer au programme Ontario au travail en tant que condition permanente d'admissibilité à l'aide sociale et reconnaître qu'ils acceptent ce que l'on attend d'eux;
- détailler les activités précises auxquelles le prestataire participera;
- appuyer le processus de contrôle, d'annulation/réduction des prestations et d'appel.

Les dépenses prévues du programme Ontario au travail pour 1997-1998 étaient de 170 millions de dollars et 62,8 millions de dollars ont réellement été dépensés.

OBJECTIFS ET PORTÉE

Nos objectifs de vérification étaient de déterminer si les procédures administratives du ministère relativement au programme Ontario au travail permettaient de s'assurer :

- que les paiements de transfert aux organismes de prestation municipaux étaient raisonnables et faisaient l'objet d'un contrôle satisfaisant;

-
- que les services fournis par les organismes de prestation municipaux étaient surveillés et évalués pour déterminer s'ils répondaient aux attentes du ministère.

Notre travail comportait un examen des politiques et procédures administratives du ministère pour le programme Ontario au travail, ainsi que des entrevues approfondies avec des employés de l'administration centrale et de trois bureaux de secteur. Nous avons également obtenu, au moyen d'un questionnaire détaillé, de l'information sur les activités du programme des bureaux de secteur que nous n'avons pas visités. Étant donné que la prestation du programme est assurée par des organismes de prestation municipaux, nous avons également examiné la documentation pertinente et interrogé des employés de six de ces organismes; nous avons en outre demandé de la documentation à neuf autres au moyen d'un autre questionnaire détaillé. Nous avons effectué notre vérification pendant la période allant de mars à mai 1998.

3.02

En 1997-1998, les paiements d'aide sociale générale aux membres des premières nations ont été d'environ 40 millions de dollars pour environ 7 000 prestataires. Bien que l'on s'attende à ce que les premières nations participent au programme Ontario au travail, nous les avons exclues de la portée de notre vérification parce qu'elles n'y participaient pas au moment de notre vérification et n'en avaient reçu aucune aide financière.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes professionnelles des missions de certification, incluant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut canadien des comptables agréés, et comprenait par conséquent les examens et autres procédures que nous jugeons nécessaires dans les circonstances.

Nous n'avons pu nous fier au travail de la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes du ministère pour réduire la portée de nos travaux de vérification puisque la direction n'avait examiné ou publié aucun rapport sur le programme Ontario au travail, qui est relativement nouveau.

CONCLUSIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Nous en sommes venus à la conclusion que les paiements de transfert approuvés pour les organismes de prestation municipaux faisaient l'objet d'un contrôle raisonnable, étant directement liés à la quantité de services à offrir. Nous n'avons cependant pas été en mesure d'évaluer la pertinence des procédures utilisées par le ministère pour identifier et recouvrer les excédents de financement, le cas échéant, puisqu'au moment de notre vérification, la plupart des organismes de prestation n'avaient pas encore effectué de règlement financier avec le ministère pour la première année du programme.

Nous en sommes également venus à la conclusion que le ministère doit améliorer sa surveillance et son évaluation des services fournis par les organismes de prestation municipaux aux participants du programme Ontario au travail afin de déterminer s'ils répondent aux attentes du ministère. Le ministère doit en particulier s'assurer :

- qu'un nombre approprié de participants sont inscrits aux éléments Participation communautaire et Placement du programme;

-
- de pouvoir démontrer que tous les prestataires de l'aide sociale qui sont tenus de participer au programme Ontario au travail sont réellement inscrits dans le système d'information du programme Ontario au travail ou l'équivalent et ont signé une entente de participation;
 - que l'administration et l'efficacité du programme font l'objet d'une surveillance appropriée;
 - que des mesures correctives sont prises pour régler les nombreux défauts découverts grâce au système d'information du programme Ontario au travail.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

FINANCEMENT DU PROGRAMME

Le financement global accordé à l'ensemble des organismes de prestation municipaux pour la prestation du programme Ontario au travail ne doit pas dépasser 200 millions de dollars pour une année donnée. Le financement a été accordé à chaque organisme de prestation pour les trois éléments du programme en fonction de leur proportion de la charge provinciale de cas d'aide sociale en octobre 1995. Les organismes de prestation peuvent demander du financement jusqu'à concurrence de leurs niveaux de financement maximums mais pas au-delà, de sorte que le ministère puisse maintenir l'équité de financement entre les municipalités.

