

Objet : Mise à jour sur la modernisation de l'aide sociale et la transformation des services d'emploi

Numéro de dossier : ACS2023-CSS-GEN-017

Rapport présenté au Comité des services communautaires

le 24 octobre 2023

et au Conseil le 8 novembre 2023

Soumis le 2023-10-10 par Clara Freire, directrice générale, Services sociaux et communautaires

Personne-ressource : Stephanie Bordage, directrice (I) Services sociaux et d'emploi

613-580-2424, poste 12831, Stephanie.Bordage@Ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

Subject: Update: Social Assistance Modernization and Employment Services Transformation

File Number: ACS2023-CSS-GEN-017

Report to Community Services Committee on 24 October 2023

and Council 8 November 2023

Submitted on October 10, 2023 by Clara Freire, General Manager, Community and Social Services

Contact Person: Stephanie Bordage, Director (A), Employment and Social Services

613-580-2424, Ext. 12831, Stephanie.Bordage@Ottawa.ca

Ward: Citywide

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services communautaires recommande au Conseil de prendre connaissance du présent rapport.

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Community Services Committee recommend that Council receive this report for information.

RÉSUMÉ

Hypothèse et analyse

En février 2021, le gouvernement provincial a annoncé sa vision du nouveau système d'aide sociale en Ontario, laquelle prévoit une transformation des rôles provinciaux et municipaux liés à la prestation des programmes d'aide sociale. En octobre 2021, le Comité et le Conseil ont reçu le rapport [Mise à jour sur la modernisation, la transformation et l'intégration de l'aide sociale](#) (ASC2021-CSS-GEN-014), qui donnait un aperçu du plan du gouvernement provincial et des préparatifs mis en place à l'échelle locale.

Le présent rapport fait le point sur la mise en œuvre de trois grandes initiatives de transformation provinciales et souligne les changements apportés au modèle local de prestation de services afin de s'aligner sur la vision du gouvernement provincial concernant l'aide sociale, les services d'emploi et les priorités locales et d'obtenir le rendement attendu dont sera tributaire le financement du gouvernement provincial dans l'avenir. En outre, la mise en œuvre de la transformation des services d'emploi en Ontario entraîne pour Ottawa une réduction de 22 pour cent du financement de la prestation du programme en 2024. Ce rapport fait état des répercussions de la réduction du financement et présente des stratégies d'atténuation.

La vision du gouvernement provincial de la transformation de l'assistance sociale en Ontario repose sur un plan pluriannuel visant la création d'un système efficient, efficace et rationalisé qui est axé sur les besoins uniques des personnes et qui élimine les obstacles à l'emploi. Le gouvernement a mis l'accent sur trois volets de son programme de transformation :

Admission centralisée et automatisée

Les Ontariens et les Ontariennes qui ont besoin d'aide sociale présentent une demande en ligne ou par téléphone au moyen d'un processus centralisé et géré par la province assuré par l'Unité de la réception des demandes et de l'administration des prestations (URDAP). Les personnes qui déposent une demande se voient ensuite assigner un bureau local pour le suivi. Lors du lancement de l'URDAP, l'objectif était d'y traiter

70 pour cent de toutes les demandes d'aide d'Ontario au travail et d'en diriger 30 % vers les municipalités, laissant ainsi au personnel municipal plus de temps à consacrer aux services de soutien à la stabilité centrés sur la personne. Jusqu'à maintenant, l'URDAP n'a pas atteint l'objectif de 70 pour cent. Les gains d'efficacité et la réduction des tâches administratives attendus n'ont par conséquent pas été pleinement réalisés, et il y a aussi eu des répercussions sur l'expérience des résidents.

Des ajustements ont été apportés au modèle local d'admission des demandes de sorte à accorder la priorité aux résidents, à leurs besoins et à leur expérience de service tout en allégeant la charge de travail administratif du personnel afin de soutenir les activités à incidence élevée. Le personnel collabore régulièrement avec le gouvernement provincial pour lui faire part des expériences d'Ottawa quant au modèle d'admission centralisée et d'élaborer des solutions.

Transformation des services d'emploi

La transformation des services d'emploi (TSE) crée un modèle d'emploi intégré dans lequel tous les services d'emploi en Ontario, y compris ceux qui étaient jusque-là fournis par Ontario au travail (OT) et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), sont fournis par Emploi Ontario (EO). Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences a désigné des gestionnaires de système de services (GSS) qui sont responsables de la planification, de la conception et de la prestation des services d'emploi. Le gestionnaire de système de services pour la région d'Ottawa est WCG International Consultants Ltd.

