

Commission d'examen
du système d'aide sociale
de l'Ontario

Ce que nous avons entendu—

*Sommaire des discussions sur
le système d'aide sociale*

Février 2012



Vision : un système de sécurité du revenu du 21^e siècle,
qui permet à tous les Ontariens et Ontariennes de vivre
avec dignité, de participer à la vie de leurs collectivités et
de contribuer à une économie prospère.

©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011
ISBN 978-1-4435-8887-4 (PDF)
ISBN 978-1-4435-8888-1 (.DOC)
Also available in English.

Contenu

Introduction	1
Le processus de mobilisation	3
Chapitre 1 : Attentes raisonnables et soutiens nécessaires à l'emploi	6
Chapitre 2 : Structure de prestations appropriée.....	21
Chapitre 3 : Système plus facile à comprendre	29
Chapitre 4 : Viabilité à long terme	38
Chapitre 5 : Position unifiée de l'Ontario sur la sécurité du revenu.....	43
Annexe : Conversations communautaires	47

Introduction

Dans le cadre de sa Stratégie de réduction de la pauvreté de 2008, le gouvernement de l'Ontario a pris l'engagement de procéder à un examen du système provincial d'aide sociale – Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) –, en mettant l'accent sur l'élimination des obstacles et l'élargissement des perspectives de travail des gens. Le gouvernement a ensuite mis sur pied le Conseil consultatif d'examen de l'aide sociale (CCEAS) en vue d'obtenir des conseils sur la portée envisagée de l'examen. À la lumière des conseils du CCEAS, le gouvernement a établi la Commission d'examen du système d'aide sociale de l'Ontario en novembre 2010.

Notre tâche consiste à mener un examen complet et à formuler des recommandations précises afin d'améliorer le système d'aide sociale. Le gouvernement nous a en outre demandé de présenter des conseils quant à la concordance éventuelle d'une prestation de logement provinciale avec la réforme de l'aide sociale.

Nous avons lancé notre initiative de mobilisation en publiant notre *Document de discussion – Enjeux et idées* ainsi qu'un *Résumé et cahier d'exercice* en juin 2011. Le document de discussion comportait des questions ayant pour but de confirmer les principaux enjeux liés à l'aide sociale et de définir des solutions possibles. Le document s'articulait autour des cinq résultats énoncés dans le cadre de référence de l'examen et formulés ainsi :

- Attentes raisonnables et soutiens nécessaires à l'emploi
- Structure de prestations appropriée
- Système plus facile à comprendre
- Viabilité à long terme
- Position unifiée de l'Ontario sur la sécurité du revenu

Le présent rapport récapitule les commentaires que nous avons reçus sous forme de présentations écrites (cahiers d'exercice, commentaires concis, présentations plus étoffées) ou dans le cadre de conversations communautaires, de rencontres avec les parties prenantes et de discussions avec des membres des Premières nations. Ces commentaires rendent compte de l'expérience des gens au regard du système d'aide sociale, mais ils ne

reflètent pas toujours la politique opérationnelle sous-jacente. Cela peut tenir à différentes raisons, comme la complexité du système et la manière dont les services sont fournis. Par ailleurs, étant donné qu'il s'agit ici d'un résumé, il est inévitable que certaines idées aient été omises ou ne soient abordées que brièvement. Les présentations reçues peuvent être consultées dans leur intégralité sur notre site Web (www.socialassistancereview.ca).

Outre la mobilisation des Ontariennes et des Ontariens, nous avons mené des travaux de recherche pour en apprendre davantage sur les enjeux relatifs à l'aide sociale ainsi que sur l'expérience acquise par d'autres administrations. Certains des principaux thèmes de l'initiative de mobilisation ainsi que nos travaux de recherche sont présentés dans un document distinct intitulé Document de discussion 2 – Méthodes de réforme (disponible sur notre site Web). On y aborde les approches permettant d'améliorer certains des principaux aspects du système d'aide sociale. Le document contient aussi des questions destinées à obtenir des commentaires sur des approches de transformation de l'aide sociale ainsi que sur des enjeux de portée plus générale qui ont une incidence sur le système. Les commentaires reçus en réponse aux deux documents de discussion, jumelés aux résultats de nos recherches, seront pris en compte aux fins de formuler nos recommandations finales à l'intention du gouvernement en juin 2012.

Le processus de mobilisation

Nous avons offert différents moyens de présenter des observations en réponse au document de discussion de juin, entre autres un cahier d'exercice en ligne. Au total, nous avons reçu plus de 700 cahiers d'exercice, présentations écrites et observations plus brèves.

Nous avons aussi misé sur les débats communautaires consacrés à l'aide sociale, ces débats permettant de réunir des intervenants variés et de prendre connaissance des points de vue régionaux et communautaires. D'ailleurs, nous avons proposé un *Guide de l'organisation d'une conversation communautaire* pour faciliter la tenue de ces dialogues.

Dans chaque collectivité, nous avons invité des organisations locales à organiser des séances et des visites au cours d'une journée donnée (à Toronto, cette période a été de trois jours). La composition des comités de convocation variait, mais il y avait fréquemment des représentants de Centraide, des conseils de planification sociale, des comités de réduction de la pauvreté et des fournisseurs de services municipaux. Au total, plus de 2 000 personnes ont participé aux onze conversations communautaires auxquelles nous avons pris part.

De nombreuses autres collectivités ont donné suite à l'invitation d'organiser des tribunes de dialogue et de nous faire part des idées lancées lors de ces dialogues (l'annexe renferme la liste des collectivités ayant mis sur pied de telles tribunes).

Outre les visites dans les collectivités, nous avons eu des rencontres avec des groupes de parties prenantes de tous les horizons. Ainsi, nous avons rencontré des personnes ayant fait l'expérience du système d'aide sociale, y compris des bénéficiaires passés et actuels du programme Ontario au travail et du POSPH ainsi que de groupes de gens ayant eu une expérience particulière du système, comme les nouveaux arrivants qui reçoivent de l'aide. Nous avons aussi rencontré des représentants d'organismes publics provinciaux et municipaux, des fournisseurs de services d'aide sociale et de services d'emploi, sans oublier les organismes du domaine de la santé, les organismes d'aide aux personnes handicapées, les cliniques d'aide juridique ainsi que les réseaux et autres défenseurs de la réduction de la pauvreté.

En conformité avec notre mandat, et pour veiller à ce que les approches de réforme adoptées tiennent compte des besoins particuliers et des priorités des Premières nations, nous avons tenu des discussions distinctes avec des membres des collectivités des Premières nations et avec des administrateurs du programme Ontario au travail de l'ensemble de la province. Nous avons fait appel à des mécanismes et à des intervenants variés pour discuter avec les Premières nations, par exemple le Chiefs of Ontario Committee on Social Services, les représentants communautaires et les dirigeants politiques, notamment lors d'assemblées générales annuelles et d'une conférence de tous les chefs des Premières nations de l'Ontario, de concert avec l'organisation de séances de dialogue de portée régionale dans l'ensemble de la province, ce qui a permis de réunir les Premières nations à l'intérieur de régions géographiques données.

Nous avons aussi rencontré des gestionnaires de l'aide sociale par l'entremise de l'Ontario Native Welfare Administrator's Association (ONWAA). Lors de l'assemblée automnale de cette association, nous avons assisté à des séances prévues expressément pour nous permettre de prendre connaissance et de discuter des nombreux défis entourant la réforme des services sociaux destinés aux Premières nations dans différentes régions de la province ainsi que des solutions envisageables. Grâce à cette stratégie, nous avons pu entendre le témoignage de membres des Premières nations appartenant à différentes collectivités et vivant dans des conditions variées.

De manière à assimiler les points de vue et l'expérience des Autochtones vivant en dehors des réserves, nous avons assisté à l'assemblée générale annuelle de l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres (OFIFC). Les membres de l'OFIFC et les employés de centres d'amitié locaux ont pris part à sept des onze conversations communautaires auxquelles nous avons assisté, et ils ont aussi organisé huit rencontres communautaires additionnelles dans des villes situées dans le Nord (on trouvera à l'annexe la liste des endroits où se sont déroulées les discussions avec les Premières nations).

Nous avons poursuivi nos rencontres avec des parties prenantes durant tout l'automne afin d'entendre les points de vue de groupes qui étaient sous-représentés lors des autres activités de mobilisation, comme les associations d'affaires, les employeurs petits et grands ainsi que les syndicats. Nous avons aussi organisé des réunions avec des chercheurs, des spécialistes techniques et d'autres intervenants pour obtenir l'information complémentaire requise afin de bien comprendre la problématique.

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui ont participé à ce processus. Nous avons été grandement impressionnés par la perspicacité des participants et par l'intelligence de leurs réponses, de même que par le profond engagement dont font preuve de nombreux fournisseurs de services et chargés de dossiers afin d'offrir le meilleur soutien possible aux gens, en dépit des contraintes imposées par le système. Nous avons aussi été émus par les aspirations des gens qui nous ont fait part de leur expérience et de leur situation personnelle.

Tous les gens que nous avons interviewés avaient des espoirs — pour eux-mêmes, leurs enfants et leur collectivité. Ils veulent travailler, être productifs et contribuer à la société. En fait, ils étaient déjà nombreux à le faire de bien des façons différentes. Bon nombre d'entre eux voulaient mettre à profit leur propre expérience et leurs connaissances pour aider les autres. En fin de compte, les gens voulaient vivre de la manière la plus autonome possible dans la situation qui était la leur.

—PEOPLE'S BLUEPRINT

Chapitre 1 : Attentes raisonnables et soutiens nécessaires à l'emploi

L'examen fera des recommandations qui permettront au gouvernement d'établir des attentes raisonnables concernant la participation des personnes qui dépendent de l'aide sociale au marché du travail ainsi qu'à un traitement et à de la réadaptation, et de leur offrir des soutiens.

—TIRÉ DU CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'EXAMEN

Ce que nous avons entendu...

Obstacles à l'emploi

En tant qu'ancien bénéficiaire d'Ontario au travail et de prestataire de services de soutien en santé mentale, je suis d'avis que le fait d'avoir des activités concrètes sur une base quotidienne ou hebdomadaire permet d'accroître l'estime de soi, d'améliorer l'humeur et d'engendrer l'espoir. Souvent, le travail bénévole permet de constituer un réseau de personnes-ressources, et cela peut déboucher sur un emploi rémunéré. Un travail ou une activité bénévole utile permet de se percevoir comme un être humain à part entière, par delà les handicaps. Je crois que chacun peut occuper un emploi. Il faut simplement faire preuve de créativité!

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

Tout au long du processus de mobilisation, on nous a dit que les gens recevant de l'aide sociale – par l'entremise du programme Ontario au travail et du POSPH – veulent travailler. De nombreuses personnes qui sont ou ont été bénéficiaires nous

ont parlé des obstacles qu'elles avaient rencontrés, y compris les préjugés à l'endroit des personnes faisant appel à l'aide sociale.

Des personnes handicapées ont décrit comment ce préjugé pouvait être exacerbé par les attitudes négatives, les malentendus et les craintes associées aux déficiences. Ces personnes ont souligné qu'il y avait un problème de sensibilisation à l'égard des déficiences, particulièrement celles qui ne sont pas visibles, comme les troubles d'apprentissage et certains traumatismes crâniens, ainsi que les déficiences épisodiques et les problèmes de santé mentale.