À la mise en application intégrale du programme en 1998, le ministère exige que 50 pour 100 du financement total servent au Soutien à l'emploi, 25 pour 100 à la Participation communautaire et 25 pour 100 au Placement. Le ministère reconnaît qu'il faudra peut-être prévoir un certain temps pour mettre en place un programme équilibré et réorganiser les programmes d'emploi existants et a, par conséquent, autorisé les organismes de prestation municipaux à consacrer plus de 50 pour 100 de leur financement à l'élément Soutien à l'emploi avant la mise en application intégrale du programme.

Les coûts du soutien à l'emploi sont partagés par la province et les organismes de prestation municipaux à 80 et 20 pour 100 respectivement. Selon la formule de financement du programme, la province fournit aux organismes de prestation jusqu'à 200 \$ par an, somme calculée proportionnellement sur une base mensuelle, pour chaque participant au Soutien à l'emploi.

En ce qui concerne la participation communautaire, la province fournit jusqu'à 100 \$ par mois de placement de 70 heures pour chaque participant, plus un versement unique de 50 \$ pour chaque placement.

Dans le cas du placement, le financement accordé aux organismes de prestation municipaux est fonction des économies d'aide sociale générées par le participant qui fait l'objet d'un placement dans un emploi rémunérateur. Un dollar pour chaque tranche de trois dollars qui aurait été payée en prestations d'aide sociale peut ainsi être versé aux agences de placement. Le montant maximum payable pour un placement en vertu de

3.02

l'élément Placement du programme est basé sur le placement du participant dans un emploi rémunérateur pour une période de six mois et varie en fonction de l'aide financière que le participant aurait reçue. Par exemple, le maximum payable pour un participant n'ayant aucune personne à charge serait 1 200 \$, alors que le maximum pour un couple ayant deux enfants de plus de 13 ans serait 2 640 \$.

Les organismes de prestation municipaux présentent une demande de budget annuelle aux bureaux de secteur du ministère dans le cadre de leur entente annuelle de prestation de services proposée. La demande de budget se fonde sur la formule de financement du ministère et sur les objectifs de participation projetés pour chacun des trois éléments du programme, sous réserve de l'allocation de financement maximale. En conséquence, le financement est directement lié à la quantité de services à offrir. Si les niveaux de service visés ne sont pas atteints, les paiements devront être recouverts à la fin de l'exercice.

Dans notre rapport de 1997 sur la responsabilité et la gestion de l'Organisme bénéficiant de paiements de transfert, nous soulignons qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves à ce moment-là que le ministère établissait un lien entre le montant du financement global approuvé d'un organisme et une évaluation des services sous-jacents à fournir. Par exemple, nous faisons remarquer que le ministère n'avait pas déterminé le coût par unité de service pour permettre la comparaison des coûts de services similaires ou l'identification de services dont le coût est plus élevé et dont un examen plus détaillé pourrait être avantageux.

Nous avons le plaisir de souligner que le mécanisme de financement du ministère pour le programme Ontario au travail tient compte de toutes ces questions et nous félicitons le ministère pour l'amélioration très considérable dans ce domaine.

Cependant, nous n'avons pas été en mesure d'évaluer la pertinence des procédures utilisées par le ministère pour identifier et recouvrer les excédents de financement, le cas échéant, puisqu'au moment de notre vérification, la plupart des organismes de prestation municipaux n'avaient pas encore effectué de règlement financier avec le ministère pour la première année du programme.

SITUATION DU PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

Des employés de niveau supérieur du ministère nous ont fait savoir qu'au moment où le programme Ontario au travail a été annoncé en juin 1996, on visait son adoption progressive sur une période de deux ans, le programme devant entrer en application intégralement en 1998.

Au moment de notre vérification en mai 1998, les 63 organismes de prestation municipaux qui participent au programme Ontario au travail avaient tous présenté un plan d'activités de trois ans au ministère et obtenu de celui-ci une approbation de principe pour la mise en oeuvre. En outre, le ministère avait conclu des ententes annuelles de prestation de services, comprenant des objectifs et coûts convenus, avec 56 des 63 organismes de prestation.