À Ottawa, la transformation des services d'emploi sera mise en œuvre en janvier 2024, l'année 2023 étant une année de planification et de préparation. Le personnel a entretenu des rapports avec d'autres municipalités ayant pris part aux phases précédentes de la mise en œuvre de la transformation afin d'apprendre de leurs expériences. Il collabore aussi activement avec le gestionnaire de système de services en vue d'assurer la continuité des services d'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale au moment du lancement du nouveau modèle.

La Ville d'Ottawa joue deux rôles dans la transformation des services d'emploi : celui d'agent de prestation du programme Ontario au travail responsable de procéder à l'évaluation des bénéficiaires de l'aide sociale et de les aiguiller vers Emploi Ontario pour qu'ils obtiennent de l'aide dans le cadre des activités liées à l'emploi, puis celui de fournisseur de services d'Emploi Ontario dans le nouveau modèle d'emploi intégré.

Services de soutien à la stabilité centrés sur la personne

Ontario au travail demeure un programme axé sur l'emploi qui fournit une aide financière à court terme pour faciliter la transition à l'emploi et aider les personnes à devenir autonomes. Des données anecdotiques indiquent qu'environ 30 pour cent des clients d'Ontario au travail sont prêts à être aiguillés vers Emploi Ontario, tandis que les autres ont besoin de services de soutien ciblés axés sur leurs besoins pour les aider à se préparer à l'emploi.

Dans le nouveau système d'aide sociale, le rôle municipal est de fournir des services de soutien à la stabilité centrés sur la personne, ce qui comprend la gestion des cas et la navigation dans les systèmes. La municipalité doit fournir une aide globale en mettant les personnes en contact avec les services municipaux et communautaires appropriés pour satisfaire leurs besoins uniques, améliorer leur situation et éliminer les obstacles à l'emploi.

La province exige l'utilisation de l'Outil d'évaluation commun et plan d'action dans le nouveau modèle d'emploi. Le personnel d'Ontario au travail et d'Emploi Ontario aura recours à cet outil afin d'appuyer les services globaux, la planification de la gestion intégrée des cas, le suivi et l'atteinte des objectifs.

Les municipalités s'occuperont aussi de fournir des services de soutien à la stabilité centrés sur la personne et de l'aiguillage vers Emploi Ontario pour les adultes non handicapés qui font partie d'une cellule familiale bénéficiant du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Le personnel travaille avec le bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées d'Ottawa pour comprendre l'étendue de ce groupe de clients, élaborer un plan pour l'aiguillage aux Services sociaux et d'emploi et établir des processus opérationnels connexes en vue d'assurer des mesures de soutien coordonnées.

Planification du modèle de prestation de services

Les Services sociaux et d'emploi ont revu leur approche en matière de prestation de services afin de s'aligner sur la transformation de l'aide sociale et des services d'emploi et de favoriser la prestation de mesures de soutien et de services centrés sur la personne. Le secteur d'activité met au point des approches de prestation de services tout en veillant à ce que l'accès soit simple et à ce qu'il soit facile de se retrouver dans le système. Le modèle de prestation de services est toujours en évolution, mais certaines initiatives ont été mises en œuvre ou sont en cours, dont les suivantes :

- Création d'un modèle d'admission et de demande correspondant à l'approche d'admission centralisée et automatisée du gouvernement provincial
- Amélioration des services mobiles et d'intervention
- Élargissement des partenariats et des points de service
- Ouverture du Carrefour de services communautaires de la rue Catherine
- Utilisation d'un consentement intégré afin d'éliminer des obstacles et de faciliter l'accès aux services

Répercussions financières

Dans le cadre de la transformation des services d'emploi à Ottawa en janvier 2024, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires transférera une part du financement de la prestation du programme Ontario au travail au ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences.

La réduction du financement provincial équivaut à une réduction du budget de 22 pour cent (9,019 millions de dollars). Cette diminution est atténuée par la réorganisation et l'allègement de la structure de gestion au sein des Services sociaux et d'emploi ainsi que par le retrait du financement précédemment alloué pour la prestation de services d'emploi et d'aide financière de soutien à l'emploi aux résidents.

À partir de janvier 2024, les fournisseurs de services d'Emploi Ontario seront responsables du versement de soutien financier lié à l'emploi pour toutes les personnes qui bénéficient de leurs services, y compris les bénéficiaires de l'aide sociale. Ottawa a également réaffecté une somme de 1,5 million de dollars de l'ensemble du financement provincial pour l'établissement de prestations de soutien à la stabilité afin de venir en aide aux résidents qui ne sont pas encore prêts pour l'aiguillage vers Emploi Ontario. De plus, les autres prestations obligatoires et discrétionnaires d'Ontario au travail seront maximisées pour répondre aux besoins individuels en matière de soutien.