Différentes présentations faisaient état d'obstacles rattachés à la discrimination et à l'exclusion fondées sur la race. L'un des rapports exposait la situation vécue par de nombreuses personnes dans la région torontoise de Black Creek, qui ont été victimes de discrimination sur le marché du travail en raison de la couleur de leur peau, de leur langue, de leur accent, de leur lieu de naissance ou de leurs croyances religieuses. Les tables rondes organisées par l'Ontario Council for Agencies Serving Immigrants (OCASI) ont mis en lumière le fait que les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent faire l'objet de maintes formes de discrimination pour des raisons comme la race, le statut d'immigrant ou le fait d'avoir une déficience.

L'Ontario Federation of Indian Friendship Centres et l'Ontario Native Women's Association ont discuté de la nécessité d'agir à l'encontre du racisme et de la discrimination grâce à des activités de sensibilisation culturelle pour les intervenants sociaux. Ces organisations ont aussi donné à entendre qu'une liaison entre les Autochtones vivant en milieu urbain qui reçoivent de l'aide sociale et des organismes autochtones, de pair avec des services de soutien adaptés à leur culture, pourrait contribuer à améliorer la situation de ces clients.

Des participants ont suggéré que le gouvernement lance des campagnes de conscientisation du public et de sensibilisation des employeurs pour dissiper les idées fausses et les préjugés à l'endroit des personnes qui reçoivent de l'aide sociale ainsi que pour faire en sorte que ces personnes soient mieux accueillies au sein des milieux de travail. Certains ont recommandé que la fonction publique et les municipalités de l'Ontario prêchent par l'exemple pour faire évoluer les attitudes en embauchant des bénéficiaires de l'aide sociale et des personnes handicapées au moyen d'initiatives de recrutement ciblées. La mise en œuvre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* était perçue comme étant l'occasion de sensibiliser davantage les employeurs en vue de

favoriser l'embauche de personnes ayant un problème de santé mentale ou une déficience.

Depuis que je fais appel au système, mon état de santé s'est détérioré à bien des égards. À peu près tous mes problèmes de santé sont liés au stress. [...] Le fait que je vive seul n'est pas pour aider [...] sans compter que je n'ai plus de soutien de ma famille qui vit à l'extérieur de la ville. [...] Je ne peux plus maintenir de bonnes relations personnelles désormais, étant donné que je n'ai pas d'argent et que je ne peux donc participer à rien. [...] Même le bénévolat coûte de l'argent, pour le transport, l'habillement et l'apparence.

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

De nombreuses personnes ont décrit les obstacles à l'emploi qui sont engendrés par le fait de vivre dans la pauvreté pendant un grand nombre d'années. L'un des exemples fréquemment mentionnés concernait le fait de ne pas avoir assez d'argent pour obtenir des soins dentaires et l'incidence que cette situation avait sur la santé, la confiance en soi et les perspectives d'emploi. Il a aussi été fait mention de cas de dépression et d'isolement social. Les participants ont déclaré que la nécessité de survivre avec un revenu très faible fait en sorte qu'il est difficile d'entretenir des relations sociales et de constituer un réseau de personnes-ressources, notamment sur le marché du travail, ce qui est pourtant crucial dans bien des cas pour pouvoir trouver un emploi.

Outre l'absence de compétences et de formation appropriée (ce dont il est question dans la prochaine section), les deux obstacles à l'emploi les plus souvent cités étaient l'incapacité à trouver des services de garderie abordables, et le transport.

Les présentations reçues de groupes de femmes et d'autres organisations soulignaient que les mères recevant de l'aide sociale ne peuvent suivre de la formation ou exercer un emploi parce que, bien souvent, elles ne peuvent obtenir de services de garde d'enfants fiables à faible coût. Les femmes ayant des enfants qui ont des besoins particuliers doivent surmonter des difficultés encore plus grandes. À Toronto, où les listes d'attente sont les plus longues, on comptait en décembre 2011 plus de 3 000 enfants appartenant à des familles bénéficiaires d'Ontario au travail qui attendaient une place de garderie subventionnée.

De nombreux participants ont indiqué que le transport constitue un obstacle fondamental à l'obtention d'un emploi. En région urbaine, le coût des transports en commun est un problème pour les gens qui cherchent du travail, vont à des entrevues, puis doivent se rendre au travail. Lors de visites dans des collectivités rurales et éloignées ainsi que dans des collectivités des Premières nations, où les transports en commun sont limités ou même carrément inexistant, les gens ont parlé de la nécessité de trouver quelqu'un pour les transporter ou de consacrer une partie de leurs faibles ressources pécuniaires à un trajet en taxi pour aller suivre une formation ou travailler. Parmi les exemples de solutions apportées à l'échelon local, il y a cet employeur important, dans une collectivité, qui a fourni des services d'autobus pour permettre aux travailleurs de faire la navette. En ce qui touche les personnes handicapées, de nombreux problèmes liés à la sécurité, à l'accessibilité et au coût des transports ont été mentionnés, et ce, dans toutes les régions de la province.

L'employabilité n'est pas une capacité que l'on possède ou non; ce concept englobe plutôt un continuum qui dépend de facteurs comme la santé, l'âge, le niveau de scolarité, les compétences, l'expérience et la faculté d'adaptation, sans oublier les mesures de soutien à l'emploi, les mesures d'adaptation en milieu de travail dans le cas des personnes handicapées, et les perspectives d'emploi qui s'offrent.

—ODSP ACTION COALITION

Il y a eu beaucoup de présentations et de témoignages de participants qui ont permis de mieux discerner les multiples obstacles rencontrés par les personnes handicapées en sus de ceux déjà mentionnés. Citons par exemple l'absence de services de préposé aux soins, qui constitue selon les témoignages un obstacle de taille pour les personnes qui ont besoin d'aide dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne. Ainsi que l'indique l'ARCH Disability Law Centre dans sa présentation, « tant que l'on n'aura pas augmenté sensiblement le nombre d'heures où des services de préposé aux soins sont offerts, de nombreuses personnes qui ont besoin de ces services ne pourront tout simplement pas occuper un emploi ou exercer d'autres activités à l'extérieur de leur domicile ».

Il était très souvent question de la nature des emplois que peuvent obtenir les personnes qui veulent entrer sur le marché du travail ou y revenir, surtout après

une longue absence. Beaucoup de ces emplois sont à temps partiel ou à court terme et ne sont pas assortis d'avantages sociaux.

Services d'emploi et soutien à l'emploi

Les bénéficiaires du programme Ontario au travail ont souvent dit que, selon eux, l'accent était mis davantage sur les modalités administratives en vue de conclure des ententes de participation que sur la détermination et l'offre des mesures de soutien dont ces bénéficiaires ont véritablement besoin. Certains fournisseurs de services ont évoqué la frustration des employeurs, dans les petites collectivités, qui reçoivent chaque mois les curriculums vitae des mêmes bénéficiaires d'Ontario au travail en raison des exigences de recherche d'emploi que prévoit l'entente de participation de ces derniers. L'une des recommandations courantes consistait pour les chargés de dossiers à faire preuve de plus de souplesse dans l'élaboration des ententes de participation, de manière à répondre aux besoins à la fois des particuliers et des collectivités.

Dans certaines présentations, on suggérait d'éliminer l'exigence consistant à préparer une entente de participation dans les trente jours suivant la présentation d'une demande au programme Ontario au travail. De nombreuses personnes qui font appel à l'aide sociale sont en situation de crise, et il faut prendre les mesures qui s'imposent à cet égard avant de se concentrer sur l'emploi.

Il semble que certaines personnes se retrouvent dans une zone de flou : elles ne répondent pas aux critères applicables aux personnes handicapées mais ne possèdent pas les compétences physiques, sociales ou émotionnelles nécessaires pour prospérer sur le marché du travail. Ces gens se retrouvent en quelque sorte condamnés à perpétuité à l'aide sociale. Ils ont besoin d'une aide approfondie et à long terme, ce que le système actuel ne peut leur offrir.

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

L'un des points qui a fait consensus est que, lorsqu'il est question de services d'emploi et de soutien connexe, il n'existe pas d'approche universelle pouvant combler les besoins variés des gens. Certaines personnes sont prêtes à travailler et n'ont besoin que d'un soutien très limité pour trouver un emploi, tandis que

d'autres doivent compter sur une aide plus intensive et constante pour surmonter de multiples obstacles à l'emploi. Dans différentes présentations, on prônait une utilisation plus efficace et plus cohérente des outils d'évaluation pour déterminer les obstacles et le degré de soutien approprié. Par exemple, les évaluations psychopédagogiques et psychoprofessionnelles visant à déterminer les forces et les faiblesses, les mesures d'adaptation requises et les objectifs d'emploi pertinents étaient jugées être de première importance pour les personnes ayant des troubles d'apprentissage.

Différents services de soutien et de formation à des fins de préparation à l'emploi sont actuellement offerts par l'intermédiaire d'Ontario au travail, du POSPH et d'autres programmes provinciaux. Cependant, dans nos discussions, certaines personnes nous ont dit avoir été aiguillés vers des cours de formation qui ne leur ont pas permis d'obtenir un emploi. Des femmes ont déclaré avoir reçu une formation à titre de préposées aux services de soutien aux personnes dans des endroits où il n'y avait aucune demande pour de tels services. Des immigrants hautement qualifiés ont dit qu'on leur avait fait suivre des cours de rédaction de curriculum vitae, ce dont ils n'avaient nul besoin.

Les gens ont mentionné tout un éventail de services d'emploi et de soutien connexe qui pourraient les aider. Certains de ces services sont déjà offerts, mais ils ne sont pas disponibles dans l'ensemble de la province, et l'accessibilité à ces services pour les personnes handicapées laisse à désirer. Voici certains des services et des mesures de soutien mentionnés :

- Davantage de programmes de stabilisation et de préparation à l'emploi afin d'évaluer et de renforcer des compétences comme les communications, les rapports sociaux, la planification et la gestion du temps.
- Un meilleur accès aux cours de lecture et de calcul de base, aux cours permettant d'achever les études secondaires et à des programmes de formation en fonction de la demande sur le marché du travail local.
- Davantage de services de formation en cours d'emploi et de mentorat, de stages et d'occasions d'élaborer un réseau de personnes-ressources, surtout dans le cas des professionnels ayant suivi une formation à l'étranger et des autres nouveaux arrivants.
- Un soutien prolongé après l'obtention d'un emploi, par exemple les services de formateurs en milieu de travail et un accès continu à des chargés de dossiers pendant une période de six à douze mois après le début de l'emploi.

- Un soutien accru en ce qui touche les solutions se substituant à l'emploi traditionnel, comme l'emploi autonome, en particulier pour les personnes handicapées, ainsi que les entreprises sociales œuvrant pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou qui sont socialement marginalisées.

Dans certaines présentations, on recommandait qu'un soutien soit offert aux bénéficiaires de l'aide sociale afin qu'ils puissent faire des études postsecondaires à temps plein. Les auteurs de ces présentations faisaient valoir qu'il fallait faire des études supérieures pour obtenir un emploi durable et pour devenir autonome sur le marché du travail actuel, surtout dans le cas des gens ayant une famille à faire vivre ou des personnes handicapées qui ont été absentes du marché du travail pendant une longue période. Différentes approches ont été proposées à cet égard, comme la possibilité pour les bénéficiaires de recevoir le plein montant de leurs prestations d'aide sociale tout en recevant un prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), ou encore l'exemption de l'allocation de subsistance accordée par le RAFEO dans le calcul du revenu lorsque la personne est bénéficiaire d'Ontario au travail.