Cependant, les plans d'activités de trois ans de bon nombre des plus importants organismes de prestation municipaux ont été examinés et approuvés plus tard au cours de la période d'adoption progressive de deux ans, ce qui a retardé la mise en oeuvre du

programme dans les régions concernées. La ville de Toronto, Windsor et la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton, par exemple, n'ont mis le programme en oeuvre qu'à l'automne 1997.

Néanmoins, la plupart des bureaux de secteur et le personnel des organismes de prestation avec lesquels on a communiqué ont indiqué que des services de soutien à l'emploi appropriés étaient offerts dans leur collectivité et que les participants du programme y prenaient maintenant part activement.

Cependant, la participation à l'élément Participation communautaire du programme est plus faible que prévu. Entre la création du programme et le 31 décembre 1997, les placements de participation communautaire ne comptaient que 4 400 participants, ce qui représente 40 pour 100 des objectifs de placement convenus des organismes de prestation municipaux, à savoir 10 750.

Les organismes de prestation nous ont fait savoir que les raisons des faibles taux de placement en ce qui concerne l'élément Participation communautaire étaient notamment :

- un manque de postes de bénévoles communautaires en raison des modalités du programme qui limitent la participation à des organismes à but non lucratif et des postes qui ne déplacent pas des emplois actuels rémunérés;
- le fait que les compétences et l'expérience de nombreux participants potentiels au programme Ontario au travail ne correspondaient souvent pas aux besoins des organismes participants.

En outre, les organismes de prestation municipaux ont indiqué que l'élaboration de l'élément Participation communautaire était une tâche longue et coûteuse qui exigeait beaucoup de travail de mise en marche de leur part. Bon nombre étaient d'avis que le financement accordé par le ministère pour développer et administrer l'élément Participation communautaire n'était pas suffisant, ce qui était un autre facteur contribuant aux faibles taux de placement.

La plupart des organismes de prestation municipaux ont cependant indiqué que, dans le cas des participants qu'ils avaient réussi à placer dans des affectations de participation communautaire, l'expérience était en général positive tant pour les participants que pour les organismes qui les recevaient.

En ce qui concerne l'élément Placement, la plupart des organismes de prestation avec lesquels on a communiqué ont indiqué soit qu'ils n'assuraient pas encore la prestation de cet élément, soit qu'ils plaçaient les participants eux-mêmes en raison du manque d'intérêt des agences de placement privées à l'égard du programme. On nous a fait savoir que très peu d'agences de placement du secteur privé avaient répondu à l'appel d'offres des organismes de prestation municipaux parce que la plupart jugeaient que le financement offert pour cet élément n'était pas suffisant compte tenu du travail qu'elles auraient à accomplir pour placer les participants du programme.

Nous avons constaté qu'entre la création du programme et le 31 décembre 1997, 3 005 participants avaient pris part aux activités de placement. Ce nombre ne représente que 20 pour 100 des objectifs convenus des organismes de prestation municipaux, à savoir 14 890 participants. En outre, environ 1 200 seulement des 3 005 participants ayant pris part aux activités de placement avaient été placés dans un emploi rémunérateur.

3.02

Recommandation

Le ministère doit examiner le fonctionnement des éléments Participation communautaire et Placement du programme Ontario au travail afin de déterminer les modifications qui s'imposent pour accroître la participation.

Réponse du ministère

Le ministère est d'accord. Ontario au travail est un programme en évolution conçu pour mettre à profit les premières expériences. Le ministère s'engage à examiner de façon permanente le fonctionnement du programme, notamment les éléments Participation communautaire et Placement, et continuera de faire les ajustements qui s'imposent dans le but d'élargir les possibilités pour les participants.