Les agents de prestation d'Ontario au travail ont toujours eu à atteindre des résultats définis par la province; l'incapacité d'atteindre les objectifs établis peut entraîner une réduction de 15 pour cent de la totalité du financement provincial de la prestation du programme. En 2024, le gouvernement provincial mettra en place de nouveaux résultats attendus et des cibles correspondantes qui refléteront les nouvelles responsabilités des municipalités dans le système d'aide sociale. Comme 2024 est considérée comme une année de transition, aucune pénalité financière ne sera appliquée au financement d'Ontario au travail si les objectifs ne sont pas atteints au

cours de la première année.

Consultations publiques et commentaires

Les Services sociaux et d'emploi ont consulté des partenaires du milieu et des résidents ayant une expérience vécue à mesure que progressait le plan de modernisation et de transformation de l'aide sociale.

En 2021, un Groupe consultatif communautaire sur l'aide sociale a été mis sur pied, formé de 32 membres représentant des organisations communautaires partenaires de différents secteurs. Ces derniers ont fait part de leur expertise et d'une perspective d'ensemble afin d'orienter l'élaboration du modèle de prestation de services. Le personnel continue de collaborer avec les membres du groupe et les tient au courant des progrès réalisés à l'échelle locale ainsi que de la vision provinciale.

Au cours de l'été 2023, le personnel a fait appel à un large éventail de partenaires afin de cerner les possibilités de colocalisation et de sonder l'intérêt pour un élargissement des services mobiles et d'intervention. Des discussions se tiendront avec les parties intéressées à l'automne 2023.

En août 2023, un sondage accessible en sept langues a été lancé auprès des personnes bénéficiant des programmes des Services sociaux et d'emploi afin que leurs expériences puissent guider l'évolution continue du modèle de prestation de services.

CONTEXTE

En octobre 2021, le Comité et le Conseil ont reçu le rapport [Mise à jour sur la modernisation, la transformation et l'intégration de l'aide sociale](#) (ASC2021-CSS-GEN-014). Ce rapport donnait un aperçu du plan du gouvernement provincial concernant la transformation de la prestation de l'aide sociale en Ontario, comme décrit dans le document sur sa vision intitulé « [Relance et renouvellement : la vision ontarienne de la transformation de l'aide sociale](#) », ainsi que des travaux en cours pour se préparer aux initiatives de transformation et au programme de modernisation.

Il existe deux programmes d'aide sociale en Ontario :

- Ontario au travail (OT) : Administré par les municipalités, le programme Ontario au travail offre des services d'emploi et de l'aide financière à court terme aux personnes dans le besoin;
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) : Administré par le gouvernement de l'Ontario, ce programme vient en aide aux résidents en

situation de handicap qui ont besoin d'une aide financière à plus long terme et de mesures de soutien à l'emploi, dans la mesure du possible.

La vision du gouvernement provincial consiste à créer un système de services sociaux efficient, efficace et rationalisé qui est axé sur les besoins uniques de chaque personne et élimine les obstacles à l'emploi et à l'autonomie. Le plan pluriannuel prévoit :

- des changements aux processus, aux politiques et aux technologies pour améliorer l'expérience des clients, faciliter la navigation dans les services et réduire les tâches administratives de sorte que le personnel municipal puisse se concentrer sur les services centrés sur la personne à incidence élevée;
- la modification des rôles de la province et des municipalités dans la prestation de l'aide sociale afin de rationaliser l'exécution des fonctions clés et de les harmoniser de la façon la plus logique.

Le gouvernement provincial s'est engagé à concrétiser sa vision d'un système d'aide sociale transformé en Ontario et concentre ses efforts de transformation sur ce qui suit :

- Admission centralisée et automatisée : La centralisation des composantes d'admissibilité financière et de versement d'OT et du POSPH au sein du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;
- Transformation des services d'emploi : L'adoption d'un modèle d'emploi intégré pour répondre aux besoins des chercheurs d'emploi, des entreprises et des communautés en Ontario. Tous les services d'emploi, y compris ceux qui étaient jusque-là assurés par OT et le POSPH, seront fournis par Emploi Ontario (EO) et administrés par des gestionnaires de système de services (GSS) régionaux, de sorte qu'il n'y ait qu'un seul système d'emploi;
- Services de soutien à la stabilité centrés sur la personne : Ce rôle assumé par la municipalité comprend la gestion des cas et la navigation dans les systèmes afin d'aider et de préparer les bénéficiaires de l'aide sociale à participer aux services d'emploi et à travailler.

Le présent rapport fait le point sur ces initiatives de transformation à Ottawa, y compris sur les répercussions financières et les autres répercussions. Il met aussi en lumière les changements qui sont apportés au modèle local de prestation de services pour l'harmoniser au nouveau rôle municipal dans la prestation de l'aide sociale et assurer un accès adapté et simplifié aux services pour les résidents dans le besoin.