Le programme Ontario au travail tel qu'il est conçu actuellement ne répond pas aux besoins des gens qui doivent surmonter de multiples obstacles à l'emploi. Ces personnes ne sont pas suffisamment « handicapées » pour être admissibles au POSPH, mais le programme Ontario au travail, orienté vers l'emploi, ne les aide pas à surmonter les obstacles profondément enracinés qui se dressent devant eux, obstacles qui, selon notre expérience consistent principalement en problèmes de toxicomanie et en problèmes de santé mentale non diagnostiqués et non traités. [...] Ces clients et les travailleurs d'Ontario au travail qui s'en occupent sont coincés entre, d'une part, les attentes inappropriées de ce programme au chapitre de l'emploi, et d'autre part les lacunes sur le plan des services communautaires et le manque de temps pour fournir l'aide nécessaire.

—DISTRICT OF THUNDER BAY
SOCIAL SERVICES ADMINISTRATION BOARD

Ainsi que cela a été indiqué par beaucoup de participants et dans beaucoup de présentations, il faut offrir des services plus intensifs pour combler les besoins des personnes faisant face à de multiples obstacles à l'emploi et qui reçoivent dans certains cas de l'aide sociale depuis de nombreuses années. Certains gestionnaires des services municipaux regroupés (GSMR) estimaient que 70 % à 80 % de leurs clients d'Ontario au travail étaient aux prises avec de multiples obstacles à l'emploi.

Il y a des GSMR et des conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS) du Nord de l'Ontario qui nous ont dit qu'il faudrait appliquer un modèle de « gestion de cas intensive » dans le cadre du programme pour les gens ayant de multiples obstacles à surmonter, et que des ressources financières provinciales additionnelles seraient requises pour offrir un tel soutien. Des GSMR, des CADSS et d'autres intervenants ont recommandé que des programmes complémentaires, comme l'Initiative de traitement de la toxicomanie (ITT) et le projet pilote Du refuge au logement, soient étendus à l'ensemble des collectivités de la province.

L'Ontario Native Welfare Administrator's Association recommandait que l'ITT soit étendue à tous les sites de services d'aide à l'emploi destinés aux membres des Premières nations, en raison de besoins pressants reliés à la santé mentale et à la toxicomanie. L'association soulignait que, dans les centres urbains, il faut offrir des services destinés expressément aux Autochtones afin d'améliorer les résultats des traitements pour les problèmes de santé mentale et de toxicomanie.

Les participants des régions rurales ont décrit les difficultés entourant l'accès aux services d'emploi et aux services de soutien connexes. Ils ont insisté sur l'importance de l'accès en ligne et des bureaux satellites.

Beaucoup de personnes handicapées, d'organismes œuvrant pour les personnes handicapées et de responsables de services d'emploi travaillant avec des personnes handicapées ont déclaré que l'amélioration des résultats au chapitre de l'emploi n'était pas l'objectif premier du POSPH. Les personnes ayant commenté le volet Soutien de l'emploi du POSPH ont dit pour la plupart que ces mesures permettaient à certaines personnes prêtes à travailler de trouver un emploi, mais elles recommandaient aussi que le mandat du programme soit élargi et que son financement soit accru de manière à englober des aspects comme les évaluations, la préparation à l'emploi, la formation et la poursuite des études.

Nous avons entendu des opinions partagées concernant le modèle de financement fondé sur les résultats qui est utilisé dans le cadre de ce programme; ce modèle

consiste à payer des fournisseurs de services pour qu'ils trouvent un emploi à des personnes handicapées et qu'ils les aident à conserver leur emploi. Le modèle est axé sur l'obtention de résultats et sur l'offre d'un soutien continu au travail, mais les plafonds applicables au financement pourraient inciter à aider surtout les personnes qui demanderont le moins d'efforts. L'Ontario Disability Employment Network (ODEN) et d'autres fournisseurs de services d'emploi ont décrit comment ils combinent des ressources financières de sources variées pour essayer de répondre aux besoins de leurs clients. L'ODEN a mentionné cinq sources de financement au titre des services d'emploi pour les personnes handicapées : la *Loi sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement*, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le volet Soutien de l'emploi du POSPH, Emploi Ontario, et le Fonds d'intégration fédéral. Cela signifie que les fournisseurs de services d'emploi doivent consacrer beaucoup de temps à la gestion et au rapprochement des différentes modalités de financement du programme.

Les personnes handicapées attendent bien davantage d'elles-mêmes que le gouvernement ne le fera jamais.

— PARTICIPANT À UNE RENCONTRE

Différentes présentations et opinions exprimées ont porté sur le premier résultat visé par l'examen, plus particulièrement les attentes raisonnables et les mesures de soutien nécessaires à l'emploi pour les personnes handicapées, y compris les exigences au chapitre des traitements et de la participation. On convenait généralement que ces exigences ne devraient pas être obligatoires dans le cas des personnes handicapées. Il a été mentionné que les décisions relatives aux traitements ont un caractère personnel et qu'il y aurait beaucoup plus de personnes handicapées qui participeraient volontairement et aussi pleinement que cela leur serait possible au marché du travail si l'on éliminait les obstacles et si l'on offrait le soutien nécessaire.

Le programme d'aide sociale devrait être axé à la fois sur l'emploi et sur la dimension sociale. Même si l'on convient généralement que le résultat visé consiste à aider une personne à trouver un emploi puis à le conserver, le cheminement que cela représente et sa durée dépendent de nombreuses variables. Dès lors, il

faut que l'objectif véritable et reconnu du programme consiste à accroître l'employabilité des participants.

—ONTARIO NATIVE WELFARE ADMINISTRATOR'S ASSOCIATION

Les représentants des Premières nations nous ont parlé du cheminement de guérison de leur peuple et de leurs collectivités dans le prolongement de la relation passée entre les Premières nations et le Canada aux termes de la *Loi sur les Indiens*, sans oublier toute la question des pensionnats indiens. De nombreuses collectivités des Premières nations veulent disposer d'une marge de manœuvre afin de définir leurs programmes d'emploi, de manière qu'ils rendent mieux compte de ce contexte particulier. Leurs représentants ont dit que les services et le soutien devraient être adaptés à leur culture, élaborés à l'intérieur de la collectivité et conformes aux structures locales. Les services et le soutien devraient en outre être intégrés aux autres politiques et programmes associés au développement social et économique des Premières nations, et être rattachés à l'économie locale et aux efforts en vue d'offrir des emplois durables.

L'Ontario Native Welfare Administrator's Association a recommandé que la participation à des activités de développement culturel ou communautaire soit prise en compte à titre d'élément du continuum d'activités reliées à l'emploi dans le cadre d'Ontario au travail, étant donné que cela contribue à améliorer la préparation à l'emploi et que cela peut aider les personnes devant composer avec des problèmes de santé mentale, des traumatismes ou des toxicomanies que l'on doit traiter avant qu'elles puissent commencer à travailler. Les activités de cette nature peuvent aussi concourir grandement à l'amélioration du bien-être des personnes et des collectivités où les perspectives d'emploi sont limitées.

Selon des témoignages que nous avons entendus, les possibilités d'emploi trop maigres sur les réserves, dans certaines villes du Nord et dans des collectivités situées à proximité de nombre de Premières nations peuvent constituer un obstacle pour les Autochtones qui cherchent un emploi mais qui ont des réticences à quitter leur collectivité culturelle. En effet, pour certains membres des Premières nations, quitter sa collectivité pour occuper un emploi dans un environnement culturel autre peut être difficile. La discrimination ajoute à cette difficulté et constitue un obstacle additionnel dans le cas des membres des Premières nations qui entrent sur le marché du travail.

Accès aux services et au soutien

De nombreuses personnes ont émis des commentaires sur l'assemblage disparate de programmes d'emploi provinciaux qui sont actuellement offerts par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités – par l'entremise d'Emploi Ontario (EO) –, le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, Ontario au travail, des fournisseurs de services d'emploi à but non lucratif, etc. Cette situation est source de confusion pour les bénéficiaires de l'aide sociale, les employeurs et les fournisseurs de services; de plus, elle donne lieu à une concurrence entre fournisseurs de services d'emploi, à des chevauchements ou au contraire à des lacunes au chapitre des services, de même qu'à des pertes d'efficience, en raison par exemple de coûts engagés en double.

Dans le but de rationaliser l'éventail de programmes d'emploi offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et faciliter les renvois, certaines municipalités et d'autres intervenants recommandent que les agents d'Ontario au travail établissent un partenariat clair avec les fournisseurs de services locaux d'EO. De l'avis de certains, une entente pourrait être établie entre le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités en ce qui touche la définition des rôles et responsabilités respectifs des intervenants. Par exemple, les municipalités et les Premières nations pourraient offrir des services de gestion de cas intensive au regard des personnes faisant face à de multiples obstacles à l'emploi et référer les personnes prêtes à travailler à EO ou, dans le cas des Premières nations, aux services de soutien disponibles dans le cadre de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA) de l'administration fédérale.

Les participants ont proposé différentes modalités pour améliorer la coordination des services d'emploi. Par exemple, les municipalités pourraient assurer la prestation de l'ensemble des services d'emploi d'EO et des services d'ordre municipal d'Ontario au travail, tandis que les Centres de ressources en emploi pourraient être regroupés avec ceux d'Ontario au travail; ou encore, on pourrait établir un réseau officiel regroupant tous les fournisseurs de services d'emploi locaux afin de permettre l'échange de renseignements.

On mentionnait dans certaines présentations qu'il devrait y avoir des points d'accès uniques au sein des collectivités, et que ces points d'accès devraient être appelés par exemple « Services d'emploi » plutôt que « Ontario au travail ». De tels points d'accès offriraient des services de soutien du revenu ainsi que des services de soutien à l'emploi et à la formation, et ce, à l'ensemble des Ontariens, qu'ils

soient ou non bénéficiaires de l'aide sociale. Une telle approche servirait à offrir le même niveau de service à tous les chercheurs d'emploi ainsi qu'à éliminer les préjugés associés au fait de recevoir de l'aide sociale. Par contre, on disait aussi craindre que la transition vers un modèle de service selon une formule de guichet unique réduise la marge de manœuvre disponible et la capacité à adapter le soutien en fonction des besoins de chacun.

Outre la fragmentation des services, de nombreux participants ont mentionné le grand nombre de cas que doit traiter chaque chargé de dossiers, ce qui constitue un obstacle important lorsque l'on veut offrir aux gens une aide personnalisée. Dans sa présentation, le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), qui représente de nombreux chargés de dossiers d'Ontario au travail, mentionne que la majorité des chargés de dossiers ont de 150 à 200 clients dont ils doivent gérer le dossier. Pour sa part, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) qui représente les chargés de dossiers du POSPH, indique dans sa présentation que ces derniers doivent gérer le dossier de 230 à 380 clients.

Un nombre aussi élevé de cas à traiter, jumelé à la nécessité d'appliquer des règles aussi variées (ce dont il est question au chapitre 3), constitue une source de stress pour les employés en question, et il devient extrêmement difficile pour eux d'offrir un soutien personnalisé. De nombreuses personnes recevant de l'aide sociale, en particulier les bénéficiaires du POSPH, ont fait part d'expériences négatives dans le cadre de leurs rapports avec les chargés de dossiers.