INSCRIPTION AU PROGRAMME ET ENTENTES DE PARTICIPATION

Au 31 mars 1998, les dossiers du ministère indiquaient que 232 758 prestataires de l'aide sociale générale étaient tenus de participer au programme Ontario au travail. L'information disponible révélait que 177 817 prestataires (75 pour 100) sur ces 232 758 étaient inscrits dans le système d'information du programme Ontario au travail. Des fonctionnaires du ministère nous ont fait savoir que la différence d'environ 55 000 entre le nombre de prestataires requis et le nombre d'inscrits était principalement attribuable au fait que certains organismes de prestation municipaux n'avaient pas mis à jour leur base de données du système d'information du programme Ontario au travail et que des organismes de prestations représentant un total d'environ 23 000 prestataires, ou 12 pour 100 de l'ensemble des prestataires, utilisaient d'autres systèmes d'information pour inscrire les participants au programme Ontario au travail.

Toute personne inscrite au programme Ontario au travail doit conclure une entente de participation avec son travailleur social. Cette entente exige au minimum que le prestataire cherche un emploi rémunéré pendant qu'il reçoit de l'aide sociale et participe à certaines activités de soutien à l'emploi. Des prestataires peuvent être orientés vers les éléments Participation communautaire ou Placement du programme, selon ce que le travailleur social de l'organisme de prestation municipal juge le plus approprié dans chaque cas.

Les participants sont tenus de signer l'entente de participation pour reconnaître que les conditions leur ont été expliquées et qu'ils acceptent d'accomplir les activités prescrites pour pouvoir bénéficier de l'aide sociale. L'entente de participation doit être mise à jour régulièrement ou au fur et à mesure que des changements de circonstances se produisent. L'entente sert de moyen de surveillance pouvant être utilisé à l'appui de l'annulation ou de la réduction des prestations.

Nous avons également remarqué que les dossiers du ministère indiquent que sur les 177 817 prestataires inscrits dans le système d'information du programme Ontario au

travail, seulement 150 487 (85 pour 100) avaient une entente de participation active. On nous a fait savoir que la différence était en grande partie attribuable à des retards d'introduction des données dans le système d'information.

Recommandation

Le ministère doit s'assurer que tous les organismes de prestation municipaux mettent rapidement à jour la base de données du système d'information du programme Ontario au travail ou l'équivalent afin de démontrer que :

- **tous les prestataires de l'aide sociale qui sont tenus de participer au programme Ontario au travail sont effectivement inscrits dans le système d'information du programme Ontario au travail ou l'équivalent;**
- **tous les participants inscrits ont signé une entente de participation.**

Réponse du ministère

Le ministère collabore étroitement avec les organismes de prestation du programme Ontario au travail pour veiller à ce que tous les participants aient une entente de participation active et à ce que les bases de données du système d'information soient rapidement mises à jour.

SURVEILLANCE DU PROGRAMME

ÉLABORATION DU PROGRAMME

Les organismes de prestation municipaux ont la responsabilité d'élaborer leur propre programme Ontario au travail en respectant les lignes directrices générales établies par le ministère. Ils sont tenus de préparer des plans d'activités détaillés de trois ans expliquant comment ils assureront la prestation du programme, notamment les trois éléments obligatoires, aux fins d'examen et d'approbation par le ministère.

Les lignes directrices du programme Ontario au travail exigent que le ministère examine la situation du programme quatre mois après sa mise en oeuvre par chacun des organismes de prestation municipaux. Cet examen consiste en une étude de la documentation qui existe sur le programme, notamment le manuel des procédés et la pertinence de la formation fournie aux employés des organismes de prestation qui s'occupent du programme Ontario au travail.

Nous avons constaté que les examens devant être effectués au bout de quatre mois l'avaient été au moment opportun pour la plupart des organismes de prestation et qu'ils étaient approfondis et bien documentés.

3.02

SURVEILLANCE CONTINUE

Les organismes de prestation municipaux doivent fournir au ministère des rapports trimestriels faisant état de leurs dépenses et de l'atteinte des objectifs de service indiqués dans les ententes annuelles touchant la prestation de services. Ces rapports sont exigés dans les 30 jours suivant la fin de chaque trimestre et dans les 45 jours suivant la fin de l'exercice. Pour les trois bureaux de secteur que nous avons visités, nous avons constaté que six organismes de prestation n'avaient pas présenté les rapports trimestriels demandés sur les activités et dépenses projetées par rapport aux activités et dépenses réelles, et que quatre les avaient présentés.