ANALYSE

Admission centralisée et automatisée

Dans le cadre de son plan visant à rationaliser les fonctions principales du système d'aide sociale et à les harmoniser de la façon la plus logique, le gouvernement provincial centralise les composantes d'admissibilité financière et de versement d'OT et du POSPH sous la responsabilité du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC).

Dans un premier temps, il y a eu la mise en place d'un prototype de modèle d'admission centralisée et automatisée en 2020, ce qui incluait le lancement de l'Unité de la réception des demandes et de l'administration des prestations (URDAP). Les Ontariens et les Ontariennes ayant besoin d'aide sociale présentent une demande en ligne ou par téléphone au moyen de l'URDAP. Le modèle utilise une approche d'admissibilité fondée sur le risque et vise à accélérer les décisions en matière d'admissibilité ainsi que le versement des premières prestations d'aide sociale. Les bénéficiaires se voient ensuite assigner un bureau local pour le suivi. Les demandes plus complexes et à risque plus élevé, comme celles de personnes en situation de crise ou ayant besoin de services d'interprétation, continuent d'être dirigées vers le bureau local d'OT aux fins d'évaluation.

Lors du lancement de l'URDAP, l'objectif était d'y traiter 70 pour cent de toutes les demandes d'aide d'OT et d'en diriger 30 % vers les municipalités. Cet objectif reflétait la volonté de réduire les tâches administratives à l'échelon municipal afin que le personnel puisse se concentrer sur son rôle de soutien à la stabilité centré sur la personne.

Expérience locale

Ottawa a commencé à participer au modèle d'admission centralisée et automatisée en avril 2021 et a travaillé en collaboration avec le ministère pour atteindre les objectifs visés. Jusqu'à maintenant, les efficacités et la réduction des tâches administratives n'ont pas été pleinement réalisées.

L'URDAP ne traite pas encore 70 pour cent des demandes. En 2022, le personnel municipal d'Ottawa a traité 78 pour cent des demandes d'aide d'OT; cette année, il en a traité 78 pour cent en date d'août 2023.

L'expérience des résidents a aussi été affectée. Le processus en deux étapes force les résidents à répéter leur histoire à plusieurs intervenants et crée de la confusion quant au principal point de contact. De nombreuses personnes attendent plus longtemps pour qu'une décision d'admissibilité soit prise (plus que la norme de service provinciale de quatre jours) et que leur première prestation soit versée. Des erreurs de décisions

d'admissibilité des demandes ont également touché certains résidents, entraînant des versements insuffisants ou excédentaires et aggravant parfois des situations de crise.

La rétroaction des résidents et du personnel a permis d'apporter des ajustements au modèle local de demande et d'admission afin d'accorder la priorité aux résidents, à leurs besoins et à leur expérience de service et de réduire la charge de travail administratif des membres du personnel pour leur permettre d'approfondir les relations et de fournir des services de soutien à la stabilité centrés sur la personne.

Le personnel collabore régulièrement avec le gouvernement provincial de différentes façons afin de faire connaître l'expérience d'Ottawa en ce qui a trait au prototype d'admission centralisée et automatisée et de trouver des solutions. Cette collaboration se fait collectivement avec nos partenaires municipaux par l'intermédiaire de l'Association des services de bien-être des municipalités de l'Ontario (ASSMO) et du MESSC directement dans le cadre de réunions de projet. Le gouvernement provincial continue de recueillir de la rétroaction et d'ajuster le modèle centralisé.

Transformation des services d'emploi

Le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences met en œuvre la TSE et crée un modèle d'emploi intégré dans lequel EO est responsable de la prestation de tous les programmes et services d'emploi de la province. Le modèle intègre également les programmes d'aide sociale et d'aide à l'emploi qui faisaient jusque-là partie du mandat d'OT et du POSPH.

La vision pour la TSE est d'avoir un système de services d'emploi axé sur les résultats qui est sensible à la réalité locale et répond aux besoins variés des employeurs et des chercheurs d'emploi pour tout le spectre de préparation à l'emploi. Les résultats attendus comprennent ce qui suit :

- la clientèle diversifiée obtient les services et le soutien appropriés en temps opportun;
- les employeurs trouvent des travailleurs possédant les compétences requises;
- les clients trouvent un emploi et le conservent;
- les clients ont moins besoin de l'aide sociale;
- le système est viable, efficient et fondé sur le rendement, et rend compte des résultats.

La planification, la conception et la prestation des services d'emploi est la responsabilité des GSS régionaux qui sont désignés par le ministère au moyen d'un concours.

