

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

1.0 Résumé

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est un programme d'aide sociale relevant du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère), créé pour répondre aux besoins uniques des personnes handicapées. Il offre aux personnes handicapées de l'Ontario qui sont dans le besoin un soutien du revenu, y compris des prestations pour services de santé et d'autres prestations. Un programme de soutien de l'emploi est également offert aux bénéficiaires du POSPH pour les aider à se préparer pour occuper un emploi, en obtenir un ou le conserver afin de pouvoir vivre de la façon la plus autonome possible. En 2018-2019, le Ministère a fourni un soutien du revenu du POSPH à plus de 510 000 personnes, à savoir les bénéficiaires et les membres de leur famille qui y sont admissibles.

Pour être admissible à un soutien du revenu du POSPH, l'auteur de demande doit d'abord démontrer qu'il a besoin d'aide en fournissant la preuve que ses avoirs et ses revenus ne dépassent pas les montants établis. L'auteur de demande dont le revenu et les avoirs ne dépassent pas ces limites est ensuite évalué afin de déterminer s'il éprouve un problème de santé qui répond à la définition de personne handicapée énoncée dans

la Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Loi sur le POSPH). Au mois de mars 2019, les principales incapacités les plus courantes chez les bénéficiaires du POSPH étaient les maladies mentales (psychoses ou névroses) et les déficiences développementales, qui représentaient respectivement 39 % et 18 % de toutes les incapacités. Les Ontariens participant au POSPH représentent 2,5 % de la population, ce qui constitue le taux le plus élevé parmi les programmes de soutien aux personnes handicapées de toutes les provinces canadiennes.

Le Ministère offre le POSPH directement par l'entremise de son personnel de première ligne dans 47 bureaux locaux. Il passe également des contrats avec environ 150 fournisseurs de services afin d'offrir des soutiens de l'emploi dans le cadre du POSPH à l'échelle de la province.

Depuis notre dernier audit du POSPH en 2009, le coût du programme a grimpé d'environ 75 %, passant de 3,1 milliards de dollars à environ 5,4 milliards de dollars en 2018-2019. Cette hausse du coût du programme est imputable en grande partie au nombre accru de personnes et de familles qui bénéficient du POSPH. Depuis 2008-2009, le nombre mensuel moyen de dossiers du POSPH – une personne seule ou une unité familiale – a augmenté de 50 %, alors que la population de l'Ontario a augmenté de seulement 12 % au cours de la même période. Toutefois, malgré cette hausse importante du nombre de dossiers et du

coût du programme, nous avons constaté que le Ministère n'avait fait aucune enquête ou étude sur les principales raisons de cette hausse du nombre de dossiers pour déterminer si des mesures correctives devaient être prises dans la prestation et l'administration du programme.

Dans l'ensemble, notre audit a révélé que les systèmes et processus du Ministère ne permettent pas de s'assurer que seuls les auteurs de demandes admissibles sont admis au programme et reçoivent un soutien du revenu. De plus, le Ministère n'a pas les processus nécessaires pour réviser l'admissibilité continue des bénéficiaires au programme. L'admissibilité sur le plan financier de la plupart des bénéficiaires n'est pas réévaluée périodiquement pour déterminer si ceux-ci continuent d'être admissibles aux prestations du POSPH, ce qui risque de donner lieu à des paiements excédentaires. Nous avons constaté que la plupart des paiements excédentaires effectués en faveur de certains bénéficiaires du POSPH que nous avons examinés étaient le résultat de l'omission des bénéficiaires de déclarer des changements survenus dans leur situation qui avaient une incidence sur leur admissibilité. Depuis notre dernier audit, le Ministère a versé en trop près de 1,1 milliard de dollars aux bénéficiaires et a radié environ 400 millions de dollars au titre de ces paiements excédentaires. Les fonds versés à des personnes non admissibles limite la capacité de la province de mieux répondre aux besoins des personnes qui y sont admissibles.

De plus, nous avons constaté qu'en 2018-2019, plus de 40 % des auteurs d'une demande sous le régime du POSPH ont été déclarés être des personnes handicapées par le Ministère après un examen sommaire de leur demande, ce qui représente une hausse de 56 % depuis notre dernier audit. De plus, 80 % des auteurs d'une demande déclarés être des personnes handicapées ont obtenu des prestations à vie sans devoir faire l'objet à l'avenir d'une révision de leur admissibilité sur le plan médical pour confirmer qu'ils répondent encore à la définition de personne handicapée,

comparativement à 51 % à la date de notre dernier audit. Plus particulièrement, cette hausse a été la plus marquée à compter de 2015-2016, comme l'illustre la **figure 18**. Malgré l'incidence de ces hausses sur les coûts du programme, le Ministère n'a mis en place aucun processus d'assurance de la qualité pour évaluer le caractère approprié des décisions relatives à l'approbation des personnes handicapées et des décisions se rapportant à l'établissement d'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical. Nous avons également constaté, sur le fondement de notre propre examen, que les motifs de ces décisions n'étaient pas toujours suffisamment détaillés ou clairs. Étant donné que les personnes handicapées font face à une vaste gamme de défis, il est normal que le POSPH soit simple et accessible, mais il n'est pas logique d'abdiquer des examens judiciaires pour s'assurer que seules les personnes qui ont besoin de l'aide de ce programme la reçoivent.

Nous avons également constaté que les résultats en matière d'emploi des participants au programme ne s'améliorent pas. Moins de 2 % des adultes handicapés sont aiguillés chaque année vers les soutiens de l'emploi du Ministère, et la plupart des membres de la famille à charge qui ne sont pas handicapés ne participent pas aux activités obligatoires d'aide à l'emploi. Il s'ensuit qu'il est moins probable que ces personnes obtiennent un emploi et réduisent ainsi la dépendance financière de leur famille à l'égard du POSPH.

Voici quelques unes de nos préoccupations particulières concernant la prestation et l'administration du POSPH par le Ministère :

- **Il arrive souvent que les chargés de cas omettent d'effectuer les vérifications requises auprès de tiers visant à confirmer l'admissibilité sur le plan financier des auteurs de demandes au POSPH.** Dans trois des quatre bureaux locaux du POSPH qui ont reçu notre visite, nous avons constaté qu'il arrivait souvent que les chargés de cas n'utilisent pas les renseignements provenant de sources tierces, comme les renseignements

sur les déclarations de revenus de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et les renseignements sur le crédit d'Equifax Canada Inc. (Equifax), pour confirmer que les renseignements financiers déclarés par les auteurs de demande du POSPH étaient complets et exacts. Les chargés de cas n'ont pas effectué une ou plusieurs des vérifications obligatoires auprès d'Equifax et de l'ARC dans la majorité des dossiers que nous avons examinés.

- **Les bénéficiaires non admissibles sur le plan financier peuvent être transférés du programme Ontario au travail au POSPH.** En 2018-2019, environ 62 % de toutes les demandes d'admissibilité financière approuvées sous le régime du POSPH ont été traitées par les bureaux d'Ontario au travail. Il est ressorti de notre audit que les chargés de cas du programme Ontario au travail n'avaient pas effectué les vérifications requises auprès d'Equifax et de l'ARC dans 23 % à 100 % des dossiers que nous avons examinés pour vérifier le revenu et les avoirs des auteurs de demandes avant de transférer leur dossier au POSPH. De plus, dans les quatre bureaux du POSPH visités, les chargés de cas du POSPH n'ont pas effectué par la suite au moins une de ces deux vérifications requises auprès de tiers pour s'assurer que la personne ou l'unité familiale était financièrement admissible au POSPH avant d'effectuer des paiements de soutien du revenu.
- **Plus de 40 % des auteurs d'une demande sous le régime du POSPH sont déclarés handicapés après un examen sommaire de leur demande, ce qui représente une hausse de 56 % depuis notre dernier audit.** Le Ministère a déterminé que ces auteurs de demandes étaient handicapés et qu'ils étaient admissibles au POSPH dans le cadre de son processus de triage, lequel est un processus accéléré qui se veut un examen

sommaire d'une demande visant à déterminer si la preuve médicale permet clairement de conclure que l'auteur de cette demande est une personne handicapée. Malgré l'importance de cette hausse, le Ministère n'en a pas analysé les raisons dans le but de s'assurer que ces décisions sont fondées et prises conformément à la Loi sur le POSPH.

- **Le Ministère ne dispose d'aucun processus lui permettant d'évaluer le caractère approprié des décisions relatives à l'approbation des personnes handicapées, malgré les différences importantes entre les évaluateurs.** Nous avons constaté qu'un évaluateur qui avait examiné près de 4 200 demandes en 2018-2019 dans le cadre du processus de triage avait approuvé seulement 20 % des demandes faites sous le régime du POSPH, mais que deux évaluateurs, dont un qui avait examiné plus de 500 demandes, les avaient toutes approuvées. Ces différences sont préoccupantes, car le Ministère ne dispose d'aucun processus d'examen du bien fondé et de la cohérence des décisions prises par les évaluateurs, ni d'aucun processus de prise de mesures correctives lorsque ces différences ne sont pas raisonnables. En 2014, le Ministère a mis un terme aux examens des dossiers d'évaluation visant à s'assurer que les décisions des évaluateurs sont appropriées et conformes à la Loi sur le POSPH et aux politiques ministérielles.
- **Les motifs des évaluateurs à l'appui des décisions déclarant une personne handicapée ne sont pas toujours clairs, ce qui entraîne un manque de transparence et de responsabilisation pour le contribuable.** Nous avons examiné un échantillon de demandes confirmant qu'une personne était handicapée et constaté que, dans près de 20 % des demandes approuvées que nous avons examinées, la demande et les motifs de l'évaluateur ne permettaient pas

de déterminer clairement en quoi l'auteur de la demande répondait à la définition de personne handicapée. À titre d'exemple, citons l'auteur d'une demande ayant deux problèmes de santé : la fibromyalgie et le vertige. Les documents contenus dans sa demande, notamment les documents d'un professionnel de la santé concluant qu'il n'y avait pas de diagnostic de vertige, n'indiquaient pas qu'il avait des déficiences importantes. Dans ses motifs, l'évaluateur n'a pas expliqué pourquoi l'auteur de la demande avait été approuvé en l'absence de déficiences importantes.

- **Comme le Ministère prévoit rarement les révisions de l'admissibilité sur le plan médical requises par la loi, la majorité des auteurs d'une demande approuvée ont été déclarés handicapés à vie.** À toutes les étapes de l'évaluation, le nombre de demandes dans lesquelles la personne a été déclarée handicapée, pour lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été établie et dans lesquelles la personne a plutôt été déclarée handicapée à vie, est passé de 51 % à la date de notre dernier audit en 2009 à 80 % en 2018-2019.
- **Les décisions dans lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'est établie ne sont pas toujours pleinement étayées.** Notre examen d'un échantillon de décisions prises à l'étape du triage et de l'évaluation régulière a révélé que dans plus de 40 % des cas que nous avons examinés, l'on ne pouvait dire clairement comment l'évaluateur avait décidé qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était requise.
- **Les directives du Ministère sur l'établissement d'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical ne sont pas conformes au règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH.** Nous avons constaté que le cadre d'évaluation du Ministère en ce qui concerne l'établissement d'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'est pas conforme au règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH et qu'il exige de l'évaluateur qu'il fasse davantage pour conclure qu'une révision de l'admissibilité sur le plan médical est nécessaire que pour conclure qu'une telle révision n'est pas nécessaire.
- **Comme lors de notre dernier audit du POSPH il y a dix ans, le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) continue d'annuler environ 60 % des décisions du Ministère selon lesquelles une personne n'est pas handicapée, dont il est saisi en appel.** Nous avons également constaté que le taux d'annulation des décisions du Ministère par le Tribunal allait de seulement 28 % dans le cas d'un membre à 93 % dans le cas d'un autre membre. Les hauts fonctionnaires de Tribunaux décisionnels Ontario, organisme qui supervise le Tribunal, nous ont informés que la décision de maintenir ou d'infirmer la décision du Ministère de déclarer ou non une personne handicapée revient au seul membre du Tribunal qui a tenu l'audience, et qu'il n'y a pas d'examen interne des décisions pour en vérifier la qualité ou l'uniformité.
- **Il est probable que des bénéficiaires non admissibles continuent de bénéficier du POSPH, car les chargés de cas évaluent rarement l'admissibilité continue des bénéficiaires.** Dans les quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons examiné un échantillon de cas de bénéficiaires qui relevaient de la charge de travail du POSPH depuis plusieurs années. Nous avons constaté que, dans 58 % à 100 % des dossiers que nous avons examinés, les renseignements sur le bénéficiaire n'avaient pas été examinés depuis au moins cinq ans pour confirmer son admissibilité continue au POSPH sur le plan financier. De plus, nous avons constaté que les chargés de cas n'avaient pas communiqué avec les

bénéficiaires depuis plus de deux ans dans 22 % à 50 % des dossiers que nous avons examinés. Au mois de septembre 2019, les chargés de cas avaient suspendu ou fermé six des dossiers que nous avons examinés, après avoir examiné la situation des bénéficiaires et établi dans ces dossiers des paiements excédentaires totalisant environ 107 000 \$.

- **Les adultes non handicapés ne participent pas aux activités d'aide à l'emploi requises du programme Ontario au travail pour progresser vers l'obtention d'un emploi.** Au mois de mars 2019, environ 57 000 adultes non handicapés appartenant à des unités familiales relevaient de la charge de travail du POSPH. Selon les données du Ministère, 75 % d'entre eux ne participaient pas aux activités d'aide à l'emploi, comme ils auraient dû le faire. Nous avons examiné un échantillon de ces dossiers et constaté que ces adultes ne participaient pas aux activités en question principalement parce que le chargé de cas du POSPH ne les avait pas aiguillés vers le programme Ontario au travail pour des activités d'aide à l'emploi.
- **Le Ministère n'a pas effectué les vérifications d'admissibilité exigées par ses directives pour relever les paiements excédentaires et éliminer les bénéficiaires non admissibles du programme.** Entre avril 2015 et mars 2019, le Ministère a effectué seulement 8 300 vérifications de l'admissibilité environ au lieu des 508 000 vérifications et plus qu'il aurait dû effectuer conformément à ses propres directives. En nous fondant sur le nombre de paiements excédentaires relevés dans les dossiers vérifiés en 2017-2018 (que nous avons sélectionnés au hasard), nous avons conclu que le Ministère aurait peut être pu relever 375 millions de dollars de plus en paiements excédentaires et mettre fin à 11 700 autres dossiers, ce qui se serait traduit par des économies annuelles d'environ 165 millions de dollars.
- **Environ 42 000 allégations de fraude n'ont pas fait l'objet d'une enquête à temps, et les chargés de cas ne sont pas formés pour faire enquête sur les cas de fraude afin de s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent un soutien du revenu.** Nous avons également constaté que 60 % des allégations remontaient à plus d'un an. L'examen en temps opportun de ces allégations est essentiel pour relever et réduire au minimum les paiements excédentaires. Nous avons constaté qu'il s'était écoulé près de 10 ans depuis la dernière formation offerte par le Ministère aux chargés de cas sur la façon de faire enquête sur les cas de fraude.
- **Environ 19 000 révisions de l'admissibilité sur le plan médical des bénéficiaires sont en retard, ce qui accroît le risque que des paiements de soutien du revenu soient effectués en faveur de personnes qui ne sont plus admissibles au POSPH sur le plan médical.** Selon les données du Ministère, plus de la moitié des 19 000 révisions de l'admissibilité sur le plan médical accusent un retard de plus de deux ans.
- **Les adultes non handicapés ne participent pas aux activités d'aide à l'emploi requises du programme Ontario au travail pour progresser vers l'obtention d'un emploi.** Au mois de mars 2019, environ 57 000 adultes non handicapés appartenant à des unités familiales relevaient de la charge de travail du POSPH. Selon les données du Ministère, 75 % d'entre eux ne participaient pas aux activités d'aide à l'emploi, comme ils auraient dû le faire. Nous avons examiné un échantillon de ces dossiers et constaté que ces adultes ne participaient pas aux activités en question principalement parce que le chargé de cas du POSPH ne les avait pas aiguillés vers le programme Ontario au travail pour des activités d'aide à l'emploi.

- **Le Ministère dispose de peu de renseignements pour déterminer si les fournisseurs de services de soutien à l'emploi aident les bénéficiaires du POSPH à obtenir un emploi à long terme.** Nous avons constaté que le Ministère ne vérifie pas si les bénéficiaires qui ont participé à des services de soutien à l'emploi et obtenu un emploi ont conservé celui-ci de façon consécutive ou s'ils occupent le même emploi, afin de déterminer si les bénéficiaires obtiennent un emploi durable et à long terme. De plus, nous avons constaté qu'une évaluation commandée par le Ministère en 2012 avait révélé que seulement 1,5 % des bénéficiaires du POSPH ayant participé au programme de soutiens de l'emploi avaient été en mesure de quitter le POSPH parce que leurs revenus d'emploi étaient suffisamment élevés pour qu'ils ne soient plus admissibles à une aide financière. Le rapport du Ministère a également révélé qu'un peu plus de 20 % des participants aux services de soutien à l'emploi avaient travaillé pendant plus de 12 mois sur une période de 33 mois.

Le présent rapport contient 19 recommandations préconisant 52 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion globale

Notre audit nous a permis de conclure que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires n'a pas mis en place de systèmes et de procédures efficaces pour s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent une aide financière et que les bénéficiaires reçoivent les soutiens de l'emploi dont ils ont besoin. Nous avons constaté que le Ministère ne prenait pas de mesures suffisantes pour s'assurer que tous les bénéficiaires continuent d'être admissibles au programme et que les adultes non handicapés participent aux activités d'aide à l'emploi requises du programme Ontario au travail. Notre audit nous a également permis de conclure que le Ministère n'a pas de systèmes et de processus efficaces pour

mesurer et évaluer l'efficacité du programme Ontarien de soutien aux personnes handicapées et en rendre compte publiquement.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) accueille favorablement les observations et les recommandations de la vérificatrice générale.

Par l'entremise du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le Ministère offre des soutiens du revenu et de l'emploi aux personnes qui éprouvent d'importants problèmes en raison de leur état de santé et d'un handicap. Le Ministère reconnaît qu'il est nécessaire d'améliorer la prestation des programmes, notamment en donnant suite aux recommandations de la vérificatrice générale visant à assurer une gestion efficace des fonds publics, tout en s'efforçant de fournir des services respectueux, adaptés et axés sur la personne.

En réponse à la tendance observée à long terme de l'augmentation de la charge de travail, le Ministère entend se concentrer sur la réduction de sa charge de travail administrative en améliorant les processus et en adoptant des solutions numériques, ainsi qu'en mettant en œuvre des approches axées sur le risque, afin de maximiser l'efficacité des ressources disponibles dans la prestation du programme d'une manière qui respecte les bénéficiaires et assure l'intégrité du programme.

Le Ministère a récemment créé la Direction du rendement et de la responsabilisation en matière d'aide sociale afin de fournir au Ministère et à nos partenaires un point de convergence pour la responsabilisation des programmes et de s'assurer que la conception et la prestation de l'aide sociale répondent aux objectifs des programmes, répondent aux

attentes en matière de rendement et rendent des comptes aux contribuables de l'Ontario.

Pour aider les bénéficiaires du POSPH à accroître leur indépendance économique, une préoccupation également soulevée par la vérificatrice générale, le gouvernement met en place un nouveau système de services d'emploi adapté aux besoins locaux et facile à utiliser, qui aide tous les chercheurs d'emploi, y compris les personnes handicapées, à trouver et à conserver un emploi. La transformation des services d'emploi intégrera les programmes d'emploi d'Ontario au travail et du POSPH au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences – Emploi Ontario afin de créer un système efficace qui est facile à utiliser et qui soutient tous les chercheurs d'emploi.

2.0 Contexte

En Ontario, l'aide sociale est distribuée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) dans le cadre de deux programmes :

- Ontario au travail — pour les personnes sans emploi ou sous employées qui éprouvent des difficultés financières temporaires;
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées — visant à aider les personnes dont le handicap est admissible à vivre de façon aussi autonome que possible et à réduire ou éliminer les obstacles à l'emploi liés à leur handicap.

En 2018-2019, ces deux programmes ont fourni une aide sociale à environ 615 000 personnes ainsi qu'à des membres de leur famille qui y sont admissibles, pour un total de 960 000 personnes par mois en moyenne. Environ 60 % de ces personnes ont reçu de l'aide dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et 40 % d'entre elles ont

reçu de l'aide du programme Ontario au travail. Le total des paiements de transfert provinciaux pour ces deux programmes s'est élevé à 8,4 milliards de dollars en 2018-2019, ce qui représente 5,2 % des dépenses provinciales totales. Les paiements de transfert du POSPH, qui font l'objet du présent audit, se sont élevés à environ 5,4 milliards de dollars en 2018-2019.

2.1 Aperçu du POSPH

Le POSPH est régi par la Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Loi sur le POSPH) et ses règlements d'application. En vertu de la Loi sur le POSPH, le programme vise à fournir un soutien du revenu et un soutien de l'emploi aux personnes handicapées admissibles, à servir efficacement les personnes handicapées qui ont besoin d'aide et à rendre des comptes aux contribuables de l'Ontario.

Pour être admissible à l'aide financière, l'auteur de demande doit démontrer qu'il en a besoin en fournissant la preuve que son revenu et ses avoirs sont inférieurs à certains montants établis (voir la **section 2.2.1.**). L'auteur de demande dont le revenu et les avoirs sont inférieurs à ces limites est ensuite évalué afin de déterminer s'il éprouve un problème de santé qui répond à la définition de personne handicapée énoncée dans la Loi sur le POSPH (voir la **section 2.2.2.**), ou s'il est admissible à titre de personne appartenant à une catégorie prescrite, comme les personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne sont pas admissibles à la Sécurité de la vieillesse.

L'auteur de demande qui est admissible au POSPH et qui en devient un bénéficiaire a alors droit à un soutien du revenu (voir la **section 2.3**) et à un soutien de l'emploi (voir la **section 2.4**) du POSPH.

2.1.1 Rôles et responsabilités à l'égard du POSPH

Environ 2 200 employés de la Division des programmes d'aide sociale, de la Division de

la veille stratégique et du fonctionnement organisationnel et de la Division des politiques stratégiques du Ministère participent à l'administration et à la prestation du POSPH par l'entremise de 47 bureaux locaux du Ministère. L'**annexe 1** présente la structure organisationnelle du POSPH, tandis que l'**annexe 2** énumère les bureaux locaux du ministère par région.

Le rôle et les responsabilités du Ministère dans l'administration et la prestation du POSPH consistent notamment à :

Le rôle et les responsabilités du Ministère dans l'administration et la prestation du POSPH consistent notamment à :

- élaborer des options en vue de toute modification du cadre législatif et réglementaire;
- établir des directives, des lignes directrices et des normes stratégiques en matière de qualité et de prestation des services à l'appui de la prestation du POSPH conformément à la loi et à ses règlements;
- déterminer l'admissibilité initiale et continue au programme;
- fournir aux bénéficiaires admissibles des soutiens du revenu et de l'emploi;
- détecter les cas de fraude et relever et recouvrer les paiements excédentaires;
- surveiller le programme et en faire le suivi;
- mesurer le rendement et en faire rapport.

2.1.2 Nombre d'Ontariens recevant un soutien du revenu

Depuis notre dernier audit du programme en 2009, le nombre moyen de dossiers du POSPH a augmenté de 50 %, passant d'environ 247 500 en 2008-2009 à 370 700 en 2018-2019. De même, le nombre de bénéficiaires (bénéficiaires et personnes à leur charge) a également augmenté d'environ 50 %, passant d'environ 342 100 en 2008-2009 à 511 200 en 2018-2019. Au cours de la même période, la population de l'Ontario a augmenté d'environ 12 %. La **figure 1** illustre le nombre

moyen de dossiers et de bénéficiaires du POSPH entre 2004-2005 et 2018-2019.

La **figure 2** compare le rythme auquel le nombre de dossiers et de bénéficiaires du POSPH a augmenté par rapport au rythme auquel la population de l'Ontario a augmenté entre 2004-2005 et 2018-2019.

Depuis 2008-2009, la charge de travail mensuelle moyenne a augmenté d'environ 4 % par année en moyenne. L'**annexe 3** dresse la liste des bureaux locaux affichant la croissance la plus forte et la plus faible de la charge de travail par rapport au taux de croissance provincial. Il y a hausse du nombre de dossiers lorsque le nombre de bénéficiaires du soutien du revenu du POSPH dépasse le nombre de bénéficiaires qui quittent le programme. De plus, de nombreuses personnes qui participent au POSPH ne quittent pas le programme tant qu'elles ne sont pas admissibles aux prestations fédérales pour aînés. Au mois de mars 2019, la période moyenne pendant laquelle une personne seule ou une unité familiale recevait un soutien du revenu du POSPH était de dix ans.

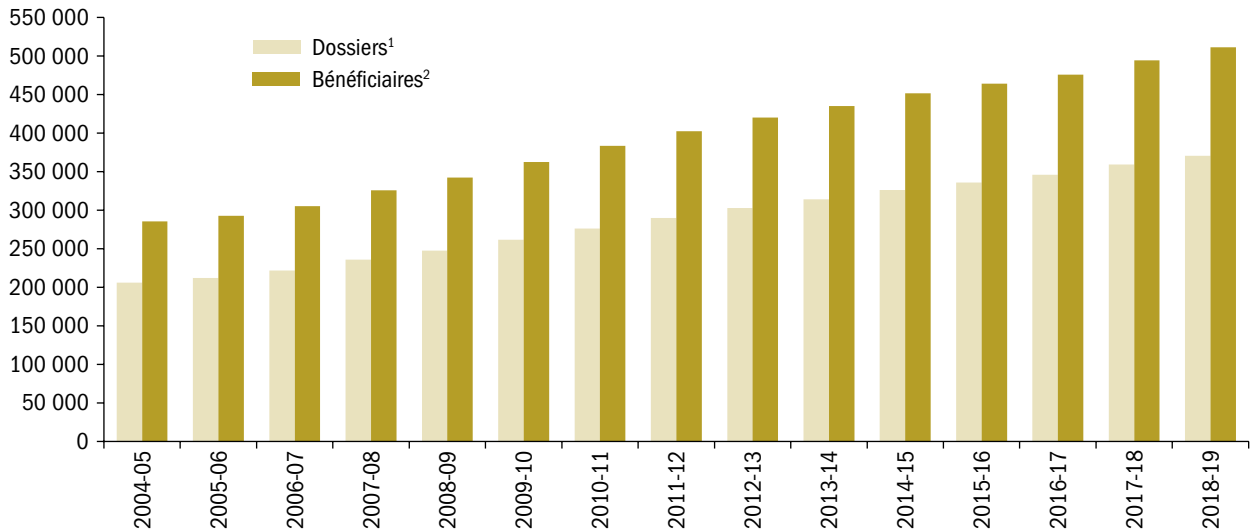
2.1.3 Coût provincial du POSPH

Le coût total du programme pour la province a augmenté de 75 % (excluant les frais d'administration), passant de 3,1 milliards de dollars en 2008-2009 à 5,4 milliards de dollars en 2018-2019, comme le montre la **figure 3**. Voici les principales raisons de cette augmentation :

- une hausse de 50 % du nombre de bénéficiaires, tel que décrit à la **section 2.1.2**;
- des hausses du taux de soutien du revenu au cours de cette période;
- une hausse du pourcentage des coûts du soutien du revenu payables uniquement par la province, qui est passé de 80 % en 2008 à 100 % en 2011 (le changement avait déjà été déterminé et devait avoir lieu à la date de notre dernier audit; auparavant, les municipalités assumaient un pourcentage des coûts du programme).

Figure 1 : Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires, 2004-2005 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

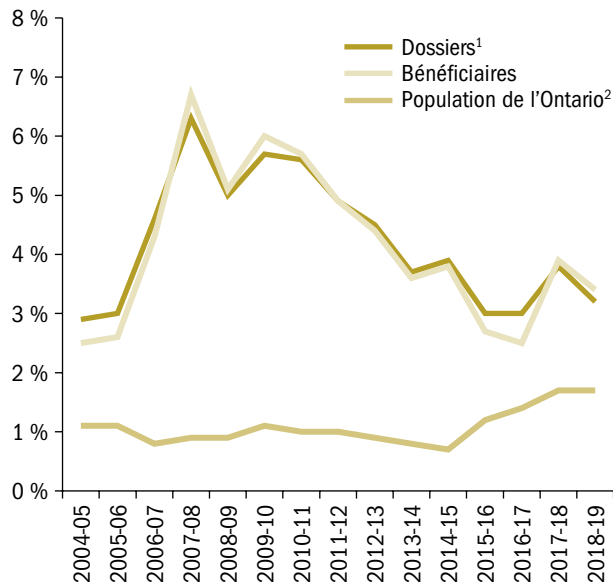


1. Un dossier se rapporte à un seul bénéficiaire handicapé ou une seule unité familiale bénéficiant du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

2. Le nombre de bénéficiaires correspond au nombre total de bénéficiaires handicapés et des personnes à leur charge (par exemple, conjoint, enfants de moins de 18 ans et enfants adultes à charge).