Travailler avec les employeurs

Bon nombre de formateurs en milieu de travail continuent d'adopter, dans leurs rapports avec les propriétaires d'entreprises, une approche désuète et inefficace de sollicitation qui fait appel à la bonne volonté de ces propriétaires ou qui est fondée sur l'argument voulant que le client dont la candidature leur est proposée sera un bon employé pour eux. À moins que le candidat soit vraiment qualifié pour l'emploi et que l'employeur cherche activement quelqu'un pour combler un poste, cette approche va échouer. Les analyses de rentabilisation fonctionnent, pas la charité.

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

Les représentants des employeurs ont insisté sur l'importance que les organismes de services d'emploi mettent l'accent non seulement sur les besoins des clients mais aussi sur ceux des entreprises. Ainsi que le mentionnait un employeur, un organisme à l'écoute est un organisme efficace. On a aussi noté qu'il est essentiel que les fournisseurs de services d'emploi comprennent le mode de fonctionnement et les besoins particuliers des entreprises. À titre d'exemple, les petites et moyennes entreprises ont indiqué avoir besoin de candidats présélectionnés et possédant déjà une formation. Certaines entreprises de plus grande taille ont précisé pour leur part préférer offrir elles-mêmes une formation en cours d'emploi.

Dans certaines présentations, on recommandait de hausser le nombre de postes d'agents responsables de la liaison avec les employeurs et de prospecteurs d'emploi dans les bureaux d'Ontario au travail et du POSPH ainsi que dans les organismes de services d'emploi. Les titulaires de ces postes remplissent le rôle d'intermédiaires et communiquent proactivement avec les employeurs; ils sont ainsi à même de comprendre les besoins de ces derniers, de leur proposer des candidats appropriés et de fournir, après l'embauche, des conseils et de l'aide tant aux employeurs qu'aux employés. Différents employeurs ayant embauché des bénéficiaires du POSPH ont déclaré que la formation en cours d'emploi et le maintien de relations constantes avec le fournisseur de services d'emploi ou le prospecteur d'emploi étaient d'importants facteurs pour assurer que le placement d'employés porte fruit.

Les discussions avec les employeurs ont permis d'établir clairement que ceux-ci, à l'instar des personnes recevant de l'aide sociale, ont des besoins variés. Il n'y a pas de formule unique et universelle permettant de mettre en relation les bénéficiaires de l'aide sociale et les employeurs éventuels ou de fournir un soutien efficace aux deux parties. Il faut plutôt disposer d'un ensemble d'outils ou d'approches, par exemple des renseignements, des conseils techniques et des incitations financières, comme des subventions salariales et des crédits d'impôt.

Selon certains employeurs, l'offre d'incitations financières aux petites et moyennes entreprises aiderait ces dernières à assumer les coûts de recrutement et de formation associés à l'embauche de bénéficiaires de l'aide sociale. Ainsi, on a recommandé que les mesures incitatives dont est assorti le programme de placement d'Ontario au travail soient offertes sur une période plus longue. Ce programme fournit un soutien au maintien en poste durant une période pouvant aller jusqu'à six mois ainsi que des mesures incitatives d'une valeur pouvant atteindre 4 500 \$ aux employeurs qui embauchent des bénéficiaires d'Ontario au

travail. On recommandait aussi la création d'un fonds pour aider les petits employeurs à assumer les coûts associés aux mesures d'adaptation en milieu de travail à l'intention des personnes handicapées. D'autres employeurs ont dit ne pas préconiser les subventions salariales et autres formes d'incitations financières, estimant que, si un employeur embauche une personne, c'est parce que cela est justifié par une bonne analyse de rentabilisation.

Il y a aussi des employeurs qui ont parlé de l'efficacité des approches fondées sur les relations entre entreprises. Par exemple, par l'intermédiaire du programme Global Experience at Work de la Chambre de commerce de l'Ontario, les chambres de commerce locales mènent des activités de sensibilisation auprès des employeurs de leurs collectivités pour les inciter à embaucher des professionnels ayant suivi une formation à l'étranger. Ce programme pourrait servir de modèle pour élargir les perspectives d'emploi des bénéficiaires de l'aide sociale. On a aussi donné l'exemple de l'Ontario Disability Employment Network Champion's League, qui fait la promotion des avantages associés à l'embauche de personnes handicapées auprès d'autres propriétaires et exploitants d'entreprises.

Il y a eu d'autres recommandations de la part des employeurs, dont l'établissement d'un portail commun où afficher des offres d'emploi, la segmentation des fournisseurs de services d'emploi par secteur industriel, l'élargissement de la portée des modèles de financement qui associent le financement des services d'emploi à la conservation des emplois plutôt qu'au nombre de personnes ayant obtenu un emploi, et l'élaboration de normes de pratique à l'intention des fournisseurs de services d'emploi.

La formation professionnelle et la formation portant sur les aptitudes à la vie quotidienne doivent être déterminées en fonction de la situation régionale et en consultation avec les employeurs, les chambres de commerce, les associations industrielles, les agences de développement économique et les conseils de formation locaux, ainsi peut-être qu'avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Il faudrait se pencher sur les possibilités de formation conjointe avec des partenaires communautaires afin d'offrir une formation axée sur les compétences particulières qui sont requises pour pouvoir trouver du travail au niveau local.

—COMTÉ DE HASTINGS

Nous avons entendu les témoignages de représentants d'un certain nombre de municipalités et de fournisseurs de services d'emploi à but non lucratif qui travaillent efficacement avec les employeurs de leurs collectivités aux fins d'offrir des emplois appropriés aux bénéficiaires de l'aide sociale. L'un des facteurs essentiels à leur réussite consiste à établir des relations avec les employeurs locaux et à bien connaître le marché du travail local. Dans plusieurs présentations, il était proposé que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités fournisse des renseignements plus adéquats au sujet des besoins actuels et futurs sur le marché du travail.

Plusieurs municipalités demandaient dans leurs présentations que l'on repense l'aide sociale en tant que stratégie de perfectionnement des travailleurs. On assurerait une concordance entre, d'une part, les besoins des marchés du travail locaux, et d'autre part la formation et les services de soutien offerts aux bénéficiaires d'Ontario au travail, de sorte que ces derniers soient plus à même de trouver et de conserver un emploi durable.

Chapitre 2 : Structure de prestations appropriée

L'examen fera des recommandations qui permettront au gouvernement de mettre sur pied une structure de prestations adéquate qui diminue les obstacles et aide les gens à s'intégrer au marché du travail et à y rester.

– TIRÉ DU CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'EXAMEN

Ce que nous avons entendu...

Les taux d'aide sociale actuels constituent l'un des principaux défis en matière de services aux personnes dans la province. Un revenu insuffisant (taux d'aide sociale, salaire minimum vital, meilleure sécurité du revenu) et une situation de pauvreté absolue empêchent les particuliers et les familles de se sortir d'une situation de crise pour rétablir leur santé mentale et physique, participer à la vie communautaire, disposer d'un logement sécuritaire et abordable, et trouver un emploi rémunérateur.

–SERVICES COMMUNAUTAIRES, VILLE DE HAMILTON

De nombreuses personnes ont déclaré à la Commission que les taux d'aide sociale sont trop bas, qu'il s'agisse de l'aide d'Ontario au travail ou de celle du POSPH. Beaucoup de commentaires portaient expressément sur le caractère inadéquat des taux d'aide dans le cas des adultes célibataires qui sont bénéficiaires d'Ontario au travail. Selon les estimations de Santé publique Ottawa, un célibataire vivant à Ottawa peut s'attendre à payer 254 \$ par mois pour bien s'alimenter et 715 \$ pour louer un studio. S'il compte sur Ontario au travail et sur les crédits d'impôt, il lui manquera 334 \$ chaque mois. Selon ces mêmes estimations, une famille de quatre personnes ayant des enfants âgés de plus de six ans peut s'attendre à payer 759 \$ pour un panier

d'aliments nutritifs et 1 227 \$ pour son loyer; en tenant compte d'Ontario au travail, des prestations pour enfants et des autres crédits d'impôt auxquels elle pourrait avoir droit, Santé publique Ottawa estime qu'il ne lui resterait, après avoir payé ces coûts, que 25 \$ en tout et partout.

Les gens ayant fait l'expérience de l'aide sociale disent que les frais de logement constituent le principal obstacle lorsque l'on veut boucler son budget. Ils ajoutent qu'un logement stable et sécuritaire est le facteur le plus important aux fins de stabiliser leur existence avant de commencer à chercher du travail. Bon nombre ont indiqué que les taux devraient tenir compte des variations régionales dans les coûts de logement ainsi que du coût d'autres produits et services de première nécessité, comme les aliments, les vêtements et les transports.

On a indiqué que le taux de base devrait tenir compte du coût des transports et du téléphone (et parfois aussi de l'accès à l'Internet). Certains ont recommandé que l'on tienne compte du coût des transports en accordant des laissez-passer de transports en commun à coût réduit ou des subventions. Il a été recommandé aussi que le POSPH couvre directement le coût des transports dans le cas de personnes handicapées qui mènent des études, des activités bénévoles ou d'autres activités communautaires. À l'heure actuelle, les personnes handicapées doivent à cette fin faire appel à Ontario au travail.

La proposition consistant à accorder un supplément mensuel de 100 \$ au titre d'aliments sains à tous les adultes bénéficiaires d'Ontario au travail ou du POSPH a été bien reçue. On recommandait aussi un tel supplément pour donner suite à la prédisposition des membres des Premières nations à faire du diabète ainsi que pour tenir compte du coût élevé des aliments dans les collectivités nordiques et éloignées. Dans l'une des présentations, on retrouvait des photos des prix des aliments dans la seule épicerie du coin : 5,69 \$ le kilo de bananes, 67,39 \$ la boîte de 116 couches pour bébés et 17,69 \$ le sac de dix livres de pommes de terre.

De nombreuses personnes ont indiqué que les taux devraient être associés plus étroitement au coût de la vie, en mentionnant en particulier le coût locatif moyen établi par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et le « coût d'un panier de provisions nutritif » déterminé par les unités de Santé publique Ontario. Certaines personnes ont indiqué que les taux devraient être supérieurs au seuil de pauvreté, mais aucun consensus ne

s'est dégagé sur la manière de définir la pauvreté ou le caractère adéquat des prestations.

Certaines présentations reprenaient l'idée de créer un conseil indépendant d'établissement des taux d'aide sociale, mise de l'avant dans un projet de loi d'initiative privée déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario en 2007. Ce conseil présenterait chaque année des recommandations au gouvernement concernant les taux, en se fondant sur l'analyse du coût de la vie. On a pu observer un vaste soutien en ce qui touche la possibilité de mettre à jour les taux sur une base annuelle, en se fondant sur l'Indice des prix à la consommation ou un mécanisme similaire.

Certains ont recommandé que des prestations et avantages supplémentaires soient prévus pour répondre à des besoins particuliers, par exemple un fonds d'aide aux femmes qui veulent fuir la violence familiale. D'autres recommandaient qu'un financement adaptable soit accordé pour répondre aux besoins des gens à mesure qu'ils surviennent, par opposition à des prestations spéciales prédéterminées.