Comme on l'a annoncé au début de l'année 2023, WCG International Consultants Ltd (WCG) est le GSS pour le secteur d'Ottawa.

Le gouvernement provincial a entrepris la mise en œuvre de la TSE par phases en commençant par trois régions prototypes en 2019. Ottawa fait partie de la deuxième phase, et la transition sera effectuée en janvier 2024. L'année 2023 constitue une année de planification et de préparation pour le GSS et les Services sociaux et d'emploi (SSE). Le personnel a entretenu des rapports avec les municipalités faisant partie des phases précédentes en vue d'apprendre de leurs expériences. Il collabore aussi activement avec le GSS durant cette période de transition afin d'assurer la continuité des services d'emploi pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

La Ville d'Ottawa joue deux rôles dans la TSE : celui d'agent de prestation du programme OT responsable de procéder à l'évaluation des bénéficiaires de l'aide sociale et de les aiguiller vers EO pour qu'ils obtiennent de l'aide dans le cadre des activités liées à l'emploi, puis celui de fournisseur de services d'EO dans le nouveau modèle d'emploi intégré.

Centre d'Emploi Ontario de la Ville d'Ottawa

Il y a neuf fournisseurs de services d'EO à Ottawa, qui ont pour mandat d'aider les Ontariens et les Ontariennes à trouver un emploi durable et de fournir un point d'accès unique aux programmes et aux services de formation et d'emploi destinés aux particuliers et aux employeurs. La Ville d'Ottawa est un fournisseur de services d'EO depuis 2010. Son point de service principal est situé au 370, rue Catherine, avec le Centre de services sociaux et d'emploi et le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine. On trouve également un emplacement satellite au Centre de services sociaux et d'emploi situé au centre commercial Beacon Hill sur le chemin Ogilvie.

Emploi Ontario est entièrement financé par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences. Son budget 2023-2024 est de 2,289 millions de dollars, ce qui couvre les coûts administratifs et opérationnels ainsi que les services de soutien aux clients et aux employeurs.

Chaque année, les fournisseurs de services d'EO présentent au ministère un plan d'affaires incluant le budget et les objectifs du programme. La réalisation des objectifs établis est une considération essentielle pour demeurer un fournisseur de services d'EO. Le plan d'affaires d'EO et le budget 2024-2025 ont été soumis au GSS en septembre, et le budget devrait être confirmé en octobre 2023.

Pour 2024 et les années qui suivront, le financement d'EO consistera en une combinaison de fonds fondés sur le rendement, de fonds opérationnels fixes et d'aides financières liées à l'emploi pour les résidents et les employeurs. Le personnel s'attend à ce que la Ville d'Ottawa soit approuvée comme fournisseur de services d'EO en 2024 étant donné son expérience et son bon dossier en matière de prestation efficace de services d'emploi aux résidents. Plus particulièrement, le centre d'EO de la Ville d'Ottawa possède de l'expérience dans la prestation de services d'emploi à des personnes recevant de l'aide sociale et la prestation de soutien aux personnes confrontées à des obstacles complexes à l'emploi et à l'autonomie financière.

Services de soutien à la stabilité centrés sur la personne

Même si la prestation de services d'emploi ne fait plus partie de son mandat, OT demeure un programme axé sur l'emploi qui fournit de l'aide financière à court terme et facilite la transition vers l'emploi et l'autonomie.

Les bénéficiaires de l'aide sociale sont susceptibles de faire face à de nombreux obstacles à l'emploi, notamment en ce qui concerne le manque de logements abordables, l'insécurité alimentaire, la santé, la santé mentale et les dépendances, l'absence d'expérience de travail récente et les barrières linguistiques.

Des données anecdotiques des municipalités qui utilisent maintenant le nouveau modèle d'emploi intégré indiquent qu'environ 30 pour cent des clients d'OT sont prêts à être aiguillés vers EO. D'autres ont besoin de services de soutien à la stabilité centrés sur la personne pour les aider à se préparer à l'emploi, tandis que certains ont besoin d'une combinaison des deux.

Le personnel d'OT sera responsable d'offrir des services de gestion des cas et de navigation dans les systèmes qui permettent de mettre les personnes en contact avec les ressources et les services municipaux et communautaires répondant à leurs besoins uniques. Les services de soutien à la stabilité centrés sur la personne visent à améliorer la situation d'une personne en :

- répondant à ses besoins afin d'accroître son autonomie;
- la mettant en contact avec sa communauté;
- lui permettant de prendre part à des services d'emploi et éventuellement de travailler.

