

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES

(Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.09)

2^e session, 39^e législature
59 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Rapport annuel 2009 du
vérificateur général de l'Ontario, section 3.09) [ressource électronique]

Publ. aussi en anglais sous le titre : Ontario Disability Support Program (Section 3.09, 2009
Annual report of the Auditor General of Ontario)

Monographie électronique en format PDF.

Également publ. en version imprimée.

ISBN 978-1-4435-5185-4

1. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées—Audit. 2. Sécurité du
revenu—Ontario. 3. Handicapés, Services aux—Ontario. I. Titre. II. Titre: Ontario
Disability Support Program (Section 3.09, 2009 Annual report of the Auditor General of
Ontario)

HV1559.C3 O5614 2010

353.539'243909713

C2010-964064-0

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Norm. Sterling".

Norman W. Sterling

Queen's Park
Novembre 2010

**COMPOSITION DU
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS***

2^e session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

PETER SHURMAN
Vice-président

WAYNE ARTHURS

AILEEN CARROLL

FRANCE GÉLINAS

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Katch Koch et Trevor Day
Greffiers du comité

Susan Viets
Recherchiste

*Michael Prue a régulièrement servi de remplacement.

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

MARIA VAN BOMMEL a été remplacée par WAYNE ARTHURS le 22 septembre 2010.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
Remerciements	2
VUE D'ENSEMBLE	2
Objectif de la vérification	2
Contexte	2
Aperçu de la prestation du programme	3
QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ	3
Évaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier	4
Examens de surveillance	4
Montant et type de soutien du revenu	4
Paiement	5
Vérification auprès de tiers de l'information sur le revenu et les avoirs	5
Equifax – Modèle du Ministère fondé sur le risque	6
Détermination initiale de l'invalidité	6
Évaluateurs	7
Évaluation des cas compliqués	8
Appels interjetés devant le Tribunal de l'aide sociale	8
Taux d'annulation	9
Réévaluations de l'admissibilité et Processus de vérification détaillée	10
Réévaluations de l'admissibilité financière	10
Réévaluations de l'admissibilité médicale	11
Versement du soutien du revenu	13
Allocation pour régime alimentaire spécial	13
Paiements excédentaires	14
Détermination	14
Perception	15
Gestion de cas	17
Charge de travail	17
Système de gestion du modèle de prestation des services	18
LISTE RÉCAPITULATIVE DES RECOMMANDATIONS	21
Annexe A : Opinion dissidente du membre du Nouveau Parti Démocratique	

PRÉAMBULE

Le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) de l'Ontario procure une aide sociale dans le cadre de deux programmes, à savoir Ontario au travail (programme OT) et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Les prestations d'invalidité totales que touche une personne peuvent comprendre des prestations fédérales telles que les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (prestations d'invalidité du RPC).

Le vérificateur général (le vérificateur) a remarqué que le montant annuel total des prestations versées par le POSPH a grimpé à plus de 3 milliards de dollars depuis sa dernière vérification en 2004; il s'agit d'une hausse de 42 %, en bonne partie imputable à la croissance du volume de cas. Parallèlement, les dépenses totales du Ministère en rapport avec le programme Ontario au travail en 2008-2009 s'élevaient à environ 1,9 milliard de dollars; ce montant comprend la quote-part ministérielle de l'aide au revenu versée aux personnes (plus de 1,5 milliard de dollars) ainsi que les dépenses consacrées à l'administration du programme (194 millions de dollars) et aux programmes d'aide à l'emploi (171 millions de dollars). La quote-part ministérielle des dépenses du programme OT a progressé en moyenne d'environ 2 % par année depuis la dernière vérification du programme en 2002. Les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada versées dans l'ensemble du pays atteignaient 3,6 milliards de dollars en 2008-2009, contre 3,2 milliards de dollars en 2004-2005, ce qui représente une augmentation de 12,5 % au cours de cette période¹.

Le vérificateur a dit que le Ministère a pris des mesures afin d'améliorer l'administration du POSPH, par exemple, en réduisant de façon significative le délai moyen pour rendre une décision relative à l'admissibilité de l'invalidité sur le plan médical. Le vérificateur a ajouté qu'il restait néanmoins d'importants problèmes à régler en ce qui concerne la vérification de l'admissibilité financière des requérants, les moyens à prendre pour s'assurer de verser le juste montant d'aide et l'exécution des réévaluations médicales périodiques exigées. Le montant cumulatif des paiements excédentaires identifiés avait augmenté de façon substantielle, passant de 483 millions de dollars en 2004 à 663 millions de dollars en 2009. Il s'agit là de quelques constatations de la vérification de l'optimisation des ressources du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (section 3.09 du *Rapport annuel 2009* du vérificateur).

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques en mai 2010 sur le rapport du vérificateur. Des hauts fonctionnaires du Ministère ont pris part aux audiences. (On trouvera la transcription des audiences tenues par le Comité le 5 mai 2010 dans le *Journal des débats* des comités.) Le Comité souscrit aux constatations et recommandations du vérificateur; le présent rapport présente les propres constatations, opinions et recommandations du Comité. Celui-ci demande au Ministère de faire parvenir au greffier du Comité ses réponses écrites

¹ Ontario, Bureau du vérificateur général, renseignements (citant des données des *Rapports annuels* du RPC) reçus par courriel le 30 septembre 2010.

aux recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Remerciements

Le Comité tient à remercier les représentants du ministère des Services sociaux et communautaires de leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

VUE D'ENSEMBLE

Objectif de la vérification

La vérification visait à déterminer si les politiques et les procédures établies par le Ministère permettaient de garantir que :

- seules les personnes admissibles recevaient un soutien du revenu et cette aide était toujours du juste montant et versée en temps opportun;
- la prestation du programme se faisait dans le respect des principes d'économie et d'efficience.

Contexte

Le ministère des Services sociaux et communautaires administre la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. En vertu de la Loi, le Ministère fournit un soutien du revenu et de l'emploi à environ 370 000 personnes (ce qui représente un volume d'environ 267 000 cas) ayant un handicap admissible dans le cadre du POSPH, ce qui comprend les handicaps intellectuels et physiques.

Comme la plupart des bénéficiaires présentent un handicap chronique, l'aide qu'ils reçoivent leur est versée, dans bien des cas, pendant plusieurs années et même pendant toute leur vie. Pour être admissibles au soutien du revenu du POSPH :

- les requérants doivent d'abord démontrer qu'ils ont besoin d'une aide financière;
- la plupart des requérants doivent se soumettre à une évaluation destinée à déterminer si leur invalidité satisfait au critère d'admissibilité établi par la Loi – cette évaluation n'est pas exigée pour certains groupes, comme les personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Le volume de cas du POSPH a augmenté de 5 % à 6 % au cours des quatre dernières années. Environ 38 % des cas concernent des personnes ayant des troubles de santé mentale, 18 %, des personnes ayant des déficiences sur le plan du développement et 44 %, des personnes ayant d'autres handicaps physiques, des maladies et d'autres troubles médicaux. Les bénéficiaires peuvent également comprendre un conjoint non handicapé ainsi que des adultes et des enfants à charge. En plus du montant de 3,3 milliards de dollars consacré au versement des prestations en 2009-2010, le Ministère a dit qu'une somme de 42 millions de dollars a été allouée aux clients du POSPH au titre de l'aide à l'emploi et que les dépenses de fonctionnement directes au titre du soutien financier à l'emploi totalisaient 238,9 millions de dollars.

