

## **DIRECTIVE 1.1 : VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL**

### **COMPÉTENCE LÉGISLATIVE**

La *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* et ses règlements d'application constituent le cadre législatif qui régit la prestation de services d'aide à l'emploi et l'octroi d'une aide financière aux personnes qui sont provisoirement dans le besoin.

La loi crée un programme qui :

- reconnaît la responsabilité individuelle et favorise l'autonomie par l'emploi;
- fournit une aide financière provisoire à ceux qui sont le plus dans le besoin pendant qu'ils font les démarches nécessaires pour s'acquitter de leur obligation de trouver et de conserver un emploi;
- sert efficacement les personnes qui ont besoin d'aide;
- comprend l'obligation de rendre compte aux contribuables de l'Ontario.

### **APERÇU DU PROGRAMME**

#### ***Objet***

Le programme Ontario au travail a pour objet d'aider les personnes qui sont provisoirement dans le besoin à trouver un emploi durable et à parvenir à l'autonomie en leur offrant des services d'emploi intégrés efficaces et une aide financière.

#### ***Types d'aide :***

Tous les agents de prestation de services du programme Ontario au travail doivent fournir des services d'aide à l'emploi et une aide financière de base.

#### ***Aide à l'emploi***

Les services d'emploi jouent un rôle essentiel en aidant les particuliers à se préparer à intégrer le marché du travail et à y demeurer. La composante d'aide à l'emploi du programme Ontario au travail aide les personnes à trouver et à conserver un emploi. Elle comprend les activités suivantes :

- services de soutien à la recherche d'emploi;
- séances d'information sur l'emploi;
- participation communautaire, c'est-à-dire participation à des activités permettant aux gens d'apporter leur contribution à la collectivité et d'améliorer leur employabilité;
- services de placement et de maintien de l'emploi;
- aide au travail indépendant;
- orientation vers des programmes d'éducation de base;
- programme Expérience, poursuite et reprise des études pour les parents (EXPRESS);
- alphabétisation et formation professionnelle liée à un emploi particulier;
- dépistage de drogues et d'alcool et orientation vers des services d'évaluation et de traitement au besoin (les organismes qui participent à cette activité doivent être approuvés par la directrice ou le directeur du programme Ontario au travail).

L'éventail approprié d'activités d'aide à l'emploi devrait miser sur l'expérience, les compétences et les besoins de la personne qui fait une demande ou qui participe au programme, et sur les conditions du marché du travail à l'échelon local. Le temps que les participants doivent consacrer à des activités qui les aideront à accroître leur employabilité et à trouver un emploi durable variera.

#### *Aide financière de base*

L'aide financière de base comprend ce qui suit :

- l'aide au revenu fournie au titre des besoins essentiels et du logement;
- les prestations prescrites dans les règlements d'application;
- l'aide en cas d'urgence fournie pour aider à pourvoir aux besoins essentiels et au logement en situation d'urgence.

## ***Principes de la prestation du programme***

Les cinq principes suivants régissent la prestation du programme Ontario au travail, aident les administrateurs à planifier et à offrir les services et orientent les travailleurs dans la mise en œuvre de ces services.

### ***Principe 1***

Les agents de prestation de services offrent une gamme d'activités d'aide à l'emploi en incitant les personnes qui participent au programme à s'engager dans un processus de collaboration visant à déterminer et à faire les démarches qui leur permettront de trouver un emploi durable. La planification des services nécessaires à la mise en œuvre de la composante d'aide à l'emploi favorise l'accès à un service continu pour les personnes qui participent au programme grâce à des itinéraires vers l'emploi axés sur les clients et à la planification intégrée au palier local.

### ***Principe 2***

Les agents de prestation de services adoptent des approches qui favorisent l'intégrité du système et s'assurent que les décisions et les ressources sont dirigées vers les personnes qui participent au programme compte tenu de la Loi, des règlements d'application et des directives d'orientation concernant :

- l'admissibilité à l'aide financière;
- l'admissibilité à l'aide à l'emploi et aux mécanismes de soutien à la participation.

### ***Principe 3***

Les agents de prestation de services évaluent les services en fonction de la qualité de la réponse et des délais d'exécution liés à ce qui suit :

- décisions touchant l'admissibilité;
- orientation vers d'autres programmes et services;
- mesures à prendre lorsqu'il y a un changement dans la situation d'une personne qui participe au programme;
- communication de renseignements sur les prestations et les services de soutien disponibles.