Ces mesures de soutien et services globaux concernent les aspects suivants :

- Crise et sécurité : soutien financier, logement, résolution de crise;

- Santé : accès aux mesures de soutien et aux prestations liées à la santé, y compris la santé mentale et les dépendances;
- Aptitudes à la vie quotidienne : autonomie, éducation, alphabétisation, numératie et soutien linguistique;
- Mesures de soutien communautaires : accès à des services de garde d'enfants, services d'immigration et d'établissement, liens culturels, soutien juridique et accès à la justice.

Par le passé, dans la prestation des programmes d'aide sociale, le personnel s'occupait de la gestion des cas et de la navigation dans les systèmes, mais il lui incombait aussi de déterminer l'admissibilité financière des demandeurs et d'aider les résidents à trouver un emploi. La redéfinition de l'étendue des responsabilités a mené à des mesures pour :

- améliorer les partenariats communautaires afin de soutenir les services intégrés et globaux;
- élaborer un modèle de prestation de services qui s'articule autour des priorités de la communauté et de notre rôle de prestation de services de soutien centrés sur la personne tout en renforçant la capacité du personnel de se concentrer sur les activités à incidence élevée;
- fournir au personnel une formation sur les principes des services de soutien centrés sur la personne et le renseigner sur les organismes et les services en place dans notre communauté.

Les membres du personnel sont bien outillés pour assumer ce rôle simplifié au sein d'un cadre de soutien à la stabilité centré sur la personne.

Outil d'évaluation commun et plan d'action

L'Outil d'évaluation commun et plan d'action est un outil exigé par le gouvernement provincial qui sera utilisé par le personnel d'OT et d'EO dans le nouveau modèle d'emploi afin d'appuyer la planification de la gestion intégrée des cas, le suivi et l'atteinte des objectifs.

Il s'agit d'un questionnaire servant à déterminer les compétences et les forces de chacun et à évaluer ses besoins en matière de soutien centré sur la personne. Le plan d'action définit les mesures que la personne prendra pour répondre à ses besoins en matière de stabilisation ou atteindre ses objectifs en matière d'emploi.

Lorsque l'évaluation permet de conclure qu'une personne est prête pour l'aiguillage, cette dernière commencera à recevoir des services de soutien à l'emploi par un

fournisseur de services d'EO. L'Outil d'évaluation commun et plan d'action vient appuyer la gestion intégrée des cas entre le personnel d'OT et d'EO et constituera un élément clé pour offrir des services globaux continus et aider ainsi les personnes à atteindre leurs objectifs.

Membres de la famille adultes bénéficiant du POSPH

Avant la transformation des services d'emploi, les adultes non handicapés faisant partie d'une cellule familiale bénéficiaire du POSPH étaient aiguillés vers OT pour avoir accès à des programmes d'aide à l'emploi. Ces personnes seront désormais aiguillées vers OT pour remplir l'Outil d'évaluation commun, recevoir des services de gestion des cas et des services de soutien centrés sur la personne et être aiguillées vers EO au moment opportun. Le personnel a commencé à travailler avec le bureau du POSPH d'Ottawa pour comprendre l'étendue de ce groupe de clients, élaborer un plan pour l'aiguillage aux SSE et établir des processus opérationnels connexes en vue d'assurer des mesures de soutien coordonnées.

Planification du modèle de prestation de services

Les SSE ont revu leur approche de prestation de services afin de s'aligner sur la transformation des services d'emploi et de l'aide sociale, de bien réussir dans leurs fonctions de prestation de services et de mesures de soutien centrés sur la personne et d'obtenir le rendement attendu dont sera tributaire le financement du gouvernement provincial dans l'avenir. Le secteur d'activité met au point des approches de prestation de services en veillant à ce que l'accès soit simple et à ce qu'il soit facile de se retrouver dans le système, puis à ce que les résidents puissent obtenir des services à l'endroit et au moment où ils en ont le plus besoin. Voici des exemples d'initiatives mises en œuvre ou en cours :

- Amélioration des services mobiles et d'intervention : Une équipe d'OT fournit des mesures de soutien, des programmes et des services centrés sur la personne directement aux résidents dans la communauté. En moyenne, cette équipe sert 185 résidents chaque mois à 13 endroits dans la communauté. La rétroaction de nos partenaires est positive et d'autres organismes demandent la visite de l'équipe à leur emplacement.
- Élargissement des partenariats et des points de service : Sensibilisation et mobilisation des partenaires de la communauté afin de cerner des possibilités de colocaliser nos services, d'élargir nos services mobiles et d'intervention ou d'accueillir les services de nos partenaires dans les bureaux des SSE. Ces

possibilités augmenteront la disponibilité des programmes et des services dans toute la ville et en faciliteront l'accès aux résidents.