Aperçu de la prestation du programme

Pour qu'une personne soit admissible sur le plan financier au POSPH, son avoir total ne doit pas être supérieur aux montants suivants :

- 5 000 \$ pour une personne seule;
- 7 500 \$ si le groupe de prestataires compte un conjoint.

À la suite de l'établissement de son admissibilité financière, le requérant reçoit une trousse de détermination de l'invalidité comprenant les trois formules suivantes :

- un rapport sur l'état de santé et les activités de la vie quotidienne (à faire remplir par un médecin ou une autre personne membre d'une profession de la santé prescrite);
- un formulaire de consentement à la communication des renseignements médicaux au POSPH;
- un rapport personnel facultatif.

Les documents dûment remplis sont transmis aux fins d'examen à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées du Ministère. Si le requérant est réputé ne pas satisfaire au critère d'admissibilité de l'invalidité, il peut demander que sa demande fasse l'objet d'une révision interne. Si sa demande est de nouveau rejetée, il peut faire appel devant le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) dans les 30 jours civils suivant la décision rendue à la suite de la révision interne.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Celui-ci accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

Évaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier

Les personnes qui présentent une demande de prestations du POSPH doivent fournir au bureau local pertinent du Ministère tous les renseignements nécessaires pour établir leur admissibilité à un soutien du revenu et calculer le juste montant d'aide auquel elles ont droit. Pour la divulgation du revenu et des avoirs, les seules exigences sont une déclaration du requérant et une copie d'un relevé bancaire mensuel récent. Le vérificateur croit que le processus de divulgation du revenu et des avoirs n'est pas suffisant et qu'il est possible, par exemple, que le requérant n'ait pas fourni un relevé bancaire pour tous ses comptes. Pour faciliter la vérification du revenu et des avoirs déclarés, le vérificateur a ajouté que le Ministère a conclu plusieurs ententes d'échange de renseignements avec des tiers, notamment avec l'Agence du revenu du Canada.

D'après ses visites dans certains bureaux régionaux, le vérificateur a conclu que les bureaux effectuaient rarement les vérifications auprès des tiers. Il a également remarqué qu'il n'y avait pas d'examen par un supérieur des évaluations effectuées par les travailleurs sociaux responsables de la prise en charge, ce qui accroît le risque que des prestations soient versées à des bénéficiaires qui n'y ont pas droit. Il a recommandé que le Ministère respecte dans tous les cas ses propres exigences en matière de vérification et qu'il soumette à des examens de surveillance au moins un échantillon des décisions prises et des dossiers tenus par les travailleurs sociaux responsables de la prise en charge.

Examens de surveillance

Le Ministère a convenu du besoin d'améliorer la documentation et a dit qu'il avait instauré en ce sens une meilleure méthode d'examen de surveillance des dossiers. Auparavant, les gestionnaires ne procédaient pas tous à un examen systématique des dossiers dans les 45 bureaux locaux. Le Ministère a maintenant élaboré une méthode uniforme qui est consignée par écrit dans un guide de formation à l'intention des gestionnaires et il a tenu une séance de formation à leur intention en avril 2010 sur les examens de surveillance des dossiers ainsi que sur la documentation et le compte rendu de ces examens. Les gestionnaires s'en remettaient auparavant aux rapports produits par le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), le réseau d'information du Ministère, pour signaler les problèmes (on trouvera de plus amples renseignements sur le SGMPS dans la dernière section du présent rapport).

Montant et type de soutien du revenu

Le vérificateur a remarqué que le soutien du revenu versé aux bénéficiaires du POSPH est supérieur dans une certaine mesure aux prestations versées aux bénéficiaires du programme OT. En 2008-2009, la prestation mensuelle maximale versée à une personne seule dans le cadre du programme OT était de 572 \$ tandis que le soutien mensuel maximal du revenu octroyé à une personne seule dans le cadre du POSPH était de 1 020 \$.

Au cours des audiences, le Ministère a déclaré, en faisant référence à des chiffres plus récents, qu'une personne handicapée seule reçoit jusqu'à concurrence de

578 \$ par mois au titre des besoins essentiels et jusqu'à concurrence de 464 \$ par mois au titre du logement. Le soutien du revenu maximal correspond à 1 042 \$ par mois. Le montant du soutien du revenu peut changer d'un mois à l'autre suivant, par exemple, le revenu tiré d'un emploi. De plus, les bénéficiaires ont droit à une assurance médicaments et soins dentaires. Ils peuvent être admissibles à d'autres prestations complémentaires pour les soins de santé, comme une aide pour couvrir les coûts associés aux soins de la vue et au transport à des fins médicales et ils peuvent également recevoir l'Allocation pour régime spécial (on trouvera de plus amples renseignements à ce sujet dans la section « Allocation pour régime spécial » du présent rapport).

Paiement

Le Ministère s'est fixé un objectif de 21 jours comme délai de réception par un client du POSPH de son premier paiement à la suite de la détermination initiale de son admissibilité sur le plan médical. Selon le Ministère, un grand nombre de personnes qui présentent une demande de prestations du POSPH proviennent du programme Ontario au travail, tandis que les autres ont un accès direct. Les personnes qui ont besoin d'une aide financière immédiate quand elles présentent leur demande sont référées au programme Ontario au travail (programme OT), qui leur versera une prestation en attendant qu'une décision soit rendue par le POSPH. Le Ministère a dit qu'il lui faut améliorer le suivi effectué après l'évaluation en précisant qu'il n'envoie pas les chèques suffisamment rapidement dans le délai de 21 jours qu'il s'est fixé. Il a indiqué qu'il a mis en place un plan d'amélioration.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats obtenus quant à l'atteinte de l'objectif ministériel visant à ce que les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent leur premier chèque dans les 21 jours suivant l'approbation de leur demande de prestations. Le Ministère doit préciser s'il atteint cet objectif et, dans la négative, indiquer pendant combien de temps en moyenne les clients attendent de recevoir leur chèque. Le Comité aimerait également que le Ministère envisage d'afficher cette information sur le site Web du POSPH.**

Vérification auprès de tiers de l'information sur le revenu et les avoirs

Le Ministère a reconnu que le personnel du POSPH doit effectuer une meilleure vérification de l'information fournie par les clients sur leurs revenus et leurs avoirs en vérifiant auprès d'autres sources, comme les données sur l'impôt de l'Agence du revenu du Canada, les prestations d'assurance emploi, les prestations du RPC et les renseignements de crédit. Le Ministère a dit qu'il offre constamment de la formation au personnel de première ligne sur la prise de

décisions conformes aux lignes directrices et interprétations courantes du Ministère et s'assure en particulier de bien expliquer au personnel la façon d'interpréter les données des tiers pour vérifier les revenus. Il met en œuvre des processus visant à garantir que la vérification de renseignements auprès de tiers est consignée dans les dossiers. Le Ministère s'inspire des pratiques exemplaires d'autres administrations et cherche des façons de collaborer avec ses partenaires externes pour améliorer ses processus de vérification.

Equifax – Modèle du Ministère fondé sur le risque

Equifax, qui est une entreprise spécialisée en interprétation et traitement des renseignements de crédit, selon le Ministère, aide celui-ci à mettre au point un modèle de vérification fondé sur le risque. L'accent sera mis sur les domaines comportant le plus grand risque de méfait ou d'abus au lieu d'effectuer des vérifications d'une population complète choisie au hasard. Les membres du personnel recevront de la formation pour interpréter les conclusions et réagir en conséquence. Par exemple, un membre du personnel qui remarque dans la documentation d'Equifax qu'une personne a un dossier de crédit très actif doit savoir comment interpréter ce renseignement du point de vue des règles relatives au revenu et aux avoirs et du point de vue de l'admissibilité.