Figure 2 : Taux de variation annuel en pourcentage de la charge de travail, du nombre de bénéficiaires et de la population de l'Ontario, de 2004-2005 à 2018-2019

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et Statistique Canada.



1. Le Ministère nous a informés que la charge de travail du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a connu une forte augmentation au cours de l'exercice 2006-2007, le Ministère ayant mis en œuvre des initiatives opérationnelles pour réduire l'arriéré de 14 000 demandes en attente d'une décision à la fin de l'exercice 2005-2006. Les demandes ont ainsi été acceptées à un rythme plus rapide que la normale, ce qui a entraîné la hausse de la charge de travail d'une année à l'autre.

2. Les données démographiques de l'Ontario sont fondées sur les estimations démographiques du 1^{er} juillet (données les plus récentes disponibles) de Statistique Canada.

2.2 Admissibilité au POSPH

L'admissibilité de l'auteur d'une demande au soutien du revenu du POSPH est déterminée conformément aux critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (Loi sur le POSPH) et ses règlements d'application.

Pour être admissibles au POSPH, l'auteur de demande doit :

- résider en Ontario et être un citoyen canadien ou avoir légalement le droit de résider en permanence au Canada;
- avoir besoin d'une aide financière et avoir des avoirs ne dépassant pas les limites établies dans les règlements pris en application de la Loi sur le POSPH (voir la **section 2.2.1**);
- être déclaré « personne handicapée » en vertu de la Loi sur le POSPH (voir la **section 2.2.2**) ou être admissible à titre de membre d'une catégorie prescrite.

L'admissibilité financière de l'auteur d'une demande au programme doit être confirmée avant qu'il puisse présenter une demande d'évaluation

Figure 3 : Coût provincial du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), 2008-2009 à 2018-2019 (en milliards de dollars)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Soutien du revenu	Soutiens de l'emploi ^{1,2}	Administration ³	Total	Hausse annuelle (%)
2008-2009	3,025	0,033	0,247	3,305	—
2009-2010	3,294	0,031	0,246	3,571	8
2010-2011	3,536	0,031	0,264	3,831	7
2011-2012	3,795	0,031	0,270	4,096	7
2012-2013	4,029	0,029	0,259	4,317	5
2013-2014	4,166	0,031	0,274	4,471	4
2014-2015	4,383	0,034	0,284	4,701	5
2015-2016	4,591	0,036	0,327	4,954	5
2016-2017	4,809	0,037	0,287	5,133	4
2017-2018	5,070	0,039	0,300	5,409	5
2018-2019	5,325	0,039	0,294	5,658	5

1. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) négocie des contrats annuels avec environ 150 fournisseurs de services qui offrent des soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH. Ces contrats énoncent des objectifs en matière de placement et de maintien en emploi, et le Ministère rémunère les fournisseurs de services en fonction de l'atteinte de ces objectifs. Voir la **section 2.4** pour un complément d'information.
2. Entre avril 2014 et mars 2018, les soutiens de l'emploi et les prestations liées à l'emploi du POSPH et les coûts associés à l'exemption des gains d'emploi accordée aux bénéficiaires relativement au soutien du revenu du POSPH ont été partagés avec le gouvernement fédéral en vertu de l'Entente Canada-Ontario sur le marché du travail visant les personnes handicapées (EMTPH). La contribution annuelle maximale du gouvernement fédéral s'élevait à 76,4 millions de dollars, ce qui ne se limite pas au POSPH. Au mois d'avril 2018, l'EMTPH a été remplacée par l'Entente Canada-Ontario sur le développement de la main d'œuvre (EDMO). En vertu de cette EDMO, la contribution maximale du gouvernement fédéral pour les personnes handicapées demeure de 76,4 millions de dollars.
3. Les coûts reflètent les frais d'administration du programme Ontario au travail et du POSPH. Bien qu'il nous ait informés que la grande majorité de ces coûts se rapportent au POSPH, le Ministère ne fait pas de suivi distinct des coûts d'administration de chaque programme.

à titre de personne handicapée en vertu de la Loi sur le POSPH. La **figure 4** montre les étapes du processus de demande du POSPH, y compris l'appel des demandes rejetées par le Ministère. Les chargés de cas du POSPH qui travaillent dans les bureaux locaux du Ministère partout en Ontario sont chargés d'évaluer l'admissibilité financière des auteurs de demandes (voir la **section 2.2.1**). Les évaluateurs de l'admissibilité des personnes handicapées (évaluateurs) qui travaillent au bureau central du Ministère sont chargés de déterminer si les auteurs de demandes répondent à la définition de personne handicapée au sens de la Loi sur le POSPH (voir la **section 2.2.2**). L'**annexe 4** indique le nombre de chargés de cas et d'évaluateurs et énonce leurs principales responsabilités et l'expérience requise.

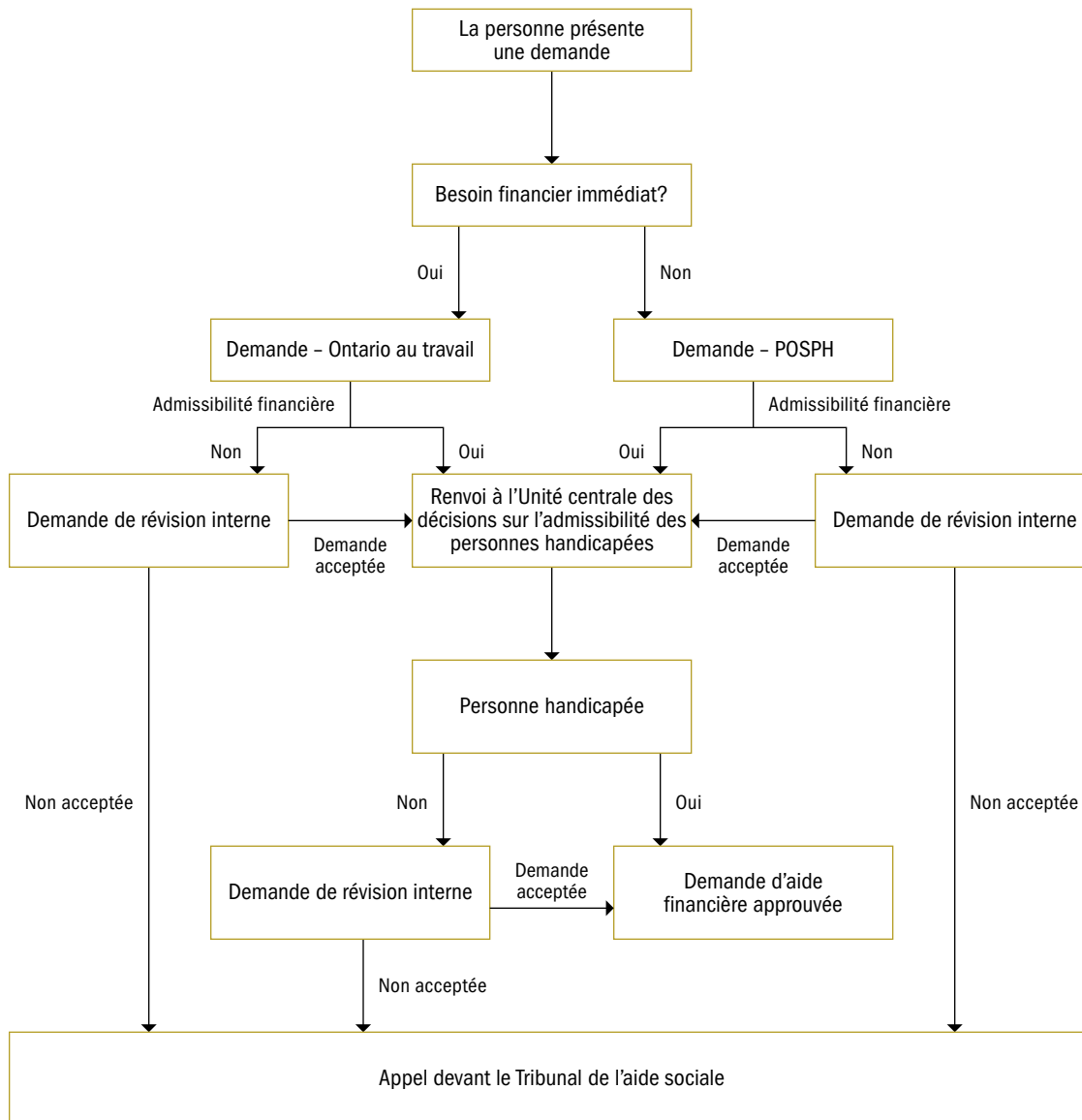
2.2.1 Admissibilité sur le plan financier

Les personnes peuvent présenter leur demande d'un soutien sous le régime du POSPH en ligne, en communiquant avec l'un des 47 bureaux locaux du POSPH de la province au téléphone, ou en personne. Comme le montre la **figure 4**, les personnes qui estiment avoir des besoins financiers immédiats peuvent présenter à Ontario au travail une demande d'aide financière, qui est accordée plus rapidement que l'aide financière prévue par le POSPH. Ces personnes peuvent ensuite être transférées au POSPH une fois qu'il est établi qu'elles ont un handicap admissible en vertu de la Loi sur le POSPH.

Si l'auteur de demande n'a pas un besoin financier immédiat, un chargé de cas du bureau local du POSPH commencera à évaluer son admissibilité financière. L'évaluation de

Figure 4 : Processus de demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



l'admissibilité financière tient compte des avoirs et du revenu de toutes sources de l'auteur d'une demande ainsi que des membres de sa famille qui sont à sa charge. Voir l'**annexe 5** pour connaître les limites et les exemptions relatives aux avoirs et au revenu.

Pour vérifier l'exactitude et l'intégralité des renseignements sur l'admissibilité fournis par les auteurs de demande, le Ministère a adopté une politique qui exige que les chargés de cas effectuent

une vérification du revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada et une vérification des avoirs auprès d'Equifax (voir la **figure 5**). Les chargés de cas effectuent également d'autres vérifications auprès de tiers si elles sont pertinentes quant à la situation de l'auteur de demande.

Figure 5 : Vérifications auprès de tiers

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Organisation tierce	Raison de la vérification
Agence du revenu du Canada (ARC)	Vérification du revenu ¹
Equifax Canada	Vérification des avoirs ²
Ministère des Transports	Vérification de la propriété d'un véhicule auprès du ministère des Transports (à faire si la personne a déjà été propriétaire d'un véhicule ou si son adresse a changé)
Assurance-emploi	Détermination des prestations d'assurance emploi (lorsqu'il y a des antécédents)
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)	Détermination de l'aide du RAFEO (lorsqu'un membre du groupe de prestataires fréquente ou a fréquenté un établissement d'enseignement postsecondaire).

1. La vérification du revenu auprès de l'ARC permet de comparer le revenu que l'auteur d'une demande déclare avec les renseignements figurant dans sa déclaration de revenus.

2. La vérification des avoirs auprès Equifax permet de déceler toute incohérence dans les renseignements déclarés par l'auteur d'une demande en examinant les renseignements sur le crédit.

2.2.2 Admissibilité sur le plan médical

Comme le montre la **figure 4**, une fois que l'admissibilité financière de l'auteur d'une demande sous le régime du POSPH a été établie, le bureau local du POSPH ou du programme Ontario au travail lui fournit un formulaire de demande, que l'on appelle la trousse de détermination de l'admissibilité des personnes handicapées. La trousse contient les formulaires utilisés pour vérifier l'information relative au handicap de l'auteur d'une demande, y compris le problème de santé et les déficiences connexes, les limitations ainsi que la durée probable et l'incidence du problème de santé et des déficiences sur les activités de la vie quotidienne de l'auteur de la demande. La demande inclut également un formulaire d'auto déclaration facultatif qui donne à l'auteur de la demande l'occasion de décrire comment son handicap affecte sa vie quotidienne. La trousse doit être remplie par un professionnel de la santé, comme un médecin, un psychologue ou une infirmière autorisée, et retournée à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (l'Unité des décisions) centralisée du Ministère pour examen dans les 90 jours.

Il incombe aux évaluateurs de l'admissibilité des personnes handicapées (évaluateurs) de

l'Unité des décisions de déterminer si, d'après les renseignements fournis dans la trousse de détermination de l'admissibilité des personnes handicapées, l'auteur de la demande répond à la définition de « personne handicapée » aux termes de la Loi sur le POSPH.

En vertu de la Loi sur le POSPH, une personne est handicapée si :

- elle a une déficience physique ou mentale importante qui est continue ou récurrente et dont la durée prévue est d'au moins un an;
- l'effet direct et cumulatif de la déficience sur la capacité de la personne de prendre soin d'elle-même, de fonctionner dans la collectivité et de fonctionner dans un lieu de travail se traduit par une limitation importante d'une ou de plusieurs de ces activités de la vie quotidienne;
- cette déficience et sa durée probable ainsi que les limites des activités de la vie quotidienne ont été confirmées par une personne qui a les qualités prescrites.

La définition de personne handicapée aux fins de programmes similaires dans d'autres provinces canadiennes est présentée à l'**annexe 6**. La **figure 6** résume le processus d'évaluation des nouvelles demandes et des appels de l'Unité des décisions.

Figure 6 : Processus de l'Unité des décisions aux fins de l'évaluation des demandes et des appels

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

Étape	Processus	Description
Demande	Triage	<ul style="list-style-type: none"> Le Ministère a fixé comme objectif pour ses évaluateurs de l'état de personne handicapée qu'ils effectuent un examen initial de toutes les nouvelles demandes dans un délai de 10 jours ouvrables. Les évaluateurs effectuent cet examen sommaire accéléré pour déterminer si l'auteur de la demande peut être immédiatement déclaré handicapé.
	Évaluation médicale régulière	<ul style="list-style-type: none"> Les demandes qui nécessitent un examen plus détaillé par suite de l'étape du triage sont évaluées par un évaluateur différent du Ministère. Le Ministère s'est fixé comme objectif d'effectuer les examens d'évaluation médicale dans un délai de 90 jours ouvrables.
Appel	Examen interne	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes dont la demande a été rejetée peuvent interjeter appel de la décision et demander un examen interne dans les 30 jours civils. Un évaluateur différent de celui qui a rendu la décision initiale réévalue la demande. L'examen et la décision de l'évaluateur sont communiqués à l'auteur de la demande dans les 30 jours civils suivant la demande d'examen.
	Révision avant la tenue d'une audience devant le tribunal	<ul style="list-style-type: none"> L'auteur de demande dont l'appel est rejeté au cours d'un examen interne peut interjeter appel auprès du Tribunal de l'aide sociale externe (et indépendant) dans les 30 jours civils suivant la décision du Ministère rendue à la suite de l'examen interne. Les nouveaux renseignements médicaux reçus par l'Unité des décisions au moins 30 jours civils avant l'audience du Tribunal sont évalués par un autre évaluateurs avant l'audience du Tribunal. L'évaluateur doit communiquer sa décision fondée sur les nouveaux renseignements médicaux au Tribunal, à l'appelant et à son représentant légal 10 jours civils avant l'audience. Si l'évaluateur détermine que l'auteur de la demande est une personne handicapée, l'audience du Tribunal est annulée.

Si l'évaluateur établit que la personne est bien une personne handicapée, l'Unité des décisions en avise la personne concernée et le bureau local. Le bureau local est chargé de verser le soutien du revenu du POSPH à l'auteur de la demande. Si ce dernier présente une demande par l'entremise d'un bureau d'Ontario au travail, ce bureau doit fournir au bureau compétent du POSPH un accès électronique au dossier de la personne et transférer la copie papier dans les cinq jours ouvrables. Le Ministère a comme objectif interne d'effectuer le premier paiement de soutien du revenu dans les 15 jours ouvrables suivant la décision concernant l'admissibilité de la personne handicapée.

2.2.3 Admissibilité continue

Signalement des changements et mises à jour des demandes

Il incombe aux bénéficiaires de signaler les changements survenus dans leur situation, comme un changement dans les conditions de logement ou la composition de leur famille, afin que leur chargé de cas puisse réévaluer leur admissibilité financière au programme ou les taux de leur soutien du revenu et leurs droits à celui-ci. Dans le cadre de la gestion des dossiers de bénéficiaires qui leur sont confiés, les chargés de cas décident s'il y a lieu de réviser les dossiers et de produire un rapport de mise à jour des demandes. Leur décision est fondée sur leur connaissance du bénéficiaire et sur l'évaluation des facteurs de risque liés à l'admissibilité, comme le délai écoulé depuis la dernière vérification, la date d'octroi de l'aide et

des questions antérieures liées à l'admissibilité. La vérification du dossier doit consister notamment à mettre à jour les vérifications auprès de tiers pour confirmer le revenu et les avoirs du bénéficiaire, et pourrait inclure une visite au domicile de ce dernier.

Révisions de l'admissibilité sur le plan médical

Le règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH exige qu'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical soit attribuée à l'auteur de demande, à moins que ses déficiences ne soient pas susceptibles de s'améliorer. Dans ces cas, une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical de deux ou cinq ans après la décision déclarant une personne handicapée peut être établie par l'évaluateur, qui doit alors réévaluer si le bénéficiaire continue d'être admissible au POSPH sur le plan médical. Les bénéficiaires qui doivent faire l'objet d'une révision de l'admissibilité sur le plan médical reçoivent à cette fin une trousse de documents à remplir par un professionnel de la santé. Les bénéficiaires doivent soumettre leur trousse de documents aux fins de la révision de

l'admissibilité sur le plan médical, remplis, dans un délai de 90 jours pour demeurer admissibles au soutien du revenu et aux prestations. L'évaluateur examine la trousse de documents remplie et détermine si l'état du bénéficiaire continue de répondre à la définition de personne handicapée aux termes de la Loi sur le POSPH.

2.2.4 Données démographiques des bénéficiaires

Au mois de mars 2019, les bénéficiaires de sexe masculin représentaient 53 % de tous les dossiers du POSPH, et les bénéficiaires de sexe féminin, 47 %. Environ 80 % des dossiers du POSPH étaient des bénéficiaires célibataires sans enfant ou adulte à charge, et la majorité (57 %) des bénéficiaires du POSPH étaient âgés de plus de 45 ans, comme le montre la figure 7.

La figure 8 indique le handicap principal des bénéficiaires — les déficiences liées à la

Figure 7 : Composition des bénéficiaires par âge, mars 2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

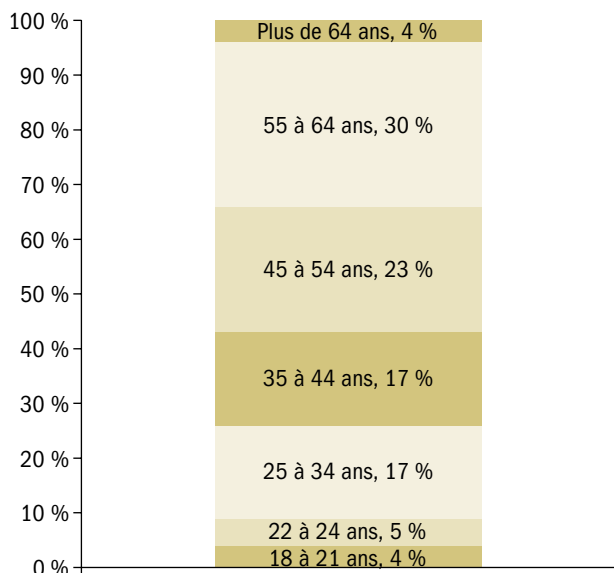
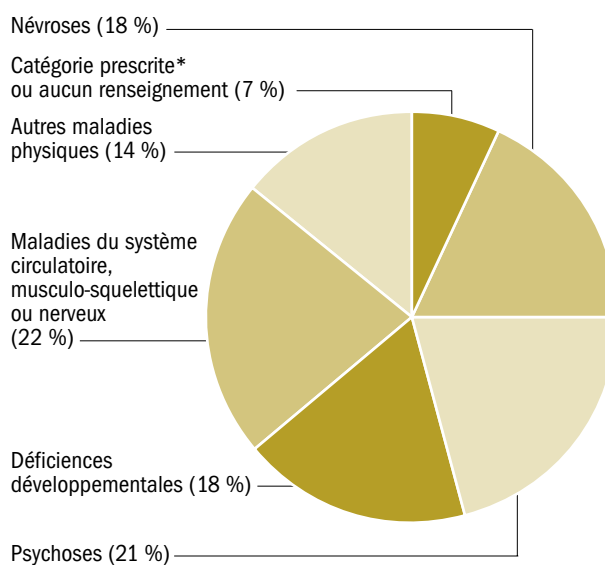


Figure 8 : Handicap principal des bénéficiaires, mars 2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Les membres d'une catégorie prescrite doivent seulement établir leur admissibilité sur le plan financier au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Les membres d'une catégorie prescrite peuvent être notamment des personnes qui touchent des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, d'anciens bénéficiaires (ou leur conjoint) qui ont reçu un soutien du revenu du Programme de prestations familiales jusqu'au 31 mai 1998, et des personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne sont pas admissibles à la Sécurité de la vieillesse.

santé mentale classées comme les psychoses (21 %) ou les névroses (18 %) et les déficiences développementales (18 %) représentent 57 % de tous les handicaps.

Les troubles de santé mentale et de développement représentent 75 % des handicaps des bénéficiaires de moins de 35 ans. Le retard du développement est le handicap le plus courant chez les personnes âgées de 18 à 21 ans (45 %), de 22 à 24 ans (50 %) et de 25 à 34 ans (33 %).

La **figure 9** compare les principaux handicaps des bénéficiaires du POSPH au mois de mars 2019 et au mois de mars 2009, date de notre dernier audit du POSPH. Les deux principaux problèmes ayant contribué à la plus forte augmentation du nombre de bénéficiaires du POSPH étaient liés à des problèmes de santé mentale (psychoses et névroses), qui ont affiché une augmentation combinée de plus de 60 000 bénéficiaires durant cette période. Les problèmes de santé les plus

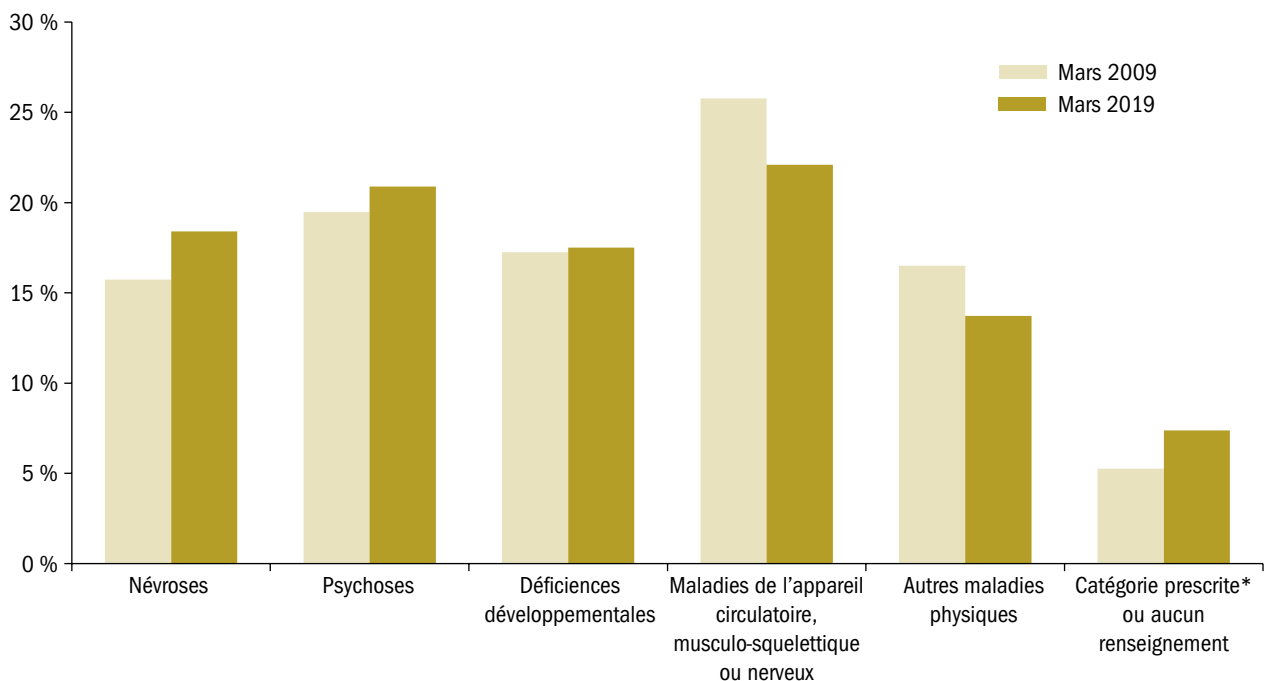
courants diagnostiqués chez ces bénéficiaires au cours de cette période comprenaient l'anxiété, le syndrome de stress post traumatique, diverses phobies, des troubles dépressifs et des troubles de l'humeur.

La **figure 10** indique le niveau de scolarité des bénéficiaires adultes : près de la moitié (44 %) ont une 11^e année ou moins et seulement 20 % ont terminé des études postsecondaires. Dans cette proportion de 20 %, seulement 4 % des bénéficiaires adultes ayant un retard de développement ont fait des études postsecondaires. Par opposition, selon les données du recensement de 2016 de Statistique Canada, environ 65 % de tous les adultes en Ontario ont fait des études postsecondaires.

La **figure 11** montre les conditions de logement des bénéficiaires du POSPH au mois de mars 2019. La majorité des bénéficiaires louaient un logement sur le marché privé (68 %) ou subventionné (9 %).

Figure 9 : Comparaison des principaux handicaps des bénéficiaires, mars 2009 et mars 2019

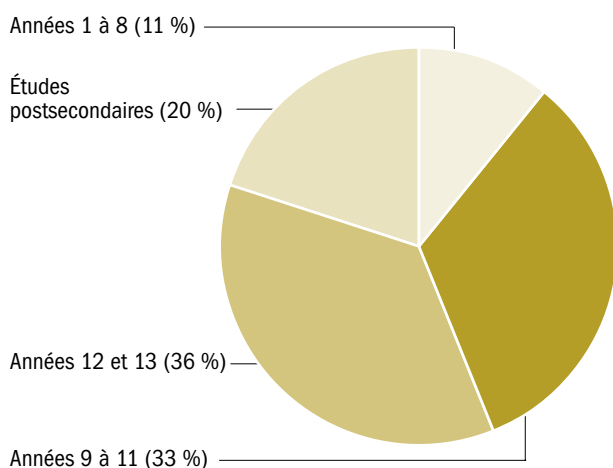
Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Les membres d'une catégorie prescrite doivent seulement établir leur admissibilité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sur le plan financier. Les membres d'une catégorie prescrite peuvent être notamment des personnes qui touchent des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, d'anciens bénéficiaires (ou leur conjoint) qui ont reçu un soutien du revenu du Programme de prestations familiales jusqu'au 31 mai 1998, et des personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne sont pas admissibles à la Sécurité de la vieillesse.

Figure 10 : Niveau de scolarité des bénéficiaires adultes*, mars 2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Les bénéficiaires adultes comprennent le nombre total de bénéficiaires handicapés et leurs personnes à charge adultes.

En outre, environ 1 % des bénéficiaires du POSPH étaient soit sans abri, soit itinérants.

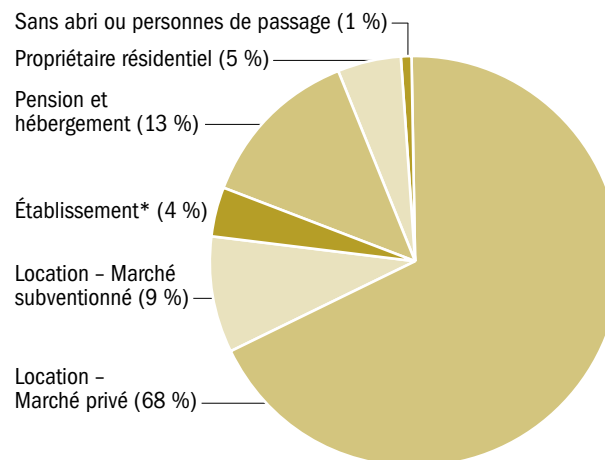
Parmi tous les bénéficiaires du POSPH ayant reçu un soutien du revenu au mois de mars 2019, environ 91 % étaient des citoyens canadiens, 7 % étaient des résidents permanents et 2 % étaient des réfugiés au sens de la Convention ou des demandeurs d'asile.