#### *Principe 4*

La prestation des services doit être fondée sur un modèle de collaboration qui permet d'optimiser l'utilisation économique des ressources spécialisées offertes dans la collectivité locale afin de simplifier et de rationaliser les services.

#### *Principe 5*

Les agents de prestation de services revoient et évaluent les services en fonction des résultats obtenus pour les particuliers et l'organisme, et alignent les résultats sur les objectifs globaux du programme Ontario au travail.

#### ***Rôles et responsabilités***

Les rôles et responsabilités des principaux organismes et particuliers en ce qui concerne la prestation du programme Ontario au travail sont les suivants :

##### *MSSC : Division de l'élaboration des politiques sociales – Direction du programme Ontario au travail*

- concevoir, élaborer et faire connaître la politique et le programme;
- surveiller la prestation du programme à l'échelle de la province, ainsi que les questions concernant les politiques et les aspects financiers;
- superviser la collecte de données à l'échelle de la province et la présentation de rapports par les agents de prestation des services;
- offrir aux administrateurs des outils permettant de diffuser des renseignements, notamment des séances d'information sur les modifications apportées aux mesures législatives et aux politiques qui doivent être intégrées à la formation à l'échelon local.

##### *MSSC : Division de la gestion des programmes – Direction du soutien à l'aide sociale et aux municipalités*

- soutenir la prestation des services aux bureaux régionaux du ministère, aux gestionnaires des services municipaux regroupés, aux conseils d'administration de district des services sociaux et aux Premières nations;
- élaborer et tenir les services de soutien aux fins du modèle de prestation des services;
- gérer et surveiller les processus et les résultats.

*MSSC : bureaux régionaux*

- soutenir les agents de prestation de services en leur faisant connaître les attentes du ministère sur la prestation du programme Ontario au travail, les liens avec d'autres programmes connexes comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et Emploi Ontario, et soutenir la planification intégrée de la prestation des services au palier local;
- surveiller les questions concernant les politiques et les aspects financiers, ainsi que la prestation du programme dans les régions;
- négocier les contrats avec les agents de prestation de services conformément aux plans de services approuvés;
- superviser la collecte de données dans les régions et la présentation de rapports par les agents de prestation des services;
- superviser l'observation des lois, le respect des obligations contractuelles et le rendement des agents de prestation des services;
- surveiller et communiquer les tendances, les enjeux et les résultats qui peuvent contribuer à façonner les politiques ou les programmes ou encore avoir des répercussions à l'échelle provinciale;
- gérer les enjeux locaux.

*Agents de prestation de services du programme Ontario au travail*

- fournir une aide à l'emploi et une aide financière conformément aux lois et aux règlements, aux directives d'orientation et aux pratiques commerciales;
- s'assurer que toutes les personnes qui demeurent dans leur zone géographique ont accès au processus de présentation des demandes;
- déterminer et surveiller l'admissibilité continue à l'aide à l'emploi et à l'aide financière conformément aux lois et aux règlements, aux directives d'orientation et aux pratiques commerciales;
- prévoir une vaste gamme d'activités d'aide à l'emploi et de mécanismes de soutien à la participation compte tenu de la situation de chaque personne et de ses besoins en matière d'emploi;