Détermination initiale de l'invalidité

En faisant référence à la période de 2004 à 2009, le vérificateur a dit que le pourcentage d'augmentation du nombre d'évaluateurs à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH) dépassait celui du nombre de demandes de prestations du POSPH. Le Ministère a ainsi pu ramener à environ 60 jours ouvrables le délai moyen pour rendre une décision relative à l'invalidité sur le plan médical, ce qui respecte largement l'objectif interne de 90 jours que le Ministère s'est fixé pour l'évaluation de toutes les demandes. (Le Ministère a dit que lors de la vérification précédente en 2004, une évaluation initiale prenait au moins huit mois.)

Le vérificateur a expliqué que le Ministère a instauré un processus de tri qui exige que toutes les nouvelles demandes fassent l'objet d'un examen initial dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception. Pour environ 25 % de ces demandes, les requérants sont reconnus, à l'étape du tri, comme étant manifestement des personnes handicapées admissibles à des prestations. Le reste des demandes (75 %) nécessitent un examen plus approfondi et environ le tiers parmi celles-ci donnent lieu à la reconnaissance d'une déficience admissible.

Environ les deux tiers des requérants qui ne sont pas reconnus comme des personnes handicapées admissibles à la suite de l'évaluation demandent une révision interne de leur dossier. À la suite de ces révisions, qui sont effectuées par une équipe de trois évaluateurs, environ 15 % des décisions initiales sont annulées. Par ailleurs, 55 % des décisions qui font l'objet d'un appel sont aussi annulées par le Tribunal de l'aide sociale.

Le vérificateur a remarqué qu'il n'y avait pas d'examen de dossiers choisis au hasard parmi les dossiers tenus par les évaluateurs et qu'il n'y avait pas de processus de surveillance ou d'examen pour évaluer les décisions prises par les évaluateurs. Le Ministère ne surveille pas le pourcentage de requérants approuvés par chaque évaluateur (les pourcentages variaient considérablement). Le vérificateur a recommandé que le Ministère examine périodiquement un échantillon choisi au hasard des dossiers de chaque évaluateur et qu'il surveille le pourcentage de requérants reconnus comme des personnes handicapées admissibles par chaque évaluateur et, en cas d'écarts importants, qu'il fasse enquête et prenne les mesures correctives qui s'imposent.

Évaluateurs

Le Ministère a dit que l'UDAPH, qui fait partie de la division des opérations du POSPH, a été centralisée il y a dix ans. Auparavant, les évaluations relevaient des bureaux locaux. D'après le Ministère, la centralisation visait à promouvoir l'efficacité et à assurer l'apprentissage entre pairs afin d'améliorer la prise des décisions en matière d'évaluation.

Le Ministère compte une cinquantaine d'évaluateurs. Beaucoup ont reçu une formation médicale, par exemple, comme ergothérapeutes, ou ont travaillé dans le domaine de la santé mentale. Le Ministère convient avec le vérificateur qu'il se doit d'améliorer ses processus de surveillance. Il a commencé à faire effectuer des examens réguliers des dossiers par des personnes qui ne font pas partie de l'unité. L'examen comprend une évaluation des lignes de tendance avec la rétroaction des gestionnaires et du personnel. Les membres du personnel reçoivent maintenant des rapports sur leur propre « taux de réussite et d'échec », c'est-à-dire le nombre de cas qu'ils ont approuvés ou rejetés par rapport à la moyenne globale.

Le Ministère a dit que les évaluateurs examinent la documentation préparée par les professionnels de la santé et par le requérant. Comme indiqué précédemment, la documentation comprend de l'information sur l'état de santé du requérant et sa capacité à entreprendre les activités quotidiennes, ainsi que de l'information médicale à l'appui comme des rapports d'examen et de radiographie.

Les évaluateurs procèdent à une évaluation de l'invalidité en deux étapes. En premier lieu, ils déterminent si le requérant a une déficience physique ou mentale importante dont la durée prévue est supérieure à un an. En second lieu, ils déterminent si cette déficience se traduit par une limitation importante des activités quotidiennes du requérant. Le Ministère a dit que la détermination de ces éléments n'est pas compliquée pour certains requérants, mais, dans la plupart des cas, il s'agit d'une tâche complexe et il lui faut contrôler continuellement la rapidité et la qualité de la prise des décisions à l'UDAPH. Il a instauré de nouveaux processus de surveillance et d'examen et il élabore de nouvelles ressources et de nouvelles séances de formation pour l'évaluation des cas plus complexes.

Évaluation des cas compliqués

Le Ministère a décrit les deux niveaux d'évaluation. Le premier niveau est à l'étape du tri, où les cas d'invalidité manifeste, comme une personne ayant une déficience sur le plan du développement depuis la naissance, sont reconnus admissibles. Comme indiqué précédemment, 25 % du volume de cas annuel sont reconnus admissibles à l'étape du tri.

Les cas plus compliqués sont évalués plus tard. Il s'agit notamment des troubles médicaux comme les problèmes d'hypersensibilité environnementale, la douleur chronique et les problèmes de santé mentale pour lesquels la documentation fournie par les médecins laisse place à l'interprétation. Par exemple, il est possible, dans certains cas, qu'il n'y ait pas de preuve manifeste à l'appui d'une invalidité d'après les critères médicaux objectifs, mais les personnes concernées semblent tout de même présenter des déficiences importantes. Le Ministère a déclaré qu'une grande partie de la formation est destinée au personnel confronté à des décisions difficiles en matière d'admissibilité.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 2. Le ministère des Services sociaux et communautaires fournit au Comité permanent des comptes publics une évaluation de l'efficacité de son nouveau processus de surveillance et d'examen des décisions prises par les évaluateurs et une estimation du pourcentage de dossiers examinés. Le Ministère doit inclure un rapport de suivi comportant de l'information présentée sous forme de tableaux ou de graphiques pour indiquer des données comme le pourcentage de dossiers examinés. Le rapport doit indiquer les progrès qui ont été réalisés, le cas échéant, sur le plan de la surveillance et de l'examen des décisions prises par les évaluateurs depuis le dépôt du *Rapport annuel 2009* du vérificateur général.**

Appels interjetés devant le Tribunal de l'aide sociale

Selon le vérificateur, le Tribunal entend deux types d'appels en rapport avec le POSPH, à savoir les décisions relatives à la détermination de l'invalidité et les décisions relatives au soutien du revenu. Dans le dernier cas, les appels ont trait aux montants à verser ou au recouvrement de paiements excédentaires. Le vérificateur a dit que les membres du Tribunal avaient annulé en 2009 environ 55 % des décisions prises par le Ministère.

Un consultant dont les services avaient été retenus par le Ministère a identifié les facteurs susceptibles de contribuer à ce taux d'annulation relativement élevé. Par exemple, les agents de présentation de cas du Ministère ne témoignent que dans environ le quart des dossiers aux audiences du Tribunal; par ailleurs, le Ministère et le Tribunal appliquent des critères et des processus différents pour prendre des décisions. Dans l'échantillon de cas examinés, le consultant a également remarqué que plusieurs membres du Tribunal affichaient un taux d'annulation de 100 %

tandis que l'un d'entre eux maintenait toutes les décisions rendues par l'UDAPH. Le vérificateur a recommandé que le Ministère discute et collabore avec le Tribunal pour réduire les écarts sur le plan de la méthode d'évaluation. Il a également recommandé que le Ministère veille à se faire représenter par un agent de présentation de cas à chaque audience.

