



Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation des ressources du :

SAGAS – Système automatisé de gestion de l'aide sociale

Rapport annuel 2015, section 3.12

Contexte

- De 2002 à 2014 : le Ministère utilise un système de TI appelé Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) pour administrer les programmes d'aide sociale.
- Quelque 11 000 travailleurs de première ligne utilisent le SGMPS pour verser des prestations annuelles totalisant 6,6 milliards de dollars à 900 000 personnes.
- 2009 : le gouvernement approuve la proposition du Ministère de remplacer le SGMPS par le SAGAS au plus tard en mars 2013, et octroie 202,3 millions de dollars à ce projet.
- 2014 : le SAGAS est lancé en novembre, avec 20 mois de retard et à un coût total d'au moins 290 millions de dollars.



Objectif de l'audit

Déterminer si le Ministère avait mis en place des systèmes et des processus efficaces pour s'assurer :

- que le développement et la mise en oeuvre du SAGAS ont été planifiés et gérés de façon économique, efficace et efficiente, en conformité avec les politiques et exigences applicables;
- que le SAGAS soutient adéquatement l'administration et la prestation économiques et efficaces des programmes d'aide sociale de l'Ontario.



Conclusions générales

- Le SAGAS n'a pas fait l'objet de tests complets au cours de son développement ni d'essais pilotes adéquats avant son lancement.
- Le lancement prématuré a entraîné des perturbations du service pour les personnes les plus vulnérables de l'Ontario et s'est accompagné d'erreurs de calcul des prestations totalisant 140 millions de dollars.
- Plus d'un an après le lancement, le Ministère s'emploie toujours à repérer et à régler les déficiences.



Constatations particulières

- Au moment de son lancement, le SAGAS présentait environ 2 400 défauts graves qui ont causé de nombreux types d'erreurs liées à l'admissibilité des clients aux prestations.
- Neuf mois après son lancement, le SAGAS ne fonctionne toujours pas comme il le devrait et comporte 771 défauts non corrigés.
- En raison des déficiences, les chargés de cas ont dû consacrer plus de temps au SAGAS et moins de temps à aider les clients.
- Le Comité exécutif du Ministère savait que le SAGAS ne répondait pas aux critères de lancement, mais il a décidé d'aller quand même de l'avant.



Recommandations

- Faire de la correction des défauts une priorité et y affecter des ressources suffisantes.
- Mettre au point un processus pour détecter et rapprocher les erreurs de prestation générées par le SAGAS.
- Nommer des employés ministériels qualifiés chargés de surveiller les consultants.
- Veiller à ce que tous les futurs systèmes de TI soient lancés uniquement après que le ministère concerné a reçu une information complète et pertinente.



Explorez notre site Web

- Accédez au [rapport d'audit intégral](#).
- Consultez notre [Rapport annuel 2015](#) et nos [communiqués](#).
- Apprenez-en plus sur [notre Bureau](#).
- Faites-nous part de vos [commentaires](#).