2.3 Octroi d'un soutien du revenu

Le Ministère accorde un soutien du revenu aux bénéficiaires admissibles du POSPH pour les aider à couvrir le coût de leur logement et de leurs besoins de base, y compris la nourriture, les vêtements et les autres articles personnels nécessaires. Si les bénéficiaires reçoivent un taux fixe pour les besoins essentiels, le financement du logement est, quant à lui, fondé sur les dépenses engagées, comme le loyer, les services publics et les paiements hypothécaires, jusqu'à concurrence de l'allocation de logement maximale disponible. Le montant de l'aide financière est fondé sur la taille et la composition de la famille. La **figure 12** illustre

Figure 11 : Conditions de logement des bénéficiaires, mars 2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Bénéficiaires vivant dans des résidences offrant des soins spécialisés, par exemple un établissement psychiatrique ou un foyer de soins de longue durée.

les taux actuels pour les besoins essentiels et le logement, ainsi que les taux au moment de notre dernier audit en 2008-2009.

Outre le soutien du revenu pour les besoins essentiels et le logement, les demandeurs admissibles peuvent également être admissibles à une aide supplémentaire, notamment :

- des allocations à des fins spéciales, comme une allocation de régime alimentaire spécial, une allocation nutritionnelle pour grossesse ou allaitement, et une allocation pour les collectivités éloignées pour le bénéficiaire qui réside au nord du 50^e parallèle et qui n'a pas accès à une route toute l'année;
- les prestations d'emploi, de soins de santé et d'invalidité décrites à l'**annexe 7**.

En mars 2019, 39 % des bénéficiaires touchaient une allocation de régime alimentaire spécial, 15 % touchaient des prestations de transport pour raison médicale et 7 % recevaient une aide financière pour des fournitures pour diabétiques.

Figure 12 : Besoins de base mensuels maximums et taux de logement

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires; Statistique Canada.

	Célibataire			Célibataire avec un enfant			Couple avec un conjoint handicapé et un enfant		
	Besoins essentiels	Logement	Total	Besoins essentiels	Logement	Total	Besoins essentiels	Logement	Total
2008-2009	566	454	1 020	709	714	1 423	838	775	1 613
2018-2019 (réel)	672	497	1 169	815	781	1 596	969	846	1 815
2018-2019 (après correction en fonction de l'inflation*)	668	536	1 204	837	843	1 680	989	915	1 904

* Rajusté en fonction du taux d'inflation selon Statistique Canada

2.4 Les soutiens de l'emploi

Le programme de soutiens de l'emploi du POSPH vise à aider les personnes handicapées à accroître leur indépendance économique grâce à des emplois soumis à la concurrence (rémunération égale au moins au salaire minimum) et durables. La loi exige que le Ministère fournisse des mesures de soutien de l'emploi, comme des services de préparation à l'emploi et de formation, de l'encadrement professionnel et tout appareil d'aide à la mobilité nécessaire, aux bénéficiaires qui ont l'intention et sont capables d'accepter et de garder un emploi. Le Ministère a conclu des contrats avec environ 150 fournisseurs de services à l'échelle de la province pour travailler avec les bénéficiaires du POSPH afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'emploi. Divers organismes, notamment des organismes à but lucratif et sans but lucratif, grands et petits, des milieux urbains et des régions rurales, font partie des fournisseurs de services. Certains fournissent des services à des personnes ayant tous les types de handicaps, tandis que d'autres se spécialisent dans des handicaps en particulier. En plus de fournir des soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH, certains fournisseurs de services ont conclu des contrats avec Ontario au travail et Emploi Ontario.

Contrairement aux activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, la participation aux soutiens de l'emploi du POSPH est volontaire pour

les bénéficiaires handicapés du POSPH. On s'attend à ce que les chargés de cas discutent des soutiens de l'emploi du POSPH avec les bénéficiaires pour en expliquer le fonctionnement et les aider à décider s'ils sont prêts à occuper un emploi. Dans l'affirmative, le chargé de cas fournit au bénéficiaire une liste des fournisseurs de services de soutiens de l'emploi et des renseignements sur les services qu'ils offrent – comme l'expérience relative au type de handicap du bénéficiaire – pour l'aider à faire son choix.

Une fois que le bénéficiaire a communiqué avec un fournisseur de services, ce dernier détermine s'il est prêt à se préparer pour obtenir un emploi soumis à la concurrence, à accepter un tel emploi et à le garder, et si le fournisseur de services ou un autre organisme répondra le mieux à ses besoins. Lorsqu'il accepte la demande d'un bénéficiaire, le fournisseur de services doit élaborer un plan d'emploi avec lui, le préparer à occuper un emploi et trouver un placement qui lui convient. La **figure 13** illustre la rémunération que les fournisseurs de services reçoivent pour obtenir des résultats d'emploi précis.

Comme le montre la **figure 3**, le Ministère a consacré 39 millions de dollars aux soutiens de l'emploi du POSPH en 2018-2019 (33 millions en 2008-2009), ce qui représente moins de 1 % des dépenses totales du POSPH. Les gestionnaires et superviseurs régionaux des programmes du

Figure 13 : Paiements au titre des résultats en matière d'emploi aux fournisseurs de services

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Jalon	Montant	Description
Début de l'emploi de six semaines	1 000 \$	Les fournisseurs de services touchent 1 000 \$ lorsqu'un client est placé dans un emploi soumis à la concurrence ¹ et gagne le salaire minimum ou un meilleur salaire pendant six semaines cumulatives.
Placement en emploi de 13 semaines	6 000 \$	Les fournisseurs de services touchent la somme de 6 000 \$ lorsqu'un client a été placé dans un emploi soumis à la concurrence ¹ et gagne le salaire minimum ou un meilleur salaire pendant 13 semaines cumulatives (y compris les 6 semaines donnant droit au paiement d'étape pour placement dans un emploi de 6 semaines).
Maintien de l'emploi	Pour les 15 premiers mois, les paiements de maintien en emploi sont égaux au plus élevé des montants suivants : <ul style="list-style-type: none"> • 60 % des gains imputables du client² par mois, ou • 250 \$ par mois lorsque le client reçoit un revenu d'emploi. Pour les 18 mois restants, les paiements de maintien en emploi sont égaux à : <ul style="list-style-type: none"> • 60 % des gains imputables du client² 	Après 13 semaines cumulatives de placement, les fournisseurs de services touchent un paiement de maintien de l'emploi pour chaque mois au cours duquel le client occupe un emploi soumis à la concurrence ¹ et tire une rémunération pendant un maximum de 33 mois consécutifs. Le nombre total de paiements au titre du maintien de l'emploi ne peut dépasser 33.

1. L'emploi soumis à la concurrence s'entend de tout emploi qui verse à la personne à titre de rémunération un montant au moins égal au salaire minimum.

2. Aux fins du calcul des paiements de maintien de l'emploi dans le cadre des mesures de soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les gains imputables sont déterminés par l'application d'une exemption de 50 % aux gains nets (les gains bruts moins les retenues salariales obligatoires) et par la déduction des frais de garde d'enfants et des dépenses liées à une invalidité qui sont admissibles.

Le Ministère supervise les fournisseurs de services contractuels et effectue notamment des examens de la conformité pour déterminer si les fournisseurs offrent le programme et tiennent les dossiers des bénéficiaires conformément aux exigences du programme.

2.4.1 Exigences de participation des adultes non handicapés au programme d'aide à l'emploi d'Ontario au travail

L'adulte qui n'est pas handicapé et qui fait partie d'une unité familiale qui reçoit un soutien du revenu du POSPH, comme un conjoint ou un enfant adulte à charge non handicapé, est tenu de participer aux activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail. Ces activités comprennent la recherche d'un emploi, la participation à une formation de base ou à une formation propre à un emploi, et le perfectionnement des compétences liées à l'emploi, tous conçus pour accroître la probabilité qu'une

personne obtienne un emploi. Les chargés de cas du POSPH doivent aiguiller tous les adultes non handicapés vers l'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, à moins qu'ils ne les exemptent de cette exigence. Une telle exemption ne peut être approuvée que dans certaines circonstances, notamment en cas de responsabilités d'aidant d'un membre de la famille ou de fréquentation d'un établissement d'enseignement à temps plein. Si un adulte non handicapé ne se conforme pas aux exigences de participation du programme Ontario au travail, le chargé de cas du POSPH peut réduire le soutien du revenu versé à l'unité familiale du montant supplémentaire reçu pour l'adulte non handicapé.

2.5 Surveillance et supervision

L'un des principaux processus du Ministère pour surveiller et superviser la prestation du POSPH est son processus de vérification de l'admissibilité

(vérification de l'admissibilité). Ce processus consiste à examiner un échantillon de bénéficiaires du POSPH en fonction du risque pour s'assurer que les bénéficiaires sont admissibles au soutien du revenu qu'ils reçoivent. Les directives du POSPH exigent que 3 % des cas soient sélectionnés à des fins de vérification chaque mois. Chaque mois, les renseignements sur les bénéficiaires stockés dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère, et les renseignements externes provenant d'Equifax (renseignements sur le crédit à la consommation et autres renseignements exclusifs) et de l'Agence du revenu du Canada (ARC), sont analysés pour établir l'ordre de priorité des cas à vérifier. Dans le cadre de la vérification de l'admissibilité, le personnel analyse les renseignements financiers comme le revenu et les avoirs, effectue d'autres vérifications auprès de tiers et interroge les bénéficiaires pour déterminer si un changement doit être apporté au montant du soutien du revenu qu'ils reçoivent et si un renvoi en vue d'une enquête sur une fraude s'impose. Les vérifications du crédit auprès d'Equifax et du revenu auprès de l'ARC sont obligatoires dans tous les cas. D'autres vérifications auprès de tiers, notamment auprès de l'assurance emploi et du ministère des Transports, peuvent également être effectuées compte tenu des particularités de chaque cas.

En plus de vérifier l'admissibilité, le Ministère exploite une ligne téléphonique de signalement des fraudes liées à l'aide sociale dont le public peut se servir pour signaler dans l'anonymat les cas soupçonnés de fraudes liées à l'aide sociale. Toutes les allégations de fraude assorties d'un jumelage positif avec l'aide sociale sont renvoyées aux bureaux locaux d'aide sociale aux fins d'évaluation et d'enquête.

3.0 Objectif et portée de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et

communautaires (le Ministère) a mis en place des systèmes et des processus permettant de :

- veiller à ce que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent un soutien du revenu conformément aux exigences des lois et des politiques;
- fournir aux bénéficiaires des soutiens de l'emploi adaptés à leurs besoins;
- mesurer et d'évaluer l'efficacité du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et d'en rendre compte publiquement.

Lors de la planification de nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit (voir l'**annexe 8**) à utiliser pour atteindre notre objectif d'audit. Les critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, d'études internes et externes, et des pratiques exemplaires. La haute direction a examiné et accepté la pertinence de nos objectifs et des critères connexes.

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé en novembre 2018 qu'il prévoyait réformer la prestation de l'aide sociale en Ontario. Tout au long de notre audit, le Ministère a élaboré des propositions pour que le gouvernement réforme l'aide sociale, y compris le POSPH. À la fin de notre audit, le Ministère nous a informés qu'une gamme d'améliorations de la prestation des services, conjuguée à la transformation des soutiens de l'emploi du POSPH grâce à une intégration à Emploi Ontario, étaient en cours, et qu'il continuait de travailler avec le gouvernement à l'élaboration d'options stratégiques pour réformer et améliorer le POSPH.

Nous avons réalisé notre audit entre janvier 2019 et septembre 2019. Nous avons obtenu une déclaration écrite de la direction du Ministère selon laquelle, au 13 novembre 2019, elle nous avait fourni toute l'information dont elle disposait et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion de ce rapport.

Notre travail d'audit a été effectué dans les bureaux généraux du Ministère à Toronto et

dans quatre des 47 bureaux locaux de l'Ontario : Hamilton, Ottawa, Sudbury et Willowdale (Toronto). Ensemble, les quatre bureaux locaux que nous avons visités représentaient environ 18 % de la charge de travail totale du POSPH. Nous nous sommes concentrés sur les activités du Ministère menées au cours de la période de trois ans se terminant en mars 2019.

Nous avons notamment examiné les politiques et procédures, analysé les données sur le programme et le rendement et discuté avec le personnel clé du Ministère. Nous avons également procédé à l'analyse des données et à l'analyse d'échantillons de décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées afin de déterminer si les exigences des lois et des politiques étaient respectées.

Dans les quatre bureaux locaux que nous avons visités, notre travail d'audit a consisté notamment à analyser les politiques et procédures locales et à discuter avec le personnel de première ligne chargé de la prestation du POSPH. Nous avons également procédé à l'analyse des données et à l'analyse d'échantillons des dossiers de bénéficiaires pour déterminer si les exigences des lois et des politiques étaient respectées en ce qui concerne l'admissibilité financière, la gestion des cas et la fraude. Dans chaque région des bureaux locaux que nous avons visités, nous avons également rencontré un certain nombre de fournisseurs de services de soutien de l'emploi chargés de fournir des soutiens de l'emploi aux bénéficiaires du POSPH. Nous avons visité treize fournisseurs de services pour mieux comprendre les types de services qu'ils offrent et leurs modes de prestation de ces services. Ces treize fournisseurs de services ont servi environ 1 200 bénéficiaires et représentaient 16 % des dépenses totales prévues dans les contrats de soutien de l'emploi en 2018-2019.

Nous avons également mené un sondage auprès des 1 400 chargés de cas et commis au soutien administratif du POSPH (taux de réponse de 56%). Il s'agit du personnel de première ligne qui exécute le programme et dont les principales fonctions consistent à déterminer l'admissibilité

initiale et continue des bénéficiaires et à fournir aux bénéficiaires admissibles un soutien du revenu. Nous avons également mené un sondage auprès des 74 évaluateurs de l'admissibilité des personnes handicapées (taux de réponse de 78 %) qui déterminent si les auteurs de demandes répondent à la définition de personne handicapée en vertu de la Loi sur le POSPH.

De plus, nous avons discuté avec des représentants de haut niveau de groupes d'intervenants afin d'obtenir leur point de vue sur des questions liées à la prestation du POSPH ainsi que sur des questions et des préoccupations liées aux bénéficiaires du programme.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Le Ministère n'a pas évalué les raisons pour lesquelles la charge de travail du POSPH s'est accrue de 50 % au cours de la dernière décennie

Depuis notre dernier audit du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) en 2009, le nombre moyen de dossiers du POSPH a augmenté de 50 %, passant d'environ 247 500 en 2008-2009 à 370 700 en 2018-2019. Par opposition, la population de l'Ontario a augmenté de 12 % au cours de la même période. Les recherches que nous avons effectuées dans d'autres administrations ont également révélé une étude menée en 2019, qui a relevé les charges de travail des programmes de soutien aux personnes handicapées des provinces canadiennes en 2017-2018. Nous avons déterminé que la proportion d'Ontariens bénéficiant du POSPH représentait 2,5 % de la population en 2017-2018 (2,5 % en 2018-2019). Il s'agissait du taux le plus élevé parmi les programmes de soutien aux personnes handicapées offerts par toutes les provinces canadiennes. Dans les autres provinces,

le taux variait de seulement 0,8 % de la population du Nouveau Brunswick à entre 1,3 % et 1,5 % dans les grandes provinces, comme l'Alberta, la Saskatchewan et le Québec. La Colombie Britannique se rapprochait le plus de l'Ontario à 2 %.

Comme il est indiqué à la **section 2.1.2**, l'augmentation substantielle de la charge de travail depuis notre dernier audit est l'un des principaux facteurs ayant contribué à la hausse de 75 % du coût du programme au cours de la dernière décennie. Malgré cet impact sur le coût global du programme, nous avons constaté que, depuis 2011, le Ministère n'a pas étudié ni fouillé les principales raisons de l'augmentation de la charge de travail afin de déterminer si celle-ci est raisonnable, si elle reflète les besoins changeants des Ontariens ou si elle est liée à l'administration du programme par le Ministère, et dans quelle mesure.

Nous avons relevé plusieurs aspects de l'administration et de la prestation du POSPH par le Ministère qui peuvent être améliorés et qui pourraient avoir contribué à la hausse du nombre de dossiers et des coûts du programme, notamment :

- Dans bien des cas, on n'a pas procédé à des vérifications des renseignements financiers auprès de tiers pour vérifier les avoirs et les revenus déclarés par les auteurs de demande, ce qui accroît le risque que des prestations soient versées à des personnes non admissibles (**section 4.2**).
- La proportion d'auteurs de demande du POSPH approuvés comme étant des personnes handicapées après un examen sommaire a augmenté de 56 % depuis notre dernier audit en 2009, et pour ainsi dire tous les auteurs de demande ont été approuvés à vie sans être tenus de se soumettre à une révision de l'admissibilité sur le plan médical à l'avenir pour confirmer qu'ils ont encore un handicap admissible (**section 4.3** et **section 4.4**).
- Au cours des cinq dernières années, l'admissibilité financière continue des

bénéficiaires n'a presque jamais été réévaluée par les chargés de cas afin de confirmer la continuité de leur admissibilité à des prestations du POSPH (**section 4.6.1**).

- Les allégations de fraude n'ont pas été examinées dans les délais prescrits par le Ministère, et les enquêtes n'ont pas toujours été minutieusement menées de manière que les personnes non admissibles ne bénéficient plus du POSPH (**section 4.6.4**).

RECOMMANDATION 1

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) souscrit à la recommandation. Le Ministère reconnaît que le nombre de dossiers du POSPH a augmenté et qu'un certain nombre de facteurs ont contribué à cette hausse.

Le Ministère entreprendra une analyse exhaustive des facteurs qui ont contribué à la croissance du nombre de dossiers, et examinera notamment toute incidence des changements apportés aux politiques et aux processus opérationnels sur cette croissance. L'analyse portera sur les mesures supplémentaires qui pourraient être prises pour gérer la croissance de la charge de travail. Le Ministère prévoit achever cette analyse d'ici mars 2021. À la lumière de cette analyse, le Ministère prendra

des mesures pour s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide du POSPH.

4.2 Les chargés de cas ne vérifient pas l'intégralité et l'exactitude du revenu et des avoirs déclarés par l'auteur d'une demande aux fins de vérifier l'admissibilité financière de ce dernier

4.2.1 Il arrive souvent que les chargés de cas du POSPH n'effectuent pas les vérifications requises auprès de tiers pour confirmer l'admissibilité de l'auteur d'une demande

Les chargés de cas du POSPH doivent vérifier si les renseignements fournis par l'auteur d'une demande au sujet de ses avoirs et de son revenu sont exacts et complets en recourant à des sources externes, comme l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Equifax Canada Inc. (Equifax). Or, nous avons constaté que, dans de nombreux cas, les chargés de cas n'effectuent pas ces vérifications auprès de tiers.

Notre examen d'un échantillon de dossiers dans trois des quatre bureaux locaux que nous avons visités a révélé que les chargés de cas n'avaient pas effectué une ou plusieurs des vérifications obligatoires auprès d'Equifax ou de l'ARC dans la majorité des dossiers que nous avons examinés.

Ces vérifications auprès de tiers sont essentielles pour confirmer que les renseignements fournis par l'auteur d'une demande sont complets et exacts, car la vérification du revenu et des avoirs d'une personne à partir de déclarations personnelles et de documents justificatifs qu'elle fournit, comme un relevé bancaire mensuel, n'est pas suffisante. Ainsi, il n'y a aucune garantie qu'une personne a fourni un relevé bancaire de tous ses comptes. De plus, l'auteur d'une demande pourrait avoir retiré la plus grande partie de l'argent dans le compte avant que la banque ne produise le relevé mensuel.

La vérification du revenu auprès de l'ARC n'est pas possible pour des milliers d'auteurs de demandes parce que les chargés de cas n'ont pas obtenu leur NAS

Dans deux des bureaux locaux que nous avons visités, nous avons constaté que, dans environ 20 % des dossiers vérifiés, le numéro d'assurance sociale (NAS) n'avait pas été obtenu, comme il le fallait, pour au moins un des adultes de l'unité familiale. Par conséquent, dans ces cas, aucune vérification auprès de l'ARC n'a pu être effectuée parce que le Ministère a besoin du NAS pour obtenir les renseignements fiscaux auprès de l'ARC.

Nous avons analysé les données du Système automatisé de gestion de l'aide sociale pour les bénéficiaires du POSPH dans tous les bureaux locaux de la province afin de déterminer si les renseignements sur les NAS avaient été obtenus de façon uniforme. Nous avons constaté qu'au mois de mars 2019, il n'y avait pas de renseignement sur le NAS pour environ 19 400 adultes, ce qui équivaut à environ 4 % des adultes pris en charge par le POSPH. Par conséquent, pour ces personnes, le Ministère ne serait pas en mesure d'effectuer une vérification auprès de l'ARC comme l'exige sa politique.

4.2.2 Les vérifications auprès de tiers ne sont pas toujours effectuées à fond

Nous avons constaté que, dans les cas où les chargés de cas avaient effectué les vérifications obligatoires auprès de tiers, ils n'avaient pas toujours relevé les écarts importants susceptibles d'avoir une incidence sur l'admissibilité de l'auteur d'une demande, ni n'avaient effectué de suivi à cet égard. Plus précisément, nous avons relevé de tels écarts qui justifiaient une enquête plus approfondie de la part du chargé de cas dans 11 % à 38 % des dossiers où des vérifications avaient été effectuées. Voici un exemple :

- Une famille de trois personnes a présenté une demande au POSPH en décembre 2018, et le chargé de cas a alors effectué une

vérification auprès d'Equifax tant à l'égard de l'auteur de la demande que de son conjoint pour évaluer leur admissibilité au POSPH sur le plan financier. Notre examen de ces rapports d'Equifax a révélé que la somme des paiements mensuels minimums de l'auteur principal de la demande et de son conjoint pour leurs cartes de crédit (2 515 \$) et le loyer (750 \$) dépassait le revenu (2 218 \$) déclaré par la famille à ce moment là. Or, les rapports d'Equifax n'indiquaient aucun montant en souffrance sur les cartes de crédit de l'auteur de la demande ou de son conjoint. Comme la famille semblait effectuer les paiements minimums requis, il est possible qu'elle ait sous déclaré son revenu. Nous avons toutefois constaté que le chargé de cas n'avait pas relevé ce problème, ni pris quelque mesure que ce soit pour obtenir des renseignements supplémentaires afin de déterminer si l'auteur de la demande était admissible au POSPH.

Bien que le Ministère s'attende à ce que ses chargés de cas examinent les rapports d'Equifax, il est impossible de dire quelles sont les étapes que les chargés de cas doivent suivre pour relever les écarts susceptibles d'avoir une incidence sur l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier et pour assurer un suivi de ces écarts. Lorsque nous avons discuté de l'exemple avec la direction du bureau local du POSPH concerné, celle-ci nous a dit que même s'ils ont reçu pour directive de faire preuve de jugement dans la gestion du risque, les chargés de cas ne sont tenus à aucune obligation de demander des renseignements supplémentaires. On nous a également dit que les chargés de cas auraient besoin d'une formation supplémentaire pour être en mesure de relever ces écarts et d'en faire le suivi.

RECOMMANDATION 2

Pour mieux repérer les auteurs de demande qui ne sont pas admissibles sur le plan financier au Programme ontarien de soutien aux personnes

handicapées (POSPH) et les empêcher de recevoir des prestations, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) :

- mette en œuvre un processus de surveillance et de prise de mesures correctives dans les cas où les bureaux locaux du POSPH et leurs chargés de cas ne se conforment pas à l'obligation de vérifier l'exactitude et l'intégralité des revenus et des avoirs déclarés par chaque auteur de demande en vertu des ententes de partage de renseignements conclues avec des tiers par le Ministère;
- offre aux chargés de cas une formation obligatoire, pertinente et complète sur la façon d'interpréter les résultats des vérifications menées auprès de tiers et de relever les écarts entre les renseignements fournis par les auteurs de demandes et les renseignements obtenus par suite de vérifications auprès de tiers, et de faire enquête à ce sujet;
- examine les renseignements contenus dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale pour relever et recueillir tous les renseignements manquants, comme le numéro d'assurance sociale, qui sont nécessaires pour effectuer des vérifications auprès de tiers.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) souscrit à la recommandation. Les vérifications auprès de tiers constituent un moyen efficace d'évaluer l'admissibilité financière.

Le Ministère examine actuellement les possibilités d'automatiser les vérifications auprès de tiers dans le cadre du processus de demande au cours de l'exercice 2021-2022. Bien qu'il examine les possibilités d'automatiser les vérifications auprès de tiers au moment de

la présentation de la demande, le Ministère élaborera et mettra en œuvre dans l'intervalle une stratégie de surveillance continue pour s'assurer que les vérifications obligatoires auprès de tiers sont achevées, d'ici septembre 2020.

Le Ministère s'appuiera sur les améliorations apportées à l'utilisabilité des rapports de tiers et examinera son programme de formation pour cerner les possibilités d'appuyer et d'accroître la capacité des chargés de cas à comprendre les rapports d'information de tiers et à utiliser l'information pour évaluer l'admissibilité financière, d'ici décembre 2021.

Outre les mesures qu'il prend pour assurer la vérification des avoirs et des revenus déclarés par les auteurs de demandes, le Ministère collabore également avec Service Canada à la mise en place d'un mécanisme d'échange de données sur le revenu et les prestations qui permettra de s'assurer que les clients du POSPH reçoivent tous les revenus de pension disponibles du gouvernement fédéral. Le premier échange devrait avoir lieu d'ici mars 2020. Le Ministère continuera de collaborer avec Service Canada pour déterminer comment l'échange peut renforcer davantage la responsabilisation du programme. Des travaux sont en cours en vue d'obtenir les numéros d'assurance sociale pour les dossiers du POSPH à l'égard desquels aucun numéro d'assurance sociale n'est consigné dans le Système automatisé de gestion de l'aide sociale.

4.2.3 L'absence de vérifications engendre le risque que l'auteur d'une demande non admissible sur le plan financier passe du programme Ontario au travail au POSPH

Comme le montre la **figure 4**, l'auteur d'une demande qui a des besoins financiers immédiats peut d'abord présenter une demande au programme Ontario au travail pour recevoir une aide financière pendant qu'il franchit les étapes du processus de demande et d'évaluation médicales

pour déterminer son admissibilité au POSPH sur le plan médical. Dans ces cas, un bureau du programme Ontario au travail vérifiera la résidence de l'auteur d'une demande et son admissibilité sur le plan financier au programme Ontario au travail et au POSPH. Il est ressorti de notre audit que, dans bien des cas, les chargés de cas d'Ontario au travail n'effectuent pas les vérifications obligatoires auprès de l'ARC et d'Equifax visant à confirmer le revenu et les avoirs de l'auteur d'une demande et à déterminer son admissibilité au POSPH sur le plan financier. De plus, les chargés de cas du POSPH n'ont pas effectué par la suite une ou plusieurs de ces vérifications requises auprès de tiers une fois le dossier transféré au POSPH. Il existe donc un risque que l'auteur d'une demande non admissible sur le plan financier soit transféré du programme Ontario au travail au POSPH.

Dans les quatre bureaux locaux visités, les chargés de cas d'Ontario au travail n'avaient pas effectué une ou plusieurs des vérifications requises auprès de l'ARC et d'Equifax dans entre 23 % et 100 % des dossiers que nous avons examinés de personnes transférées au POSPH. La **figure 14** montre les résultats des quatre bureaux locaux visités.