Taux d'annulation

Bien que le taux d'annulation ait diminué au cours des quatre dernières années (il était de 72 % en 2005-2006), le Ministère a reconnu qu'il est possible de le réduire encore davantage et il examine les stratégies possibles. Le nombre de cas entendus par le Tribunal augmente peut-être, a dit le Ministère, mais le taux d'annulation diminue et « la ligne de tendance évolue dans la bonne direction ».

Le Comité a demandé au Ministère pour quelles raisons il ne modifiait pas son approche compte tenu du taux d'annulation élevé du Tribunal. Le Ministère avait dit précédemment qu'il avait conclu un nouveau protocole d'entente avec le Tribunal. Il a ajouté qu'il améliore l'échange de connaissances de façon que les membres du Tribunal indépendant disposent de toute la documentation offerte au personnel du Ministère quant à la façon dont les décisions sont prises. Il a dit également qu'il est difficile d'évaluer ce qui constitue un taux d'annulation approprié.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des stratégies possibles pour remédier au problème du taux d'annulation élevé par le Tribunal de l'aide sociale des décisions prises par les évaluateurs du Ministère au sujet de la détermination de l'invalidité des requérants et du soutien du revenu. Le Ministère doit indiquer

- le taux d'annulation actuel;
- l'objectif qu'il a établi, le cas échéant, pour le taux d'annulation;
- les mesures qu'il a instaurées, le cas échéant, en plus de l'échange de connaissances, pour faire en sorte que les membres du Tribunal et le personnel du Ministère appliquent les mêmes critères dans les décisions concernant la détermination de l'invalidité et le soutien du revenu, et fournissent de l'information sur les critères appliqués et la façon de les appliquer;
- s'il a examiné le processus d'évaluation de l'admissibilité pour les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et, dans la négative, expliquer les raisons pour lesquelles il ne l'a pas fait.

Réévaluations de l'admissibilité et Processus de vérification détaillée

Réévaluations de l'admissibilité financière

Le vérificateur a remarqué que chaque bureau local doit effectuer, selon la politique ministérielle, une réévaluation de l'admissibilité financière, ou Processus de vérification détaillée (PVD), de 2 % de son volume de cas actifs tous les mois. Pour faciliter la sélection des cas, le bureau principal du Ministère produit à l'intention des bureaux locaux plusieurs rapports spéciaux qui signalent les bénéficiaires qui présentent un risque élevé, soit de façon spécifique soit selon le profil.

Le vérificateur a dit que les bureaux locaux atteignaient en général le pourcentage d'examens mensuels fixé, mais, dans bien des cas, n'examinaient pas de dossiers parmi le groupe à risque élevé; de plus, dans la plupart des cas, la vérification exigée du revenu et des avoirs auprès de tiers n'était pas effectuée. Le vérificateur estime que si les bureaux avaient respecté les procédures pertinentes, il aurait été possible de réduire de façon significative les paiements excédentaires. Il a dit que le Ministère parvenait difficilement à faire rembourser les trop-payés par les bénéficiaires. De plus, dans la plupart des cas de trop-payés imputables à des déclarations apparemment frauduleuses, les dossiers n'étaient pas transmis à la police. Le vérificateur a recommandé que le Ministère veille à ce que les bénéficiaires signalés comme bénéficiaires à risque élevé fassent l'objet d'un examen en priorité, qu'il respecte dans tous les cas ses exigences en matière de vérification auprès de tiers et qu'il assure un suivi plus efficace des plaintes qui semblent émaner de sources de bonne foi.

Le Ministère a déclaré que les personnes qui reçoivent de l'aide du POSPH doivent être admissibles financièrement du point de vue du revenu et des avoirs tant et aussi longtemps qu'ils reçoivent l'aide du POSPH. Il a ajouté que le PVD est un examen du revenu, des avoirs et des coûts tels que le loyer, ainsi que d'autres changements de situation, pour déterminer s'il est nécessaire de procéder à un rajustement des prestations mensuelles du client.

Fraude

Le Ministère exploite une ligne antifraude au moyen de laquelle il reçoit des plaintes du public concernant de possibles cas de fraude concernant le POSPH ou le programme Ontario au travail. En 2009-2010, il y a eu environ 21 000 appels, télécopies et courriels à la ligne antifraude. Toutes les plaintes ainsi reçues sont transmises au bureau local du POSPH ou du programme Ontario au travail et font l'objet d'une enquête par un travailleur social.

Le Ministère a dit qu'un grand nombre de plaintes sont traitées immédiatement au moyen de la communication d'informations. Il arrive souvent que les gens qui appellent pour signaler un cas de fraude ne comprennent pas, par exemple, qu'une personne qui reçoit de l'aide sociale a le droit d'avoir un véhicule et de travailler. À la suite de l'examen initial d'une plainte au bureau local, s'il y a encore des raisons de croire qu'il pourrait s'agir d'un cas de fraude, le dossier est transmis à

un agent de révision de l'admissibilité pour qu'il procède à un examen rigoureux. Si cet examen révèle des preuves suffisantes de l'existence possible d'une fraude, le dossier est alors transmis aux services de police locaux qui décideront s'il y a lieu de porter des accusations contre la personne concernée. Depuis 2004, plus de 2 200 dossiers ont été transmis à la police et il y a eu environ 1 600 déclarations de culpabilité. Le Ministère a ajouté qu'il souscrit aux conclusions du vérificateur concernant le besoin de traiter plus rapidement les plaintes de fraude et il passe actuellement en revue les processus administratifs pour cerner les pratiques exemplaires et définir les améliorations à apporter.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 4. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des processus administratifs visant à cerner les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes de fraude. Le Ministère doit indiquer les mesures qu'il instaurera pour mieux identifier et traiter en temps opportun les cas de fraude présumée; il doit aussi fournir au Comité des données à jour sur le nombre de plaintes reçues par téléphone, le nombre de dossiers transmis à la police et le nombre de déclarations de culpabilité, ainsi que des données sur les tendances. Ces renseignements doivent être présentés sous forme de tableau ou de graphique.**

Réévaluations de l'admissibilité médicale

Le vérificateur a dit que suivant une règle et une politique du POSPH, quand on détermine qu'une personne a une déficience admissible susceptible de s'améliorer, il faut procéder à un examen de suivi dans un délai de deux à cinq ans. Il a remarqué que le Ministère n'avait effectué aucune réévaluation de ce genre depuis 2002. Au moment de la vérification, la réévaluation de plus du tiers des personnes devant faire l'objet d'un tel examen était en retard, de plusieurs années dans beaucoup de cas. Le vérificateur a recommandé que le Ministère effectue dans le délai prescrit par la Loi les réévaluations médicales requises.

Le Ministère a dit que dans les cas où l'état d'un requérant est susceptible de s'améliorer au fil du temps, d'après les renseignements fournis par un professionnel de la santé, une date de révision de l'admissibilité médicale du requérant est fixée au moment de l'évaluation initiale. Les autres requérants présentent des troubles médicaux, comme une déficience sur le plan du développement, qui dureront toute leur vie et pour lesquels le Ministère sait que le pronostic ne s'améliorera pas. Aucune date de révision de l'admissibilité médicale n'est fixée dans le dossier de ces requérants.