- orienter les personnes qui participent au programme vers les activités d'aide à l'emploi qui correspondent à leurs compétences, à leur expérience, à leur situation et à leurs besoins en matière d'emploi ainsi qu'aux conditions du marché du travail;
- s'assurer que les personnes qui participent au programme s'engagent dans un processus de planification qui répond aux besoins des deux parties et favorise l'autonomie;
- aider les personnes qui participent au programme à accroître leur employabilité et à trouver et conserver un emploi, à augmenter leurs revenus et à quitter les rangs des bénéficiaires de l'aide sociale en obtenant un emploi grâce à une planification intégrée qui favorise la prestation de services d'emploi et de soutien à l'emploi efficaces et opportuns;
- prendre les décisions nécessaires relativement au refus d'accorder une aide ou à la suspension ou à la réduction de l'aide;
- prévoir un processus formel de notification et de révision permettant aux personnes qui participent au programme de régler les problèmes concernant leur admissibilité;
- solliciter la participation des collectivités et d'organismes publics, sans but lucratif et privés;
- offrir directement ou par l'intermédiaire d'appels d'offres des activités particulières d'aide à l'emploi (p. ex., placement dans un emploi);
- administrer les fonds à l'appui de la participation au programme Ontario au travail;
- élaborer des stratégies de prestation des services et de gestion du programme en fonction des données démographiques, des conditions locales du marché du travail et des plans généraux de la collectivité en matière de services à la personne;
- veiller à ce que les organismes participants respectent leurs obligations contractuelles;
- gérer les problèmes liés à la prestation des services de première ligne;
- orienter et former le personnel pour la prestation des services d'aide à l'emploi et l'octroi de l'aide financière pour faire en sorte qu'il soit en mesure de mettre en œuvre les services d'une manière qui correspond à l'objet du programme et aux principes de la prestation;

- recueillir les données, communiquer les résultats et faire les vérifications qui s'imposent et notamment documenter comme il convient les décisions en matière d'admissibilité;
- prendre les décisions nécessaires concernant la dotation en personnel nécessaire pour assurer la prestation du programme Ontario au travail et atteindre ainsi les objectifs fixés relativement aux services et obtenir les résultats escomptés pour les participants;
- maintenir l'aide technologique employée;
- obtenir l'approbation de la directrice ou du directeur, s'il y a lieu, par exemple pour la nomination d'une administratrice ou d'un administrateur (les demandes d'approbation doivent être adressées à la directrice ou au directeur du programme Ontario au travail par l'entremise des bureaux régionaux du ministère);
- offrir les services et obtenir les résultats escomptés conformément aux directives d'orientation, au plan de services approuvé et aux contrats de services conclus avec le ministère.

#### *Organismes participants*

- concevoir et administrer les placements dans les emplois;
- élaborer et administrer les propositions d'aide financière ou en nature à l'égard des placements;
- superviser les personnes placées et rendre compte de leur assiduité et de leur rendement à l'agent de prestation des services.

#### *Participants*

- fournir des données relativement à leur admissibilité initiale et continue à l'aide financière;
- participer aux activités d'aide à l'emploi approuvées;
- faire des efforts raisonnables pour trouver d'autres ressources financières;
- obtenir un emploi durable.

## ***Mécanismes d'assurance de l'intégrité du programme***

### *Exigences de vérification*

Les agents de prestation de services doivent satisfaire aux exigences de vérification établies par le ministère conformément à la Loi et à ses règlements d'application et énoncées dans les directives d'orientation. Les exigences de vérification contribuent à la responsabilisation, à l'équité et à l'uniformité dans la prestation du programme Ontario au travail.

### *Réexamen de l'admissibilité*

Les agents de prestation de services sont seuls responsables du contrôle de l'admissibilité continue et des décisions relatives au refus d'accorder une aide ou à la suspension ou à la réduction de l'aide lorsqu'un membre d'un groupe de prestataires ne remplit pas les conditions d'admissibilité ou que la situation d'un groupe de prestataires a changé. Les agents de prestation doivent établir des attentes claires pour les personnes qui participent au programme concernant leur participation, les exigences de déclaration et toute autre question qui peut influencer sur l'admissibilité continue.

### *Normes de vérification*

Les agents de prestation de services sont chargés de respecter les normes de vérification du programme précisées dans les politiques. Ces normes établissent la documentation acceptable pour vérifier la situation personnelle et financière des personnes qui font une demande ou qui participent au programme. Les agents de prestation sont chargés de confirmer la vérification visuelle dans le logiciel pertinent ou de placer un double de la documentation dans le dossier, selon le cas. Les normes de vérification permettent de maintenir l'intégrité du programme en aidant les travailleurs à mettre en application de manière uniforme les dispositions législatives et les politiques à l'appui de décisions équitables et exactes.

### *Conventions de remboursement et cessions*

Aux termes de la loi, l'administratrice ou l'administrateur peut exiger d'un membre d'un groupe de prestataires ou la personne autorisée à agir pour ce membre de convenir par écrit de rembourser tout ou partie de l'aide financière reçue. La convention de remboursement peut comprendre un engagement à rembourser l'argent lorsqu'il a été reçu, une autorisation et des directives à une tierce partie responsable de verser l'argent et une cession du droit de recevoir l'argent remise à l'agent de prestation des services.