Ces constatations sont préoccupantes, car en 2018-2019, environ 62 % de toutes les demandes d'admissibilité au POSPH sur le plan financier qui

Figure 14 : Pourcentage de dossiers examinés dans lesquels une ou plusieurs vérifications auprès de tiers n'avaient pas été effectuées par les bureaux d'Ontario au travail avant le transfert du dossier aux bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

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

Bureaux visités	Agence du revenu du Canada et/ou Equifax
Hamilton	23
Ottawa	38
Sudbury	79
Willowdale	100

ont été approuvées ont été traitées par les bureaux d'Ontario au travail. Le recours par le Ministère à des chargés de cas d'Ontario au travail est également préoccupant, car notre audit d'Ontario au travail dans notre Rapport annuel 2018 a révélé des problèmes liés à l'évaluation de l'admissibilité financière des auteurs de demandes par les gestionnaires de services d'Ontario au travail. Nous avons constaté que les chargés de cas d'Ontario au travail n'effectuaient pas toujours les vérifications auprès de tiers dans la demande initiale ou de façon continue. En outre, dans bien des cas, les chargés de cas ne faisaient pas enquête sur les signaux d'alarme relevés dans les demandes, ce qui risquait d'entraîner des erreurs dans la détermination de l'admissibilité au programme.

À la date du présent audit, le Ministère nous a informés que les chargés de cas du POSPH n'étaient pas tenus d'examiner si les chargés de cas du programme Ontario au travail avaient effectué des vérifications auprès de tiers. Toutefois, le personnel du POSPH pourrait en tout temps effectuer des vérifications financières, y compris des vérifications auprès de tiers, s'il juge nécessaire de prendre de telles mesures. Nous avons constaté que, lorsqu'un chargé de cas d'Ontario au travail n'avait pas effectué les vérifications requises auprès de tiers, dans tous les cas dans les quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, les chargés de cas du POSPH n'avaient pas effectué par la suite une ou plusieurs de ces vérifications pour s'assurer que la personne ou l'unité familiale était encore admissible au POSPH sur le plan financier avant d'effectuer des paiements de soutien du revenu.

RECOMMANDATION 1

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

- mette à jour ses directives, politiques et procédures opérationnelles pour définir et communiquer clairement les responsabilités du programme Ontario au travail en matière de vérifications auprès de tiers avant le transfert des bénéficiaires au POSPH, et les responsabilités des chargés de cas du POSPH dans les cas où ces vérifications n'ont pas été effectuées;
- mette en œuvre un processus de surveillance de la conformité à ces exigences;
- mette en place des mécanismes pour tenir les gestionnaires de services du programme Ontario au travail responsables des cas de non conformité aux exigences du POSPH.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît que d'autres mesures peuvent être prises pour améliorer l'information sur l'admissibilité financière d'un dossier transféré du programme Ontario au travail au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

Le Ministère a mis sur pied un groupe de travail chargé d'évaluer et de mettre en œuvre des processus et des outils normalisés pour le transfert des bénéficiaires du programme Ontario au travail au POSPH. Ces activités serviront également à établir les exigences auxquelles doivent satisfaire les chargés de cas du POSPH qui reçoivent des clients transférés du programme Ontario au travail. Ces travaux seront terminés d'ici septembre 2020. Un processus normalisé de surveillance de la conformité à ces exigences sera également mis en œuvre d'ici septembre 2020.

Pour renforcer la responsabilisation à l'égard de ces exigences, le Ministère fera savoir que des vérifications auprès de tiers sont requises avant le transfert des dossiers au POSPH à titre

de priorité de planification des services du programme Ontario au travail pour l'exercice 2020-2021, et il surveillera le rendement. Le Ministère évaluera également, d'ici juin 2021, d'autres mécanismes pouvant servir à renforcer la responsabilisation dans ce domaine, et prendra des mesures pour les mettre en œuvre par la suite.

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

4.3.1 Plus de 40 % des nouveaux auteurs de demandes du POSPH en 2018-2019 ont été déclarés être des personnes handicapées à l'étape du triage, après un examen sommaire

Nous avons constaté que le pourcentage de nouvelles demandes approuvées du POSPH au motif que l'auteur répond à la définition de personne handicapée est passé de 48 % en 2008-2009, date de notre dernier audit du POSPH, à 59 % en 2018-2019 (voir la **figure 15**). La hausse était principalement imputable à une augmentation de 56 % du pourcentage de nouvelles demandes approuvées après un examen sommaire, à l'étape dite du triage de l'évaluation, qui est passé de 27 % en 2008-2009 à 42 % en 2018-2019.

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas analysé les raisons de cette augmentation pour s'assurer que les décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées sont prises conformément à la Loi sur le POSPH et aux politiques ministérielles.

Le Ministère s'est fixé comme objectif d'effectuer un examen à l'étape du triage de toutes les nouvelles demandes dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception. Cet examen sommaire accéléré permet de déterminer si la preuve médicale établit nettement que les auteurs de

demande peuvent être immédiatement déclarés comme étant des personnes handicapées ou s'ils doivent faire l'objet d'un examen détaillé dans le cadre du processus régulier de détermination de l'admissibilité sur le plan médical.

4.3.2 Les évaluateurs à l'étape du triage doivent chacun prendre entre 20 et 25 décisions sur le soutien aux personnes handicapées par jour

Le Ministère a fixé comme objectif pour ses évaluateurs qu'ils examinent chaque jour entre 20 et 25 demandes au POSPH à l'étape du triage, mais nous avons constaté qu'il ne pouvait pas démontrer comment il en est arrivé à la conclusion que les évaluateurs pouvaient atteindre cet objectif tout en prenant des décisions appropriées sur la question de savoir si l'auteur d'une demande est une personne handicapée.

Comme il est indiqué à la **section 2.2.2**, en plus des formulaires inclus dans la trousse de documents sur la détermination de l'admissibilité sur le plan médical, notre examen des demandes du POSPH approuvées à l'étape du triage a révélé qu'environ 90 % d'entre elles contenaient également des rapports médicaux supplémentaires qui devraient être examinés, y compris des rapports de psychiatre et des radiographies.

En raison du volume de renseignements contenus dans les demandes présentées au POSPH et du nombre de demandes qu'ils doivent examiner, les évaluateurs risquent de ne pas toujours avoir le temps de prendre des décisions fondées sur le bon jugement et l'expertise clinique que prévoient les politiques d'évaluation du Ministère. Nous avons constaté que le Ministère n'avait jamais effectué d'étude pour obtenir et analyser des données qui lui permettraient de déterminer le temps moyen requis pour évaluer efficacement les demandes du POSPH à l'une ou l'autre des étapes de l'évaluation afin d'établir des objectifs appropriés.

Figure 15 : Pourcentage de demandes reçues dont l'auteur a été déclaré être une personne handicapée à l'étape du triage¹ et à l'étape de l'évaluation régulière², 2008-2009 à 2018-2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario sur le fondement des données du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Nombre de nouvelles demandes	Nombre de demandes dont l'auteur a été déclaré personne handicapée à l'étape du triage	Pourcentage de demandes dont l'auteur a été déclaré personne handicapée à l'étape du triage	Nombre de demandes dont l'auteur a été déclaré personne handicapée à l'étape de l'évaluation régulière	Pourcentage de demandes dont l'auteur a été déclaré personne handicapée à l'étape de l'évaluation régulière	Pourcentage de demandes dont l'auteur a été déclaré personne handicapée à l'étape du triage et à celle de l'évaluation régulière
2008-2009	33 946	9 056	27	7 096	21	48
2009-2010	38 045	11 568	30	8 874	23	54
2010-2011	39 958	10 853	27	6 766	17	44
2011-2012	40 879	10 861	27	8 105	20	46
2012-2013	40 219	11 312	28	7 260	18	46
2013-2014	39 483	9 967	25	7 753	20	45
2014-2015	35 049	9 942	28	6 651	19	47
2015-2016	34 512	10 948	32	7 408	21	53
2016-2017	37 576	13 380	36	7 841	21	56
2017-2018	37 689	15 479	41	6 689	18	59
2018-2019	37 250	15 740	42	6 163	17	59

1. Le triage est la première étape de l'évaluation, à laquelle les évaluateurs effectuent un examen sommaire des demandes pour déterminer si l'auteur de la demande peut être immédiatement déclaré handicapé.
2. L'évaluation régulière est la deuxième étape du traitement des demandes. Les demandes qui nécessitent un examen plus détaillé par suite de l'étape du triage sont évaluées par un évaluateur différent du Ministère.

4.3.3 Le Ministère ne dispose d'aucun processus lui permettant d'évaluer le bien fondé des décisions d'approbation des personnes déclarées handicapées, malgré les différences importantes entre les évaluateurs

Nous avons constaté que le pourcentage de demandes faites auprès du POSPH qui sont approuvées par différents évaluateurs diffèrent considérablement, mais que le Ministère n'examine pas le caractère raisonnable de ces écarts ni ne détermine si les décisions des évaluateurs sont appropriées.

Dans le suivi de 2011 de notre audit du POSPH de 2009, le Ministère nous a informés qu'il avait établi un processus officiel de révision des dossiers d'évaluation en 2010. Un échantillon

d'environ 40 dossiers d'évaluation a été examiné chaque semaine pour déterminer si les décisions étaient appropriées et pour cerner les besoins en formation. Le Ministère nous a informés qu'un formulaire de rétroaction devait être rempli pour chaque révision et remis à l'évaluateur concerné. En outre, nous avons été avisés du fait que les dossiers révisés pour lesquels il avait été recommandé d'annuler la décision initiale étaient ensuite soumis à l'examen d'un comité formé de trois personnes, qui rendait ensuite une décision définitive. Cependant, durant le présent audit, le Ministère nous a informés qu'il avait mis fin à ces révisions en 2014 pour mettre l'accent sur d'autres priorités en matière d'évaluation et qu'il n'avait mis en place aucun autre processus pour s'assurer que les décisions des évaluateurs en matière d'admissibilité des personnes handicapées sont appropriées et

conformes à la Loi sur le POSPH et aux politiques ministérielles.

Nous avons également examiné les données du Ministère et constaté des écarts marqués entre les évaluateurs quant au pourcentage de demandes du POSPH qu'ils approuvent à chaque étape du processus d'évaluation (voir la **figure 16**). Ainsi, à l'étape du triage, où toutes les nouvelles demandes font l'objet d'un examen sommaire, nous avons constaté qu'en 2018-2019, un évaluateur qui avait examiné près de 4 200 demandes avait approuvé seulement 20 % d'entre elles, tandis que deux évaluateurs, dont un qui avait examiné plus de 500 demandes, les avaient toutes approuvées.

Nous avons constaté d'importants écarts également dans les taux d'approbation des demandes par les évaluateurs à l'étape de l'évaluation médicale ordinaire. En 2018-2019, 17 % des demandes qui ont fait l'objet d'une évaluation médicale régulière ont été approuvées par le Ministère, comme le montre la **figure 15**. Nous avons toutefois constaté que le taux d'approbation des évaluateurs variait entre 8 % et 73 % des demandes examinées.

Bien que le Ministère ait indiqué que certains évaluateurs dont les taux d'approbation sont élevés sont chargés d'évaluer des dossiers qui portent sur des problèmes de santé graves ou en phase terminale, les écarts sur le plan des

taux d'approbation ne sont pas analysés pour déterminer s'ils sont raisonnables ou si des mesures de suivi sont nécessaires pour s'assurer que les décisions des évaluateurs sont cohérentes et prises conformément à la Loi sur le POSPH et aux politiques du Ministère.

Les commentaires de la direction du Ministère ne sont pas toujours axés sur la nécessité de prendre les bonnes décisions

Nous avons examiné la rétroaction que les gestionnaires d'évaluation du Ministère ont transmise aux évaluateurs et qui était particulièrement préoccupante étant donné l'absence d'un processus d'examen du caractère approprié des décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées. Notre examen d'un échantillon de la rétroaction transmise par courriel aux évaluateurs a révélé que cette rétroaction est fortement axée sur la productivité. Nous avons relevé des cas où les gestionnaires de l'évaluation s'efforçaient surtout d'accroître le nombre de décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées sans tenir compte de la complexité des demandes examinées. Des gestionnaires ont également demandé aux évaluateurs d'expliquer pourquoi leur taux de décision d'admissibilité des personnes handicapées, ou taux de réussite, était faible. En outre, plusieurs des évaluateurs qui ont répondu à notre sondage ont exprimé des préoccupations concernant l'accent mis par la direction du Ministère sur le nombre de dossiers examinés plutôt que sur le bien fondé des décisions prises. Ils ont indiqué notamment que la direction souhaitait surtout que les quotas soient respectés afin de hausser le nombre de demandes traitées plutôt que de s'intéresser à la prise de la bonne décision.

Figure 16 : Pourcentage d'approbation par les évaluateurs à chaque étape de l'évaluation, 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Plus élevé	Plus faible	Moyenne par évaluateur
Triage	100	20	57
Évaluation médicale régulière	73	8	30
Examen interne	20	5	10
Examen préalable à une audience devant le Tribunal	65	14	31

4.3.4 Les motifs des évaluateurs à l'appui de leurs décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées ne sont pas clairs, ce qui se traduit par un manque de transparence et de responsabilisation pour les contribuables

Nous avons examiné un échantillon de demandes du POSPH approuvées aux étapes du triage et de l'évaluation médicale régulière, ainsi qu'un échantillon de demandes rejetées. Nous avons constaté, dans les demandes rejetées que nous avons examinées, que les motifs invoqués par le Ministère pour rejeter la demande étaient clairs, qu'ils renvoyaient aux documents médicaux et précisaient pourquoi ceux-ci n'indiquaient pas que l'auteur de la demande avait une déficience importante ou une limitation importante de ses activités de la vie quotidienne.

À l'inverse, nous avons constaté que les motifs invoqués par le Ministère pour approuver une demande étaient moins détaillés. Nous avons constaté, dans près de 20 % des demandes approuvées que nous avons examinées, que la demande et les motifs de l'évaluateur ne permettaient pas de déterminer clairement en quoi l'auteur de la demande répondait à la définition de personne handicapée. Par exemple :

- Dans un premier cas, l'auteur d'une demande a mentionné trois problèmes de santé : une déficience intellectuelle légère, un trouble d'apprentissage et un trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention. Dans sa demande, l'auteur n'a énuméré aucune limitation importante de ses activités de la vie quotidienne et, dans ses motifs, l'évaluateur n'a pas expliqué pourquoi l'auteur de la demande avait été approuvé en l'absence d'une limitation importante de ses activités de la vie quotidienne.
- Dans un autre cas, l'auteur d'une demande a mentionné deux problèmes de santé : la fibromyalgie et le vertige. Les documents, dont un rapport dressé par un professionnel

de la santé concluant qu'il n'y avait pas de diagnostic de vertige, ne permettaient pas de conclure que l'auteur de la demande avait des déficiences importantes. Dans ses motifs, l'évaluateur n'a pas expliqué pourquoi l'auteur de la demande avait été approuvé en l'absence de déficiences importantes.

Le Ministère nous a informés que, contrairement à ce qui se produit relativement aux demandes rejetées, pour lesquelles il s'attend à ce que sa décision fasse l'objet d'un appel, l'évaluateur s'est fait conseiller de justifier les demandes approuvées de manière succincte afin que les objectifs de productivité en matière d'évaluation soient atteints. Or, la grande majorité (80 % en 2018-2019) de ces cas se traduisent par l'approbation des prestations du POSPH à vie (voir la **section 4.4**), ce qui peut coûter des centaines de milliers de dollars aux contribuables pour chaque bénéficiaire. Les motifs devraient donc être clairs et indiquer notamment la façon dont l'évaluateur a traité les incohérences dans la demande et les documents à l'appui pour en arriver à une décision.

Nous avons examiné également un échantillon de décisions relatives à l'état de personne handicapée qui ont été prises à l'étape de l'évaluation qui précède une audition devant le Tribunal. Comme le décrit la **figure 6**, si de nouveaux renseignements médicaux deviennent disponibles entre la date de l'appel devant le Tribunal de l'aide sociale et 30 jours civils avant la date de l'audition, l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées confiera à un autre évaluateur la tâche de rendre une nouvelle décision sur la demande avant l'audition.

Nous avons constaté que dans 40 % des décisions annulées que nous avons examinées à l'étape antérieure à une audition devant le Tribunal, il n'était pas fait mention dans les motifs de l'évaluateur de la façon dont les renseignements médicaux supplémentaires reçus à cette étape permettaient de conclure à l'existence d'une déficience importante ou d'une limitation des activités de la vie quotidienne, et appuyaient

donc l'annulation de décisions antérieures de l'évaluateur.

RECOMMANDATION 4

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

- examine le caractère raisonnable de ses objectifs et de ses attentes quant au nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluateurs chargés du triage examinent, et mette à jour ses objectifs en conséquence;
- mette en œuvre un processus formel de révision périodique du bien fondé des décisions d'approuver et de rejeter les auteurs de demande comme étant des personnes handicapées;
- surveille les écarts importants en ce qui concerne les taux auxquels les évaluateurs approuvent les auteurs de demandes comme personnes handicapées et fasse enquête à ce sujet, et prenne des mesures pour faciliter la prise de mesures correctives lorsque les écarts sont jugés déraisonnables.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) souscrit à la recommandation. La surveillance efficace du processus d'évaluation est une composante essentielle de l'intégrité globale du programme. La surveillance du processus d'évaluation doit permettre de s'assurer que les personnes qui ne sont pas admissibles sur le plan médical ne sont pas jugées admissibles et que les personnes admissibles sont jugées être admissibles le plus rapidement possible.

Le Ministère examinera le caractère raisonnable de ses objectifs et de ses attentes quant au nombre de demandes de soutien aux personnes handicapées qu'il s'attend à ce que ses évaluateurs examinent à l'étape du triage; Cet examen sera achevé d'ici décembre 2020. À la suite de cet examen, le Ministère mettra à jour ses objectifs en conséquence.

Le Ministère évaluera les options pour renforcer son cadre d'assurance de la qualité des décisions d'ici mars 2020. Par la suite, il mettra en œuvre un processus d'examen périodique du bien fondé de ses décisions.

Le Ministère mettra en œuvre d'ici juin 2020 un processus de surveillance et d'enquête sur les écarts marqués dans les taux d'approbation des évaluateurs dont la charge de travail est comparable. Par la suite, il prendra des mesures correctives lorsqu'il jugera que les écarts sont déraisonnables.

4.3.5 Les renseignements médicaux et les lignes directrices de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées sont désuets, ce qui mène à l'approbation de certains auteurs de demande en contravention de la Loi sur le POSPH

Les évaluateurs déterminent si un problème de santé et les déficiences qui s'y rapportent sont importantes en se reportant principalement au guide de l'Unité des décisions et aux lignes directrices sur le triage. Nous avons constaté que, comme le guide et les lignes directrices n'ont pas été mis à jour depuis leur rédaction en 2004, certains auteurs de demandes sont incorrectement considérés comme étant des personnes handicapées, même si leur état n'a pas d'incidence importante sur leurs activités de la vie quotidienne. Cela s'explique par le fait que les déficiences associées à certains problèmes de santé ont considérablement changé. Par conséquent, le guide et les lignes directrices doivent être révisés

pour tenir compte des progrès réalisés dans le traitement.

Dans le cadre de notre examen d'un échantillon de demandes du POSPH dont les auteurs ont été approuvés comme étant des personnes handicapées, nous avons relevé plusieurs cas où l'état de santé et les déficiences connexes des auteurs de demande n'entraînaient pas une limitation importante de leurs activités de la vie quotidienne, limitation qui constitue une exigence pour établir qu'une personne est handicapée en vertu de la Loi sur le POSPH. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- une personne a été approuvée comme étant une personne handicapée à vie en raison d'une perte auditive grave, même si le professionnel de la santé qui a rempli la demande a indiqué que des prothèses auditives lui permettaient de fonctionner normalement;
- plusieurs personnes ont été approuvées comme étant des personnes handicapées à vie parce qu'elles avaient contracté le VIH, même si elles n'avaient pas de limitations importantes dans leurs activités de la vie quotidienne. Le Ministère nous a dit qu'il n'avait pas mis à jour ses lignes directrices sur le VIH depuis plus de 15 ans et que, par conséquent, sa politique n'avait pas tenu compte des progrès médicaux qui ont été réalisés depuis. Les lignes directrices du Ministère à l'intention des évaluateurs indiquent que les personnes dont le VIH est confirmé doivent être considérées comme étant des personnes handicapées sans qu'elles ne soient tenues de se soumettre à une révision de leur admissibilité sur le plan médical. Nous avons constaté qu'au cours des cinq derniers exercices, plus de 2 000 auteurs de demandes ont été approuvés comme étant des personnes handicapées parce qu'ils étaient atteints du VIH, ce qui représente une hausse constante chaque année, passant de 325 en 2014-2015 à 458 en 2018-2019.

RECOMMANDATION 5

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation selon laquelle des renseignements médicaux et des lignes directrices à jour sont essentiels au processus d'évaluation. Une version actualisée du Guide d'évaluation et des lignes directrices à l'étape du triage, y compris les améliorations relatives aux maladies infectieuses, sera mise à jour d'ici décembre 2020 en consultation avec des experts en médecine et en invalidité afin de tenir compte des progrès réalisés dans les traitements associés aux problèmes de santé.

4.3.6 Le Ministère ne fait pas le suivi des préoccupations se rapportant aux professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien

Nous avons constaté que le Ministère ne consigne pas dans ses systèmes d'information les renseignements de base, comme le nom et l'adresse, des professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien. De plus, le

Ministère n'a pas mis en place de processus pour faire le suivi des préoccupations se rapportant aux demandes de soutien remplies par certains professionnels de la santé. Par conséquent, le Ministère n'est pas en mesure de surveiller les tendances qui pourraient justifier une enquête plus poussée, comme les professionnels de la santé qui remplissent un grand nombre de demandes, ou les préoccupations concernant les demandes remplies par un professionnel de la santé en particulier.

Nous avons obtenu des données du ministère de la Santé et constaté que certains professionnels de la santé remplissent un nombre démesurément élevé de formulaires de demande de soutien. Ainsi, nous avons remarqué qu'au cours des cinq dernières années, un médecin avait rempli en moyenne 240 demandes de soutien par année, comparativement à une moyenne de quatre par année pour l'ensemble des médecins qui remplissaient de tels formulaires. Nous avons remarqué que le Ministère avait entrepris un exercice semblable au cours de notre audit et constaté lui aussi que quelques médecins avaient rempli un nombre démesurément élevé de formulaires de demande de soutien. Le Ministère nous a toutefois informés qu'il n'avait pas encore déterminé les mesures qu'il entendait prendre pour donner suite à son analyse.

Nous avons également mené un sondage auprès des évaluateurs, qui ont soulevé de nombreuses préoccupations au sujet des renseignements fournis par les médecins qui remplissent les formulaires de demande de soutien. Plus particulièrement, ils nous ont fait part de leurs préoccupations au sujet de la rigueur, de l'exactitude et de la cohérence des renseignements. Parmi les exemples fournis par les évaluateurs, mentionnons les médecins qui, en l'absence de renseignements corroborants, attribuent à des auteurs de demande des cotes élevées pour la gravité des déficiences ou des limitations découlant de leur problème de santé, les évaluations médicales soupçonnées d'être exagérées, et les médecins qui remplissent des formulaires de demande de soutien pour des

nouveaux patients qu'ils ne connaissent peut être pas bien.

RECOMMANDATION 6

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

- consigne le nom et l'adresse des professionnels de la santé qui remplissent les demandes de soutien, ainsi que toute préoccupation soulevée par les évaluateurs relativement à ces demandes dans son système d'information, afin d'analyser et de relever les tendances et de prendre des mesures correctives au besoin;
- examine et évalue le caractère approprié des demandes remplies par les médecins qui remplissent un nombre démesurément élevé de demandes de soutien.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît qu'il est important de comprendre les raisons sous-jacentes des écarts dans les taux d'achèvement de la Trousse de détermination du soutien aux personnes handicapées et dans la manière dont les professionnels de la santé remplissent cette Trousse, et de prendre des mesures en cas de comportement inapproprié.

Le Ministère examinera des options pour renforcer les données recueillies sur les professionnels de la santé afin de faciliter l'analyse des tendances et de prendre des mesures appropriées au besoin.

Le Ministère a collaboré avec le ministère de la Santé pour obtenir des données et a entrepris une analyse des tendances, y compris

l'identification des professionnels de la santé qui remplissent un nombre disproportionné de Trousses. Le Ministère tentera de déterminer si ce écart témoigne d'un problème de contrôle ou de qualité dans l'achèvement des Trousses et, le cas échéant, élaborera un plan pour régler ce problème d'ici septembre 2020.

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

4.4.1 92 % des auteurs de demande sont approuvés à l'étape du triage après qu'un examen sommaire a permis de déterminer qu'ils sont des personnes handicapées à vie

Le Ministère exige que les évaluateurs de l'admissibilité sur le plan médical attribuent aux auteurs de demande approuvés une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical de deux ou cinq ans, à moins qu'ils ne soient convaincus que la déficience de la personne n'est pas susceptible de s'améliorer. Notre examen des données du Ministère pour les décisions prises à l'étape du triage a révélé qu'en 2018-2019, après un examen sommaire de la demande, 92 % des auteurs de demande approuvés n'avaient pas reçu de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical de la part de l'évaluateur et étaient plutôt réputés être des personnes handicapées à vie et donc admissibles à des prestations du POSPH à vie. Comme le montre la **figure 17**, il s'agit d'une hausse de plus de 40 % depuis notre dernier audit en 2009, date à laquelle 65 % des auteurs de demande approuvés n'avaient pas obtenu de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical. Cette hausse est particulièrement préoccupante étant donné que, comme il est indiqué dans la **section 4.3.1**,

le pourcentage de demandes dont les auteurs sont approuvés comme étant des personnes handicapées à l'étape du triage a également augmenté de 56 % depuis notre dernier audit.