Les employés des bureaux de secteur doivent également effectuer, tous les six mois, un examen opérationnel détaillé du programme pour chaque organisme de prestation municipal. Cet examen consiste à :

- examiner la documentation du programme, comme les manuels et lignes directrices;
- interroger les employés du programme pour évaluer leur niveau de connaissance et de compréhension des conditions du programme;
- effectuer un échantillonnage des dossiers des participants pour s'assurer que des ententes de participation ont été signées et déterminer si les travailleurs sociaux surveillent correctement les participants.

Nous avons constaté qu'au 31 mai 1998, bon nombre de bureaux de secteur étaient en retard dans leurs examens opérationnels semestriels des organismes de prestation municipaux. Par exemple, les examens opérationnels de 11 organismes de prestation avaient été entrepris mais n'étaient pas terminés, alors que les examens de 21 autres organismes n'avaient pas été entrepris.

Recommandation

Afin d'améliorer la surveillance des activités permanentes du programme Ontario au travail, le ministère doit s'assurer que les employés de ses bureaux de secteur reçoivent en temps utile, des organismes de prestation municipaux, tous les rapports trimestriels requis des dépenses et des services fournis.

En outre, les employés des bureaux de secteur doivent terminer tous les examens opérationnels et rapports semestriels qui sont en retard; ils doivent également effectuer les examens opérationnels semestriels subséquents et en faire rapport dans les délais prévus.

Réponse du ministère

Le ministère est d'accord et tous les examens seront terminés d'ici septembre 1998.

ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

Il importe que de l'information fiable sur les résultats soit accumulée et analysée de façon permanente pour que le ministère puisse évaluer l'efficacité des activités du programme et apporter rapidement les changements qui s'imposent. Nous avons cependant constaté que le ministère n'avait pas l'information de gestion nécessaire pour évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail. L'information recueillie et communiquée régulièrement ne mesure que les niveaux d'activité du programme, comme le nombre de personnes inscrites ayant signé une entente de participation et le nombre de participants aux activités de soutien à l'emploi, de participation communautaire et de placement.

En outre, même si le ministère a pu nous fournir de l'information sur le temps que les participants du programme consacraient à des activités de participation communautaire, cette information n'était pas communiquée régulièrement.

Voici d'autres indicateurs que le ministère n'était pas en mesure de fournir mais qui seraient utiles pour l'évaluation du programme :

- la moyenne de temps, par semaine ou par mois, que les participants consacrent aux activités de soutien à l'emploi et de placement. Cette information indiquerait si les participants prennent activement part aux activités du programme comme ils sont tenus de le faire;
- la durée moyenne pendant laquelle les participants ont pris part aux éléments Soutien à l'emploi, Participation communautaire et Placement. La comparaison de cette information entre les organismes de prestation municipaux serait un indicateur de l'efficacité et de l'efficience relatives du programme.

Nous constatons qu'il importe que le ministère ait de l'information appropriée sur le temps que les participants consacrent aux activités de soutien à l'emploi puisque les activités du programme sont en majorité concentrées dans cet élément.

Pour évaluer l'incidence du programme Ontario au travail sur le nombre de prestataires de l'aide sociale, le ministère doit améliorer le suivi qu'il effectue du nombre de personnes qui cessent de recevoir des prestations et des raisons précises pour lesquelles elles n'en reçoivent plus, et ce de façon permanente. Ces renseignements seraient notamment les suivants :

- le nombre de personnes qui trouvent un emploi et qui attribuent leur réussite à leur participation au programme Ontario au travail, selon la nature du travail qu'elles ont trouvé et selon que le travail est à temps plein, à temps partiel ou temporaire;
- le nombre de personnes qui devaient auparavant participer au programme mais qui ne sont plus tenues de le faire, pour différentes raisons;
- le nombre de personnes qui reçoivent maintenant d'autres formes d'aide ou de prestations;
- le nombre de personnes qui cessent de recevoir de l'aide sociale parce qu'elles ont quitté la municipalité ou la province;