Comme il s'est concentré sur l'amélioration des délais d'exécution et de l'exactitude des évaluations initiales, le Ministère a dit qu'il est possible qu'il

n'ait pas suffisamment mis l'accent sur les révisions de l'admissibilité médicale. Toutefois, en mai 2009, il a commencé à effectuer ces révisions en faisant parvenir à 100 clients par mois une demande pour qu'ils soumettent de nouveau leurs renseignements médicaux (les documents et formules dûment remplis de la trousse de détermination de l'invalidité). Bien que l'exécution des révisions à ce rythme ne réglera pas l'arriéré identifié par le vérificateur, le Ministère désire d'abord examiner ses processus administratifs pour s'assurer qu'ils sont équitables pour les clients tout en s'attaquant à l'arriéré.

Selon le Ministère, même si les clients étaient avisés avant 2009 qu'une révision de leur admissibilité médicale pourrait avoir lieu, ces révisions n'ont pas été effectuées. Le Ministère doit maintenant informer les clients de plusieurs points, notamment des documents dont il aurait besoin ainsi que des mesures qui seraient prises si les clients cessaient d'être admissibles au POSPH. Durant les audiences, le Ministère a dit qu'il examinerait son processus de révision de l'admissibilité médicale en mai 2010. Il examinera notamment s'il serait possible d'augmenter le nombre de ces révisions (qui est actuellement de 100 par mois) et si le personnel a maintenant « plus de facilité » à les effectuer. Il a souligné que l'effectif n'avait pas augmenté; les révisions se sont plutôt ajoutées au travail des évaluateurs actuels.

Le 1^{er} avril 2010, le Ministère avait envoyé des trousse de détermination de l'invalidité à environ 1 200 clients et 62 % les lui avaient retournées. Sur le nombre de cas évalués, environ 60 % continuaient d'avoir une déficience admissible aux termes de la Loi, ce qui n'était pas le cas pour une autre tranche de 18 %. Pour la dernière tranche de 22 %, d'autres renseignements médicaux étaient nécessaires pour terminer l'évaluation. Environ 15 000 réévaluations prévues étaient en retard.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

5. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport indiquant s'il a pris des mesures pour remédier à l'arriéré des révisions exigées de l'admissibilité médicale. Le Ministère doit indiquer

- s'il augmentera le nombre actuel (100) de révisions de l'admissibilité médicale qu'il effectue chaque mois;
- les résultats les plus récents de ces révisions (le nombre de trousse de documents et de formules dûment remplis sur la détermination de l'invalidité qui lui ont été retournées et les décisions connexes prises en matière d'évaluation);
- s'il demandera du personnel supplémentaire pour éliminer l'arriéré des révisions de l'admissibilité médicale.

Le Ministère doit également transmettre au Comité son plan, accompagné d'un échéancier, pour remédier à l'arriéré des révisions de l'admissibilité médicale.

Versement du soutien du revenu

Le vérificateur a remarqué que même si les paiements excédentaires individuels de l'échantillon de versements qu'il a examinés étaient en général peu importants, globalement, il peut s'agir d'un montant appréciable. Il a également remarqué que le montant total consacré aux allocations pour régime alimentaire spécial s'était multiplié par cinq et demie et que beaucoup de paiements semblaient discutables. Il a recommandé que tous les renseignements nécessaires pour établir le juste montant de prestations figurent dans le dossier et soient correctement pris en compte avant d'effectuer des paiements et que les circonstances suspectes ou inhabituelles, notamment celles se rapportant à l'allocation pour régime alimentaire spécial, fassent l'objet d'un signalement approprié aux fins d'un suivi additionnel.

Allocation pour régime alimentaire spécial

Le Ministère a expliqué que le programme d'allocation pour régime spécial visait à aider à couvrir les frais supplémentaires d'un régime alimentaire spécial que doivent suivre les bénéficiaires d'aide sociale qui présentent certains états pathologiques confirmés par un professionnel de la santé et qui doivent également assumer les frais d'un régime reconnu par un professionnel de la santé. Les coûts de l'allocation pour régime spécial ont augmenté de façon considérable, passant de 6 millions de dollars en 2002 à plus de 200 millions de dollars par année au moment des audiences. Le gouvernement est arrivé à la conclusion que ces coûts augmentent à un rythme insoutenable.

Selon le Ministère, une campagne publique incitait les gens à présenter une demande d'allocation pour régime spécial comme moyen d'augmenter leur aide financière. En 2005, l'Ontario Medical Association a communiqué avec le Ministère à la suite de plaintes reçues des médecins au sujet de la charge de travail associée au processus des demandes d'allocation pour régime spécial. Le Ministère a apporté des modifications en 2005. Entre autres, il a ajouté une nouvelle annexe au processus de demande dans laquelle il ne demande plus aux médecins de décrire le régime requis pour un patient, mais de confirmer simplement le diagnostic médical du patient. Les dépenses ont diminué pendant environ un an et demi et ensuite les coûts ont continué d'augmenter. Le Ministère a souligné que le vérificateur s'est dit préoccupé dans son rapport par le nombre d'états pathologiques identifiés, par leur prévalence et par le fait que de nombreux membres d'une même famille présentaient les mêmes états pathologiques.

Le Ministère a dit que le vérificateur, en 2009, avait signalé des cas d'abus dans le programme et avait demandé au gouvernement d'examiner le programme dans le but de limiter les abus possibles. De plus, le Ministère a dit qu'une décision rendue par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario considérait que l'allocation pour régime alimentaire spécial était discriminatoire à l'égard des

personnes ayant certains troubles de santé. Le gouvernement a décidé de supprimer l'allocation pour régime spécial et de créer un nouveau programme de supplément alimentaire en faveur des personnes ayant des besoins médicaux aigus, qui sera administré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Le Ministère étudie les conséquences que la cessation du programme d'allocation pour régime spécial aura pour son système d'information et de prestation des services. Il collabore avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'élaboration d'approches pour le nouveau programme de supplément alimentaire. Les discussions en sont au début et le Ministère a dit qu'il serait prématuré de parler du mode de prestation. Selon l'orientation stratégique du gouvernement, le nouveau programme sera conçu en fonction des personnes ayant des besoins médicaux aigus.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 6. Le ministère des Services sociaux et communautaires transmet au Comité permanent des comptes publics un compte rendu de ses discussions avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la conception et la mise en œuvre prévue du nouveau programme de supplément alimentaire qui remplacera l'allocation pour régime spécial du ministère des Services sociaux et communautaires.**

Paiements excédentaires

Détermination

Le vérificateur a dit que le montant estimatif des paiements excédentaires au moment de la vérification atteignait 663 millions de dollars, contre 483 millions de dollars en 2004. En général, les calculs et les raisons des paiements excédentaires ne sont pas documentés comme il se doit dans le SGMPS ou dans les dossiers papier.

Le Ministère a déclaré que la plupart des paiements excédentaires ne découlaient pas d'un méfait de la part des clients bien que certains aient choisi délibérément de donner une description inexacte de leur situation financière. Il a dit que 63 % des paiements excédentaires de 663 millions de dollars en souffrance s'étaient produits il y a au moins cinq ans (la plupart dans les années 1990) et que 60 % concernaient des cas maintenant inactifs. Le Ministère a indiqué que le nombre de cas de paiements excédentaires a diminué au cours des dernières années. Le montant des paiements excédentaires a augmenté légèrement (donc le montant total a augmenté), mais le taux d'accumulation est à la baisse. Le Ministère évalue les causes fondamentales des paiements excédentaires et déterminera les meilleurs moyens d'y remédier.