- Carrefour de services communautaires de la rue Catherine : En 2023, le Carrefour a reçu plus de 2 000 visites de résidents chaque mois. Le Carrefour offre des services municipaux et communautaires coordonnés et intégrés dans un point central. Actuellement, le Carrefour collabore avec sept organismes communautaires qui offrent leurs services sur place, notamment le centre alimentaire communautaire du centre-ville, qui a intégré le Carrefour en mai 2023, élargissant ainsi l'accès à la nourriture et aux ressources alimentaires aux résidents du centre-ville.
- Prototype de consentement intégré : La Direction générale des services sociaux et communautaires (SSC) met en place un prototype de consentement intégré afin d'améliorer l'échange de renseignements communs entre ses différents programmes, d'éliminer les obstacles et de faciliter l'accès aux services.

Le modèle de prestation de services continue d'évoluer et nous veillons à maintenir une approche souple nous permettant de nous ajuster tout au long de la concrétisation de la vision du gouvernement provincial sur la modernisation de l'aide sociale.

Financement et résultats attendus

Dans le cadre de la TSE à Ottawa, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires transférera au ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences une part du financement de la prestation du programme OT qui était allouée à la prestation de services d'emploi. Le financement de la prestation du programme est une combinaison de financement provincial à 100 pour cent et de partage des coûts 50/50 avec la municipalité. Ce financement est utilisé pour les coûts d'administration du programme ainsi que pour les prestations d'emploi versées aux bénéficiaires de l'aide sociale afin de soutenir leurs objectifs d'emploi. En 2023, le financement provincial s'élevait à 41 millions de dollars.

Le financement provincial sera réduit de 22 pour cent (9,019 millions de dollars) à partir de janvier 2024. Cette diminution est atténuée au moyen de plusieurs stratégies, dont la révision et l'allègement de la structure de gestion au sein des SSE ainsi que le retrait du financement précédemment alloué pour la prestation de services d'emploi et d'aide financière de soutien à l'emploi aux résidents.

L'aide financière de soutien à l'emploi, versée aux résidents dans le cadre des services d'emploi d'OT, favorise l'élimination d'obstacles pour la réalisation des objectifs d'emploi. Cette aide peut comprendre des fonds pour payer les coûts de transport, les

vêtements et les soins corporels, les livres ou les frais de scolarité, par exemple. À partir de janvier 2024, les fournisseurs de services d’EO seront responsables du versement d’une aide financière à l’emploi pour toutes les personnes qui bénéficient de leurs services, y compris les bénéficiaires de l’aide sociale.

En vue d’atténuer les répercussions de ce changement pour les résidents, Ottawa a réaffecté une somme de 1,5 million de dollars de l’ensemble du financement provincial pour l’établissement de prestations locales de soutien à la stabilité afin de venir en aide aux résidents qui ne sont pas encore prêts pour l’aiguillage vers EO. De plus, les autres prestations obligatoires et discrétionnaires d’OT, y compris une prestation de participation centrée sur la personne, seront maximisées pour répondre aux besoins individuels en matière de soutien.

Tableau 1 : Coordination des prestations

Exemples : Ontario au travail – prestations d’aide sociale	Exemples : Emploi Ontario – aide financière à l’emploi
<ul style="list-style-type: none"> • Allocation mensuelle pour les besoins essentiels et le logement • Allocation de régime alimentaire spécial • Aide au logement • Prestations relatives à la santé (p. ex. médicaments, soins dentaires d’urgence, soins de la vue) • Transport pour des raisons médicales • Prestations provinciales de participation centrées sur la personne • Prestations locales de soutien à la stabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Vêtements, soins corporels, fournitures et équipement pour le travail • Frais de certification • Coûts de formation de courte durée • Services de garde d’enfants d’urgence ou occasionnels • Transport pour des activités liées à l’emploi • Traduction de documents scolaires internationaux

Cadre de financement fondé sur le rendement, résultats et cibles

Les agents de prestation d’OT ont toujours eu à atteindre des résultats définis par la province; l’incapacité d’atteindre les cibles fixées peut entraîner une réduction de 15 pour cent de la totalité du financement de la prestation du programme provincial. Le gouvernement provincial a établi de nouveaux résultats en matière de rendement qui

reflètent notre responsabilité de soutenir les résidents dans leur parcours vers l'emploi. Ces résultats en matière de rendement sont les suivants :

- Exigences en matière de participation : OT et adultes non handicapés bénéficiant du POSPH :
 - Plan d'action en place
 - Aiguillage vers EO
- Aiguillages effectués vers EO
- Intégration du marché du travail : sorties du programme OT pour intégrer le marché du travail
- Retours vers OT : cas sortants ne retournant pas dans le programme dans un délai d'un an

Les nouveaux résultats en matière de rendement et les cibles correspondantes seront adoptés et évalués à partir de 2024. Toutefois, 2024 est considérée comme une année de transition et aucune pénalité financière ne sera appliquée au financement d'OT si les objectifs ne sont pas atteints au cours de la première année. Aucun renseignement supplémentaire sur le cadre de financement provincial n'a été communiqué pour l'instant.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée aux recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Il n'y a pas de commentaires des conseillers de quartier puisqu'il s'agit d'un rapport qui concerne l'ensemble de la Ville.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Sans objet pour le moment

CONSULTATIONS

Les SSE ont consulté des partenaires du milieu et des résidents ayant une expérience vécue à mesure que progressait le plan de modernisation et de transformation de l'aide sociale.