4.4.2 Les efforts déployés par le Ministère pour réduire le nombre de révisions de l'admissibilité sur le plan médical ont contribué à augmenter le nombre d'auteurs de demande reconnus comme étant des personnes handicapées à vie sans révision

À toutes les étapes de l'évaluation, nous avons constaté que le nombre de demandes de soutien approuvées pour lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été établie est passé de 51 % à la date de notre dernier audit en 2008-2009 à 80 % en 2018-2019. Cela représente une hausse de 57 % du pourcentage d'auteurs de demande approuvés qui reçoivent des prestations du POSPH à vie. Comme l'illustre la **figure 17**, la hausse a été plus marquée depuis 2015-2016. Comme le Ministère n'avait pas étudié les raisons de cette hausse, nous avons analysé ses décisions de ne pas établir de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical par type de handicap. Nous avons constaté, comme l'illustre la **figure 18**, que certains problèmes de santé, dont les névroses, les psychoses, les maladies du système musculo squelettique et les maladies de l'appareil circulatoire, ont connu les hausses les plus sensibles. Nous avons fait part de cette analyse au Ministère. Ce dernier n'a pas été en mesure de préciser les raisons, mais il a fourni une liste des mesures prises depuis 2015-2016 pour réduire le nombre de dates de révisions de l'admissibilité sur le plan médical établies qui pourraient avoir contribué à la hausse. Les mesures prévues incluaient ce qui suit :

- l'offre, en 2015, d'un certain nombre de séances de formation mettant l'accent sur la nécessité de ne pas établir de date de révisions de l'admissibilité sur le plan médical

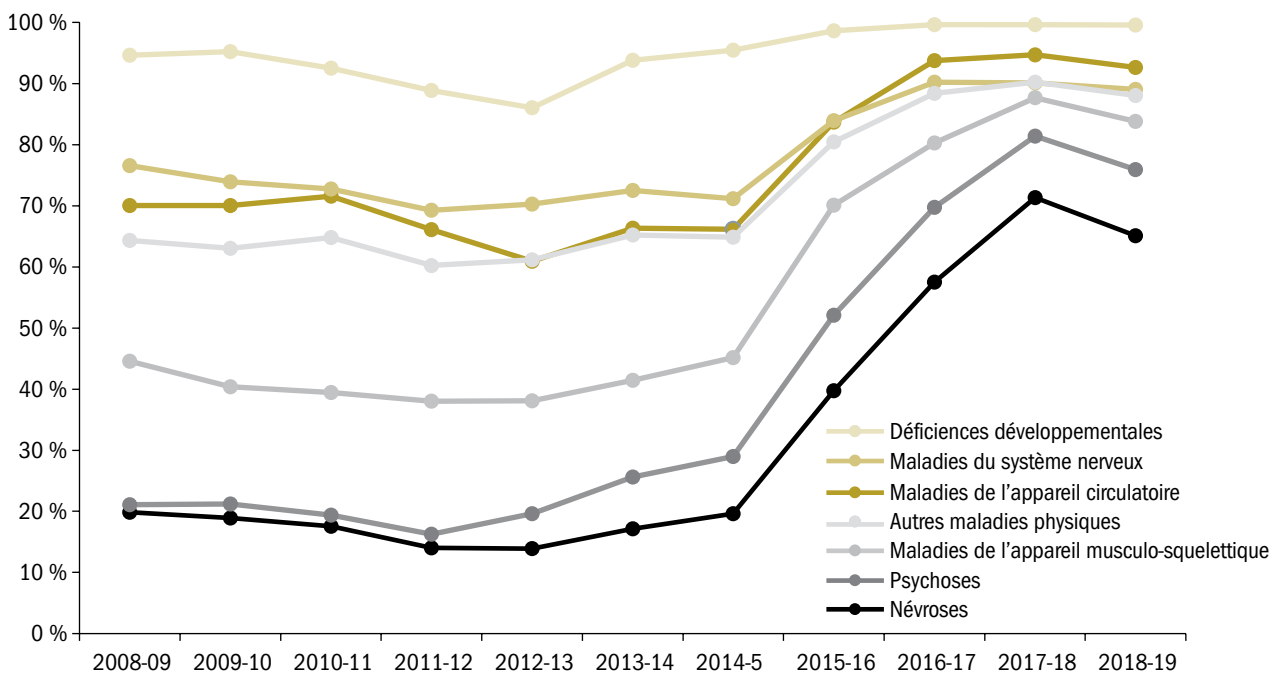
Figure 17 : Pourcentage de décisions relatives à l'état de personne handicapée à l'égard desquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été attribuée, selon l'étape de l'évaluation, 2008-2009 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Triage	Évaluation régulière	Examen interne	Examen préalable à une audience devant le Tribunal	Toutes les étapes
2008-2009	65	40	42	33	51
2009-2010	63	34	39	29	48
2010-2011	62	36	35	30	49
2011-2012	58	35	29	28	45
2012-2013	57	35	36	31	46
2013-2014	67	36	44	37	51
2014-2015	69	34	39	40	52
2015-2016	83	53	58	60	69
2016-2017	94	58	63	72	79
2017-2018	96	67	55	72	85
2018-2019	92	60	54	59	80

Figure 18 : Tendence du pourcentage de décisions pour lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été attribuée, par type d'invalidité, 2008-2009 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



- pour certains problèmes de santé mentale, cancers et maladies chroniques;
- la mise en œuvre d'un processus dans le cadre duquel la décision d'établir une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical à l'égard d'un auteur de demande devait être examinée par un autre évaluateur. Si l'autre évaluateur ne pouvait voir ce qui s'améliorerait en ce qui concerne le handicap de l'auteur de la demande dans deux ou cinq ans, le dossier était retourné au premier évaluateur pour qu'il reconsidère l'établissement d'une date de révision ou fournisse une explication plus complète de ce qui devait s'améliorer;
- la mise en œuvre d'une fonctionnalité dans son logiciel d'évaluation pour informer les évaluateurs qu'une révision de l'admissibilité sur le plan médical pourrait ne pas être nécessaire pour certains problèmes de santé que le Ministère juge importants. L'Unité des décisions du Ministère a approuvé cette alerte logicielle et nous a informés qu'elle n'avait pas demandé l'approbation de la haute direction du Ministère pour apporter ce changement.

Nous étions toutefois préoccupés par l'impact de ces mesures parce que, comme il est mentionné dans la **section 4.4.3**, nous avons constaté que les directives du Ministère à l'intention des évaluateurs concernant l'établissement de toutes les dates de révision de l'admissibilité sur le plan médical ne sont pas conformes au règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH. De plus, comme il est expliqué dans la **section 4.4.4**, dans notre échantillon de décisions que nous avons examinées aux étapes du triage et de l'évaluation régulière, nous avons également constaté que les décisions relatives à l'état de personne handicapée qui ne sont pas assorties d'une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'étaient pas toujours pleinement étayées.

4.4.3 Le cadre d'évaluation du Ministère n'est pas conforme à la loi en ce qui concerne l'établissement des révisions de l'admissibilité sur le plan médical

Le règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH prescrit que les évaluateurs doivent fixer une date de révision des décisions confirmant qu'une personne est handicapée, à moins qu'ils ne soient convaincus que l'état, la déficience et les limitations de la personne ne sont pas susceptibles de s'améliorer. Nous avons toutefois constaté que le cadre d'évaluation de l'admissibilité sur le plan médical de l'Unité des décisions fait le contraire : il impose aux évaluateurs le fardeau de déterminer si l'état, la déficience et les limitations sont susceptibles de s'améliorer afin d'établir une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical. Ce changement d'interprétation par rapport au règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH signifie qu'il est plus difficile de conclure qu'une révision est nécessaire que de conclure qu'elle ne l'est pas. Les exigences du Ministère en matière de documentation aux fins de l'établissement d'une date de la révision de l'admissibilité sur le plan médical sont également conformes à ce cadre. Par exemple, le Ministère exige plus de documents lorsqu'un évaluateur établit une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical que lorsqu'il décide qu'une telle révision n'est pas requise.

4.4.4 Les décisions dans lesquelles aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'est établie ne sont pas toujours pleinement étayées.

Notre examen d'un échantillon de décisions rendues en 2017-2018 et 2018-2019 aux étapes du triage et de l'évaluation régulière a révélé que dans plus de 40 % des cas que nous avons examinés, le dossier ne contenait pas d'explication sur la façon dont l'évaluateur en était arrivé à la conclusion que l'état, la déficience et les limitations de l'auteur de la demande étaient peu susceptibles de s'améliorer

et qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était requise pour satisfaire aux exigences réglementaires de la Loi sur le POSPH. Par exemple :

- Une femme de 41 ans dont la demande indiquait un trouble de stress post-traumatique chronique avec anxiété et insomnie a été déclarée personne handicapée à vie par un évaluateur du Ministère. Le résumé de l'évaluateur indiquait que divers essais de médicaments et interventions psychothérapeutiques n'avaient engendré aucune amélioration, et notait qu'aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'était nécessaire. Or, l'auteure de la demande n'avait commencé à prendre des médicaments que quelques mois avant que sa demande ne soit approuvée, de sorte qu'il ne s'était pas écoulé suffisamment de temps pour conclure que les traitements avaient échoué.
- Une femme de 44 ans ayant reçu un diagnostic d'obésité et d'arthrite du genou a été déclarée handicapée à vie par un évaluateur. Des options de traitement avaient été proposées par un professionnel de la santé, comme l'inscription à un programme de perte de poids et une arthroplastie du genou. Nous n'avons trouvé dans le dossier aucune preuve démontrant que l'état de l'auteure de la demande n'était pas susceptible de s'améliorer.

Étant donné que les décisions des évaluateurs de ne pas établir de date de révision de l'admissibilité sur le plan médical entraînent l'approbation à vie des prestations du POSPH, ce qui peut coûter des centaines de milliers de dollars aux contribuables pour chaque décision, les motifs de l'évaluateur doivent être suffisamment détaillés pour satisfaire aux exigences réglementaires de la Loi sur le POSPH et indiquer clairement comment l'évaluateur a conclu que l'état de l'auteur de la demande n'était pas susceptible de s'améliorer.

RECOMMANDATION 7

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

- analyse, par type de handicap, la hausse de la proportion des cas à l'égard desquels il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et détermine si ces hausses sont raisonnables;
- revoie les mesures prises depuis 2015-2016 qui ont contribué à la hausse du nombre de cas où il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical, et prenne des mesures correctives lorsque ces mesures ont mené à des décisions non conformes au règlement pris en vertu de la Loi sur le POSPH;
- examine et apporte des modifications aux politiques et lignes directrices de l'Unité des décisions sur l'admissibilité lorsqu'elles ne sont pas conformes aux principes de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*;
- examine et mette à jour ses exigences relatives à l'obtention de preuves à l'appui des décisions relatives à la décision de l'admissibilité sur le plan médical et à la documentation des motifs de ces décisions de manière qu'elles soient clairement étayées et conformes aux exigences réglementaires de la Loi sur le POSPH.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) souscrit à la recommandation. La manière dont le Ministère évalue les demandes et établit une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical est régie par la *Loi de 1997*

sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Loi sur le POSPH) et ses règlements d'application. L'interprétation et l'application de la Loi sur le POSPH ont évolué par suite de modifications réglementaires et de décisions judiciaires exécutoires qui éclairent les politiques du Ministère et la prestation du POSPH.

Le Ministère est d'accord pour dire qu'il est important d'analyser par type d'incapacité toute augmentation de la proportion de dossiers dans lesquels aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical n'est attribuée et de déterminer si les attributions selon le « type d'incapacité » sont raisonnables. Le Ministère prévoit effectuer un examen d'ici décembre 2020 et mettra en œuvre un processus d'examen des dossiers d'ici mars 2021.

Le Ministère réexaminera les mesures prises depuis 2015-2016 qui pourraient avoir contribué à la hausse du nombre de dossiers pour lesquels il n'établit aucune date de révision de l'admissibilité sur le plan médical et déterminera si ces mesures doivent être modifiées ou mises à jour. Cette évaluation sera terminée d'ici juin 2020. Par la suite, le Ministère prendra des mesures correctives au besoin pour s'assurer que les décisions sont conformes à la Loi sur le POSPH.

Le Ministère reconnaît qu'il est possible d'examiner et d'améliorer les politiques et lignes directrices relatives aux décisions. Le Cadre des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées vise à assurer la clarté et la transparence de la politique utilisée pour déterminer l'admissibilité en vertu de la Loi sur le POSPH. Le Cadre fera l'objet d'un examen d'ici juin 2020, et le Ministère apportera les changements nécessaires aux politiques et lignes directrices relatives aux décisions, conformément aux exigences de la Loi sur le POSPH, des règlements et de la jurisprudence.

Le Ministère reconnaît qu'il est possible d'examiner et d'améliorer les pratiques

décisionnelles, et il examinera ses exigences concernant l'obtention de preuves à l'appui des décisions issues de révisions de l'admissibilité sur le plan médical et la documentation de la justification de ces décisions d'ici septembre 2020.

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

Nous avons constaté que, 10 ans après notre dernier audit du POSPH en 2009, le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) continue d'annuler environ 60 % des décisions du Ministère dont il est interjeté appel au Tribunal et dans lesquelles le Ministère a constaté que des auteurs de demande n'étaient pas des personnes handicapées et n'étaient donc pas admissibles à des prestations sous le régime du POSPH.

Notre examen des données relatives aux appels traités par le Tribunal comprenait des constatations similaires à celles que nous avons signalées dans notre *Rapport annuel 2009* (voir les sections 4.5.1 et 4.5.2).

4.5.1 L'issue des audiences tenues par le Tribunal varie sensiblement selon le membre du Tribunal

Les hauts fonctionnaires de Tribunaux décisionnels Ontario nous ont informés que la décision de maintenir ou d'infirmar la décision relative à l'état de personne non handicapée revient uniquement au membre qui tient l'audience. Au terme de l'audience, le membre qui préside le Tribunal dispose d'un délai de 60 jours pour transmettre sa décision à l'auteur de la demande et au Ministère. Il n'y a pas d'examen interne de la qualité ou de l'uniformité des décisions. Nous avons également constaté que les membres du Tribunal ne doivent pas nécessairement avoir des connaissances médicales. De plus, nous avons constaté un écart

marqué dans les décisions des membres du Tribunal. Nous avons examiné les décisions rendues à la suite d'audiences tenues en 2018-2019 et constaté, par exemple, qu'un membre avait annulé 28 % des décisions du Ministère, tandis qu'un autre en avait annulé 93 %.

RECOMMANDATION 8

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

- examine les taux d'annulation et de maintien pour en déterminer le caractère raisonnable entre les membres du Tribunal et détermine si des changements doivent être apportés à la formation ou si d'autres outils sont nécessaires pour favoriser une meilleure qualité;
- apporte des améliorations au besoin.

RÉPONSE DU TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

Le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) prend au sérieux ses responsabilités en vertu de la loi et s'engage à veiller à ce que les membres reçoivent le perfectionnement professionnel et le soutien dont ils ont besoin pour prendre des décisions justes et équitables, conformément à la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Le Tribunal a mis en place plusieurs processus institutionnels internes conçus pour appuyer cet objectif. Il cherchera activement des occasions de favoriser et d'améliorer la qualité, l'uniformité raisonnable et la cohérence des décisions du Tribunal, et il prendra des mesures pour déterminer et mettre en place d'autres processus au besoin, à condition qu'ils respectent l'indépendance judiciaire ainsi que l'apparence de ce bien fondé.

4.5.2 Les agents du Ministère assistent à seulement 16 % des audiences malgré le fait que le Tribunal maintient un plus grand nombre de décisions du Ministère lorsque les agents y assistent

Bien qu'il arrive souvent que des conseillers juridiques représentent l'appelant dans le cadre des audiences du Tribunal, notre examen des données du Ministère et du Tribunal a révélé que les agents du Ministère chargés de la présentation des cas (les agents) n'ont comparu que dans 16 % des audiences au cours des 10 dernières années, notamment dans 28 % des audiences en 2018-2019, pour présenter les observations juridiques du Ministère et les raisons pour lesquelles l'appel de l'auteur de demande doit être rejeté. Le Ministère a expliqué qu'il ne disposait pas de ressources humaines suffisantes pour assister à toutes les audiences du Tribunal. Nous avons toutefois constaté que le Tribunal avait maintenu les décisions du Ministère de refuser l'admissibilité à un taux beaucoup plus élevé lorsqu'un agent était présent à une audience.

Entre 2009-2010 et 2018-2019, 48 % des décisions du Ministère ont été confirmées par le Tribunal lorsqu'un agent était présent, comparativement à 38 % lorsqu'aucun agent n'était présent. Cela inclut une différence de près de 20 % en 2018-2019, alors que 48 % des décisions ont été confirmées lorsqu'un agent était présent, comparativement à 30 % lorsqu'un agent n'était pas présent.

De même, le Ministère nous a fait part de son analyse de toutes les décisions du Tribunal rendues depuis 2017-2018 qui montrait également que le Tribunal a maintenu les décisions du Ministère à un taux plus élevé lorsqu'un agent était présent que lorsqu'un agent n'était pas présent. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas effectué d'analyse coûts avantages relativement à la présence d'agents à plus de 16 % des audiences du Tribunal afin de déterminer si les agents devraient assister à toutes les audiences ou, dans la négative, de fixer le nombre optimal d'audiences auxquelles

les agents devraient assister pour réduire au minimum les coûts globaux du programme.

La participation des agents aux audiences du Tribunal varie selon le lieu et non en fonction du risque d'annulation de la décision du Ministère

À l'exception d'un très petit nombre d'audiences du Tribunal, le Ministère n'établit pas l'ordre de priorité des affaires devant être entendues par le Tribunal pour déterminer les dossiers dans lesquels ses agents devraient assister à l'audience, y compris ceux qui présentent un risque plus élevé que sa décision soit annulée. Le Ministère encourage plutôt les agents à choisir les endroits où au moins trois audiences sont prévues chaque jour afin de maximiser le nombre d'audiences auxquelles ils assistent. Par conséquent, nous avons constaté de vastes écarts dans la participation des agents d'un endroit à l'autre, même là où un nombre important d'audiences du Tribunal ont eu lieu. Plus précisément, nous avons examiné les endroits où au moins 1 000 audiences du Tribunal avaient eu lieu au cours des trois derniers exercices, et constaté que la participation des agents variait entre 8 % et près de 40 % des audiences.

RECOMMANDATION 9

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

- examine l'incidence de la participation du Ministère sur l'issue des audiences du Tribunal, afin de déterminer si les agents devraient assister à toutes les audiences ou, dans la négative, de fixer le nombre optimal d'audiences auxquelles ils devraient assister pour réduire au minimum les coûts globaux du programme, et s'assure que la position

du Ministère est expliquée et étayée de façon efficace lors des audiences;

- choisisse les audiences du Tribunal auxquelles il devrait assister en fonction du risque que la décision du Ministère soit renversée en l'absence de ce dernier.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît la nécessité de déterminer la meilleure façon de traiter la représentation aux audiences du Tribunal. Le Ministère évaluera l'incidence de la représentation en personne aux audiences ainsi que l'approche actuelle du Ministère en matière de comparution à celles-ci. Cette évaluation sera terminée d'ici décembre 2020. À la lumière de cette évaluation, le Ministère rajustera ses pratiques actuelles en conséquence.

4.5.3 Les efforts déployés par le Ministère pour réduire le pourcentage de décisions relatives à l'état de personne non handicapée que le Tribunal a annulées ont été inefficaces

Après notre audit de 2009, le Ministère s'est engagé à remédier au taux élevé d'annulation par le Tribunal des décisions du POSPH portant sur la question de savoir si une personne est handicapée. Entre 2011 et 2017, le Ministère a procédé à quatre examens distincts d'un échantillon de décisions du Tribunal pour déterminer les motifs pour lesquels celui-ci a annulé ses décisions, et pour y donner suite. Le Ministère nous a informés qu'afin de réduire le nombre d'appels interjetés par les auteurs de demande au Tribunal et le nombre de décisions annulées, il a pris certaines mesures et, notamment, il a offert une formation additionnelle aux évaluateurs du Ministère et a mis à jour son cadre

d'évaluation en 2017 pour accroître l'uniformité du processus décisionnel.

Comme le montre la **figure 19**, le nombre d'appels au Tribunal a diminué de 34 %, passant de plus de 7 000 en 2008-2009 à un peu plus de 4 600 en 2018-2019. La réduction du nombre d'appels interjetés devant le Tribunal s'explique par le fait que le Ministère a approuvé un plus grand nombre d'auteurs de demande comme étant des personnes handicapées en 2018-2019 (59 %) qu'en 2008-2009 (48 %) (voir la **figure 15**).

Néanmoins, le Ministère en est arrivé à la conclusion que les décisions du Tribunal continuent d'influer sur les décisions du Ministère sur la question de savoir si l'auteur d'une demande est une personne handicapée. Bien que le nombre d'appels interjetés devant le Tribunal ait diminué, le pourcentage de décisions du Ministère qui sont annulées par le Tribunal a légèrement augmenté, passant de 59 % en 2008-2009 à 60 % en 2018-2019.

Nous avons constaté qu'en Colombie Britannique, le Tribunal d'appel de l'emploi et de l'aide sociale (le « Tribunal de la Colombie Britannique »), qui entend les appels portant sur des décisions relatives à l'admissibilité des personnes handicapées à l'aide sociale, a annulé moins de 5 % des appels interjetés à l'encontre de telles décisions en 2017-2018 (les données les plus récentes disponibles). Nous avons constaté que, contrairement au Tribunal de l'Ontario, qui possède de vastes pouvoirs et peut rendre une décision différente de celle du Ministère, le Tribunal de la Colombie Britannique peut seulement confirmer ou annuler la décision du Ministère – il ne peut rendre sa propre décision.

RECOMMANDATION 10

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

- détermine si le taux élevé d'annulation des décisions du Ministère au Tribunal de l'aide sociale a nui à sa capacité de rendre des décisions sur le soutien aux personnes handicapées qui sont conformes à la Loi sur le POSPH;
- évalue la pertinence des modèles d'appel du POSPH dans d'autres administrations; propose des solutions de rechange au gouvernement de l'Ontario aux fins de la mise en place d'un cadre d'appel qui accroît la conformité des décisions sur les soutiens aux personnes handicapées entre le Ministère et l'organisme d'appel avec la Loi sur le POSPH.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (Ministère) souscrit à la recommandation. Tout en reconnaissant l'indépendance du Tribunal de l'aide sociale (TAS) et les mécanismes existants qui tiennent les décisions prises par le TAS responsables, le Ministère entreprendra une évaluation de l'incidence des décisions du TAS sur ses décisions, examinera les cadres d'appel

Figure 19 : Décisions du Tribunal de l'aide sociale, 2008-2009 et 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Décisions annulées		Décisions maintenues		Décisions modifiées		Nombre total d'appels
	Nombre	% du total	Nombre	% du total	Nombre	% du total	
Décision sur l'état de personne handicapée 2008-2009	4 182	59	2 517	36	341	5	7 040
Décision sur l'état de personne handicapée 2018-2019	2 789	60	1 690	37	145	3	4 624

d'autres administrations et proposera des améliorations au cadre d'appel en Ontario en se fondant sur cette évaluation d'ici mars 2021.

4.6 Les bénéficiaires non admissibles demeureront probablement inscrits au POSPH

4.6.1 Les chargés de cas vérifient rarement l'admissibilité continue des bénéficiaires sur le plan financier

Pour s'assurer que les bénéficiaires demeurent admissibles au soutien du revenu, le Ministère s'attend à ce que les chargés de cas examinent et mettent à jour régulièrement les renseignements fournis dans leur demande afin de repérer tout changement dans les circonstances financières ou autres qui pourrait avoir une incidence sur leur admissibilité ou sur le montant du soutien du revenu reçu. Les chargés de cas décident du moment où il est nécessaire de le faire en fonction de leur connaissance du cas du bénéficiaire et de l'évaluation des facteurs de risque liés à l'admissibilité, comme le délai qui s'est écoulé depuis la dernière révision complète, la durée de la période d'inscription au POSPH et toute question antérieure liée à l'admissibilité. Nous avons constaté qu'il arrive rarement que les chargés de cas examinent et mettent à jour les renseignements contenus dans les demandes des bénéficiaires pour confirmer leur admissibilité continue sur le plan financier et ainsi éviter que des bénéficiaires non admissibles continuent à recevoir des prestations.

Dans les quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons sélectionné un échantillon de bénéficiaires qui relevaient de la charge de travail du POSPH depuis plusieurs années. Comme le montre la **figure 20**, nous avons constaté que dans 58 % à 100 % des dossiers que nous avons examinés, les renseignements contenus dans la demande du bénéficiaire n'avaient pas été mis à jour depuis au moins cinq ans. Dans de nombreux cas, cette période était beaucoup plus longue, y compris dans

le cas d'un bénéficiaire dont les renseignements n'avaient pas été mis à jour depuis 2005.

De plus, nous avons constaté que les chargés de cas n'avaient pas communiqué avec les bénéficiaires depuis plus de deux ans dans 22 % à 50 % des dossiers que nous avons examinés. Dans certains cas, rien n'indiquait que le chargé de cas actuel avait à quelque moment que ce soit parlé ou communiqué avec le bénéficiaire. Cette absence de contact fait ressortir le risque considérable que les chargés de cas ne détectent pas les changements intervenus dans la situation des bénéficiaires susceptibles d'avoir une incidence sur leur admissibilité si ces derniers ne signalent pas ces changements.

Pour donner suite à nos observations, certains chargés de cas ont communiqué avec les bénéficiaires en cause dans les dossiers que nous avons examinés. À la suite d'un examen de la situation de ces bénéficiaires, en septembre 2019, les chargés de cas avaient soit mis fin au soutien ou suspendu celui-ci dans six des cas que nous avons examinés, et avaient établi des paiements excédentaires totalisant environ 107 000 \$ à leur égard. Ces cas incluaient celui où le bénéficiaire avait commencé à toucher des prestations de la Sécurité de la vieillesse en 2016. Nous avons porté ce cas à l'attention du Ministère, qui a par la suite mené une enquête, mis fin aux prestations

Figure 20 : Pourcentage de dossiers examinés où les chargés de cas n'avaient pas mis à jour les renseignements contenus dans les demandes des bénéficiaires

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

Bureaux visités	Renseignements contenus dans les demandes non mis à jour pendant au moins cinq ans	Le chargé de cas n'avait pas eu de contact avec le bénéficiaire depuis plus de deux ans
Hamilton	80	40
Ottawa	100	22
Sudbury	100	50
Willowdale	58	50

du POSPH du bénéficiaire et établi un paiement excédentaire totalisant environ 34 000 \$.

Les résultats de notre sondage montrent également que les chargés de cas de tous les bureaux de la province examinent rarement l'admissibilité continue des bénéficiaires sur le plan financier. Comme le montre la **figure 21**, sauf lorsque les bénéficiaires déclarent eux mêmes un changement dans leur situation, plus de 80 % des chargés de cas qui ont répondu à notre sondage nous ont dit qu'ils vérifient rarement (63 %) ou jamais (21 %) l'admissibilité d'un bénéficiaire sur le plan financier.

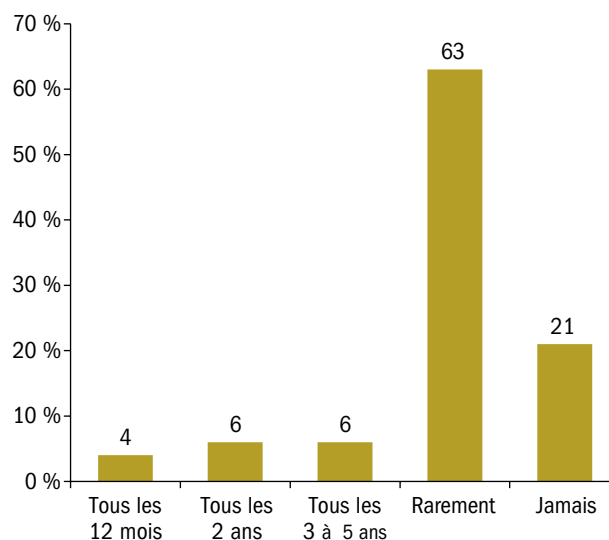
Certains décès de bénéficiaires ne sont pas signalés en temps opportun, ce qui donne lieu à des paiements excédentaires

Nous avons constaté qu'en dépit d'une entente conclue pour obtenir des données du registre des décès de la province afin d'aider à repérer les bénéficiaires décédés du POSPH qui recevaient encore des prestations, le Ministère n'utilise pas régulièrement ces renseignements pour repérer les bénéficiaires décédés en temps opportun et prévenir les paiements excédentaires.

Nous avons obtenu des données d'enregistrement de décès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs que nous avons analysées et utilisées pour identifier 110 personnes qui étaient décédées, mais qui continuaient de faire partie de la charge de travail du POSPH en mars 2019. Dans la plupart des cas, les paiements que le Ministère a effectués en faveur de ces personnes ont été annulés, mais nous avons constaté qu'au mois de septembre 2019, des paiements de soutien du revenu avaient été versés à 26 de ces personnes. Nous avons donc relevé des paiements excédentaires d'environ 540 000 \$ se rapportant à des paiements effectués entre décembre 2006 et septembre 2019. Signalons notamment des paiements de 140 000 \$ et de 104 000 \$ respectivement faits en trop à deux personnes

Figure 21 : Fréquence des vérifications de l'admissibilité financière déclarées par les chargés de cas*

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



* Les chargés de cas qui ont répondu à notre sondage.

décédées, alors que toutes deux étaient décédées il y a plus de 10 ans. Nous avons également constaté que le Ministère n'avait pas évalué l'admissibilité continue de ces deux bénéficiaires au cours des cinq dernières années.

Nous avons en outre identifié trois personnes qui étaient décédées, mais qui étaient toujours incluses dans le calcul des paiements de soutien du revenu payables à leur conjoint en tant que membre de la famille – l'une de ces personnes était décédée en 2012. À la fin de notre audit, le Ministère poursuivait ses enquêtes dans ces dossiers afin de déterminer l'ampleur des paiements excédentaires et de déterminer s'il y avait eu fraude.

Nous avons également repéré environ 450 autres bénéficiaires actifs du POSPH ayant le même prénom, le même nom de famille et la même date de naissance qu'une personne figurant dans les données d'enregistrement de décès. Bien qu'il n'y ait pas de correspondance concernant l'adresse de ces personnes, ces cas doivent faire l'objet d'une enquête plus poussée par le Ministère pour cesser d'effectuer des paiements s'il est confirmé qu'il s'agit des mêmes personnes que dans le registre des décès.

Nous avons remarqué que le Ministère avait conclu une entente avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en avril 2015 en vue d'obtenir et d'utiliser les renseignements d'enregistrement des décès pour repérer les personnes décédées qui reçoivent des prestations d'aide sociale, dont des prestations sous le régime du POSPH. Nous avons toutefois constaté que, depuis la mise en place de cette entente, le Ministère n'a tenté d'effectuer que trois comparaisons de données entre le registre des décès et les dossiers du POSPH, dont la plus récente en janvier 2018. Il est essentiel de repérer rapidement les bénéficiaires décédés pour prévenir les paiements excédentaires.