Exemptions de gains

Le Ministère a apporté des modifications au POSPH en 2006 afin de mettre davantage l'accent sur l'emploi. Auparavant, le programme était en bonne partie un programme de soutien du revenu accompagné de règles compliquées quant aux exemptions. À la suite des modifications apportées en 2006, quand un bénéficiaire est apte au travail, la moitié de ses gains sont exemptés, ce qui signifie que la moitié de ses gains n'a pas d'incidence sur son admissibilité ou sur le montant qu'il reçoit du POSPH au titre du soutien du revenu². À un moment donné, il est possible que les gens en viennent à gagner un revenu suffisant et cessent ainsi de faire partie du programme. Le Ministère a dit que les modifications de 2006 ont remplacé un système qui dissuadait grandement les gens de travailler.

Le Ministère a mis en œuvre parallèlement plusieurs autres mesures pour encourager les gens à travailler. Par exemple, un soutien financier est offert aux bénéficiaires pour les aider à trouver du travail. Le Ministère s'est également efforcé de modifier son mode d'encouragement des tiers visant à aider les gens à trouver un emploi. Auparavant, les contrats (contrats de services) n'étaient pas axés sur les résultats. À l'heure actuelle, les fournisseurs de services reçoivent du Ministère un montant additionnel quand une personne est placée dans un emploi et le conserve.

Perception

Le vérificateur a remarqué que les prestations du POSPH peuvent faire l'objet de déductions afin de recouvrer des paiements excédentaires antérieurs effectués dans le cadre de la *Loi sur le programme Ontario au travail* et de la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Les paiements excédentaires se rapportant à des comptes actifs sont recouverts principalement au moyen de déductions automatiques sur l'allocation mensuelle versée au bénéficiaire au titre du soutien du revenu. Le vérificateur a constaté que le montant des paiements était minime par rapport au paiement excédentaire. Le Ministère peut éliminer les déductions s'il estime qu'elles entraîneraient inutilement un préjudice pour le bénéficiaire.

Le Ministère envoie initialement des « lettres de relance » pour le recouvrement des paiements excédentaires concernant des comptes inactifs ou clos. Si le Ministère ne reçoit aucune réponse, il transmet le compte à son Unité de recouvrement des paiements excédentaires (URPE). Le vérificateur a remarqué que l'URPE, depuis sa création en octobre 2004 jusqu'au 31 mars 2009, a reçu et administre actuellement des comptes de paiements excédentaires totalisant 141,8 millions de dollars. Au 31 mars 2009, des paiements excédentaires de quelque 59 millions de dollars avaient été désignés par le Ministère comme paiements excédentaires « temporairement irrécouvrables ». Le vérificateur a recommandé que le Ministère fasse davantage d'efforts pour minimiser au départ

² Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, « Traitement du revenu : Quand vous avez des gains d'emploi ». Page Web http://www.accesson.ca/fr/mcss/programs/social/odsp/income_support/odsp_workearn.aspx, consultée le 30 septembre 2010.

les paiements excédentaires, qu'il veille à transmettre plus rapidement les paiements excédentaires des comptes inactifs à l'URPE et à s'assurer que celle-ci y donne suite et, au besoin, qu'il recommande la radiation des comptes « temporairement irrécouvrables ».

Perception : comptes actifs

Le Ministère a dit que les paiements excédentaires imputables à l'absence de signalement en temps opportun des changements survenus sur le plan des revenus ou de la situation du bénéficiaire peuvent être difficiles à recouvrer auprès des clients à cause de la situation et du fardeau financiers de ceux-ci. Une partie seulement des paiements excédentaires est déduite des prestations mensuelles (la déduction correspond habituellement à environ 5 % des prestations, d'après le Ministère) et parfois les clients quittent le programme avant qu'il y ait eu recouvrement intégral des paiements excédentaires.

Perception : comptes inactifs ou clos

Dans le cas des paiements excédentaires concernant des comptes inactifs ou clos, le Ministère a ajouté que l'URPE communique avec les anciens clients ayant des créances impayées et met en place un calendrier de remboursement. Le Ministère a conclu une entente avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) dans le cadre du Programme de compensation de dette par remboursement de l'ARC. Si l'ARC est censée rembourser un montant à un client inactif, elle envoie le montant approprié du remboursement directement à l'URPE plutôt qu'au client. L'URPE discute également avec le client des autres moyens qu'il pourrait vouloir prendre pour réduire la créance, y compris la possibilité d'opter pour un plan de remboursement volontaire. Le Ministère a dit qu'il a recouvré 25 millions de dollars au cours des dernières années grâce aux efforts déployés par l'effectif relativement restreint de l'URPE. Qui plus est, il a conclu des ententes de remboursement volontaire pour un montant additionnel de 100 millions de dollars.

Radiation

Le Comité désirait savoir à quel moment un paiement excédentaire était considéré irrécouvrable et radié. Le Ministère a dit qu'il a l'habitude de radier les paiements excédentaires quand un client décède ou déclare faillite. Comme l'a souligné le vérificateur, le Ministère a indiqué qu'il ne s'était pas vraiment préoccupé d'élaborer une stratégie de radiation rigoureuse des créances en souffrance, mais qu'il y travaillait. Il a ajouté, comme l'a aussi fait remarquer le vérificateur, qu'il doit s'assurer que ses processus s'inscrivent dans les règles établies par le ministère des Finances³. Le vérificateur a fait remarquer que le ministère des Finances devrait en fait intervenir et donner son approbation avant que des

³ Le vérificateur a dit que ces paiements excédentaires représentent un actif appréciable dans les comptes du gouvernement; la question est de savoir s'il devrait y avoir une provision. Il a ajouté que le ministère des Finances, au moment d'établir les comptes publics consolidés, aurait une provision substantielle destinée à couvrir ces comptes débiteurs lorsqu'il estime qu'une fraction considérable de ceux-ci est probablement irrécouvrable, de sorte qu'ils ne figurent pas comme un actif véritable de la province.

montants dus puissent être officiellement radiés, ce qui signifie que les radiations seraient un processus requérant l'intervention de deux ministères.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

7. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur :

- **la fraction des paiements excédentaires de 663 millions de dollars qu'il est réaliste de prévoir recouvrer et sur le montant dont la radiation devrait être recommandée;**
- **les résultats de son plan visant à élaborer une stratégie de radiation plus rigoureuse des créances en souffrance des clients;**
- **sa décision de tenir ou non des discussions avec le ministère des Finances et, dans l'affirmative, à quel moment, pour garantir que toute stratégie de radiation élaborée par le ministère des Services sociaux et communautaires respectera les règles établies par le ministère des Finances;**
- **l'évaluation par le ministère des Services sociaux et communautaires des causes fondamentales des paiements excédentaires, y compris sur les décisions prises quant à la façon dont il résoudra la question des paiements excédentaires.**

Gestion de cas

Charge de travail

Lors de sa vérification en 2004, le vérificateur avait traité de la charge de travail relativement élevée par travailleur social. Il a dit que la charge de travail avait considérablement diminué depuis, soit d'environ 35 % globalement (l'étendue de la charge de travail variait encore beaucoup entre les bureaux régionaux), mais il ne semble pas que la qualité du travail se soit améliorée. Il a également remarqué que les travailleurs sociaux, dans les trois régions qui ont reçu sa visite, prenaient en moyenne 20 jours de congé de maladie par année, alors que la moyenne dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario (FPO) est de 10 jours par année. Le vérificateur a recommandé que le Ministère évalue les responsabilités des travailleurs sociaux et les méthodes de travail pour établir des normes de référence en matière de charge de travail raisonnable dans chacun des 44 bureaux locaux et qu'il renforce le contrôle des congés de maladie et fixe des objectifs de réduction de l'absentéisme à des niveaux plus raisonnables.