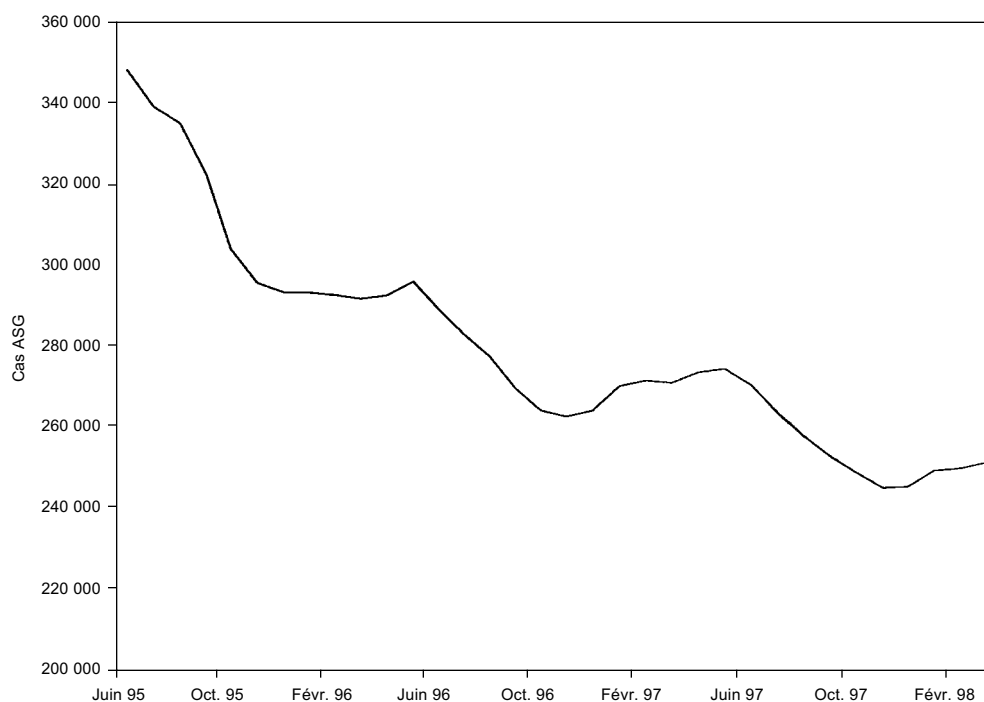
- le nombre de personnes qui se voient désormais refuser l'aide sociale parce qu'elles refusent de se conformer aux exigences du programme Ontario au travail.

Le ministère nous a fait savoir qu'il met présentement au point une base de données automatisée qui pourra produire des rapports donnant de l'information sur les principaux indicateurs de rendement et d'efficacité du programme. Cette information serait très utile au personnel de niveau supérieur pour surveiller le rendement du programme. Nous avons constaté que certains organismes de prestation municipaux avaient mis en place des outils leur permettant de saisir ces données.

Voici les variations du volume mensuel de cas d'aide sociale générale pour la période allant de juin 1995 à mars 1998 :

3.02

**Volume de cas ASG en Ontario
Juin 1995 à mars 1998**



Source : Ministère des Services sociaux et communautaires

Il convient de souligner que le nombre de cas d'aide sociale générale a considérablement diminué avant la mise en œuvre du programme Ontario au travail vers le mois d'octobre 1996. La diminution constatée après octobre 1996 découlait en majeure partie du fait que des prestataires devaient obligatoirement participer au programme Ontario au travail.

Recommandation

Le ministère doit s'assurer de saisir l'information de gestion nécessaire et de produire les rapports appropriés relativement aux principaux indicateurs de rendement du programme Ontario au travail qui seraient utiles pour évaluer l'efficacité du programme.

Réponse du ministère

Le ministère est d'accord. Il met présentement au point une capacité de rapports de gestion basée sur le système d'information du programme Ontario au travail qui abordera les principaux indicateurs de rendement et d'efficacité pour l'exercice 1998-1999. Les constatations de la vérification seront intégrées dans l'élaboration des rapports de gestion.

SYSTÈMES D'INFORMATION

Le principal système informatique à utiliser pour gérer le nombre de cas du programme Ontario au travail et accumuler de l'information de gestion est le système d'information du programme Ontario au travail. Ce système a été mis au point pour le ministère par une société du secteur privé en tant que solution provisoire pour soutenir la mise en œuvre rapide du programme. Le coût du système était d'environ 8 millions de dollars au 31 mars 1998 et a été fourni aux organismes de prestation municipaux afin qu'ils l'utilisent pour le programme.