Le caractère suffisant des prestations et de l'aide est un facteur central dans la décision d'une femme vivant dans une situation de violence de partir ou non. Lorsque l'aide est si faible qu'elle couvre à peine les frais d'hébergement et qu'il n'est même pas possible de se procurer des aliments nutritifs, les femmes dans une telle situation ne partent pas.

—FONDATION CANADIENNE DES FEMMES

Des organismes œuvrant pour les personnes handicapées ont exhorté la Commission à prendre en considération, dans le contexte de toute nouvelle structure de prestations, les coûts additionnels associés au fait d'avoir une déficience. Il peut s'agir de coûts directs (équipement, fournitures médicales, etc.) ou indirects (par exemple, le fait que les activités de la vie quotidienne prennent plus de temps à accomplir). Ces organismes comprennent qu'il est difficile d'évaluer de tels coûts, étant donné que les déficiences varient et sont particulières à chaque personne, et ils recommandent que l'État travaille en partenariat avec eux et avec des personnes ayant connu cette situation afin de définir une méthode d'évaluation des coûts.

Il étant mentionné dans les présentations que, compte tenu des multiples obstacles à l'emploi qui se posent aux personnes handicapées, le soutien du revenu accordé par le POSPH constitue la principale source de revenu pour bien des gens. Certains ont recommandé que les taux applicables à long terme soient haussés afin de ne pas se cantonner aux besoins de base mais de couvrir aussi des besoins comme le remplacement ou la réparation des biens de base des ménages, comme l'ameublement, les ustensiles, les articles de literie, les vêtements d'hiver et les petits électroménagers. L'une des idées mises de l'avant consistait à porter l'aide du POSPH à un niveau comparable au soutien offert aux aînés qui n'ont pas d'autres revenus.

Pour la plus grande partie des personnes ayant une déficience intellectuelle, le POSPH ne constitue pas un dernier recours mais plutôt une étape à franchir au sein de la collectivité. Ce programme est leur seule source de revenu, et il constitue le moyen pour ces personnes d'acquérir les compétences psychosociales qui leur permettront d'atteindre l'indépendance. On ne peut pas prendre pour acquis qu'il y a d'autres voies d'accès à du financement ou à du soutien.

—COMMUNITY LIVING TORONTO

Il était mentionné dans différentes présentations qu'un régime de rente non contributif (du genre de celui proposé par le Caledon Institute¹) ou un crédit d'impôt remboursable constitueraient de meilleurs moyens de structurer les prestations d'invalidité dans une optique de sécurité du revenu pour les personnes handicapées qui sont incapables de travailler. L'Association canadienne pour la santé mentale – Ontario, la Société de schizophrénie de l'Ontario et d'autres intervenants ont indiqué ne pas être en faveur d'un programme de rente ou d'une prestation distincte pour les personnes gravement handicapées qui sont en principe incapables de travailler, faisant valoir qu'une approche qui opère une division entre les gens selon la gravité

¹ Michael Mendelson, Ken Battle, Sherri Torjman et Ernie Lightman, Caledon Institute of Social Policy, *A basic income plan for Canadians with severe disabilities*, Caledon Institute of Social Policy, 2010. Tiré du site Internet du Caledon Institute of Social Policy : <http://www.caledoninst.org/Publications/PDF/906ENG.pdf>.

de leur déficience ne peut rendre compte de la nature épisodique et non linéaire du recouvrement de la santé mentale.

La plupart des organismes œuvrant pour les personnes handicapées ont soutenu que la structure de prestations ne devrait pas viser à établir une distinction entre les personnes qui peuvent travailler et celles qui ne le peuvent pas. L'un de ces organismes a souligné qu'il n'existait pas de distinction de cet ordre dans la vie des personnes handicapées. Ces organismes ont mentionné qu'une déficience est rarement un état statique et qu'il y a trop d'autres facteurs qui contribuent à déterminer si une personne peut ou non travailler, y compris la discrimination et certains autres obstacles à l'emploi. Par contre, d'autres intervenants estimaient important de faire une telle distinction, de sorte que les personnes incapables de travailler reçoivent un soutien du revenu suffisant et puissent vivre dans la dignité.

De nombreux participants estimaient que les exemptions applicables au revenu à l'heure actuelle sont trop basses, estimant que des taux aussi bas dissuadent les gens de chercher un emploi, de hausser leurs heures de travail ou de poser d'autres gestes pour améliorer leur sort, même modestement. Différentes solutions ont été proposées, par exemple faire passer de 50 % à 75 % le taux d'exemption du revenu, ou encore établir un taux uniforme après quoi débiterait la réduction progressive des prestations d'aide sociale.

À l'heure actuelle, les personnes qui commencent à recevoir des prestations d'Ontario au travail doivent attendre trois mois avant de pouvoir conserver un revenu de travail. Il était fortement recommandé d'éliminer cette exigence. On suggérait aussi dans certaines présentations que les personnes puissent conserver une part plus importante de leurs revenus si cette part additionnelle était versée dans un compte d'épargne afin de pouvoir composer avec une situation d'urgence ou d'assumer les coûts qui surviennent lorsqu'une personne cesse d'être bénéficiaire de l'aide sociale.

Certaines personnes partageaient l'opinion selon laquelle les salaires offerts sur le marché, jumelés aux avantages sociaux accordés par l'employeur ou offerts à tous, doivent être supérieurs aux prestations et autres avantages de l'aide sociale. Le but est d'inciter ainsi les gens à travailler. De nombreuses personnes ont recommandé que l'on continue de hausser le salaire minimum, notamment dans le but d'assurer un juste équilibre entre la suffisance du revenu et l'incitation au travail.

Plusieurs auteurs de présentations remettaient en question la manière dont ce point était exposé dans le document de discussion de la Commission. Ils estimaient que l'on y opposait pauvres et très pauvres, et que les salaires des travailleurs à faible revenu ne constituent pas un point de comparaison approprié. Certains ont dit que l'on ne pourrait jamais apporter de réponse parfaitement appropriée à la sempiternelle question du juste équilibre entre la suffisance du revenu et l'incitation au travail.

Si l'élimination des désincitations à l'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale met par contraste en lumière la situation des personnes occupant un emploi mal rémunéré qui n'ont pas droit à des mesures de soutien similaires à celles offertes à ce bénéficiaires, la solution ne doit pas consister à éliminer les mesures de soutien en question. Cette situation devrait plutôt amener les administrations fédérale et provinciale à tenir compte également de ces travailleurs particuliers, de sorte que des programmes nouveaux ou bonifiés puissent être mis de l'avant.

— EMPLOYMENT CENTRE COUNCIL
LONDON-MIDDLESEX

De nombreux participants ont recommandé que la protection au titre des soins dentaires qui est accordée aux adultes dans le cadre d'Ontario au travail soit offerte de façon uniforme à l'échelle de la province et corresponde à celle fournie par le POSPH.

Le risque de perdre cette protection et d'autres prestations ou services de santé était souvent mentionné comme étant une importante désincitation à délaisser les programmes d'aide sociale. Les prestations complémentaires de santé associées à un emploi sont offertes pendant une période pouvant atteindre douze mois aux personnes admissibles qui cessent d'être bénéficiaires d'Ontario au travail afin d'occuper un emploi qui n'est pas assorti d'avantages sociaux offerts par l'employeur. Or, il était indiqué dans certaines présentations que cette prestation n'est pas toujours appliquée comme il se doit d'une municipalité à l'autre et qu'il existe une certaine confusion concernant la procédure de demande.

Les personnes qui cessent d'être bénéficiaires du POSPH afin d'occuper un emploi peuvent continuer de recevoir des prestations de santé, sauf si leur employeur leur offre des prestations similaires, que ce soit dès le début de leur emploi ou subséquemment; cependant, bon nombre de gens ne semblaient pas être au courant de la chose ou ne croyaient pas que leurs prestations continueraient d'être offertes.

Un consensus s'est dégagé lors de nos discussions concernant le fait que tous les Ontariens à faible revenu, qu'ils reçoivent ou non de l'aide sociale, devraient avoir droit à des avantages sociaux comme la couverture des médicaments sur ordonnance, les soins dentaires et les soins de la vue (certains y incluant les lunettes).

La plupart des emplois sont temporaires et ne sont pas assortis d'avantages sociaux, ce qui signifie que, bien souvent, vous vous retrouvez en plus mauvaise situation si vous travaillez. Il ne faut pas nous exclure immédiatement des programmes. Une aide financière peut être disponible au départ, mais cela n'est d'aucune utilité à plus long terme.

—EXTRAIT D'UNE CONVERSATION COMMUNAUTAIRE

Les auteurs de nombreuses publications prônaient également l'instauration d'une prestation de logement pour toutes les personnes à faible revenu, cette prestation étant versée indépendamment du système d'aide sociale. Plusieurs personnes ont recommandé que l'on envisage l'établissement d'un revenu annuel garanti pour s'assurer que chacun dispose d'un revenu de base garanti.

Les participants avaient des opinions partagées en ce qui touche les prestations accordées par le truchement du régime fiscal, selon la formule adoptée à l'égard de la Prestation ontarienne pour enfants. Ceux en faveur d'une telle approche considéraient qu'il s'agissait d'une façon de traiter équitablement l'ensemble des personnes à faible revenu et d'éliminer les préjugés associés à l'aide sociale. Par contre, certains organismes s'inquiétaient en raison de toutes les personnes, surtout des personnes à faible revenu, qui ne produisent pas de déclaration de revenus, que ce soit parce que leur situation financière a été compliquée par le passé ou parce qu'ils manquent de connaissances à ce sujet. Les représentants des Premières

nations ont en outre souligné que les personnes qui ne sont pas tenues de produire des déclarations de revenus risquent fort de ne pas pouvoir se prévaloir de crédits d'impôt, et ils recommandaient que des solutions de rechange soient prévues pour que les prestations et autres avantages puissent être offerts directement aux familles.

Chapitre 3 : Système plus facile à comprendre

L'examen fera des recommandations qui permettront au gouvernement de simplifier les règles relatives au revenu et à l'avoir pour améliorer l'équité afin que l'aide sociale soit plus facile à comprendre et à administrer.

—TIRÉ DU CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'EXAMEN

Ce que nous avons entendu...

Nous devons créer un système moins normatif. Ce système doit être assez souple pour donner suite aux besoins des particuliers... Dans sa version remaniée, le système doit reposer sur la philosophie d'un véritable partenariat entre les bénéficiaires de l'aide sociale et les agents de prestation des services.

—RÉGION DE PEEL, CONVERSATION COMMUNAUTAIRE

Simplifier la surveillance du niveau d'admissibilité. Par exemple, restreindre la non-divulgence des prestations pour cause de défaut de produire l'information exigée aux seules circonstances mettant en cause de graves problèmes quant à l'admissibilité actuelle; éliminer la déclaration de revenu s'il n'y a pas de revenu; et diminuer l'examen continu de la documentation pour en arriver à un niveau pratique.

—FÉDÉRATION DU TRAVAIL DE L'ONTARIO

Un thème a souvent été invoqué au cours de nos discussions : l'importance colossale accordée au suivi de l'admissibilité et de la conformité dans le

système d'aide sociale. Face à cet état de choses, de nombreuses personnes ayant l'expérience de l'aide sociale ont affirmé se sentir comme des « tricheuses » tout simplement parce qu'elles nécessitent un soutien. Les administrateurs et les travailleurs de première ligne ont été saisis par le stress et éprouvé un sentiment de frustration devant la nécessité d'appliquer un nombre si important de règles alors qu'ils souhaitent canaliser leurs efforts vers l'appui aux personnes afin d'améliorer leur vie. Les participants des divers secteurs ont affirmé, à partir de points de vue nombreux et différents, qu'un changement de culture est nécessaire avant de changer quoi que ce soit d'autre.

