



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 2 décembre 2015

Défectuosités graves associées au lancement prématuré du Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) : communiqué de la vérificatrice générale

(TORONTO) Le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) a sciemment pris un grand risque en lançant un nouveau système automatisé qui ne fonctionnait pas comme il faut, a déclaré la vérificatrice générale, Bonnie Lysyk, dans son *Rapport annuel de 2015*. Le système distribue des paiements à quelque 900 000 Ontariens bénéficiaires de l'aide sociale dans le cadre d'Ontario au travail, du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et du programme d'Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave.

« Lors de son lancement en novembre 2014, le Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS) affichait plusieurs défauts graves donnant lieu à beaucoup d'erreurs, y compris des erreurs au niveau du calcul des prestations et l'émission de plusieurs lettres et feuillets de renseignements fiscaux avec des données erronées », précisait Bonnie Lysyk suivant le dépôt du rapport à la Législature.

« De fait, jusqu'à ce que la plupart des défauts graves soient repérés et corrigés, le système continuera de générer des erreurs », a ajouté Bonnie Lysyk. Au mois d'octobre 2015, le lancement du système défectueux avait déjà eu plusieurs conséquences, dont une somme totale de 140 millions de dollars en erreurs dans le calcul des prestations, y compris 89 millions de dollars en éventuels paiements excédentaires et 51 millions de dollars en éventuels paiements insuffisants, ainsi que les milliers d'heures investies par les travailleurs de première ligne pour composer avec les problèmes du système.

Souvent, les erreurs ont causé des difficultés aux clients — dans un cas, un client avec une déficience mentale qui n'a pas remarqué le paiement excédentaire et a dépensé l'argent. La banque a bloqué son compte bancaire quand le Ministère a tenté de récupérer la somme excédentaire, ce qui a laissé le client sans argent jusqu'à ce qu'un travailleur de première ligne réussisse à contourner le SAGAS et à émettre les paiements à la main.

Même si le comité responsable de la mise au point du SAGAS a lancé le système sachant que tous les critères de lancement et autres exigences n'avaient pas été respectés, il n'a pas été mis au courant d'autres renseignements importants, y compris le fait que le nombre réel de défauts graves était plus élevé et que certains essais cruciaux avaient donné des résultats inférieurs à ceux déclarés.

Voici un aperçu de nos observations :

- En raison des problèmes opérationnels liés au SAGAS, les travailleurs de première ligne ont dû investir beaucoup de temps pour arriver à « contourner » le système, pour régler des erreurs complexes générées par le SAGAS. Ils avaient donc moins de temps à consacrer à leurs clients.
- Neuf mois après le lancement, il y avait encore 771 défauts graves identifiés, mais non corrigés, au niveau du SAGAS. Jusqu'à ce que la plupart des défauts graves soient identifiés et corrigés, le SAGAS continuera de générer des erreurs.

- Le SAGAS n'est pas en mesure de produire des rapports avec des renseignements exacts, ce qui empêche le Ministère et les municipalités d'administrer efficacement l'aide sociale.
- Le projet du SAGAS a été initialement approuvé en 2009 au coût de 200 millions de dollars pour aider à améliorer et moderniser la gestion et la prestation de l'aide sociale. Il a été lancé un an plus tard avec un dépassement de coûts de quelque 40 millions de dollars. Si on tient compte des coûts engagés depuis le lancement et des coûts additionnels prévus pour corriger les déficiences d'ici le printemps 2016, on s'attend à ce que le coût total du SAGAS atteigne 290 millions de dollars.
- Le Ministère n'a pas surveillé adéquatement les experts-conseils de l'extérieur engagés dans la mise au point du SAGAS; plutôt, ces experts-conseils ont supervisé d'autres experts-conseils pour la plus grande partie de l'étape de développement du système.
- La formation sur le SAGAS offerte aux travailleurs de première ligne avant le lancement du système était inadéquate.
- Selon le Bureau du contrôleur provincial, le SAGAS est le seul système automatisé jamais branché sur le système de comptabilité gouvernemental sans avoir fait l'objet d'essais au niveau des paiements exigés par le gouvernement.

-30-

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(416) 327-1326

Des renseignements additionnels et le rapport au complet sont accessibles à www.auditor.on.ca