4.6.2 Le Ministère n'a pas effectué de vérifications ciblées et planifiées de l'admissibilité pour mettre fin au soutien accordé aux bénéficiaires non admissibles ou relever les paiements excédentaires

Le processus clé qui permet au Ministère de surveiller et de confirmer l'admissibilité des bénéficiaires du POSPH et de vérifier qu'ils reçoivent le juste montant de soutien du revenu, est la vérification de l'admissibilité, qui vient s'ajouter aux révisions continues de l'admissibilité (voir la **section 4.6.1**) que les chargés de cas sont censés effectuer. Les directives du Ministère prévoient que 3 % de tous les dossiers de bénéficiaires du POSPH seront sélectionnés pour une vérification de l'admissibilité chaque mois (voir la **section 2.5**).

Compte tenu de ce pourcentage de 3 % des cas sélectionnés chaque mois, nous avons calculé que le Ministère aurait dû effectuer environ 508 300 vérifications de l'admissibilité au cours des quatre derniers exercices (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2019). Or, nous avons constaté qu'il n'avait effectué que 8 262 de ces vérifications de l'admissibilité : 6 181 en 2017-2018 et 2 081 en 2018-2019. Cela ne représentait que 1,6 % du nombre total de vérifications qu'il aurait dû effectuer.

Le Ministère a suspendu les vérifications de l'admissibilité en 2014-2015 en raison de la mise en œuvre de son système de technologie de l'information, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS). Au cours des deux années écoulées depuis la reprise des vérifications, en 2017-2018 et 2018-2019, le Ministère n'a affecté que 21 employés par mois en moyenne à l'exécution des vérifications. En 2017-2018, le Ministère a sélectionné les dossiers aux fins de la vérification de l'admissibilité au hasard plutôt qu'en fonction du risque. Sur les 6 181 vérifications qu'il a effectuées, il a relevé des paiements excédentaires dans 18 % des cas, totalisant environ 4,65 millions de dollars. Cela équivaut à un paiement excédentaire moyen de près de 4 200 \$ dans chacun de ces dossiers. D'après ces résultats, si les 508 300 vérifications requises aux termes des directives du Ministère avaient toutes été effectuées, le Ministère aurait pu relever 375 millions de dollars de plus en paiements excédentaires, dont il aurait pu empêcher la hausse et qu'il aurait pu commencer à recouvrer auprès des bénéficiaires. Même s'il a été incapable d'effectuer des vérifications entre 2015-2016 et 2016-2017 en raison des besoins liés à la mise en œuvre du SAGAS, le Ministère aurait quand même pu relever 240 millions de dollars de plus en paiements excédentaires en 2017-2018 et 2018-2019.

En 2017-2018, la vérification de l'admissibilité a également permis de mettre fin au soutien du revenu du POSPH dans 2,35 % des cas examinés parce que les bénéficiaires n'y étaient plus admissibles. D'après ces résultats, le Ministère aurait pu mettre fin au soutien dans plus de 11 700 autres dossiers s'il avait effectué toutes les vérifications. Le taux mensuel pour un bénéficiaire célibataire inscrit au POSPH est de 1 169 \$; par conséquent, l'élimination de ces dossiers de bénéficiaires potentiellement inadmissibles aurait pu entraîner des économies annuelles d'au moins 165 millions de dollars par année au titre des dépenses de soutien du revenu du POSPH, ou de 105 millions de dollars si aucune vérification n'a été effectuée en 2015-2016 et 2016-2017.

RECOMMANDATION 11

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

- établisse un délai fondé sur le risque dans lequel les chargés de cas du POSPH examinent périodiquement l'admissibilité de tous les bénéficiaires du POSPH;
- mette en œuvre un processus permettant de repérer rapidement les bénéficiaires du POSPH qui sont décédés afin de prévenir les paiements excédentaires;
- examine l'arriéré des cas qui, selon les directives du POSPH, devaient faire l'objet d'une vérification de l'admissibilité au cours des quatre derniers exercices, et conçoive et exécute un plan lui permettant de cibler et de vérifier les cas en fonction du risque qu'ils représentent;
- examine les résultats des vérifications de l'admissibilité et effectue une analyse coûts-avantages pour déterminer le pourcentage optimal de vérifications de l'admissibilité que le Ministère doit effectuer chaque année afin de maximiser les économies pour le programme;
- mette en place un plan pour effectuer le nombre optimal de vérifications de l'admissibilité afin de maximiser les économies pour le programme.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît qu'il est possible d'améliorer sa surveillance de la charge de travail du POSPH.

Le Ministère élaborera des lignes directrices qui stipuleront notamment que le personnel doit communiquer périodiquement avec

les bénéficiaires qui relèvent de leur charge de travail et mettre à jour et évaluer les renseignements relatifs à l'admissibilité dans les délais que le Ministère fixera en fonction des caractéristiques de risque des cas.

À compter d'avril 2020, le Ministère entreprendra un processus régulier de comparaison des données des bases de données sur les bénéficiaires de l'aide sociale et les décès. Les résultats de cette comparaison des données éclaireront la fréquence à laquelle le Ministère procédera à cet exercice.

À l'heure actuelle, le Ministère applique un modèle de gestion du risque qui tient compte des renseignements sur l'aide sociale et de tiers pour repérer les cas à risque élevé aux fins des révisions de l'admissibilité. Le modèle de risque s'est révélé efficace pour repérer les cas où il y a une forte probabilité que l'admissibilité change au moment de l'examen du cas. Le Ministère travaille continuellement avec ses partenaires à améliorer le modèle de sélection des cas en fonction des résultats des examens de l'admissibilité définis dans le modèle.

Le Ministère reconnaît la nécessité de déterminer le volume optimal de révisions à effectuer chaque année et de mettre en place un plan assorti d'une stratégie de ressourcement appropriée pour s'assurer que les cas à risque élevé sélectionnés seront examinés dans les délais prévus. La détermination du volume optimal de révisions sera fondée sur une analyse coûts-avantages et tiendra compte du fait que les révisions ont été suspendues pendant plusieurs années. Le plan et la stratégie de ressourcement seront inclus dans le plan pluriannuel 2020-2021 du Ministère qu'il soumettra au gouvernement pour approbation.

4.6.3 Le Ministère n'utilise pas les résultats de la vérification de l'admissibilité pour prévenir les paiements à des bénéficiaires non admissibles

Le Ministère recueille des données sur les résultats des vérifications de l'admissibilité qu'il effectue, notamment pour déterminer si une vérification a entraîné la cessation de l'admissibilité d'un bénéficiaire ou si elle a permis de relever un paiement excédentaire pour le bénéficiaire. Toutefois, il n'analyse pas les raisons sous-jacentes, comme un conjoint non déclaré, qui ont mené à l'un ou l'autre de ces changements. En l'absence de données consolidées permettant de comprendre les causes les plus courantes pour lesquelles il est mis fin à un soutien ou pour lesquelles des paiements excédentaires sont relevés dans le cadre des vérifications de l'admissibilité, le Ministère n'est pas en mesure d'utiliser les résultats des vérifications pour déterminer les processus qu'il doit améliorer afin de prévenir de tels cas et d'en réduire le nombre.

De plus, nous avons constaté que les résultats des vérifications de l'admissibilité n'étaient pas clairement communiqués aux chargés de cas afin qu'ils puissent tirer des leçons des constatations et les appliquer à leur travail futur. Environ 55 % des chargés de cas qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu de rétroaction sur les résultats des vérifications de l'admissibilité effectuées. Le Ministère nous a informés que les chargés de cas peuvent consulter dans le SAGAS les détails des vérifications de l'admissibilité effectuées à l'égard des bénéficiaires qui relèvent de leur charge de travail. Toutefois, même parmi les chargés de cas qui ont répondu qu'ils avaient reçu une rétroaction, environ 20 % d'entre eux ont déclaré que celle-ci n'était pas utile parce qu'ils ignoraient parfois quand une vérification avait été effectuée, ou parce que les résultats de la vérification n'étaient pas, à leur avis, suffisamment détaillés, ou encore parce que les notes n'étaient pas compréhensibles.

RECOMMANDATION 12

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

- améliore ses systèmes et ses processus de consignation et d'analyse des causes des changements non détectés dans l'admissibilité des bénéficiaires sur le plan financier;
- communique clairement les situations de ce genre aux fins d'examen par les chargés de cas;
- prenne des mesures pour réduire le nombre de fois où de telles causes se produisent.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) est d'accord pour dire que les renseignements obtenus dans le cadre des révisions de l'admissibilité peuvent servir à éclairer les mesures préventives visant à s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent de l'aide.

D'ici septembre 2020, le Ministère évaluera les améliorations à apporter aux systèmes technologiques et aux processus opérationnels pour consigner et analyser les causes des changements non détectés sur le plan de l'admissibilité financière des bénéficiaires.

Le Ministère analysera également l'information sur les causes qui ont entraîné des changements, des tendances et des modèles non détectés, et communiquera les constatations au personnel afin que des mesures préventives puissent être prises. Il peut s'agir d'une formation supplémentaire du personnel, de mises à niveau et d'améliorations du système de gestion des cas ou de mises à jour des processus et procédures opérationnels. Le Ministère s'emploiera en mars 2021 à mettre en œuvre des mesures en réponse à son analyse.

4.6.4 De nombreuses allégations de fraude ne font pas l'objet d'une enquête à temps et les enquêtes sont souvent inefficaces

Notre analyse des données du Ministère a révélé qu'en mars 2019, il y avait un arriéré d'environ 42 000 allégations de fraude qui n'avaient pas été évaluées dans le délai de 15 jours ouvrables prescrit par le Ministère, dont environ 6 900 dans les 4 bureaux locaux visités. Soixante pour cent de ces 42 000 allégations remontaient à plus d'un an.

Le Ministère reçoit des allégations de fraude concernant des bénéficiaires du POSPH de diverses sources, notamment des appels du public à la ligne téléphonique antifraude du Ministère, et des ententes d'échange de renseignements, comme avec le ministère du Solliciteur général, pour identifier les bénéficiaires de l'aide sociale qui pourraient être incarcérés. Les bureaux locaux du POSPH doivent effectuer une évaluation préliminaire des allégations relatives aux clients qui relèvent de leur charge de travail dans les 15 jours ouvrables. Si le bureau local le juge nécessaire, une enquête approfondie doit être menée dans les six mois pour déterminer si l'admissibilité du bénéficiaire du POSPH est compromise, s'il y a eu un paiement excédentaire et si l'affaire doit être signalée à la police.

Si les allégations de fraude ne sont pas examinées en temps opportun, il y a un risque que les bénéficiaires non admissibles continuent de recevoir des prestations du POSPH pendant une période plus longue, ce qui entraîne la nécessité de recouvrer des paiements excédentaires encore plus importants lorsque le chargé de cas mène finalement l'enquête.

Dans les quatre bureaux locaux que nous avons visités, nous avons examiné un échantillon d'allégations de fraude qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une évaluation préliminaire et un échantillon d'allégations qui avaient été classées après enquête. Nous avons constaté que, dans 67 % à 100 % des cas où l'allégation de fraude n'avait pas fait l'objet d'une évaluation préliminaire, cette

allégation semblait être fondée et justifiait une enquête plus approfondie de la part du chargé de cas. Par exemple, selon une allégation faite en octobre 2018, un bénéficiaire recevait de l'aide sociale de l'Alberta en plus d'un soutien sous le régime du POSPH. Or, au moment de notre examen, il s'était écoulé environ sept mois depuis que le chargé de cas avait reçu cette allégation, et il n'avait pas encore effectué d'évaluation préliminaire. Après qu'on eut porté cette allégation en suspens à son attention, le chargé de cas a fait enquête, a mis fin au soutien accordé au bénéficiaire et a conclu que ce dernier avait reçu des paiements excédentaires totalisant environ 17 000 \$.

Nous avons également constaté que les mesures prises pour enquêter sur les allégations de fraude n'étaient pas toujours suffisantes. Ainsi, nous avons relevé dans un bureau des cas où des enquêtes avaient été classées après que l'on eut demandé au bénéficiaire de signer simplement une déclaration niant l'allégation de fraude. Dans un autre bureau, nous avons relevé des cas où des enquêtes avaient été classées et où il n'était toutefois pas évident que les chargés de cas avaient pris quelque mesure que ce soit avant de clore l'enquête.

Les chargés de cas ne sont pas formés pour faire enquête sur une fraude

Le Ministère nous a informés qu'il avait offert un tutoriel en ligne sur le contrôle de la fraude et qu'un petit nombre de chargés de cas l'avaient achevé. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'offre pas de formation périodique aux chargés de cas sur la façon d'évaluer les allégations de fraude et d'enquêter sur celles-ci. Cela contribue peut-être au nombre d'allégations de fraude qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête et aux lacunes dans les mesures prises pour faire enquête sur les allégations. Environ la moitié des chargés de cas qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu la formation dont ils avaient besoin pour examiner, enquêter et régler avec

compétence les allégations de fraude. Nous avons également appris que le Ministère n'avait pas offert une telle formation aux chargés de cas depuis 2010.

FLes allégations de fraude concernant les problèmes de santé ne font presque jamais l'objet d'enquêtes

Bien que la grande majorité des allégations de fraude portent sur des questions financières, un certain nombre d'entre elles sont également liées à l'état de personne handicapée. Dans de tels cas, le Ministère s'attend à ce que les chargés de cas transmettent ces allégations à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (l'Unité des décisions), car ils n'ont pas accès aux renseignements médicaux d'une personne. Nous avons toutefois constaté que ce processus ne fonctionnait pas efficacement.

Quarante cinq pour cent des chargés de cas qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils avaient reçu une allégation de fraude concernant l'état de santé d'un bénéficiaire. Or, le tiers environ de ces chargés de cas ont déclaré qu'ils n'avaient rien fait ou qu'ils avaient classé l'allégation sans faire enquête ni la renvoyer à l'Unité des décisions parce qu'ils ne croyaient pas qu'il leur incombait de le faire. Un autre tiers de ces chargés de cas ont répondu qu'ils avaient fait enquête eux mêmes. Nous avons toutefois constaté que les chargés de cas ne disposaient pas des renseignements sur l'état de santé du bénéficiaire leur permettant de faire enquête de façon adéquate sur de telles allégations. Le tiers seulement de ces chargés de cas nous ont dit qu'ils envoyaient l'allégation à l'Unité des décisions. Cette dernière nous a cependant informés qu'aucune allégation ne lui avait été transmise par des chargés de cas au cours de la dernière année ou peu de temps avant.

RECOMMANDATION 13

Afin que seules les personnes admissibles reçoivent des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

(POSPH) et que les paiements excédentaires faits aux bénéficiaires soient relevés et réduits au minimum, nous recommandons que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires prenne des mesures pour :

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît l'importance de mener des enquêtes efficaces en temps opportun en cas d'allégation de fraude.

Le Ministère procède actuellement à un examen du processus d'enquête sur les allégations de fraude possible, y compris la fraude financière et la fraude liée à l'état de personnes handicapées. Cet examen permettra de cerner les points à améliorer en ce qui concerne l'apprentissage et le perfectionnement, les rôles et les responsabilités, ainsi que les mécanismes visant à accroître la supervision et la surveillance.

Les recommandations découlant de cet examen du processus sont attendues d'ici mars 2020. Par la suite, le Ministère prendra des mesures pour mettre en œuvre les changements nécessaires afin de s'assurer que le personnel

chargé de traiter les allégations de fraude reçoit une formation suffisante et que des processus de surveillance sont mis en place pour déterminer si les allégations de fraude sont traitées en temps opportun.

4.6.5 Les changements non détectés sur le plan de l'admissibilité entraînent des paiements excédentaires importants

Dans les quatre bureaux locaux que nous avons visités, nous avons examiné un échantillon de paiements excédentaires versés aux bénéficiaires. Nous avons constaté qu'entre 70 % et 90 % des paiements excédentaires avaient été effectués parce que les clients n'avaient pas signalé de changements dans leur situation ayant une incidence sur leur admissibilité et que, dans de nombreux cas, dans trois de ces bureaux, les chargés de cas n'avaient pas pris les mesures nécessaires pour détecter les changements dans leur admissibilité en temps opportun. Cela comprend l'examen de l'admissibilité continue sur le plan financier décrite à la **section 4.6.1**. Par exemple, dans un cas, un bénéficiaire et son conjoint recevaient des prestations du Régime de pensions du Canada qu'ils n'avaient pas déclarées au POSPH depuis 2011. Toutefois, sept ans plus tard, le chargé de cas n'en avait pas encore fait la constatation parce qu'il n'avait pas décidé qu'une mise à jour des renseignements contenus dans la demande du bénéficiaire était nécessaire. Le Ministère n'a relevé ce cas au moyen de son processus de vérification de l'admissibilité qu'en 2018; toutefois, à ce moment là, le bénéficiaire avait déjà reçu un paiement excédentaire total d'environ 104 000 \$, et il n'est probablement pas en mesure d'en effectuer le remboursement.

Nous avons également comparé les dates auxquelles les paiements excédentaires échantillonnés ont été détectés avec celles où ils auraient pu raisonnablement l'être selon les directives et les politiques du programme, notamment pour faire enquête sur les allégations

de fraude et signaler les changements survenus au revenu des bénéficiaires. Nous avons constaté que les paiements excédentaires avaient été effectués parce que le changement sur le plan de l'admissibilité n'avait pas été signalé par le bénéficiaire ni détecté par le chargé de cas en temps opportun. Ainsi, dans un de ces cas, selon une allégation de fraude reçue en juillet 2015, un bénéficiaire avait un revenu non déclaré et il n'avait pas déclaré qu'un adulte à charge ne vivait plus avec lui. Le chargé de cas n'a pas évalué l'allégation dans le délai requis de 15 jours ouvrables. Il a plutôt attendu jusqu'en janvier 2017 avant d'entreprendre une enquête, soit près de 18 mois plus tard. Lorsqu'il a terminé l'enquête en mars 2017, un paiement excédentaire totalisant près de 52 000 \$ avait été établi.

Il est important de repérer les paiements excédentaires le plus tôt possible pour en réduire le montant et accroître les chances que le Ministère recouvre celui-ci auprès des bénéficiaires. Plus particulièrement, la détection rapide des paiements excédentaires peut aider à réduire le montant des paiements excédentaires qui sont radiés lorsque les bénéficiaires interjettent appel de leur remboursement devant le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal). Nous avons examiné un échantillon de décisions du Tribunal concernant des paiements excédentaires et constaté que, dans environ la moitié de ces cas, le Tribunal a jugé que les paiements excédentaires étaient irrécouvrables et a radié la créance. En effet, le Tribunal a conclu que ces paiements excédentaires auraient pu être évités si le Ministère s'était acquitté de toutes ses responsabilités, ou encore il a déterminé que le bénéficiaire n'avait pas l'intention de retenir des renseignements pertinents, ou que le remboursement du paiement excédentaire lui causerait des difficultés excessives.

Il s'agissait notamment d'un cas où le bénéficiaire n'avait pas informé le chargé de cas du Ministère de la hausse de ses prestations de retraite fédérales ou ne lui avait pas dit que son conjoint avait également commencé à toucher

des prestations de retraite fédérales. Le chargé de cas ne l'a pas détecté pendant cinq ans et ne l'a découvert qu'après que le bénéficiaire eut fait une demande de renseignements sur l'accès à une nouvelle prestation. Le chargé de cas a ensuite examiné ce dossier et établi que le bénéficiaire avait reçu environ 44 000 \$ en trop. En appel, le Tribunal a pris note de la charge de travail soutenue du bureau local du POSPH, mais il a déterminé que si le bureau local avait assuré le suivi de l'information qu'il avait en sa possession, il aurait pu éviter le paiement excédentaire. En outre, le Tribunal a statué que le paiement excédentaire n'était pas recouvrable après avoir conclu que le bénéficiaire n'avait pas l'intention de tromper le Ministère et que le remboursement lui causerait des difficultés excessives.

Selon les données du Ministère, depuis 2009-2010, à la suite de notre dernier audit du programme, des paiements excédentaires totalisant environ 1,067 milliard de dollars ont été effectués. Ce montant exclut l'exercice 2015-2016, au cours duquel des problèmes techniques liés à la mise en œuvre du système de TI du Ministère ont entraîné une hausse des paiements excédentaires. Depuis 2009-2010, le Ministère a radié un total de 409 millions de dollars au titre des paiements excédentaires non recouverts.

Au mois de mars 2019, 622 millions de dollars en paiements excédentaires effectués en faveur de bénéficiaires n'avaient toujours pas été recouverts; 281 millions de dollars se rapportent à des bénéficiaires actuels du POSPH et 341 millions de dollars, à d'anciens bénéficiaires. Nous avons noté que le Ministère peut recouvrer les paiements excédentaires effectués en faveur de personnes qui reçoivent une aide financière au moyen de déductions automatisées sur les paiements mensuels de soutien du revenu futurs à un taux se situant entre 5 % et 10 % jusqu'à ce que le paiement excédentaire soit remboursé. Toutefois, dans le cas des personnes qui ne reçoivent plus d'aide, le recouvrement des paiements excédentaires nécessite généralement plus d'efforts. Par

conséquent, le fait de repérer les paiements excédentaires le plus tôt possible pendant que les personnes reçoivent encore des prestations du POSPH peut réduire le montant des paiements excédentaires et accroître la proportion de ceux-ci qui est recouvrée par le Ministère.

Faute d'un suivi des causes qui sous-tendent les paiements excédentaires, la capacité de les prévenir s'en trouve limitée

Comme nous l'avons mentionné dans notre audit du programme Ontario au travail dans notre Rapport annuel 2018, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) du Ministère détermine la raison pour laquelle des paiements excédentaires ont été effectués. Toutefois, ces raisons générées par le système sont trop générales pour que le Ministère puisse comprendre les causes systémiques les plus courantes des paiements excédentaires. En l'absence de cette information, le Ministère n'est pas en mesure d'analyser comment ils se sont produits afin de déterminer comment prévenir ou réduire les futurs paiements excédentaires. Il en va de même pour les paiements excédentaires du POSPH.

RECOMMANDATION 14

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le

Ministère) souscrit à la recommandation et reconnaît qu'il faudrait prendre des mesures pour réduire le nombre de cas de paiements excédentaires dans la mesure possible, et il prendra les mesures suivantes en 2020-2021 pour appuyer les efforts accrus de prévention et de détection rapide des paiements excédentaires

- il accroîtra sa capacité d'analyse des données et le partage d'information de tiers pour recenser les cas à risque élevé;
- il augmentera le nombre d'examen de l'admissibilité terminés portant sur des cas plus susceptibles de comporter un trop-payé.

De plus, les initiatives suivantes font partie du plan de modernisation de la prestation des services du Ministère, qui devrait, d'après ce dernier, contribuer à réduire le nombre de cas de paiements excédentaires :

- mettre en place des modes souples et pratiques de prestation des services (en ligne, etc.) afin que les bénéficiaires puissent déclarer leurs revenus et les changements dans leur situation en temps opportun;
- rationaliser l'accès aux programmes fédéraux de prestations aux aînés pour les bénéficiaires de 65 ans et plus afin de réduire le nombre de cas de paiements excédentaires à mesure que les bénéficiaires passent à ces programmes.

Le Ministère reconnaît également que l'information sur les causes fondamentales des paiements excédentaires aidera à déterminer les mesures à prendre pour remédier à la situation. Par conséquent, le Ministère continuera de repérer les possibilités de recueillir des renseignements et améliorera ses systèmes et processus pour déterminer et consigner la cause des paiements excédentaires. Cela aidera à réduire le nombre et l'importance des paiements excédentaires, à les détecter rapidement et à réduire au minimum leur occurrence.

4.6.6 Environ 19 000 révisions de l'admissibilité sur le plan médical accusent un retard, dans plus de la moitié de ces cas d'au moins deux ans

Une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical doit être établie à l'égard des auteurs de demandes, à moins que leur état, leurs déficiences et leurs limitations ne soient pas susceptibles de s'améliorer. Dans ces cas, une date de révision de l'admissibilité sur le plan médical de deux ou cinq ans après la décision déclarant une personne handicapée peut être établie par le Ministère, qui doit alors réévaluer si le bénéficiaire continue d'être admissible sur le plan médical au POSPH (voir la **section 2.2.3**). En mars 2019, le Ministère n'avait pas effectué de suivi auprès de 19 000 bénéficiaires environ dont les révisions de l'admissibilité sur le plan médical étaient en retard, plus de la moitié d'entre elles étant en retard d'au moins deux ans. Comme aucune révision de l'admissibilité sur le plan médical n'a été effectuée, il est possible que l'état de santé de ces bénéficiaires se soit amélioré et qu'ils ne soient plus admissibles au POSPH sur le plan médical.

Des révisions de l'admissibilité sur le plan médical visant à confirmer l'admissibilité continue sont annulées

En février 2015, le Ministère a mis en œuvre un processus d'examen de tous les bénéficiaires dont la révision de l'admissibilité sur le plan médical n'avait pas été effectuée afin de déterminer s'il fallait procéder à une telle révision. Selon le Ministère, les évaluateurs chargés de prendre ces décisions tiennent compte de la décision initiale et déterminent s'il est clairement nécessaire d'effectuer la révision en question, compte tenu de la dégradation probable de l'état du bénéficiaire et des changements dans la science médicale. Dans le cadre de ce processus, les évaluateurs ne demandent pas de nouveaux renseignements médicaux ni une mise à jour des renseignements sur le bénéficiaire.

Au cours des deux dernières années et après examen des données du Ministère, nous avons calculé que, dans le cadre de ce processus, les évaluateurs avaient déterminé que 47 % (20 810) des révisions de l'admissibilité sur le plan médical à exécuter n'étaient pas requises. Dans tous ces cas, l'évaluateur a déterminé que la personne était plutôt handicapée à vie. Nous avons examiné un échantillon de ces décisions et constaté que, dans 90 % des cas, la documentation était insuffisante pour comprendre comment l'évaluateur en était arrivé à sa conclusion d'annuler la révision de l'admissibilité sur le plan médical. Dans ces cas, il se peut qu'une telle révision ait tout de même été appropriée compte tenu des renseignements fournis dans la demande initiale.

RECOMMANDATION 15

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) reconnaît l'importance d'effectuer les révisions de l'admissibilité sur le plan médical en temps opportun. Le Ministère continuera d'effectuer des révisions de l'admissibilité sur le plan médical dans le but d'éliminer le reste de l'arriéré d'ici mars 2021.

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

Les adultes non handicapés appartenant à des unités familiales qui reçoivent des prestations du POSPH sont tenus de participer aux activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail, à moins que leur chargé de cas ne les ait exemptés d'une telle obligation. Cette politique vise à faire en sorte que l'unité familiale soit en mesure de réduire sa dépendance financière au POSPH ou de quitter le programme si le conjoint non handicapé d'un bénéficiaire et d'autres adultes à charge, comme les enfants adultes, trouvent un emploi.

Au mois de mars 2019, environ 57 000 adultes non handicapés appartenant à des unités familiales relevaient de la charge de travail du POSPH. Nous avons examiné les données du Ministère et constaté qu'environ 43 000 (75 %) de ces adultes ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi même s'ils n'avaient pas été exemptés de cette obligation. Dans les quatre bureaux du POSPH que nous avons visités, nous avons sélectionné un échantillon de dossiers d'adultes non handicapés qui ne participaient pas à des activités d'aide à l'emploi et nous avons déterminé que, dans presque tous les cas, soit ils auraient dû y participer, soit il n'y avait pas suffisamment de documents expliquant pourquoi ils n'y participaient pas. Plus précisément, nous avons constaté ce qui suit :

- Environ 45 % des adultes non handicapés n'avaient pas été aiguillés vers les activités d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail par leur chargé de cas du POSPH, comme ils auraient dû l'être. Dans environ la moitié de ces cas, les chargés de cas du POSPH nous ont dit que les personnes devraient être dispensées de l'obligation de participer à ces activités, mais qu'ils n'avaient pas officiellement renoncé à cette exigence. Ils n'ont pas été en mesure de démontrer, à l'aide de documents justificatifs suffisants, que ces personnes devraient être exemptées.

- Environ le tiers des adultes non handicapés avaient été aiguillés vers le programme Ontario au travail, mais n’y participaient pas en raison d’un manque de suivi de la part des chargés de cas du programme Ontario au travail et du POSPH. Nous avons constaté que les chargés de cas du POSPH avaient avisé le bureau d’Ontario au travail du renvoi au moyen du Système automatisé de gestion de l’aide sociale du Ministère, mais qu’un chargé de cas du programme Ontario au travail n’avait pas effectué de suivi du renvoi pour rencontrer l’adulte.
- Environ 20 % des adultes non handicapés avaient obtenu une dispense de participation à des activités d’aide à l’emploi, mais celle-ci était expirée. Nous avons constaté que ni le chargé de cas du POSPH ni celui du programme Ontario au travail n’avait effectué de suivi pour déterminer si la situation de l’adulte avait changé et qu’il pouvait maintenant participer.