De nombreux participants se sont exprimés sur la complexité du système d'aide sociale, lequel complique la démarche des personnes dans le besoin qui doivent comprendre ce système et absorbe le temps des travailleurs sociaux qui doivent l'appliquer. Au dire de certains administrateurs du programme Ontario au travail, ces derniers peuvent consacrer jusqu'à 70 % de leur temps à appliquer les règles, ce qui leur laisse peu de temps pour cerner les entraves auxquelles les personnes font face et aider celles-ci à accéder aux services et soutiens opportuns.

L'information que le travailleur doit comprendre et relativement à laquelle il doit appliquer les règles – allant de l'interprétation des rapports d'Equifax aux diverses lois du gouvernement, en passant par l'analyse des valeurs de rachat de l'assurance-vie — est si baroque et si éloignée de ce que le demandeur souhaite, nécessite et peut comprendre, qu'il en résulte un système qui suscite des conflits plutôt que de favoriser les liens.

—LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE

Nous avons reçu plusieurs propositions en faveur de modifications structurelles pour diminuer la complexité du système de prestations. Parmi celles-ci, il y a le regroupement de l'allocation pour besoins essentiels et de l'allocation pour le logement en un montant type destiné à tous les adultes, la prestation d'un soutien du revenu au moyen d'un revenu annuel garanti par le truchement du système fiscal, et le versement de prestations de santé à

toutes les personnes à faible revenu par l'intermédiaire du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou le truchement du système fiscal.

Certaines personnes ont émis des commentaires sur les politiques sous-jacentes qui, à leur avis, étaient injustes ou constituaient des entraves à l'emploi ou à la participation communautaire. D'autres ont attiré l'attention sur le mode d'application de certaines règles, comme l'application incohérente des règles d'une municipalité ou d'un bureau à l'autre. Tant le manque d'uniformité que le besoin de souplesse ont été mis en évidence quant à un bon nombre de règles. En outre, de nombreuses recommandations ont été formulées afin de modifier certaines règles. Quelques exemples figurent dans le présent document.

Il était avancé dans de nombreuses présentations que les règles définissant les relations conjugales sont complexes et envahissantes. On y recommandait que le ministère des Services sociaux et communautaires adopte la définition de « conjoint » telle qu'elle figure dans la *Loi sur le droit de la famille*, tant pour le programme Ontario au travail que le POSPH, de façon à éliminer les questionnaires relatifs à la cohabitation.

Certains bénéficiaires du POSPH ont décrit en quoi la définition du groupe de prestataires fait en sorte qu'ils ne peuvent être considérés comme indépendants financièrement : ils doivent avoir accès aux ressources financières de leur conjoint avant d'avoir droit au POSPH. D'après la Coalition d'action du POSPH, cette règle empêche les personnes d'établir de nouvelles relations parce que le partenaire potentiel ne souhaite ou ne peut assumer la responsabilité financière d'une personne handicapée.

[Je souhaite] être en mesure de vivre en union libre ou marié et continuer de recevoir des prestations d'invalidité sans devoir dépendre de mon conjoint pour obtenir un soutien. En outre, à titre d'exemple, si je devais rencontrer quelqu'un et que les parties prenantes du POSPH menaçaient de supprimer mon revenu et mes prestations parce que mon nouveau conjoint touche un bon revenu, ces parties prenantes seront-elles responsables de mon soutien? Qui prendra la relève à ce chapitre? Quelles sont mes possibilités d'établir une relation?

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

Des modifications à la règle relative aux personnes vivant avec le père ou la mère ont été recommandées à maintes reprises. Cette règle est source de préoccupations en particulier dans les communautés des Premières Nations, où les pénuries de logement risquent d'être flagrantes, de sorte que les jeunes adultes n'ont pour seul choix que de vivre chez leurs parents. Dans certains cas, le fait d'être une personne « à charge » risque de miner la capacité de contribution des jeunes à la vie familiale et communautaire. Les participants issus des Premières Nations se sont prononcés en faveur de l'idée suivante : tout bénéficiaire de l'aide sociale ayant 18 ans devrait être en mesure d'obtenir le plein montant pour répondre aux besoins fondamentaux d'un adulte, le logement étant calculé en conséquence.

Les Premières Nations ont également discuté des interactions négatives entre les interventions du programme Ontario au travail et celles des sociétés d'aide à l'enfance (SAE). À l'occasion, des mères ont constaté une diminution des prestations reçues, au gré des administrateurs, si leurs enfants obtiennent des soins temporaires des SAE. Les Premières Nations ont affirmé que cette règle est appliquée de façon incohérente et injuste, et que tous les parents devraient continuer d'obtenir le plein montant de l'aide sociale, dont le logement pour leurs enfants, afin de maintenir la place qu'occupe l'enfant chez lui pendant que les parents travaillent à la réunification familiale.

De nombreux participants ont affirmé que la pension alimentaire pour enfant ne devrait pas être déduite de l'aide sociale parce que cette pension a pour objet d'être bénéfique aux enfants. En outre, des participants nous ont dit que les règles actuelles ne contraignent pas les femmes à chercher à obtenir une pension alimentaire en situation de violence familiale, mais qu'il est nécessaire de mettre en application cette exemption avec cohérence.

Les interactions négatives entre l'aide sociale et les logements à loyer indexé sur le revenu ont souvent fait l'objet de description dans nos discussions. Les bénéficiaires de l'aide sociale versent un loyer à un taux artificiellement bas, conformément aux barèmes de loyer établis par le gouvernement provincial. S'ils se mettent à travailler, et que leurs gains dépassent un certain montant, leur loyer correspondra alors à 30 % de leur revenu de travail mensuel. Certaines personnes ont affirmé que cette règle a eu pour effet de hausser considérablement leur loyer, même lorsqu'elles se sont mises à travailler à temps partiel seulement. Le fait que le loyer indexé sur le revenu soit fonction des gains bruts et que l'exemption de 50 % des gains au titre de

l'aide sociale ne soit pas prise en compte constitue un autre problème que les personnes ont relevé.

L'interaction entre le Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario (RAFEO) et l'aide sociale a été mentionnée à maintes reprises comme étant une cause de préoccupation. Actuellement, le montant reçu au titre du RAFEO pour payer les frais d'études fait l'objet d'une exemption en tant que revenu dans le cadre du programme Ontario au travail et du POSPH. Si les frais de subsistance des bénéficiaires du POSPH sont couverts par ce dernier programme, les bénéficiaires du programme Ontario au travail doivent pour leur part présenter une demande au titre du RAFEO, tant en ce qui concerne leurs frais de subsistance que leurs frais d'études. La majorité des fonds reçus au moyen du RAFEO sont fournis à titre de prêts remboursables. Or, la capacité des bénéficiaires de l'aide sociale à rembourser de tels prêts d'études a suscité de nombreuses préoccupations. Une solution fréquemment recommandée par les participants consiste à exempter chaque partie de prêt du RAFEO en tant que revenu, ou à permettre aux bénéficiaires du programme Ontario au travail de continuer d'avoir accès aux frais de subsistance par le truchement de l'aide sociale, à l'exemple des bénéficiaires du POSPH.

On a souvent recommandé d'aider les personnes dans le processus de demande de l'aide sociale. Il se peut que certaines personnes n'aient ni les capacités de lecture et d'écriture nécessaires pour remplir elles-mêmes une demande, ni les capacités en informatique ou l'accès à un ordinateur pour présenter une demande en ligne. On a fréquemment proposé l'embauche par le gouvernement provincial et les municipalités de bénéficiaires de l'aide sociale pour jouer le rôle de « navigateurs homologues » aidant les demandeurs et nouveaux bénéficiaires à comprendre le fonctionnement du programme. D'après les participants, cette façon de faire permettrait à des personnes de bénéficier du mentorat d'autres personnes ayant vécu des expériences semblables, tout en créant des occasions d'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

La Commission a entendu de nombreux cas dans lesquels les processus de demande et d'appel au titre du POSPH peuvent sembler déconcertants et l'accès aux médecins spécialistes opportuns, difficile. Durant les processus fastidieux de demandes et d'appels, il se peut que les personnes soient coupées de la réalité du marché du travail, ou de la collectivité dans l'ensemble, et qu'elles n'aient pas accès aux soutiens, dont les services en

matière d'emploi. Certaines personnes handicapées ont affirmé avoir l'impression que le processus les contraignait à se pencher sur ce qu'elles ne peuvent pas faire plutôt que sur ce qu'elles peuvent faire. Certains participants issus des cliniques juridiques communautaires ont fait remarquer qu'ils se consacrent en grande partie dans leur pratique à représenter des personnes qui présentent une demande au titre du POSPH ou interjettent appel des décisions en matière d'admissibilité devant le Tribunal de l'aide sociale.

Pour leur part, les communautés des Premières Nations ont souligné les nombreuses entraves à l'accès au POSPH, notamment le manque de personnel en lien avec le POSPH dans les réserves et les difficultés d'accès aux ressources médicales requises en vue d'obtenir la documentation en bonne et due forme pour les demandes. C'est ainsi que des personnes qui pourraient avoir droit au POSPH choisissent souvent de faire appel aux travailleurs sociaux du programme Ontario au travail au sein de la communauté parce qu'elles connaissent ces derniers et sont davantage à l'aise avec eux. Il peut donc arriver que les travailleurs sociaux du programme Ontario au travail aident les personnes relativement aux demandes et à la correspondance ayant trait au POSPH. Il peut également en résulter ce qui suit : des personnes qui pourraient avoir droit au POSPH ont plutôt accès au programme Ontario au travail, de sorte qu'elles obtiennent un soutien du revenu moindre. La Ontario Native Welfare Administrator's Association (ONWAA) recommande de confier aux Premières Nations l'administration directe du POSPH au sein de leur territoire.

De nombreuses personnes ont formulé des commentaires sur l'Allocation pour régime spécial (ARS). Parmi les modifications recommandées, il y avait le retour aux règles précédentes de l'ARS, l'augmentation du montant de la prestation, et le versement au bénéficiaire admissible d'un taux fixe pour simplifier l'administration. Certaines personnes ont fait valoir qu'il conviendrait d'assurer la prestation de l'ARS par le truchement du système de santé, plutôt que de l'aide sociale, à toute personne à faible revenu qui doit suivre un régime spécial prescrit à des fins médicales.

Je travaille avec des familles qui bénéficient du programme Ontario au travail et, souvent, je dois les aider à composer avec les règles qui s’y rapportent. Trop souvent, des familles recevront par la poste une lettre les informant que leur versement par chèque est suspendu, faute d’avoir fourni les renseignements nécessaires; toutefois, la lettre ne précise pas les renseignements manquants. Cette situation est source de confusion pour les familles qui doivent alors tenter de communiquer avec leur travailleur social en lien avec Ontario au travail. Or, la disponibilité téléphonique de ce travailleur social est restreinte, de sorte qu’il risque d’être très difficile à joindre et, souvent, de ne pas donner suite aux messages laissés dans la boîte vocale. Entre-temps, ces familles sont dépourvues de fonds pour acquitter le loyer et les factures d’électricité, de sorte qu’elles accumulent les arriérés. Souvent, les renseignements manquants sont minimes et les familles pourraient facilement les présenter si elles savaient de quoi il retourne.