Le système d'information du programme Ontario au travail est conçu pour tenir des données sur chaque participant du programme, notamment son entente de participation, son curriculum vitae, ses antécédents de recommandation, ainsi que les activités du programme terminées à ce jour et les coûts. Le système devait en outre effectuer de vastes croisements des profils d'emploi des bases de données sur les clients et des banques d'emplois de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), saisir des renseignements sur les emplois locaux rémunérés, les placements communautaires et les possibilités de formation et d'éducation, saisir et mettre à jour des données sur l'évaluation du rendement et produire des rapports mensuels d'entreprise.

Cependant, à la fin de notre vérification en mai 1998, le système d'information du programme Ontario au travail et les logiciels de soutien nécessitaient des améliorations, comme l'indiquent les exemples suivants.

- Les caractéristiques du système qui concernent les rapports de gestion n'étaient pas encore opérationnelles. Par exemple, le système ne pouvait pas résumer automatiquement les renseignements statistiques recueillis par les organismes de prestation aux fins d'acheminement aux bureaux de secteur et à l'administration centrale du ministère. Lorsque des rapports statistiques étaient demandés, l'information devait en grande partie être recueillie manuellement.
- Le jumelage effectué par le système entre la banque d'emplois de Développement des ressources humaines Canada et les participants n'était disponible que dans les sites municipaux installés au même endroit que DRHC.

3.02

- Les employés du programme dans les bureaux de secteur du ministère n'avaient pas accès au système en direct parce que celui-ci n'était installé que pour être utilisé par les employés des organismes de prestation municipaux, sans liaison électronique avec les bureaux de secteur. L'accès en direct des bureaux de secteur serait très avantageux pour leurs employés en termes de délais et de facilité d'accès aux rapports que contient le système, et procurerait la capacité pratique d'examiner et de surveiller les objectifs du programme.
- Les travailleurs sociaux ont indiqué qu'ils devaient consacrer beaucoup de temps à réintroduire les données sur les participants dans le système en raison d'un manque de compatibilité entre celui-ci et d'autres systèmes d'information du ministère. Ils se préoccupaient du fait que cela leur enlevait du temps qu'ils auraient pu passer à aider les participants du programme Ontario au travail à réaliser des progrès vers un emploi rémunéré.
- Le programme logiciel fourni par le ministère aux organismes de prestation municipaux pour extraire des données statistiques du système d'information du programme Ontario au travail aux fins des rapports trimestriels nécessitait des améliorations, les révisions nécessaires devant être faites de façon permanente.

Plusieurs des employés des bureaux de secteur et des organismes de prestation municipaux que nous avons visités et interrogés ont exprimé des inquiétudes relativement à la fiabilité des données produites à partir du système d'information du programme Ontario au travail. Certains organismes de prestation utilisaient leurs propres systèmes pour accumuler et communiquer les données sur le programme en raison des problèmes qu'ils connaissaient en utilisant le système d'information du programme Ontario au travail.

Le manque de compatibilité et d'intégration des systèmes informatiques utilisés pourrait affecter l'intégrité des données, en particulier si des données sur le programme devaient être introduites dans le système ou effacées plus d'une fois, augmentant ainsi la probabilité d'erreurs de saisie et de suppression. L'utilisation, par les municipalités, de différents systèmes pour recueillir et communiquer les données sur le programme affecterait également l'uniformité des données. Le fait que les systèmes étaient nouveaux, que les employés du programme les connaissaient mal et qu'ils étaient souvent mis à jour et révisés a également contribué à la faible intégrité des données.

La plupart des préoccupations ci-dessus ont été portées à l'attention des employés du service de la technologie de l'information du ministère, à l'administration centrale, pour qu'ils prennent des mesures correctives.

Recommandation

Le ministère doit s'assurer que les systèmes d'information disponibles répondent convenablement aux besoins du programme Ontario au travail et des organismes de prestation municipaux.

Réponse du ministère

Le ministère continue d'apporter des améliorations au système d'information provisoire du programme Ontario au travail en attendant la mise en œuvre du système d'information à plus long terme.