### *Recouvrement de paiements excédentaires*

Il y a paiement excédentaire lorsqu'une personne reçoit une aide financière à laquelle elle n'a pas droit. Les paiements excédentaires peuvent être causés par un retard dans la déclaration de changements dans sa situation, la non-divulgaration de renseignements, de fausses déclarations ou une erreur administrative.

Afin de renforcer l'obligation de rendre compte de l'utilisation des fonds publics et d'éviter qu'il en soit fait un mauvais usage, la Loi donne à l'administratrice ou à l'administrateur le pouvoir de recouvrer tout paiement excédentaire. L'administratrice ou l'administrateur a également le pouvoir de réduire le montant de l'aide sociale payable pour recouvrer un paiement excédentaire.

### *Fraude*

Dans tous les cas où l'on soupçonne qu'une personne reçoit une aide financière à laquelle elle n'a pas droit, le dossier est renvoyé à une agente ou un agent de révision de l'admissibilité. Si l'enquête confirme qu'une ou un bénéficiaire a reçu une aide financière à laquelle il n'a pas droit, l'aide financière est réduite ou annulée, selon le cas, et un paiement excédentaire est établi. Lorsqu'il existe suffisamment de preuves pour soupçonner une intention de commettre une fraude, le cas doit être renvoyé à la police en vue d'une éventuelle poursuite criminelle.

### *Utilisation et échange de renseignements*

La Loi permet au ministère et aux agents de prestation de services de conclure des ententes de communication et de comparaison de renseignements pour l'exécution de la loi, l'administration du programme et la recherche.

Afin de protéger la vie privée des personnes, l'échange et l'utilisation de renseignements personnels doivent respecter les limites prévues par la Loi. Le nom des personnes ne peut être divulgué que si la chose est requise et aux seules conditions permettant d'assurer la protection de la vie privée. Lorsqu'ils échangent des dossiers avec des tiers, les agents de prestation de services doivent s'assurer que *seuls* les renseignements personnels pertinents sont divulgués.

### *Fonction d'aide au recouvrement*

La Loi autorise les agents de prestation de services à mettre en œuvre les dispositions législatives applicables au recouvrement des obligations alimentaires.

Les agents d'aide au recouvrement aident les personnes qui font une demande dans le cadre du programme Ontario au travail, les bénéficiaires et les personnes à leur charge à obtenir un soutien financier des personnes légalement tenues de le fournir. Ils ont le pouvoir de recueillir et de divulguer les renseignements personnels nécessaires au déroulement d'instances relatives aux aliments et à l'exécution forcée des ententes, accords, ordonnances et jugements relatifs aux aliments.

### *Formation du personnel*

Les agents de prestation de services sont chargés d'assurer la formation du personnel sur la prestation des services d'aide à l'emploi et l'octroi de l'aide financière pour s'assurer qu'il est en mesure de mettre en œuvre les services d'une manière qui soit conforme à l'objet du programme et aux principes de prestation. La formation devrait notamment porter sur ce qui suit :

- connaissance et compréhension de la Loi, de ses règlements d'application et des directives d'orientation pour aider le personnel à prendre rapidement des décisions judicieuses concernant l'admissibilité et le non-respect et à déterminer les cas à risque élevé pour fins de suivi;
- connaissance de la collectivité locale, y compris des ressources disponibles, et des conditions du marché du travail local pour soutenir l'élaboration de plans d'emploi réalistes et les renvois fructueux des personnes qui participent au programme;
- techniques avancées de gestion de cas notamment la communication, la motivation et la négociation pour soutenir des évaluations précises de l'employabilité et un processus de planification fondé sur la collaboration qui incite les personnes qui participent au programme à s'engager dans le processus et qui reconnaît les compétences, l'expérience et la situation de chacun;
- développement communautaire et commercialisation pour favoriser l'établissement de relations efficaces avec le public et les partenaires des organismes sans but lucratif et du secteur privé qui maximisent les occasions offertes aux personnes qui participent au programme;
- utilisation de la technologie qui permet la saisie et la déclaration exactes des données.