—EXTRAIT D’UNE PRÉSENTATION

Tant les bénéficiaires de l’aide sociale que les administrateurs ont formulé des objections quant aux nombreuses lettres générées par ordinateur puis envoyées instantanément aux bénéficiaires. À leur sens, ces lettres constituent un fardeau sur le plan administratif, sont difficiles à comprendre et provoquent un stress considérable chez les clients. On recommande que les renseignements relatifs aux règles, de même que les lettres en lien avec les versements excédentaires ou suspendus, soient rédigés en des mots simples et disponibles en plusieurs langues. Dans certaines réunions, on a également fait part d’exemples où des clients francophones qui habitent des régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* ont reçu de la correspondance en anglais seulement.

Bon nombre de participants ont mis en évidence le problème lié à l’encaissement des chèques d’aide sociale. Les personnes et familles à faible revenu ont tendance à recourir aux services monétaires instantanés ou de prêts sur salaire, lesquels entraînent la facturation de taux d’intérêt élevés et des pénalités pour défaut de remboursement. Les personnes de certaines

communautés des Premières Nations ont affirmé qu'elles sont contraintes de verser des frais élevés d'encaissement de chèques au seul magasin local ou à la personne qui encaisse les chèques moyennant un pourcentage. Parmi les propositions formulées pour régler ce problème, il y a la prise en compte de solution de rechange aux chèques (p. ex., les cartes de débit) et la prestation de services bancaires à faible ou sans coût aux bénéficiaires de l'aide sociale.

L'une des recommandations les plus fréquentes quant au processus de mobilisation consiste en le rapprochement annuel ou trimestriel, plutôt que mensuel, des prestations d'aide sociale. Nombreux sont ceux qui estiment que la répartition des gains sur une période prolongée aura pour effet d'accroître les gains d'efficience administratifs et de diminuer le nombre élevé de versements excédentaires. On a fait remarquer que ceux-ci ne résultent pas essentiellement des erreurs de déclaration, mais qu'ils sont imputables aux fluctuations de revenu au mois, lesquelles entraînent des modifications aux droits. Certains sont d'avis que l'attention prêtée aux versements excédentaires, à titre d'exemple, par le vérificateur général de l'Ontario a laissé à la population l'impression erronée selon laquelle de nombreux bénéficiaires de l'aide sociale abusent du système.

La clause actuelle relative à l'état de santé antérieur et qui restreint l'aide sociale accordée à ceux qui n'ont aucun actif est mauvaise. Elle ne fait que miner la possibilité pour ces personnes de reprendre le dessus, sur le plan fiscal. Tout comme un entrepreneur qui, à l'occasion, a tiré parti de ses actifs personnels pour obtenir des prêts aux entreprises et qui aurait pu facilement connaître le chômage s'il n'avait pu procéder ainsi, nous sommes véritablement en train de détruire l'occasion pour les personnes de reprendre le dessus s'il faut suspendre les versements d'aide sociale jusqu'à ce qu'elles aient cédé toutes leurs possessions. Pouvez-vous concevoir que le gouvernement suspendrait le versement des prestations de Sécurité de la vieillesse à un pensionné jusqu'à ce que les produits de la vente de ses biens soient épuisés? Cette situation serait injuste; or, la situation des bénéficiaires de l'aide sociale ici l'est tout autant!

—EXTRAIT D'UNE PRÉSENTATION

Les participants ont recommandé unanimement que les niveaux d'actif soient augmentés. À l'heure actuelle, les personnes n'ont pas droit au programme Ontario au travail si leurs liquidités sont supérieures à une aide équivalente à environ un mois (599 \$ pour une personne seule). En ce qui a trait au POSPH, la limite des liquidités pour une seule personne est de 5 000 \$. Des personnes ont fait valoir que le plafond de l'avoir bas ne permet pas aux gens d'acquérir la résilience financière leur permettant de composer avec les dépenses imprévues et les événements marquants. De plus, l'épuisement complet de l'actif complique la transition des personnes vers l'emploi.

Diverses propositions ont été faites pour modifier les niveaux d'actif, notamment ramener le plafond de l'avoir du programme Ontario au travail au même niveau que celui relatif au POSPH, éliminer complètement le plafond de l'avoir ayant trait au POSPH, ou le rehausser, conformément à un projet de loi d'initiative parlementaire présenté à l'assemblée législative de l'Ontario en 2010, et qui permettrait aux personnes de conserver leur actif, jusqu'à un niveau raisonnable, si elles touchent des prestations d'aide sociale seulement pour une courte période (p. ex., 6 mois). Une autre proposition consistait à autoriser les actifs pour acquitter des dépenses cruciales, comme les études, les réparations à l'automobile ou les urgences, et à exempter les articles comme les motoneiges et l'équipement de chasse et pêche, lesquels sont nécessaires à la vie dans le Nord et à la promotion de l'autosuffisance chez les communautés du Nord et des Premières Nations.

Bon nombre de présentations et de participants ont permis de déceler le besoin en occasions d'épargne accrues pour les bénéficiaires de l'aide sociale, notamment par l'exemption des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) en tant qu'actifs. On a également recommandé la prestation de programmes pour aider les gens à acquérir des compétences en littératie financière.

Chapitre 4 : Viabilité à long terme

L'examen fera des recommandations qui permettront au gouvernement d'assurer la viabilité à long terme du système d'aide sociale.

—TIRÉ DU CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'EXAMEN

Ce que nous avons entendu...

Il convient que la Commission intègre la santé et l'équité en matière de santé à ses valeurs et fondements stratégiques, de façon à ce que nul ne voit sa santé et son bien-être compromis en raison d'inégalités sociales ou économiques. Il y a lieu que les objectifs de la réforme fassent en sorte de garantir les conditions de vie nécessaires au maintien de la santé et d'élargir les possibilités pour chacun d'atteindre son potentiel et de mener une bonne vie. Il s'agit de procéder à une réorientation fondamentale dans la façon de faire, allant d'une application et d'une surveillance stricte au renforcement de la capacité des particuliers et des collectivités et à la concrétisation des possibilités.

—L'INSTITUT WELLESLEY

Dans le présent chapitre portant sur le document de discussion paru en juin, on a demandé aux lecteurs quels devraient être, à leur sens, les résultats attendus de l'aide sociale. Plusieurs présentations ont donné suite à cette question.

L'Institut Wellesley et ses partenaires, à titre d'exemple, ont présenté la vision exhaustive d'un système dans lequel l'équité en matière de santé est enchâssée dans chaque objectif et indicateur de réussite. Leur présentation

montre les liens entre les conditions de vie des personnes à faible revenu et dont la santé, notamment mentale, est amoindrie. Il est recommandé dans cette présentation d'accorder aux bénéficiaires de l'aide sociale l'accès à la « panoplie complète de soutiens essentiels au maintien de la santé, comme un revenu approprié, un logement, des aliments nutritifs, et des services de santé. »

L'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (ASSMO) a décrit neuf principes qu'il convient de mettre en application dans la conception et la mise en place d'un nouveau système. Ceux-ci sont : les services intégrés; les services axés sur les personnes; la diminution de la pauvreté et l'autosuffisance; l'intégration sociale; un revenu permettant la subsistance des personnes; l'accent mis sur les capacités plutôt que les incapacités; le niveau d'intervention le moins envahissant; la planification et la flexibilité d'inspiration locale; et l'innovation dans la prestation des services.

Conformément à ce qui est mentionné dans la discussion relative aux services et soutiens nécessaires à l'emploi (consulter le Chapitre 1), les Premières Nations ont lancé un appel en faveur d'objectifs élargis en matière d'aide sociale afin de reconnaître les différentes voies empruntées par les personnes vers l'obtention d'un emploi de même que les circonstances particulières qui caractérisent les communautés des Premières Nations.

Dans plusieurs présentations, il est recommandé que le programme Ontario au travail et le POSPH soient intégrés en un seul programme pour garantir la viabilité à long terme du système d'aide sociale. Certains participants ont proposé que la prestation de ce programme soit assurée par les municipalités, auxquelles le gouvernement provincial consentira un financement approprié. Ils ont fait valoir que cette façon de procéder permettrait de diminuer la complexité et les dédoublements d'ordre administratif, en vue de garantir aux personnes handicapées un accès du même ordre que celui dont bénéficient les autres personnes relativement aux services nécessaires à l'emploi. Outre les soutiens en matière de garde d'enfants et de logement, dont la prestation est déjà assurée par les municipalités, les personnes handicapées seraient en mesure d'accéder aux services en matière d'emploi à l'échelle locale.

Il semblerait que deux programmes qui font appel à la même technologie, sont régis par différentes exigences législatives, et adoptent des méthodes différentes de gestion de cas vont à l'encontre de l'objectif consistant à aider les personnes vulnérables dans la société ontarienne.

—LE GESTIONNAIRE
DES SERVICES MUNICIPAUX REGROUPÉS DE BRANT
POUR LE PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

D'autres participants ont recommandé que le POSPH demeure un programme distinct dont la prestation est directement assurée par le gouvernement provincial, mais qu'il y ait une amélioration considérable des services et soutiens nécessaires à l'emploi. Ils ont fait valoir que le POSPH a été créé en tant que programme distinct et qu'il comporte une culture ainsi qu'un mandat qui lui sont propres en vue de satisfaire aux besoins exceptionnels des personnes handicapées. Dans certaines présentations, dont celle du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, on a proposé que les bureaux du POSPH et du programme Ontario au travail soient contigus pour faciliter l'accès des clients et la collaboration entre travailleurs.

Le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario préconise fortement un POSPH axé sur les clients, et dans lequel le mode de prestation à l'échelle provinciale administré directement par le ministère des Services sociaux et communautaires constitue le moyen optimal de servir les personnes handicapées au sein de notre province... Le délestage des responsabilités relatives au POSPH aux dépens des municipalités ne rendra pas service aux clients : cette mesure n'aura pour effet que d'ajouter à la bureaucratie, de semer la confusion et d'éloigner les clients.

—SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE LA FONCTION PUBLIQUE
DE L'ONTARIO

Plusieurs municipalités ont affirmé que le gouvernement provincial devrait poursuivre sur sa lancée dans le contexte de l'Examen provincial-municipal du financement et du mode de prestation des services de 2008 et appuyer la prestation intégrée des services sociaux à l'échelle municipale. Elles ont proposé de confier la gestion des services au titre du programme Ontario au travail aux gestionnaires des services municipaux regroupés et aux conseils d'administration de district des services sociaux. Elles ont fait valoir que cette façon de faire aiderait les municipalités à concevoir des plans intégrés de services à la personne en vue d'assurer la prestation des services relatifs au programme Ontario au travail, à la garde d'enfants et au logement. Certaines ont proposé également d'intégrer le POSPH à de tels plans de service.

On a également recommandé la mise en place d'ententes communes relativement à la base technologique et au partage des renseignements, de façon à ce que les personnes n'aient à fournir leurs renseignements qu'une fois lorsqu'elles présentent une demande ayant trait à l'aide sociale, à la garde d'enfants ou au logement. Tant les bénéficiaires de l'aide sociale que les administrateurs se sont dit frustrés de ne pouvoir partager les renseignements entre services en raison des différentes règles sur la protection des renseignements personnels et lois.