Le Ministère a dit que le personnel des bureaux du POSPH travaille avec les clients pour faire en sorte que ceux-ci reçoivent les prestations maximales auxquelles ils ont droit en conformité avec les politiques et la réglementation. Si le personnel ne ménage pas les efforts pour assurer l'intégrité du programme, le Ministère convient également avec le vérificateur qu'il doit améliorer

continuellement la surveillance et la prestation du programme. Dans le cadre de la formation qu'il offre aux employés, le Ministère leur fournit des outils pour le service à la clientèle, par exemple, les outils nécessaires pour prendre de bonnes décisions en temps opportun quant à l'évaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier et pour se familiariser avec la façon de faire une utilisation judicieuse des données de crédit.

Le Ministère convenait avec le vérificateur que le taux de 20 jours de congé de maladie par année était élevé, mais il a souligné que le travail de première ligne effectué dans le cadre du POSPH est ardu et complexe. Le Ministère croit que le taux de congés de maladie du personnel de première ligne de la FPO est probablement aussi beaucoup plus élevé que la norme. Le Ministère veut remédier au taux élevé et a un projet d'amélioration des services actuellement en cours qui vise à examiner le mode de prestation des services de première ligne. Le Ministère regroupe certaines fonctions afin d'offrir une approche à « guichet unique ». Le personnel participe à l'élaboration du nouveau modèle.

Le Ministère a établi un lien entre ses nombreux types et classifications différents pour les employés du POSPH et l'inefficacité des transferts de responsabilité entre les employés du programme : il s'agit d'une source de frustration tant pour les employés que pour les clients. Le Ministère croit que son nouveau modèle améliorera la satisfaction au travail des employés et lui permettra de remédier au fait que l'augmentation des effectifs ne suit pas toujours le rythme de l'augmentation de la charge de travail. Le Ministère a fait remarquer que les ressources de première ligne ont augmenté récemment.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les caractéristiques principales de son nouveau modèle de prestation des services de première ligne. Le Ministère doit expliquer si le nouveau modèle favorise une prestation efficiente des services (et dans l'affirmative, de quelle façon), s'il a eu une incidence sur le nombre d'employés requis pour fournir les services et si le nombre de jours de congé de maladie pris par les travailleurs sociaux correspond encore en moyenne à 20 jours par année.**

Système de gestion du modèle de prestation des services

Le vérificateur a constaté, comme en 2004, que les travailleurs sociaux étaient encore très insatisfaits du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Par exemple, les employés du Ministère ont dit que le SGMPS continuait de faire des erreurs qu'ils ne parviennent pas à expliquer, notamment des erreurs qui donnent lieu au versement de paiements excédentaires. Les bureaux régionaux et locaux ne reçoivent pas, sous une forme facilement compréhensible, l'information dont ils ont besoin pour assurer une supervision

efficace des dépenses du programme. Le vérificateur a dit également que le système ne possédait pas certains contrôles internes de base. Par exemple, les travailleurs sociaux de première ligne ont des pouvoirs considérables leur permettant d'agir à l'insu de la gestion.

Le Ministère a fait remarquer que le SGMPS a déjà fait l'objet de plusieurs vérifications. Au cours de la plus récente, le vérificateur s'est dit de nouveau préoccupé par les erreurs produites par le système. Le Ministère a indiqué que près de 11 000 personnes utilisent le système, lequel en plus de servir à la prestation du POSPH sert également à celle du programme Ontario au travail au niveau municipal. Environ 800 000 personnes comptent sur le système pour le service des chèques de prestations, pour le maintien des processus administratifs et pour la gestion des cas. Il a dit que le cœur du SGMPS fonctionne, bien que des améliorations du système s'imposent.

Il a ajouté que le cœur de la technologie informatique actuelle est un moteur qui calcule les prestations. Le travailleur social responsable de la prise en charge et le gestionnaire de cas ont la responsabilité de veiller à l'exactitude des renseignements consignés dans le système. Chaque cas est unique à cause d'éléments différents comme la composition du ménage, les frais de loyer et les revenus. Divers facteurs peuvent modifier le montant versé à un client. De plus, les clients reçoivent parfois des prestations complémentaires, ce qui modifie également le montant de leur chèque mensuel. Certains coûts, comme les frais de transport à des fins médicales, varient considérablement d'un mois à l'autre.

Le Ministère a dit qu'il a amélioré la sécurité de l'accès externe, le service et l'accès client, ainsi que la flexibilité et la fiabilité du SGMPS actuel. Il élabore en outre une analyse de rentabilisation pour le remplacement du SGMPS. Il s'agit d'un projet pluriannuel qui sera entrepris en collaboration avec d'autres partenaires gouvernementaux. Le Ministère espère que le nouveau système sera implanté à la fin de l'exercice 2012-2013.

En plus des questions touchant la technologie de l'information, le Ministère a dit que le vérificateur a discuté des problèmes relatifs à la surveillance par un supérieur. Le Ministère améliore la surveillance au moyen de meilleurs processus d'examen de surveillance mis en œuvre récemment; il a ajouté qu'il a amélioré dans le passé la surveillance du programme en instaurant un historique de piste de vérification des virements automatiques pour les clients du POSPH (le virement automatique ne concerne pas tous les clients). Il a également facilité la modification des droits à prestation des clients et le traitement des arriérés; il a instauré une fonction de recherche dans la section des notes de gestion de cas du SGMPS et a amélioré le signalement des problèmes qui doivent retenir l'attention dans le SGMPS.

Le Comité voulait connaître les raisons pour lesquelles le Ministère ne peut pas mettre rapidement à jour le SGMPS. Le Ministère a mis en relief l'importance du recyclage et du renouvellement, de l'application des pratiques exemplaires, d'une reddition de comptes et d'une surveillance appropriées ainsi que des plates-formes technologiques pour assurer l'efficacité du service à la clientèle. Le Ministère a

souligné de nouveau qu'il s'occupe de la planification et de la conception d'une nouvelle plate-forme technologique qui permettra d'offrir un meilleur service aux clients du POSPH à l'avenir.

Le Ministère a étudié des solutions de remplacement au niveau international et au Canada. Il a adopté un modèle et une approche analogues aux systèmes de gestion de cas utilisés dans d'autres administrations pour les programmes de services sociaux complexes. L'Alberta et la Saskatchewan utilisent CaseWare tandis que l'Ontario étudie aussi ce modèle de logiciel. Le Ministère s'efforce d'utiliser la technologie de gestion de cas standard, mais il a ajouté que l'application logicielle doit fonctionner avec les politiques et les pratiques administratives établies pour le POSPH, lesquelles sont plutôt uniques et propres au POSPH.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 9. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur la progression de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour remplacer le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Le Ministère doit indiquer**

- **les moyens qu'il prendra pour s'assurer que les résultats des consultations tenues avec les travailleurs sociaux sont pris en compte dans l'établissement des exigences de la demande de propositions (DP) pour garantir que le nouveau système répond aux besoins des utilisateurs;**
- **si l'implantation du nouveau système est encore prévue d'ici la fin de 2012-2013;**
- **les progrès réalisés, le cas échéant, pour déterminer si un système standard convient;**
- **les changements qu'il faudrait apporter, le cas échéant, aux méthodes de travail du Ministère pour pouvoir utiliser un système standard;**
- **les progrès réalisés, le cas échéant, pour isoler l'accès des gestionnaires de celui des travailleurs sociaux dans la fonctionnalité actuelle du SGMPS.**

LISTE RÉCAPITULATIVE DES RECOMMANDATIONS

Le Comité permanent des comptes publics demande au Ministère de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats obtenus quant à l'atteinte de l'objectif ministériel visant à ce que les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent leur premier chèque dans les 21 jours suivant l'approbation de leur demande de prestations. Le Ministère doit préciser s'il atteint cet objectif et, dans la négative, indiquer pendant combien de temps en moyenne les clients attendent de recevoir leur chèque. Le Comité aimerait également que le Ministère envisage d'afficher cette information sur le site Web du POSPH.