Dans le sondage que nous avons mené auprès des chargés de cas, 75 % de ces derniers qui ont indiqué qu’ils n’aiguillaient pas toujours rapidement les adultes non handicapés vers le programme Ontario au travail ou n’obtenaient pas les documents nécessaires pour leur accorder une dispense ont indiqué qu’ils n’avaient pas le temps de le faire en raison de leur charge de travail et d’autres priorités.

Nous avons également demandé aux chargés de cas si les chargés de cas d’Ontario au travail rencontraient les adultes non handicapés qu’ils avaient aiguillés vers des activités d’aide à l’emploi et si ces adultes participaient activement à de telles activités. Environ le quart des chargés de cas ont répondu qu’ils ne le faisaient pas ou qu’ils ne le savaient pas.

Il ressort également des réponses des chargés de cas à notre sondage que les rôles et responsabilités des chargés de cas du POSPH et d’Ontario au travail doivent être précisés. Les chargés de cas du POSPH ne savaient pas exactement qui était chargé de

veiller à ce que les adultes non handicapés qu’ils aiguillent vers les activités d’aide à l’emploi du programme Ontario au travail y participent par la suite. Environ 10 % des chargés de cas nous ont dit que c’était la responsabilité du chargé de cas du POSPH, 30 % nous ont dit que c’était à la fois la responsabilité du chargé de cas du POSPH et de celui d’Ontario au travail, et 60 % nous ont dit que c’était la responsabilité du chargé de cas d’Ontario au travail.

Nos constatations font ressortir le fait que le Ministère doit revoir ses processus et les outils mis à la disposition des chargés de cas pour que ces derniers puissent voir si les adultes non handicapés qui relèvent de leur charge de travail participent activement aux activités d’aide à l’emploi du programme Ontario au travail ou, dans la négative, s’il y a au dossier une dispense valide.

RECOMMANDATION 16

Pour améliorer les résultats en matière d’emploi des adultes non handicapés dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), nous recommandons que le ministère des Services à l’enfance et des Services sociaux et communautaires :

- examine et mette à jour son processus d’aiguillage vers l’aide à l’emploi du programme Ontario au travail pour s’assurer que tous les aiguillages sont repérés et qu’il y est donné suite en temps opportun;
- mette en œuvre un processus de surveillance pour déterminer si tous les adultes non handicapés ont été aiguillés vers l’aide à l’emploi du programme Ontario au travail ou s’ils disposent d’une dispense valide;
- prenne des mesures correctives dans les cas où les bureaux du POSPH et leurs chargés de cas ne se conforment pas à leur obligation d’aiguiller les adultes non handicapés vers l’aide à l’emploi du programme Ontario au travail, ou s’assure que des renonciations valides sont en place;

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) convient qu'il est possible d'en faire davantage pour s'assurer que tous les adultes non handicapés sont aiguillés vers des soutiens de l'emploi appropriés ou qu'ils sont exemptés de participer à des activités d'emploi pour des raisons valides et documentées.

Le gouvernement transforme les services d'emploi de l'Ontario afin de les rendre plus efficaces, simplifiés et axés sur les résultats. Dans le cadre de la transformation des services d'emploi, un nouveau modèle de prestation de services intégrera les services d'emploi du POSPH et du programme Ontario au travail, ainsi que d'autres services d'emploi gouvernementaux, à Emploi Ontario afin de créer un système mieux adapté aux besoins des chercheurs d'emploi, des entreprises et des collectivités locales.

Cette transformation sera mise en œuvre dans trois domaines prototypes à compter d'avril 2020, et cette phase se poursuivra jusqu'en octobre 2020. Durant la phase du prototype, le Ministère examinera les processus d'évaluation et d'aiguillage des adultes non handicapés afin d'améliorer leur accès à des services d'emploi appropriés et de grande qualité dans la mesure du possible, d'ici octobre 2020. Cet examen consistera notamment à mettre à jour les mécanismes permettant de repérer les cas qui doivent faire l'objet d'un examen, à documenter les exemptions valides et à procéder à l'aiguillage, le cas échéant, et portera sur les outils requis pour surveiller les

résultats et s'assurer que des exemptions ou des aiguillages valides sont en place dans tous les cas. Des mesures correctives seront prises par la suite s'ils ne le sont pas.

Le Ministère misera sur les expériences et les résultats dans les domaines prototypes pour améliorer les processus d'aiguillage à mesure que la transformation des services d'emploi sera pleinement mise en œuvre à l'échelle de la province au cours des prochaines années.

Pour renforcer la responsabilisation dans ce domaine, le Ministère inclura l'obligation des partenaires de prestation du programme Ontario au travail de fournir des services d'emploi aux adultes non handicapés comme étant une priorité de planification des services du programme Ontario au travail pour 2020-2021, ainsi qu'une surveillance continue du rendement. Le Ministère évaluera également, d'ici juin 2021, d'autres mécanismes pouvant servir à renforcer la responsabilisation dans ce domaine, puis il prendra des mesures pour mettre en œuvre ces mécanismes et en surveiller l'efficacité.

4.8 Les lourdes charges de travail ont une incidence sur la capacité des chargés de cas de s'acquitter efficacement de leurs rôles et responsabilités

Nous avons constaté que le Ministère n'a établi aucun point repère pour la charge de travail des chargés de cas du POSPH afin de s'assurer qu'ils sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités de manière efficace et efficiente.

À la date de notre audit de 2009, la charge de travail moyenne des chargés de cas était de 266 bénéficiaires, qu'il s'agisse de personnes seules ou d'unités familiales. À la date du présent audit, nous avons constaté que la charge de travail moyenne était passée à 323 bénéficiaires en raison de la hausse globale du nombre de personnes et

de familles recevant des prestations du POSPH. La **figure 22** montre le nombre moyen de dossiers du POSPH par chargé de cas entre 2015-2016 et 2018-2019 dans les quatre bureaux du POSPH que nous avons visités.

Les chargés de cas de partout en Ontario qui ont répondu à notre sondage ont également indiqué que leur charge de travail actuelle se situait dans cette fourchette, et dans certains cas qu'elle était beaucoup plus élevée. Environ 10 % d'entre eux ont indiqué qu'ils avaient une charge de travail de plus de 450 bénéficiaires.

La taille de la charge de travail des chargés de cas contribue probablement à plusieurs des constatations de notre audit qui figurent tout au long du présent rapport concernant leurs responsabilités. Cependant, comme nous l'avions constaté en 2009, le Ministère n'a établi aucun point repère pour déterminer si son effectif est suffisant pour s'acquitter adéquatement de toutes les fonctions de gestion des cas nécessaires.

Figure 22 : Nombre moyen de dossiers par chargé de cas dans les bureaux visités, 2015-2016 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

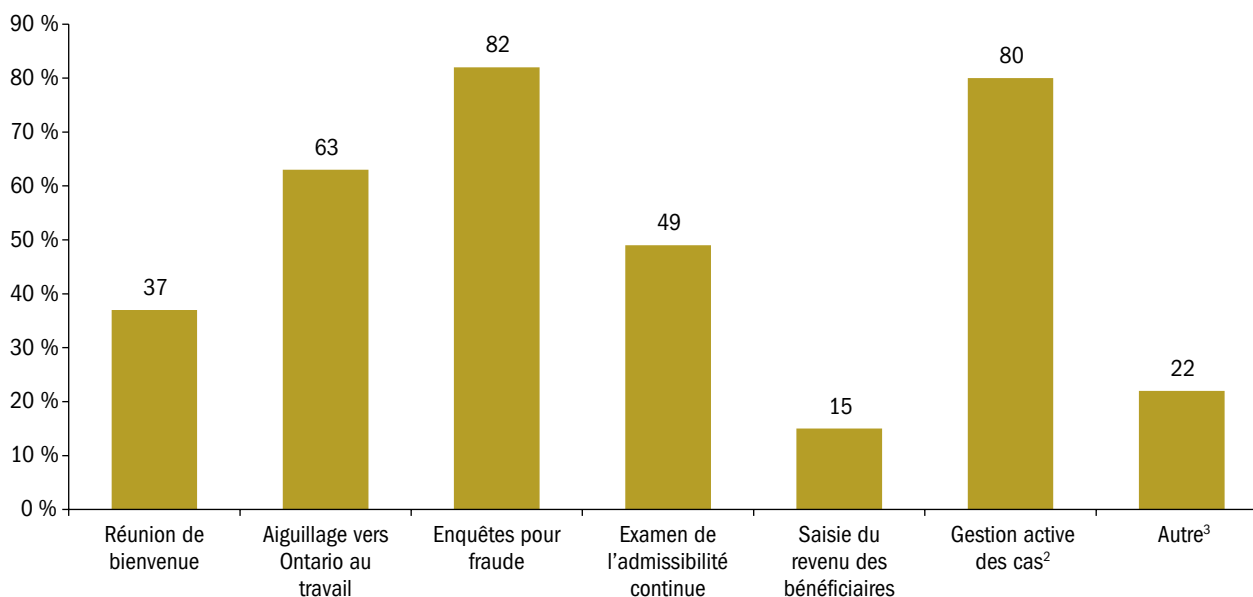
	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Hamilton	295	307	316	321
Ottawa	304	313	322	336
Sudbury	276	301	297	307
Willowdale	286	298	319	281

Dans notre sondage, nous avons demandé aux chargés de cas s'ils estimaient être en mesure de gérer leur charge de travail de manière à s'acquitter efficacement de toutes les tâches et responsabilités qui leur incombent; 54 % ont déclaré ne pas être en mesure de le faire. La **figure 23** indique les tâches que ces chargés de cas ont indiqué être incapables d'exécuter.

Nous avons également demandé aux chargés de cas s'ils avaient la certitude que tous les

Figure 23 : Fonctions que les chargés de cas¹ ont déclaré être incapables d'exécuter efficacement en raison de la lourdeur de leur charge de travail

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



1. Chargés de cas qui ont répondu à notre sondage.
2. Gestion active de cas - On s'attend à ce que les chargés de cas maintiennent pour chaque bénéficiaire un plan de gestion des cas qui précise les objectifs individuels de ce dernier, y compris ses objectifs en matière d'emploi, et qu'ils mettent à jour le plan à mesure que le bénéficiaire progresse ou que sa situation évolue.
3. La catégorie Autre comprend l'octroi de prestations pour services de santé pour les clients, le traitement des paiements aux fournisseurs et la gestion de la charge de travail des chargés de cas absents.

bénéficiaires relevant de leur charge de travail répondaient aux critères d'admissibilité sur le plan financier au POSPH – la détermination de l'admissibilité sur le plan financier est l'une des principales responsabilités des chargés de cas. Plus de 40 % des répondants ont répondu par la négative. L'une des principales raisons invoquées était la charge de travail ingérable, qui rendait impossible l'examen régulier des dossiers ou la communication avec les clients pour confirmer leur admissibilité. De nombreux chargés de cas ont également déclaré qu'ils n'avaient pas eu de contact avec certains bénéficiaires depuis des années ou qu'ils n'avaient jamais eu de contact avec eux.

Bien que nous ayons recommandé dans notre Rapport annuel 2009 que le Ministère établisse des points repères en ce qui concerne la charge de travail des chargés de cas, le Ministère n'avait pas encore examiné celle-ci pour déterminer le ratio approprié de cas de bénéficiaires par chargé de cas. En avril 2018, le Ministère a étudié le nombre d'heures que les employés de première ligne du POSPH, dont les chargés de cas, consacrent aux activités de prestation du POSPH, afin d'établir une base de référence pour ce qui est du nombre d'heures consacrées à différentes activités. Or, le Ministère ne s'est pas servi de cette étude pour revoir le caractère adéquat des charges de travail et déterminer si les chargés de cas sont en mesure d'exécuter toutes les tâches qu'il leur impose compte tenu de la charge de travail actuelle.

RECOMMANDATION 17

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

- évalue les charges de travail et les processus afin d'établir une feuille de route qui indique

clairement les mesures que le Ministère doit prendre à moyen et à long terme pour accroître la capacité des chargés de cas à traiter les dossiers du POSPH;

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et, d'ici juin 2020, il établira une feuille de route indiquant les mesures à moyen et à long terme qui amélioreront la capacité des chargés de cas du POSPH de s'acquitter efficacement de leurs responsabilités, notamment en aidant les clients à atteindre leurs objectifs en matière d'emploi. Après avoir terminé la feuille de route, le Ministère commencera à prendre des mesures pour s'assurer que les exigences du programme sont respectées.

4.9 Le Ministère renvoie peu de bénéficiaires du POSPH à des soutiens de l'emploi

4.9.1. Moins de 2 % des adultes handicapés sont aiguillés vers des fournisseurs de soutiens de l'emploi

Les mesures de soutien de l'emploi du POSPH visent à aider les personnes handicapées à accroître leur indépendance économique au moyen d'un emploi. La participation au programme est facultative; nous avons cependant constaté qu'entre 2012-2013 et 2018-2019, seulement 2 % des bénéficiaires ont participé au programme de soutiens de l'emploi au cours d'une année donnée.

Les contacts peu fréquents avec les bénéficiaires limitent les possibilités d'encourager leur participation à des activités de soutien de l'emploi

Dans les quatre bureaux qui ont reçu notre visite, nous avons constaté que, dans la grande majorité des cas examinés, les chargés de cas avaient discuté des soutiens de l'emploi avec les bénéficiaires lorsqu'ils avaient commencé à recevoir des prestations du POSPH.

Dans le sondage que nous avons mené auprès des chargés de cas, 75 % d'entre eux nous ont dit qu'une communication active avec les clients du POSPH était utile (de quelque peu à très utile) pour ce qui est de les aider à atteindre leurs objectifs à long terme, notamment en matière d'emploi. Toutefois, ainsi qu'il est expliqué à la **section 4.6**, nous avons constaté que les contacts continus avec les bénéficiaires étaient peu fréquents. Nous avons également constaté qu'en 2014, le Ministère a suspendu (afin de mettre en œuvre le SAGAS) l'obligation de maintenir un plan permanent de gestion des cas pour chaque bénéficiaire. Le plan de gestion des cas précise les objectifs de chaque

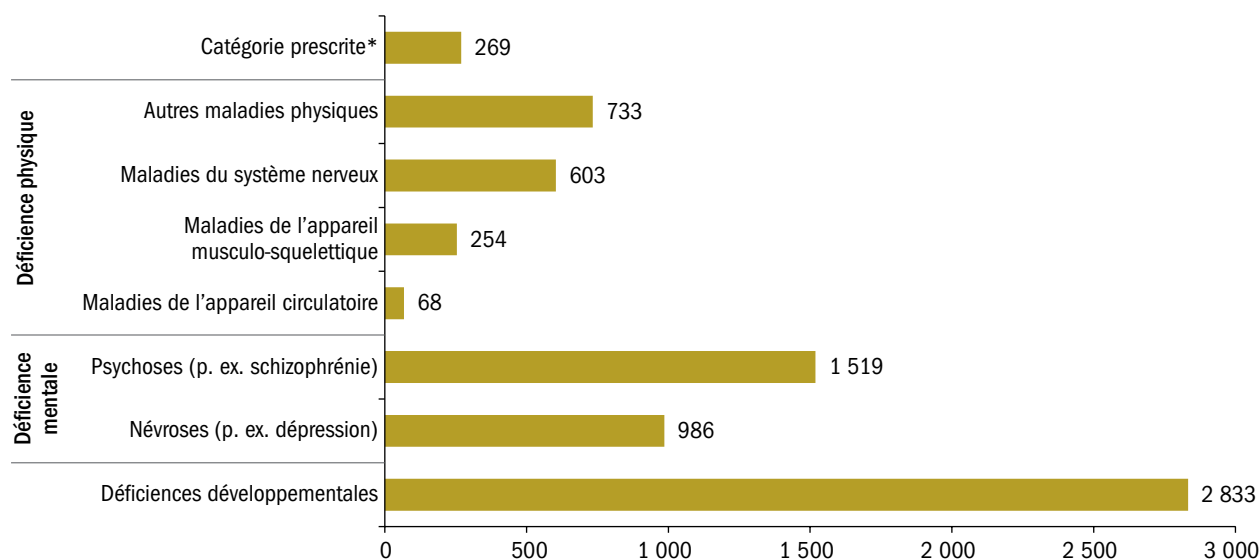
bénéficiaire, y compris en matière d'emploi. Avant la suspension, les chargés de cas devaient mettre à jour les plans de gestion des cas à mesure que le bénéficiaire progressait vers l'atteinte de ses objectifs ou que sa situation changeait.

Le Ministère ignore combien de bénéficiaires du POSPH bénéficieraient d'une participation à des mesures de soutien de l'emploi

Les bénéficiaires du POSPH peuvent avoir des incapacités différentes qui présentent des obstacles différents à leur capacité d'obtenir et de conserver un emploi. Nous avons constaté que le Ministère assure le suivi des types d'incapacités de tous les bénéficiaires du POSPH (voir la **figure 8**), y compris ceux qui participent à des mesures de soutien de l'emploi (voir la **figure 24**), et du nombre de personnes que les chargés de cas aiguillent vers les fournisseurs de services de soutien de l'emploi. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas évalué le nombre de bénéficiaires du POSPH

Figure 24 : Nombre de personnes par type d'incapacité participant à des mesures de soutien de l'emploi, 2018-2019

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



* Les membres d'une catégorie prescrite peuvent être notamment des personnes qui touchent des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, d'anciens bénéficiaires (ou leur conjoint) qui ont reçu un soutien du revenu du Programme de prestations familiales jusqu'au 31 mai 1998, et des personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne sont pas admissibles à la Sécurité de la vieillesse. Ces membres doivent seulement établir leur admissibilité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sur le plan financier.

qui pourraient bénéficier d'une participation à des activités de soutien de l'emploi et qu'il ne savait pas non plus combien d'entre eux en bénéficieraient. De telles activités pourraient les aider à obtenir un emploi et à accroître leur indépendance économique, et, pour certains, les aider à gagner un revenu suffisant pour ne plus avoir besoin du soutien du revenu du POSPH.

4.9.3 Le Ministère dispose de peu de renseignements pour déterminer si les fournisseurs de services aident les bénéficiaires du POSPH à obtenir un emploi à long terme

Les fournisseurs de services de soutien de l'emploi sont rémunérés en fonction des résultats obtenus en matière d'emploi. Il s'agit notamment du nombre de personnes placées dans un emploi qui gagnent au moins le salaire minimum pendant six et treize semaines cumulatives, et du nombre de mois consécutifs par la suite, jusqu'à concurrence de 33 mois, pendant lesquels une personne continue d'être employée. La **figure 25** illustre le nombre de placements et d'emplois maintenus entre 2012-2013 et 2018-2019. Bien que le nombre de placements de six semaines et de treize semaines ait augmenté de 28 % et de 30 % respectivement entre 2012-2013 et 2018-2019, le pourcentage de renvois effectués en vue de placements de six semaines et de treize semaines a été assez constant entre 2012-2013 et 2018-2019, se situant à environ 40 % et 50 % respectivement.

Nous avons également constaté que même si le nombre d'emplois conservés a augmenté d'environ 30 % entre 2012-2013 et 2018-2019, le Ministère ne fait toutefois que peu de suivi pour déterminer si les bénéficiaires du POSPH obtiennent un emploi stable à long terme. Cette situation s'explique par le fait que les emplois maintenus – selon le suivi effectué par le Ministère – peuvent se rapporter à une période de plus de 13 semaines et à une période supplémentaire de 33 mois plutôt qu'à des mois consécutifs d'emploi ininterrompu.

En outre, bien qu'il assure le suivi du nombre total de personnes qui quittent le POSPH parce qu'elles touchent un revenu d'emploi, le Ministère n'assure pas le suivi de la proportion de personnes ayant participé à des mesures de soutien de l'emploi qui ont quitté le programme parce qu'elles gagnaient suffisamment pour ne plus avoir besoin du soutien du POSPH.

Nous avons constaté qu'une évaluation du programme de soutien de l'emploi commandée par le Ministère en 2012 a révélé que seulement 1,5 % des bénéficiaires du POSPH qui ont participé au programme ont pu quitter le POSPH en raison de leurs revenus d'emploi. L'évaluation a également révélé qu'un peu plus de 20 % de ces bénéficiaires ont réussi à travailler pendant plus d'un an au cours des 33 mois suivant un placement de 13 semaines.

Figure 25 : Nombre d'aiguillages, de débuts d'emploi, de placements et de maintien de l'emploi, 2012-2013 à 2018-2019

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Aiguillages	5 772	6 254	6 646	6 604	6 735	7 160	6 722
Début d'un emploi de six semaines	2 679	2 998	3 186	3 128	3 399	3 535	3 429
Placement en emploi pendant 13 semaines	2 264	2 406	2 649	2 548	2 818	2 914	2 949
Maintien de l'emploi	4 579	4 771	5 182	5 451	5 736	5 920	6 048

4.9.4 Le Ministère n'évalue pas l'uniformité et la qualité des services qu'offrent les fournisseurs de services de soutien de l'emploi

Le Ministère rémunère les fournisseurs de services compte tenu des placements en emploi et du nombre de mois pendant lesquels les bénéficiaires conservent un emploi sur une certaine période (voir la **section 2.4**). En revanche, il n'évalue pas la façon dont les fournisseurs de services utilisent le financement qu'ils reçoivent pour assurer un placement ou un maintien en poste, ni les services qu'ils fournissent aux bénéficiaires du POSPH, pour s'assurer qu'il optimise ses ressources. Nous avons constaté qu'une évaluation des programmes de soutien de l'emploi commandée en 2012 par le Ministère recommandait à ce dernier d'envisager d'examiner la façon dont il finance les fournisseurs de services, y compris le coût réel de la prestation des services et la qualité des services.

Nous avons visité 13 fournisseurs de services et constaté que les services offerts aux participants variaient considérablement d'un fournisseur à l'autre. Ainsi, certains fournisseurs offraient aux participants des soutiens et des services additionnels en plus de ceux prévus dans leur contrat du POSPH et, notamment, aidaient les participants à trouver un logement ou à accéder à des soins de santé. Nous avons également constaté que certains fournisseurs assumaient le coût d'une certaine formation pour les participants – par exemple, pour obtenir des certificats de base de l'industrie –, alors que d'autres n'en faisaient rien.

Certains fournisseurs offraient également des installations récréatives ou des activités de bien être, comme un centre de conditionnement physique. Certains fournisseurs nous ont dit qu'ils étaient en mesure d'offrir de tels services parce qu'ils sont des organismes de bienfaisance et qu'ils peuvent utiliser des fonds provenant de différentes sources, et non seulement du POSPH, pour investir dans leurs installations et leurs programmes communautaires auxquels tous leurs clients, y compris les bénéficiaires du POSPH, ont accès. En

2018-2019, environ 30 % des fournisseurs étaient des organismes à but lucratif et le reste ne l'étaient pas.

4.9.5 Il se peut que le POSPH rémunère certains fournisseurs pour des placements obtenus au moyen d'autres programmes d'emploi du gouvernement

Le Ministère ne surveille pas la façon dont les fournisseurs de services effectuent leurs placements. Notre audit a révélé le risque que certains fournisseurs de services d'emploi du POSPH soient rémunérés pour des placements qu'ils ont obtenus en tout ou en partie en inscrivant leurs clients à des programmes d'Emploi Ontario, qui sont financés par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences. Les programmes d'Emploi Ontario offrent aux employeurs des incitatifs qui ne sont pas offerts dans le cadre du Programme de soutien de l'emploi du POSPH, y compris des primes à la signature, des allocations de formation et des incitatifs au placement.

Nous avons obtenu une liste des participants inscrits auprès des fournisseurs de services d'Emploi Ontario qui offrent des services semblables aux fournisseurs de services de soutien à l'emploi du POSPH, comme la recherche d'emploi, le jumelage employeur travailleur, l'encadrement professionnel et le placement professionnel. Nous avons comparé cette liste à une liste de participants inscrits auprès de fournisseurs de services de soutien de l'emploi du POSPH pour les régions de Hamilton/Niagara et de l'Est de l'Ontario, et avons constaté qu'environ 250 personnes pourraient avoir accédé aux deux programmes au cours du même exercice.

À la lumière de cette comparaison, nous avons conclu à la possibilité que certains fournisseurs de services de soutien à l'emploi du POSPH obtiennent des placements dans certains cas grâce à l'aide d'un programme d'Emploi Ontario qui offre des incitatifs aux employeurs. Malgré cela, dans de tels cas, le

fournisseur de services de soutien de l'emploi du POSPH continue de recevoir le paiement intégral pour ce placement dans le cadre du programme de soutien à l'emploi du POSPH.

Il existe également un risque que ces placements soient consignés comme étant « réalisés » par les fournisseurs de services d'Emploi Ontario ainsi que par le fournisseur de soutiens de l'emploi du POSPH, même s'il est possible qu'ils se rapportent au même client et au même placement. Cela signifie que le Ministère et Emploi Ontario pourraient tous deux avoir payé pour placer la même personne dans un emploi.

RECOMMANDATION 18

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

- fournisse périodiquement de l'information sur les mesures de soutien de l'emploi à tous les bénéficiaires du POSPH qui peuvent en bénéficier;
- évalue les handicaps des bénéficiaires du POSPH afin de déterminer la proportion et le nombre de bénéficiaires qui peuvent bénéficier d'une participation aux mesures de soutien de l'emploi;
- examine les options permettant d'accroître le nombre de bénéficiaires du POSPH aiguillés vers des mesures de soutien de l'emploi afin d'accroître la proportion d'entre eux qui deviennent plus indépendants sur le plan économique;
- fasse le suivi des renseignements supplémentaires fournis par les fournisseurs de services de soutien de l'emploi sur les résultats en matière d'emploi, détermine si les bénéficiaires obtiennent un emploi à long terme et gagnent un revenu suffisant pour

quitter le POSPH, et prenne des mesures correctives lorsque les résultats ne répondent pas aux attentes du Ministère;

- examine les services fournis par les fournisseurs de services de soutien de l'emploi afin de déterminer s'ils répondent aux besoins des bénéficiaires, et examine et prenne des mesures pour s'assurer qu'ils contribuent à l'optimisation de ses ressources;
- obtienne des données du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences afin d'identifier les personnes qui ont reçu des services de soutien de l'emploi similaires des fournisseurs de services d'Emploi Ontario et du POSPH, et prenne des mesures pour recouvrer les paiements effectués à deux fournisseurs de services pour le même placement;
- collabore avec le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour mettre en place des processus qui préviennent un paiement en faveur de deux fournisseurs différents pour les mêmes résultats en matière d'emploi.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le gouvernement transforme les services d'emploi de l'Ontario afin de les rendre plus efficaces, simplifiés et axés sur les résultats. La transformation des services d'emploi établira un nouveau modèle de prestation de services qui intègre les soutiens de l'emploi du POSPH, les services d'emploi du programme Ontario au travail et d'autres services d'emploi gouvernementaux. À mesure que la transformation des services d'emploi sera mise en œuvre, les services d'emploi seront offerts en vertu d'un nouveau cadre de prestation, de financement et de gestion du rendement. Le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC)

mettra en œuvre le nouveau modèle dans trois domaines prototypes à compter d'avril 2020, et la phase de transition se poursuivra jusqu'en octobre 2020.

Le Ministère prévoit présenter des plans d'action individuels (PAI) pour aider les bénéficiaires du POSPH en cernant les obstacles à l'atteinte de leurs objectifs, y compris leurs objectifs en matière d'emploi, et pour les aider à prendre des mesures pour surmonter ces obstacles. Dans le cadre du système de prestation d'emploi transformé, les chargés de cas du POSPH travailleront en étroite collaboration avec Emploi Ontario et se serviront de l'information contenue dans le PAI de chacun des bénéficiaires du POSPH pour fournir à ces derniers des renseignements sur les options de services d'emploi qui répondent à leurs besoins.

Les chargés de cas discuteront également de la stabilisation de la vie en ce qui a trait aux objectifs d'emploi, tant par l'élaboration de plans d'action individuels que par l'utilisation de l'évaluation commune de la transformation des services d'emploi (en cours d'élaboration). L'évaluation commune fournira un moyen structuré de déterminer les forces des clients et les obstacles à l'emploi ainsi que les besoins de stabilisation de la vie, et de déterminer le niveau de soutien dont le chercheur d'emploi aura besoin pour trouver du travail. Le Ministère recueillera des données à partir de ces plans et outils pour déterminer quels bénéficiaires du POSPH peuvent tirer parti d'une participation à des mesures de soutien de l'emploi.