On a relevé dans plusieurs présentations qu'il conviendrait de recueillir davantage de données afin qu'elles soient disponibles pour les programmes permettant d'appuyer avec succès les populations vulnérables dans leur recherche d'emploi. Les personnes issues des communautés visibles, les personnes handicapées, les chefs de famille monoparentale et les Autochtones ont été mentionnés dans ce contexte. Les commentaires dans ces présentations insistent sur la nécessité de lier la collecte des données ethnoculturelles ou raciales à des fins non discriminatoires permettant de mettre au point des programmes améliorés et des soutiens opportuns qui rehaussent les résultats.

Autres programmes

Les participants qui ont formulé des commentaires sur l'aide pour soins temporaires (AST) sont d'avis qu'il convient d'intégrer celle-ci aux objectifs du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Certains ont proposé d'envisager son intégration complète au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, plutôt qu'au programme Ontario au travail, de façon à ce

qu'elle permette la prestation de soutiens, d'une aide financière ou de nature autre, par le truchement des sociétés d'aide à l'enfance. L'AST procure un soutien aux enfants qui nécessitent une aide financière pendant qu'ils sont sous la garde temporaire d'un adulte, comme un grand-parent. De plus, les grands-parents et d'autres intervenants ont fait valoir que les prestations au titre de l'AST sont insuffisantes et que les parents qui assurent une garde temporaire ne remplissent habituellement pas les critères leur donnant droit à d'autres prestations pour enfants.

Aux termes de l'AST, une aide financière allant jusqu'à 247 \$/mois est consentie pour le premier enfant (312 \$/mois pour un enfant qui habite au Nord du 50^e parallèle et sans accès routier permanent) et jusqu'à 200 \$/mois à partir du deuxième enfant (254 \$/mois pour un enfant qui habite au Nord du 50^e parallèle et sans accès routier permanent). À titre de comparaison, les parents nourriciers qui assurent la garde d'enfants par le truchement des sociétés d'aide à l'enfance touchent des versements de 900 \$/mois en moyenne.

Bien que l'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEHG) n'ait pas été souvent mentionnée en tant que programme qui nécessite un examen en profondeur, certaines personnes ont estimé qu'il fallait sensibiliser davantage la population à l'AEHG pour faire en sorte que les familles soient en mesure d'accéder aux soutiens qu'elle procure. De plus, certains répondants sont d'avis que sa prestation serait améliorée si elle passait par les centres d'accès aux soins communautaires plutôt que d'être en lien avec la loi relative au POSPH.

Chapitre 5 : Position unifiée de l'Ontario sur la sécurité du revenu

L'examen fera des recommandations qui permettront au gouvernement de définir la position de l'Ontario concernant le rôle du gouvernement fédéral et des administrations municipales en matière de sécurité du revenu des Ontariennes et des Ontariens.

—TIRÉ DU CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'EXAMEN

Ce que nous avons entendu...

Il importe d'examiner le rôle que le programme Ontario au travail et le POSPH jouent véritablement à l'heure actuelle dans le filet de sécurité sociale de l'Ontario... Dans un monde actuellement caractérisé par la détérioration du marché du travail et l'érosion d'un si grand nombre des programmes ayant fourni des soutiens par le passé, les lacunes des programmes d'aide sociale deviennent manifestes et il faut recourir à une méthode différente. À titre d'exemple, lorsque moins de 40 % des personnes sans emploi en Ontario sont admissibles à l'assurance-emploi et que le programme Ontario au travail devient la seule source de soutien, les retombées des lacunes dans le programme actuel sont profondes, ou bien en raison de l'appauvrissement créé chez ceux qui nécessitent des soutiens, ou bien en raison de la dette contractée par les ménages afin d'éviter la stigmatisation qui résulte de ce programme.

—CENTRE D'ACTION POUR LA SÉCURITÉ DU REVENU

De nombreuses personnes se tournent vers l'aide sociale durant le processus de demande relatif à d'autres programmes, tels que les prestations d'invalidité du RPC ou l'assurance-emploi (a.-e.) du gouvernement fédéral, pendant qu'elles sont en attente d'une décision quant à leur admissibilité, ou durant la période d'attente précédent le versement des prestations. Des personnes ont affirmé que les modalités actuelles de remboursement des fonds d'aide sociale obtenues au cours de ces périodes prêterent à confusion et prennent trop de temps.

Le nombre d'heures de travail nécessaires pour l'admissibilité initiale à l'a.-e. a été fréquemment mis en évidence. Parmi les préoccupations suscitées à ce chapitre, il y a l'incapacité d'atteindre le nombre élevé d'heures de même que la différence entre le nombre d'heures nécessaires en Ontario par rapport à celui des autres provinces canadiennes. Certaines personnes ont souligné le fait que les 910 heures de travail nécessaires sont trop difficiles à atteindre pour les gens dans un contexte où la précarité de l'emploi prévaut, et que cette exigence est particulièrement désavantageuse pour les nouveaux arrivants et les personnes handicapées.

Dans plusieurs présentations, on a décelé une lacune au chapitre de la formation. Certains programmes ne sont offerts qu'aux personnes qui touchent actuellement, ou ont touché récemment, des prestations d'a.-e. Il se peut que les bénéficiaires de l'aide sociale, notamment les personnes handicapées, ne soient pas actuellement, ou n'aient pas été récemment, actifs sur le marché du travail. L'alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEBC) a recommandé au gouvernement de l'Ontario « d'exercer des pressions sur le gouvernement du Canada en vue d'élargir l'admissibilité pour y englober les groupes historiquement défavorisés, dont les personnes ayant diverses incapacités. »

Certaines personnes se sont prononcées en faveur d'améliorations à la Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT) de façon à procurer des incitatifs améliorés à l'emploi et d'assurer la prestation d'un supplément de revenu aux personnes qui ne reçoivent pas de prestations d'aide sociale mais touchent un faible revenu.

Dans quelques présentations, on a proposé la nécessité d'une réforme globale du système de sécurité du revenu du Canada. Les participants ont affirmé qu'il y a lieu d'intégrer au moyen des lois toutes les prestations fédérales et provinciales de soutien du revenu, notamment l'a.-e., l'aide

sociale et le Régime de pensions du Canada, puis d'en assurer la prestation sous la même égide. Plusieurs participants ont plaidé en faveur de la création d'un programme de revenu annuel garanti.

Les membres de certaines Premières Nations ont souligné que les enjeux relatifs aux secteurs de compétence et à la responsabilité pour la prestation des services et le financement à l'intention des Premières Nations ne sont pas réglés entre les ordres de gouvernement fédéral et provinciaux, et que cette situation a pour effet d'exacerber les problèmes vécus par les Premières Nations. La mise en place d'un mode de consultation tripartite (entre le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial, et les Premières Nations) avait été recommandée en vue d'évaluer et d'actualiser l'Entente Canada-Ontario sur les programmes de bien-être à l'intention des Indiens, laquelle date de 1965 et régit les ententes de partage des coûts en lien avec les services sociaux dans les réserves en Ontario. Or, les Premières Nations n'ont ni été consultées, ni signé les modalités de cette entente. Actuellement cette entente couvre le programme Ontario au travail et d'autres services sociaux, dont les services de bien-être à l'enfance et les garderies, sans toutefois se rapporter au POSPH.

Un thème a prédominé dans nos discussions auprès des Premières Nations : si les services sont conçus à l'externe, ceux-ci ne sauront répondre efficacement aux besoins des gens, des familles et des communautés, et perpétueront le cycle de dépendance au système d'aide sociale. Nous avons également appris qu'il faut appuyer une démarche de guérison afin de rétablir pleinement la capacité des particuliers et des communautés et de faciliter une participation appréciable à l'économie.

On nous a dit que, dans le contexte du système actuel, les conditions qui entraînent le besoin en aide sociale chez les communautés des Premières Nations ne sont pas traitées. Des changements sont nécessaires en vue d'assurer une transition fondamentale dans le lien entre les Premières Nations et les gouvernements provinciaux et fédéral. Les propositions de réforme d'aide sociale provenant des Premières Nations s'appuient sur les principes répertoriés en 1992² :

² Ontario, Groupe consultatif des nouvelles mesures législatives en matière d'aide sociale, Équipe du projet sur les collectivités des Premières nations, *Principal report on new social assistance legislation for First Nations in Ontario*, Toronto, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, page 12, mai 1992.

- Les services sociaux doivent être contrôlés par les Premières Nations, c.-à-d. leur prestation doit se faire conformément au pouvoir et à la sanction du gouvernement des Premières Nations, et il doit y avoir une pleine reddition de comptes à l'égard des membres des Premières Nations.
- Les services sociaux doivent être déterminés par les Premières Nations, à savoir conçus et mis au point au sein de la communauté et par les membres.
- Les services sociaux doivent être propres aux Premières Nations, c.-à-d. mis au point pour traiter les besoins communautaires, conformément à la culture locale et à la structure sociale.
- Les services sociaux doivent être axés sur les Premières Nations, à savoir gérés et fournis au sein de la communauté.

Annexe :

Conversations communautaires

Les commissaires ont pris part à des conversations communautaires à l'été 2011 aux endroits suivants :

- Hamilton
- Kingston
- London
- Région de Niagara
- Ottawa
- Région de Peel
- Peterborough
- Thunder Bay
- Timmins
- Toronto
- Windsor

De nombreux autres communautés ont tenu des séances ou mené des sondages pour recueillir des commentaires sur les enjeux soulevés dans le document de discussion :

- Brant/Brantford
- Cambridge
- Cornwall
- Comté de Dufferin
- Municipalité de district de Muskoka
- Région de Durham
- Guelph
- Kitchener-Waterloo
- Lanark, Leeds-Grenville
- Quartiers à Toronto
- Wellington Nord et Centre
- Comté de Renfrew
- Sarnia-Lambton
- Sault Saint Marie
- South River
- Sudbury
- Sundridge
- Tillsonburg

Le processus de mobilisation était axé sur les initiatives et possibilités à l'échelle locale, et il est possible que d'autres communautés que celles répertoriées ci-dessus ait tenu des activités ou réunions.

De plus, la Commission a rencontré de nombreuses organisations provinciales ou sectorielles afin d'entendre leurs conseils. La liste de ces organisation, et les copies des présentations écrites que nous avons reçues figurent dans notre site Web, au : www.socialassistancereview.ca

Discussions avec les Premières nations

Communautés hôtes

- Première Nation de Fort William
- Première Nation de M'Chigeeng
- Mohawks de la baie de Quinte
- Première Nation des Moraviens de la Thames
- Six Nations

Organisations hôtes

- Centre d'amitié autochtone de Timmins
- Secrétariat des chefs de Fort Frances
- Conseil du chef de Kenora

Assemblées ou réunion annuelles

- Chefs de l'Ontario (Conférence des chefs de l'Ontario)
- Grand conseil du traité no 3
- Assemblée générale annuelle de Mushkegowuk
- Ontario Native Welfare Administrator's Association
- Ontario Federation of Indian Friendship Centres

Merci à tous ceux qui ont participé.

Coordonnées

Commission d'examen du système d'aide sociale de l'Ontario
2, rue Bloor Ouest
4^e étage, bureau 400
Toronto (Ontario)
M4W 3E2

Site Web :

www.socialassistancereview.ca

Courriel :

socialassistancereview@ontario.ca

N° de téléphone :

416-212-8029

Toll free 1-855-269-6250

N° de télécopieur :

416-212-0413