



## Ontario au travail

### Audit de l'optimisation des ressources 2018

#### Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- Depuis 2009, nous n'avons pas effectué d'audit du programme Ontario au travail, qui relève du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.
- Depuis cet audit, le nombre de cas gérés par Ontario au travail s'est accru de près de 25 %, et les coûts pour le programme ont augmenté de plus de 55 %, pour atteindre près de 3 milliards de dollars en 2017-2018.

#### Pourquoi est-ce important?

- En 2017-2018, environ 250 000 Ontariens sans emploi ou sous-employés (et plus de 200 000 proches de ces personnes) ont reçu du programme Ontario au travail une aide financière pour payer leurs frais de subsistance de base, y compris la nourriture, le logement et les vêtements.
- Les bénéficiaires d'aide d'Ontario au travail ont besoin d'un programme efficace pour les aider à se trouver un emploi et devenir autonomes.

#### Ce que nous avons constaté

- Même si le programme Ontario au travail est censé être un programme d'aide temporaire, la durée moyenne pendant laquelle les gens dépendent du programme a presque doublé depuis notre dernier audit, passant de 19 mois consécutifs en 2008-2009 à près de trois ans en 2017-2018. Les gestionnaires de services (qui mettent en oeuvre le programme) ont déterminé que 36 % des bénéficiaires ont besoin d'aide pour surmonter les obstacles touchant leur employabilité, comme l'itinérance et des problèmes de santé mentale.
- Au cours de chacune des cinq dernières années, le programme Ontario au travail n'a aidé que de 10 à 13 % des bénéficiaires à se trouver un emploi et à quitter le programme. Les résultats en matière d'emploi des bénéficiaires varient aussi beaucoup en fonction du gestionnaire de services. En 2017-2018, le pourcentage de cas de bénéficiaires qui quittaient le programme pour occuper un emploi variait d'aussi peu que 2 % pour un gestionnaire de services à 29 % pour un autre gestionnaire.
- Les contrats du Ministère avec les gestionnaires de services ne comportent pas de cibles significatives pour l'emploi des bénéficiaires et des mécanismes pour les tenir responsables des résultats du programme.
- La cause sous-jacente des trop payés aux bénéficiaires d'Ontario au travail ne fait pas l'objet d'un suivi dans le système informatique du Ministère. En l'absence de données permettant de comprendre les causes les plus courantes des trop payés, les gestionnaires de services ne sont pas en mesure de déterminer quels processus doivent être améliorés pour prévenir ou réduire les trop payés à l'avenir.
- Les quatre gestionnaires de services que nous avons rencontrés omettaient souvent d'obtenir et d'examiner des renseignements essentiels sur les demandeurs, ce qui augmentait le risque d'erreurs dans la détermination de l'admissibilité au programme Ontario au travail. De plus, deux de ces gestionnaires de services ne réévaluent pas les bénéficiaires tous les deux ans comme ils doivent le faire pour confirmer l'admissibilité de ceux-ci au programme, ce qui accroît le risque de trop payés à des bénéficiaires qui ne sont plus admissibles, ou qui sont admissibles à une aide de niveau inférieur.
- Les gestionnaires de services que nous avons visités n'ont pas toujours rencontré les bénéficiaires en temps opportun pour examiner leurs progrès pour se trouver un emploi. Certains bénéficiaires étaient temporairement exemptés de l'obligation de chercher un emploi ou de participer à des activités d'emploi, même en l'absence de données probantes pour justifier leur incapacité à participer.
- En outre, à l'échelle de la province, les gestionnaires de services accusent un retard d'un an environ concernant les enquêtes sur quelque 6 000 signalements de cas de fraude. Les gestionnaires de services ont fait enquête sur environ 17 000 signalements de cas de fraude au cours des trois dernières années. Plus de 25 % de ces enquêtes ont révélé l'existence de trop payés, et 10 % ont entraîné l'interruption du versement des prestations.

## **Conclusions**

- Le Ministère, de même que les gestionnaires de services, n'a pas de systèmes et de procédures efficaces pour s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent une aide financière et que les bénéficiaires reçoivent le soutien à l'emploi dont ils ont besoin pour obtenir un emploi et devenir autonomes.
- Les gestionnaires de services ne prennent pas de mesures suffisantes pour veiller à ce que tous les bénéficiaires soient admissibles au programme, et que ces derniers participent comme il se doit aux activités d'aide à l'emploi visant à obtenir un emploi.
- Le Ministère n'a pas de systèmes et de processus efficaces pour mesurer et évaluer l'efficacité du programme Ontario au travail et en rendre compte publiquement.

Lire le rapport d'audit **Ontario au travail** à [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)