La MTFDC met également en œuvre un nouveau cadre de gestion du rendement pour surveiller les résultats en matière d'emploi et travailler continuellement à améliorer le rendement du système. Cela comprend le nombre d'aiguillages provenant du régime d'aide sociale. Les résultats continueront de varier d'un client à l'autre, et des objectifs

réalistes à l'appui de l'autonomie du client seront établis.

Le Ministère reconnaît également que les fournisseurs de services de soutien de l'emploi du POSPH doivent contribuer à l'optimisation des ressources. Le cadre actuel de financement fondé sur les résultats vise à faire en sorte que le Ministère ne paie que pour les résultats obtenus. Les soutiens de l'emploi du POSPH seront remplacés par le système d'emploi transformé au fil du temps, mais, dans l'intervalle, le personnel du Ministère surveillera les services, les résultats et la satisfaction de la clientèle pour s'assurer que les bons services sont en place et prendra des mesures lorsqu'ils ne le sont pas.

Le Ministère élabore un cadre de mesure du rendement pour le POSPH qui établira des cibles quant au nombre de bénéficiaires du POSPH qui peuvent accéder à ces services, obtenir un emploi et toucher un revenu suffisant pour ne plus avoir besoin du soutien du revenu du POSPH. En outre, des indicateurs seront établis pour aider le Ministère à déterminer si ces objectifs sont atteints et à prendre des mesures lorsqu'ils ne le sont pas.

Le risque de paiement en double pour les mêmes services à un client sera réglé une fois la transformation des services d'emploi terminée et les services intégrés. Entre-temps, le Ministère collaborera avec le MTFDC afin de repérer les clients communs et d'élaborer un processus pour s'assurer qu'aucun financement en double n'est fourni aux fournisseurs de services et de prendre les mesures appropriées lorsque des fonds ont été versés en double.

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

Bien que le Ministère assure le suivi des statistiques opérationnelles liées au POSPH, comme le

nombre moyen de jours requis pour statuer sur les demandes, nous avons constaté qu'il n'a pas déterminé les résultats souhaités pour le programme et ses bénéficiaires, ni élaboré d'indicateurs de rendement correspondants pour déterminer si ces résultats sont atteints.

Le Ministère s'attendait à mettre la dernière main à un cadre de résultats pour ses programmes d'aide sociale en 2018, mais les travaux n'ont pas été achevés et sont en suspens en raison des annonces récentes du gouvernement concernant les changements proposés aux programmes d'aide sociale.

Le Ministère ne rend pas compte publiquement des mesures de rendement liées au POSPH.

RECOMMANDATION 19

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

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

mesures correctives lorsque les objectifs ne sont pas atteints;

- rende compte publiquement de l'efficacité du POSPH.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) souscrit à la recommandation et mettra la dernière main à un cadre de résultats pour ses programmes d'aide sociale, y compris le POSPH.

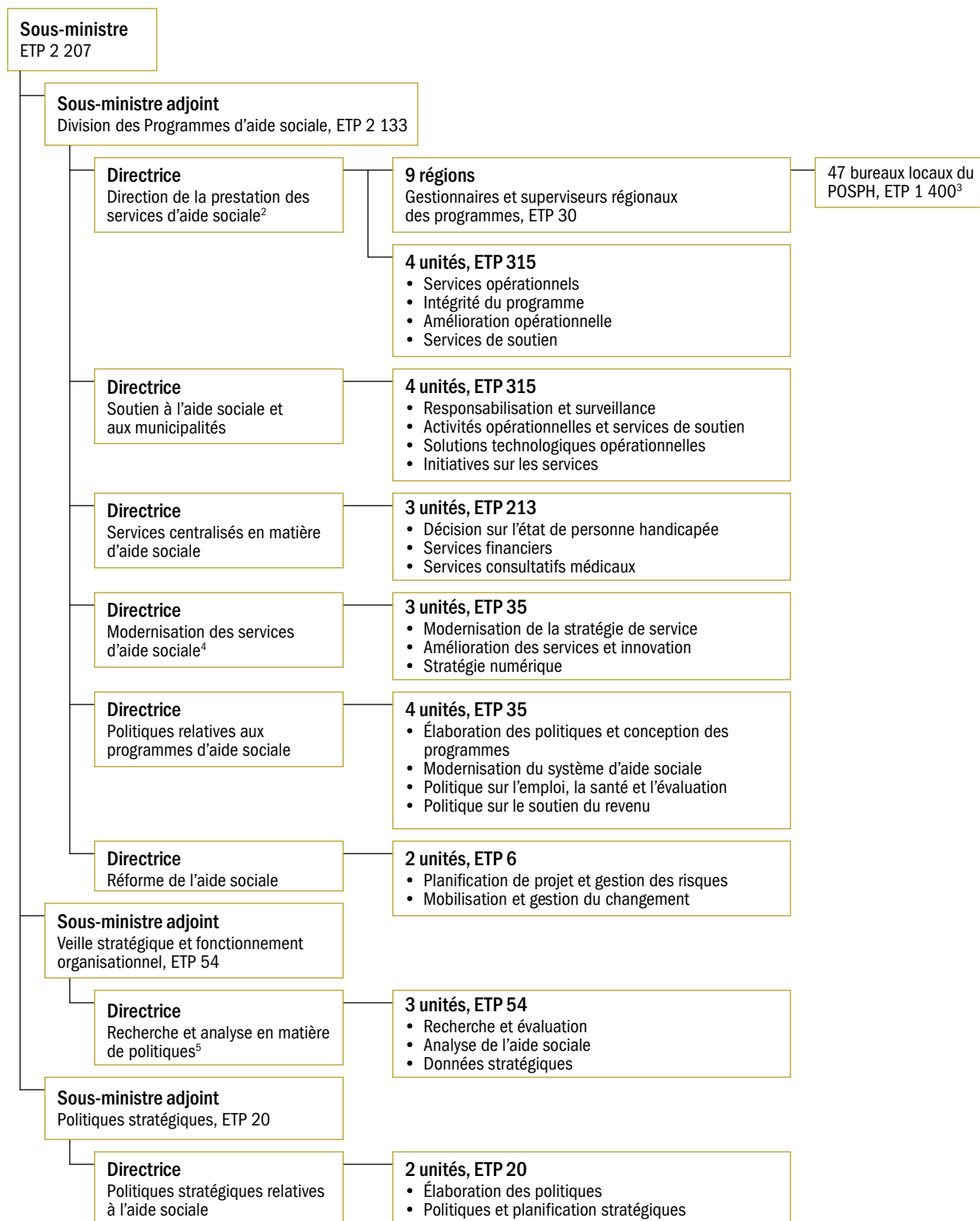
Le Ministère mettra en œuvre un cadre de résultats qui établit des attentes et des cibles claires pour le POSPH et les bénéficiaires du POSPH d'ici mars 2021.

En novembre 2019, le Ministère a créé la Direction générale du rendement et de la responsabilisation des programmes d'aide sociale de manière qu'une responsabilité ciblée soit associée à ce rendement et à cette responsabilisation. Cette nouvelle direction générale aura pour responsabilité notamment de commencer à surveiller, au cours de l'exercice 2021-2022, le rendement du programme par rapport aux objectifs établis dans le cadre des résultats du Ministère, et de prendre des mesures lorsque les objectifs ne seront pas atteints.

Le Ministère établira également un échéancier et un processus pour commencer à rendre compte publiquement de l'efficacité du POSPH.

Annexe 1 : Organigramme du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)¹, juin 2019

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



1. L'organigramme se rapporte au nombre de postes équivalents temps plein (ETP) consacrés à l'administration et à la prestation du POSPH.
2. Les responsabilités de cette direction générale comprennent la supervision, la surveillance et la prestation de conseils sur l'exécution des programmes, l'amélioration de l'intégrité des programmes au moyen du processus de vérification de l'admissibilité, l'assurance de la qualité et les enquêtes sur la fraude, la détermination des stratégies d'amélioration et la gestion des questions liées aux ressources humaines et d'autres problèmes liés aux clients.
3. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) compte 47 bureaux locaux, qui offrent le POSPH aux résidents des différentes régions géographiques de la province. Environ 1 400 chargés de cas et commis au soutien administratif travaillent dans les bureaux. Les bureaux sont supervisés par environ 30 gestionnaires et superviseurs régionaux du programme.
4. La direction est chargée de diriger l'élaboration et la mise en œuvre de projets qui soutiennent un système moderne, réactif, efficace, rentable et durable de prestation de services axé sur les bénéficiaires et appuie l'intégration à l'échelle des programmes du Ministère.
5. Cette direction est chargée de la gouvernance et de la surveillance des données et de l'amélioration de l'accès aux données à l'échelle du Ministère. Elle est également chargée de produire des prévisions de la charge de travail et des dépenses ainsi que des rapports statistiques, d'élaborer des outils de mesure du rendement et de collecte de données, d'évaluer les programmes et de diriger les activités de recherche.

Annexe 2 : Charges de travail des bureaux et dépenses au titre des soutiens du revenu, 2018-2019

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	Bureau local	Moyenne mensuelle du nombre de cas	% de la charge de travail	Soutien du revenu (M\$)	% de la part des soutiens du revenu
Bureau de la région de l'Ouest 1	Chatham	4 473	1,2	60,8	1,1
	London	18 105	4,9	238,6	4,5
	Owen Sound	5 031	1,3	65,6	1,2
	Sarnia	3 918	1,1	51,7	1,0
	Stratford	3 587	1,0	45,9	0,9
	Windsor	13 638	3,7	187,4	3,5
	Total	48 752	13,2	650,0	12,2
Bureau de la région de l'Ouest 2	Brantford	5 639	1,5	85,2	1,6
	Hamilton	20 571	5,5	289,4	5,4
	Simcoe	3 202	0,9	40,9	0,8
	St. Catharines	16 437	4,4	229,8	4,3
	Woodstock	2 761	0,7	35,6	0,7
	Total	48 610	13,0	680,9	12,8
Bureau de la région du Nord 1	Kenora	2 303	0,6	30,1	0,6
	Sault Ste. Marie	5 944	1,6	83,6	1,6
	Thunder Bay	5 971	1,6	78,1	1,5
	Total	14 218	3,8	191,8	3,7
Bureau de la région du Nord 2	Kirkland Lake	1 540	0,4	21,4	0,4
	Timmins	3 444	0,9	48,6	0,9
	Sudbury	8 069	2,2	111,7	2,1
	North Bay	4 811	1,3	70,8	1,3
	Bracebridge	3 176	0,9	45,3	0,9
	Total	21 040	5,7	297,8	5,6
Bureau de la région de l'Est 1	Cornwall	5 167	1,4	74,2	1,4
	Hawkesbury	2 818	0,8	39,5	0,7
	Ottawa	25 094	6,8	338,9	6,4
	Pembroke	2 207	0,6	31,1	0,6
	Renfrew	1 446	0,4	19,7	0,4
	Smiths Falls	2 875	0,8	39,6	0,7
	Brockville	3 382	0,9	47,7	0,9
	Total	42 989	11,7	590,7	11,1
Bureau de la région de l'Est 2	Belleville	10 650	2,9	153,9	2,9
	Kingston	7 618	2,1	104,5	2,0
	Lindsay	2 478	0,7	33,0	0,6
	Oshawa	14 199	3,8	195,5	3,7
	Peterborough	8 246	2,2	115,5	2,2
	Total	43 191	11,7	602,4	11,4

	Bureau local	Moyenne mensuelle du nombre de cas	% de la charge de travail	Soutien du revenu (M\$)	% de la part des soutiens du revenu
Bureau de la région du Centre 1	Barrie	8 396	2,2	118,3	2,2
	Guelph	5 630	1,5	72,8	1,4
	Orillia	5 127	1,4	69,3	1,3
	Newmarket	13 233	3,6	183,2	3,4
	Total	32 386	8,7	443,6	8,3
Bureau de la région du Centre 2	Brampton	9 635	2,6	133,5	2,5
	Burlington	6 051	1,6	78,1	1,5
	Cambridge	3 590	1,0	46,7	0,9
	Kitchener-Waterloo	8 976	2,4	120,8	2,3
	Mississauga	10 637	2,9	146,9	2,8
	Total	38 889	10,5	526,0	10,0
Bureau de la région de Toronto	Yorkgate	11 611	3,1	175,0	3,3
	Lawrence Heights	11 301	3,0	159,0	3,0
	Parkdale	11 753	3,2	157,5	3,0
	Willowdale	11 322	3,1	169,6	3,2
	111, rue Wellesley Est	11 647	3,1	153,0	2,9
	Golden Mile	11 339	3,1	164,5	3,1
	Malvern	11 626	3,1	171,2	3,2
	Total	80 599	21,7	1 149,8	21,7
Autres paiements et ajustements*				192,2	
Total		370 674	100,0	5 325,2	

* Porte principalement sur les paiements directs aux fournisseurs pour les prestations pour services de santé aux bénéficiaires, comme des soins dentaires.

Annexe 3 : Augmentation ou réduction de la charge de travail des bureaux locaux comparativement à la moyenne provinciale, 2008-2009 à 2018-2019 (%)

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Exercice	Province	Bureau local ¹	
		Élevé	Faible
2008-2009	5,0	8,6	0,4
2009-2010	5,7	9,7	1,4
2010-2011	5,6	9,5	(3,9)
2011-2012	4,9	8,9	(4,1)
2012-2013	4,5	14,9	(1,5)
2013-2014	3,7	12,5	(0,9)
2014-2015	3,9	8,0	0,6
2015-2016	3,0	6,7	(0,4)
2016-2017	3,0	6,0	0,7
2017-2018	3,8	5,9	1,5
2018-2019	3,2	13,0	(13,1)

1. Exclut les bureaux dont les données sont incomplètes pour des années données.

2. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) nous a informés que les taux élevés d'augmentation de la charge de travail à Barrie, Brampton et Cambridge étaient attribuables au nombre proportionnellement plus élevé de nouvelles demandes dans ces bureaux par rapport au nombre de dossiers ayant quitté le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

3. Le Ministère nous a informés que l'augmentation de la charge de travail à Thunder Bay était faible en 2017-2018 parce que c'est au cours de cet exercice que l'on a commencé à faire passer des dossiers du POSPH au projet pilote portant sur le revenu de base.

4. Le Ministère nous a informés que la réduction importante de la charge de travail du bureau de Lindsay en 2018-2019 est attribuable à un certain nombre de bénéficiaires qui ont quitté le POSPH au cours de l'exercice 2017-2018 pour participer au projet pilote portant sur le revenu de base.

Annexe 4 : Principales responsabilités et expérience des évaluateurs et des chargés de cas

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et renseignements obtenus par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	Évaluateurs de l'état de personne handicapé (évaluateurs)	Chargés de cas
Nombre d'employés	70 ¹	1 108 ²
Lieu et principales responsabilités	<p>Les évaluateurs forment une équipe centralisée au sein de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées du Ministère, dont le siège social est situé à Toronto.</p> <p>Il incombe aux évaluateurs de déterminer et d'examiner l'admissibilité au POSPH sur le plan médical des auteurs de demandes. À titre de membres d'unité centralisée chargée d'examiner les demandes provenant de l'ensemble de la province, les évaluateurs ne rencontrent pas les auteurs de demandes, ni les bénéficiaires.</p>	<p>Les chargés de cas travaillent dans les bureaux locaux de la province. Consulter l'annexe 2 pour obtenir une liste des bureaux locaux du POSPH.</p> <p>Les chargés de cas sont chargés de rencontrer les auteurs de demandes et de déterminer et d'examiner leur admissibilité au POSPH sur le plan financier. Les chargés de cas et les commis au soutien administratif sont le seul point de contact des bénéficiaires avec le POSPH et doivent s'assurer que les bénéficiaires admissibles reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.</p> <p>Les chargés de cas sont également chargés d'enquêter sur les allégations de fraude de bénéficiaires et d'identifier les bénéficiaires qui pourraient être intéressés à obtenir un emploi.</p>
Expérience requise	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances approfondies des déficiences physiques ou mentales et de leur incidence sur les activités de la vie quotidienne, normalement acquises dans le cadre d'un programme universitaire reconnu menant à une maîtrise ou à un diplôme équivalent en soins infirmiers, en ergothérapie, en sciences de la santé, en psychologie clinique, en réadaptation, ou formation médicale équivalente. • Vaste expérience clinique en milieu de traitement pour les adultes handicapés • Capacité de se tenir au courant des progrès de la recherche médicale et des changements dans les pratiques de traitement • Capacité d'analyse et aptitude à résoudre des problèmes • Communications et habiletés interpersonnelles • Compétences en informatique 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des services communautaires, des ressources, des politiques, des programmes et des enjeux/obstacles qui touchent les clients handicapés • Connaissance des tendances sur le marché du travail • Capacité d'interpréter et d'appliquer la législation afin d'examiner ou de déterminer l'admissibilité au programme et de repérer les infractions • Service à la clientèle et compétences en communication • Compétences en analyse, en planification et en organisation
Durée du rôle (%)	<p>Moins de 12 mois : 0 1 ou 2 ans : 26 3 à 5 ans : 26 6 à 10 ans : 17 Plus de 10 ans : 31</p> <p>Durée moyenne d'occupation du poste : 8 ans¹</p>	<p>Moins de 12 mois² : 12 1 ou 2 ans : 19 3 à 5 ans : 17 6 à 10 ans : 38 Plus de 10 ans : 14</p> <p>Durée moyenne d'occupation du poste : 7 ans</p>
Exemples d'expérience de travail antérieure ³	<ul style="list-style-type: none"> • Médecin (formé à l'extérieur du Canada) • Personnel infirmier autorisé • Travailleur social (travailleuse sociale) • Chiropraticienne • Ergothérapeute 	Le Ministère ne tient pas de liste des antécédents des chargés de cas.

1. Au 31 mars 2019.

2. Au 19 juin 2019.

3. Représente les antécédents les plus courants déclarés en réponse au sondage mené auprès des évaluateurs par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

Annexe 5 : Limites des avoirs et des revenus et exemptions des auteurs de demandes aux fins de l'admissibilité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

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

Avoirs

- À compter de septembre 2018, les avoirs nets de l'auteur d'une demande ne doivent pas dépasser 40 000 \$ pour les célibataires, 50 000 \$ pour un couple et 500 \$ pour chaque personne à charge autre qu'un conjoint.
- Certains avoirs sont exemptés et donc exclus aux fins de déterminer si les avoirs de l'auteur d'une demande respectent les limites établies.
- Les avoirs exemptés comprennent, sans s'y limiter, la résidence principale du propriétaire, un véhicule automobile principal, les REER immobilisés et le produit d'une police d'assurance-vie jusqu'à concurrence de 100 000 \$.

Income

- Le revenu de l'auteur d'une demande doit être inférieur à son droit potentiel à un soutien du revenu du POSPH (voir la **section 2.3**).
- Certaines sources de revenu sont exemptées et exclues du calcul du revenu de l'auteur d'une demande, y compris les paiements provenant d'un régime enregistré d'épargne invalidité, les paiements de pension alimentaire pour enfants et les cadeaux d'amis et de membres de la famille pouvant aller jusqu'à 10 000 \$ tous les 12 mois.
- Lorsqu'il évalue le revenu de l'auteur d'une demande, le chargé de cas tient compte du revenu provenant de sources telles que le Régime de pensions du Canada, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, l'assurance emploi et l'emploi.
- En ce qui concerne le revenu d'emploi, les auteurs de demandes peuvent gagner jusqu'à 200 \$ par mois sans que leur droit au soutien du revenu du POSPH soit réduit. La moitié de tout revenu d'emploi supérieur à 200 \$ par mois est prise en compte pour déterminer l'admissibilité de l'auteur d'une demande à un soutien du revenu du POSPH.

Annexe 6 : Comparaison des programmes de soutien du revenu pour les personnes handicapées entre les provinces canadiennes

Sources des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

	ONT.	Î.-P.-É.	N.-É.	N.-B.	QC	MAN.	SASK.	ALB.	C.-B.
Programme distinct de soutien du revenu pour les personnes handicapées ¹	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Définition de déficience									
Degré de la déficience	Substantielle	Substantielle	Chronique et persistante	Majeure	Importante	Degré de déficience non précisé	Importante et durable	Grave	Grave
Degré de la limitation des activités de la vie quotidienne	Substantielle	Substantielle	Importante	Grave	Degré de la limitation non précisé	Degré de la limitation non précisé	Substantielle et nécessitant de l'aide	Degré de la limitation non précisé	Importante et nécessitant de l'aide
Durée prévue	Un an ou plus; continue ou récurrente	Un an ou plus; continue ou récurrente	Persistante	Indéfinie	Permanente ou indéfinie	Plus de 90 jours	De longue durée ou permanente; continue ou périodique	Continue et permanente	Deux ans ou plus
L'employabilité est un facteur ²	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Taux mensuels (avril 2019) et statistiques									
Personne handicapée célibataire (en dollars)	1 169	904	810	663	1 061	1 012	1 114	1 685	1 183
Parent handicapé célibataire avec un enfant (en dollars)	1 596	1 183	845	974	1 061	1 364	1 386	1 885	1 519
Couple (une personne handicapée), deux enfants (en dollars)	1 887	1 788	1 170	1 092	1 561	1 756	1 691	1 985	1 821
Nombre de cas (% de la population totale) ³	2,5	0,9	s.o. ⁴	0,8	1,5	s.o. ⁴	1,3	1,4	2,0

	ONT.	Î.-P.-É.	N.-É.	N.-B.	QC	MAN.	SASK.	ALB.	C.-B.
Dépenses annuelles de soutien du revenu au 31 mars 2018									
Soutien du revenu pour personnes handicapées	5 120	15	338	46	s.o. ⁴	235	224	1 059	1 300
Soutien du revenu pour personnes non handicapées (en millions de dollars)	2 975	36	345	124	s.o. ⁴	245	223	870	370
Total des dépenses de soutien du revenu (en millions de dollars)	8 095	51	683	170	3 792	480	447	1 929	1 670
Soutien du revenu pour personnes handicapées en % des dépenses totales de soutien du revenu	63	29	49,5	27	s.o. ⁴	49	50	55	78
Total des dépenses à l'échelle provinciale (en millions de dollars)	154 266	1 913	11 750	9 272	103 489	16 890	14 322	55 318	51 719
Total du surplus à l'échelle provinciale (en millions de dollars)	(3 700)	75	226	67	4 915	(695)	(303)	(8 023)	301
Dépenses de soutien du revenu en tant que % du total des dépenses provinciales	5,3	2,7	5,8	1,8	4	2,8	3,1	3,5	3,2

1. Indique si la province a un programme distinct pour les personnes handicapées. Sinon, la province a un seul programme d'aide au revenu qui comprend une allocation supplémentaire pour une personne handicapée.

2. L'exigence relative à l'admissibilité mentionne expressément que la capacité d'occuper un emploi ou de gagner sa vie est grandement compromise par le handicap de l'auteur de la demande.

3. Pour cette comparaison interprovinciale, les données sur la charge de travail de 2017-2018 sont utilisées. Source : *Social Assistance Combined Summaries Canada Report - April 2019*, publié par Maytree.

4. Cette information n'est pas disponible.

Annexe 7 : Prestations d'emploi, prestations pour services de santé et prestations d'invalidité du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Source des données : ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Prestations pour services de santé et prestations d'invalidité

Appareils d'aide fonctionnelle	Offre une aide à la contribution du client pour des appareils et accessoires approuvés par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) du ministère de la Santé et procède à une évaluation pour déterminer l'admissibilité à un appareil du PAAF si aucune autre aide financière n'est disponible.
Les piles et les réparations pour les aides à la mobilité	Couvre le coût des piles et des réparations pour les aides à la mobilité.
Assurance pour les soins dentaires	Services de base fournis par les dentistes et les hygiénistes dentaires. Les enfants de 17 ans et moins reçoivent des services dentaires dans le cadre du programme Beaux sourires Ontario.
Prestations pour services de santé complémentaires	Si, en raison de leur revenu, ils sont inadmissibles sur le plan financier, les bénéficiaires du POSPH qui doivent assumer des coûts élevés de services de santé peuvent recevoir une aide continue au titre du coût de diverses prestations pour services de santé après avoir quitté le POSPH.
Prothèses auditives	Pour les prothèses auditives, y compris les piles et les réparations.
Nécessités spéciales obligatoires	Fournitures pour diabétiques
	Fournitures et pansements chirurgicaux
	Fournitures pour incontinents
	Frais de déplacement pour se rendre à des rendez-vous médicaux. En outre, le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport rembourse aux résidents du Nord de l'Ontario les frais de déplacement aller simple de plus de 100 kilomètres pour un traitement par un spécialiste.
Assurance médicaments sur ordonnance	Pour les médicaments figurant au Formulaire du Programme de médicaments de l'Ontario.
Soins de la vue	Pour les montures et les verres sur ordonnance (tous les trois ans), les réparations (à la discrétion des chargés de cas) et les examens de la vue courants (une fois tous les deux ans). Remarque : Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario couvre les examens de la vue courants pour les personnes de moins de 20 ans et de plus de 64 ans.

Mesures incitatives et prestations liées à l'emploi

Prestation	Ce qui est couvert
Prestations liées à l'emploi	Prestation d'aide au commencement de l'emploi et de formation
	Jusqu'à 500 \$ par année pour vous aider à trouver ou à commencer un emploi ou une formation professionnelle.
	Prestation de transition à l'emploi
	Une prestation de 500 \$ pour vous aider à faire la transition lorsque vous quittez le POSPH en raison d'un emploi rémunéré.
	Prestation pour frais de services de garde d'enfants payables d'avance
	Somme versée pour les frais de services de garde d'enfants payés d'avance pour commencer un emploi, changer d'emploi ou commencer une activité d'aide à l'emploi.
	Prestation liée à l'emploi
	Un montant supplémentaire de 100 \$ par mois pour chaque mois au cours duquel un client déclare des gains, un revenu de formation ou un revenu net positif provenant de l'exploitation d'une entreprise.

Mesures incitatives et prestations liées à l'emploi		
Prestation		Ce qui est couvert
Exemptions et déductions	Fréquentation d'une école secondaire ou postsecondaire à temps plein	Les gains des étudiants à temps plein ne sont pas déduits du soutien du revenu du POSPH.
	Déductions des frais de garde d'enfants	Les gains imputables peuvent être réduits par le coût réel des services de garde fournis par une personne titulaire d'un permis ou d'un montant maximal de 600 \$ par mois pour les services de garde fournis par une personne qui n'est pas titulaire d'un permis.
	Déduction des frais liés à l'emploi attribuables au handicap	Un montant maximal de 1 000 \$ par mois peut être déduit des gains pour les frais liés à l'emploi attribuables à un handicap qui sont admissibles.
	Exemptions de gains	Exemption mensuelle de base de 200 \$ plus exemption de 50 % pour les gains d'un montant supérieur à 200 \$.
Autres mesures de soutien de l'emploi	Prestation de santé provisoire	Le bénéficiaire du POSPH inadmissible en raison de son revenu d'emploi peut recevoir une prestation pour frais de médicaments, soins dentaires, soins de la vue, piles et réparations pour appareils d'aide à la mobilité, jusqu'à ce que son employeur lui verse des prestations comparables.

Annexe 8 : Critères d'audit

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

1. Les demandes de soutien du revenu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sont traitées et examinées en temps opportun. Des décisions exactes et cohérentes sur l'admissibilité initiale sont prises en fonction de preuves appropriées et justifiables.
2. Les paiements au titre des besoins essentiels, du logement et des prestations sont calculés correctement et effectués en temps opportun en faveur des bénéficiaires admissibles.
3. Des soutiens de l'emploi opportuns, accessibles et efficaces sont offerts pour aider les bénéficiaires handicapés à réduire ou à éliminer les obstacles à l'emploi liés à leur handicap et à accroître leur indépendance économique au moyen d'emplois soumis à la concurrence et durables.
4. L'admissibilité continue des bénéficiaires est examinée en temps opportun, et seules les personnes qui continuent de satisfaire à tous les critères d'admissibilité reçoivent un soutien du revenu.
5. Des processus efficaces sont en place pour appuyer la prévention et la détection de la fraude et le recouvrement rapide des paiements excédentaires.
6. Des processus de surveillance efficaces sont en place pour veiller à ce que le programme soit exécuté conformément aux exigences des lois et des politiques.
7. Des mesures et des objectifs de rendement pertinents sont établis pour le programme. Les résultats sont surveillés et comparés aux objectifs afin de s'assurer que les résultats attendus du programme sont atteints. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes sont cernés.