2. Le ministère des Services sociaux et communautaires fournit au Comité permanent des comptes publics une évaluation de l'efficacité de son nouveau processus de surveillance et d'examen des décisions prises par les évaluateurs et une estimation du pourcentage de dossiers examinés. Le Ministère doit inclure un rapport de suivi comportant de l'information présentée sous forme de tableaux ou de graphiques pour indiquer des données comme le pourcentage de dossiers examinés. Le rapport doit indiquer les progrès qui ont été réalisés, le cas échéant, sur le plan de la surveillance et de l'examen des décisions prises par les évaluateurs depuis le dépôt du *Rapport annuel 2009* du vérificateur général.

3. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des stratégies possibles pour remédier au problème du taux d'annulation élevé par le Tribunal de l'aide sociale des décisions prises par les évaluateurs du Ministère au sujet de la détermination de l'invalidité des requérants et du soutien du revenu. Le Ministère doit indiquer

- le taux d'annulation actuel;
- l'objectif qu'il a établi, le cas échéant, pour le taux d'annulation;
- les mesures qu'il a instaurées, le cas échéant, en plus de l'échange de connaissances, pour faire en sorte que les membres du Tribunal et le personnel du Ministère appliquent les mêmes critères dans les décisions concernant la détermination de l'invalidité et le soutien du revenu, et fournissent de l'information sur les critères appliqués et la façon de les appliquer;
- s'il a examiné le processus d'évaluation de l'admissibilité pour les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et, dans la négative, expliquer les raisons pour lesquelles il ne l'a pas fait.

4. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des processus administratifs visant à cerner les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes de fraude. Le Ministère doit indiquer les mesures qu'il instaurera pour mieux identifier et traiter en temps opportun les cas de fraude présumée; il doit aussi fournir au Comité des données à jour sur le nombre de plaintes reçues par téléphone, le nombre de dossiers transmis à la police et le nombre de déclarations de culpabilité, ainsi que des données sur les tendances. Ces renseignements doivent être présentés sous forme de tableau ou de graphique.

5. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport indiquant s'il a pris des mesures pour remédier à l'arriéré des révisions exigées de l'admissibilité médicale. Le Ministère doit indiquer

- s'il augmentera le nombre actuel (100) de révisions de l'admissibilité médicale qu'il effectue chaque mois;
- les résultats les plus récents de ces révisions (le nombre de trousseaux de documents et de formulaires dûment remplis sur la détermination de l'invalidité qui lui ont été retournés et les décisions connexes prises en matière d'évaluation);
- s'il demandera du personnel supplémentaire pour éliminer l'arriéré des révisions de l'admissibilité médicale.

Le Ministère doit également transmettre au Comité son plan, accompagné d'un échéancier, pour remédier à l'arriéré des révisions de l'admissibilité médicale.

6. Le ministère des Services sociaux et communautaires transmet au Comité permanent des comptes publics un compte rendu de ses discussions avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la conception et la mise en œuvre prévue du nouveau programme de supplément alimentaire qui remplacera l'allocation pour régime spécial du ministère des Services sociaux et communautaires.

7. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur :

- la fraction des paiements excédentaires de 663 millions de dollars qu'il est réaliste de prévoir recouvrer et sur le montant dont la radiation devrait être recommandée;
- les résultats de son plan visant à élaborer une stratégie de radiation plus rigoureuse des créances en souffrance des clients;
- sa décision de tenir ou non des discussions avec le ministère des Finances et, dans l'affirmative, à quel moment, pour garantir que toute stratégie de radiation élaborée par le ministère des Services sociaux et communautaires respectera les règles établies par le ministère des Finances;

-
- l'évaluation par le ministère des Services sociaux et communautaires des causes fondamentales des paiements excédentaires, y compris sur les décisions prises quant à la façon dont il résoudra la question des paiements excédentaires.
8. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les caractéristiques principales de son nouveau modèle de prestation des services de première ligne. Le Ministère doit expliquer si le nouveau modèle favorise une prestation efficace des services (et dans l'affirmative, de quelle façon), s'il a eu une incidence sur le nombre d'employés requis pour fournir les services et si le nombre de jours de congé de maladie pris par les travailleurs sociaux correspond encore en moyenne à 20 jours par année.
9. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur la progression de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour remplacer le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Le Ministère doit indiquer
- les moyens qu'il prendra pour s'assurer que les résultats des consultations tenues avec les travailleurs sociaux sont pris en compte dans l'établissement des exigences de la demande de propositions (DP) pour garantir que le nouveau système répond aux besoins des utilisateurs;
 - si l'implantation du nouveau système est encore prévue d'ici la fin de 2012-2013;
 - les progrès réalisés, le cas échéant, pour déterminer si un système standard convient;
 - les changements qu'il faudrait apporter, le cas échéant, aux méthodes de travail du Ministère pour pouvoir utiliser un système standard;
 - les progrès réalisés, le cas échéant, pour isoler l'accès des gestionnaires de celui des travailleurs sociaux dans la fonctionnalité actuelle du SGMPS.

ANNEXE A

OPINION DISSIDENTE DU MEMBRE DU NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE

Opinion dissidente du NPD
Comité permanent des comptes publics
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

La dissidence concerne uniquement les conclusions du rapport de la majorité à la page 15 du rapport sous la rubrique « Exemptions de gains ».

Les versions préliminaires contenaient le titre « Récupération ».

Il s'agit du terme parlementaire courant employé pour décrire la pratique qui consiste à récupérer des sommes auprès des bénéficiaires du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui ont d'autres sources de revenu.

Si l'on consulte le Journal des débats de l'Ontario, on y relève 277 mentions du terme « récupération » au cours des 19 dernières années.

Cette version aseptisée emploie les termes « Exemptions de gains », qui est une formulation imprécise utilisée dans les discussions où il est question de salaires, de pensions et d'imposition. Dans ce contexte, l'emploi de l'expression « exemptions de gains » sème la confusion au lieu d'expliquer l'enjeu.

Le rapport de la majorité embrouille encore davantage la pratique qui consiste à récupérer des sommes en prétendant que les bénéficiaires conservent la moitié du revenu qu'ils ont gagné. La politique ministérielle est manifestement conçue pour récupérer leurs gains : elle ne vise pas à récompenser les bénéficiaires en leur laissant la moitié de leurs gains.

Si elle visait réellement à les récompenser, la seule façon serait de confisquer le salaire au complet et d'en redonner ensuite la moitié. Or, ce n'est pas le cas.

La récupération est une pratique gouvernementale méprisante qui accentue la pauvreté, dissuade les gens de travailler et nuit aux personnes ayant des déficiences intellectuelles. Le fait d'édulcorer le terme pour le présenter sous un jour favorable n'explique en rien la pratique et la justifie encore moins.

C'est la raison pour laquelle nous sommes en désaccord avec le rapport tel qu'il est rédigé.

Michael D. Prue, député
BEACHES-EAST YORK