En 2021, un Groupe consultatif communautaire sur l'aide sociale a été mis sur pied, formé de 32 membres représentant des organisations communautaires partenaires de différents secteurs. Ces derniers ont fait part de leur expertise et d'une perspective d'ensemble afin d'orienter l'élaboration du modèle de prestation de services. Bien que la fonction officielle du groupe soit terminée, le personnel continue de collaborer avec ses membres et les tient au courant des progrès réalisés à l'échelle locale ainsi que de la vision provinciale.

Au cours de l'été 2023, le personnel a communiqué avec un vaste éventail de partenaires de la communauté afin de cerner des possibilités de colocalisation des services, d'élargir nos services mobiles et d'intervention ou d'accueillir les services de nos partenaires dans les bureaux des SSE. Des discussions se tiendront avec les parties intéressées à l'automne 2023 pour éclairer de nouvelles occasions de partenariat et l'élargissement de nos programmes et services dans la communauté.

En août 2023, un sondage accessible en sept langues a été lancé auprès des personnes bénéficiant des programmes des SSE afin que leurs expériences puissent guider l'évolution continue du modèle de prestation de services. Ce sondage sert à évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du modèle de prestation de services ainsi qu'à déterminer leurs préférences quant à la forme des services reçus et le lieu où ils les reçoivent.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

La vision à la base de la transformation et de la modernisation de l'aide sociale en Ontario consiste à mettre en place un réseau d'aide sociale simplifié qui met les personnes au cœur des préoccupations et dans lequel tous les prestataires de services travaillent main dans la main pour soutenir les résidents afin qu'ils aient accès aux services quand et où ils en ont besoin.

Le rôle municipal dans la prestation de l'aide sociale en Ontario s'appuie sur l'offre de mesures de soutien centrées sur la personne et sur une étroite collaboration avec les résidents, dont de nombreuses personnes en situation de handicap, afin d'éliminer les obstacles qui entravent leur bien-être, leur accès à l'emploi et leur autonomie.

Aux SSE, l'approche de prestation de services actuelle tient compte de l'expérience des résidents, ce qui englobe la facilité de navigation et une entière accessibilité :

- Les services sont offerts virtuellement, par téléphone ou en personne, au choix des résidents;
- Des services mobiles amènent le personnel à travailler dans la communauté, plus près du lieu du domicile des résidents, où ils sont plus à l'aise;
- Les résidents peuvent choisir de quelle manière ils reçoivent des services, ainsi que quand et où ils les reçoivent;
- Le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine offre des services municipaux et communautaires intégrés et globaux en un seul et même endroit facile d'accès;
- Des options de services numériques sont accessibles pour améliorer l'expérience des résidents en facilitant la navigation et en favorisant l'accessibilité (par exemple, les cartes de paiement rechargeables, les services en ligne MesPrestations et les stratégies sans papier).

En ce qui concerne la TSE, le ministère a des normes et des attentes à l'égard du GSS pour la prestation de services aux personnes handicapées, y compris l'établissement de normes de service, la tenue de discussions sur la participation au marché du travail et la collaboration avec des organismes qui s'occupent des personnes handicapées et des employeurs afin d'améliorer les résultats en matière d'emploi.

En outre, le personnel des SSE a suivi la formation « LAPHO : l'accessibilité pour tous », qui traite des exigences législatives relatives à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Par conséquent, les membres du personnel appliqueront les principes de cette formation dans le cadre de leur travail à mesure que le modèle de prestation de services continue d'évoluer.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Aucune répercussion sur la gestion des actifs n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES

Aucune répercussion climatique n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS EN MATIÈRE DE DÉLÉGATION DE POUVOIRS

En vertu de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*, le ministre des Services sociaux et communautaires doit désigner, pour chaque zone géographique de la province, un agent de prestation des services pour appliquer la loi et fournir de l'aide sociale dans cette zone. L'agent de prestation des services nomme un administrateur pour superviser l'application de la loi. La Ville d'Ottawa, en vertu de l'article 5 de l'Annexe D du *Règlement sur la délégation de pouvoirs* (n° 2023-002), délègue les fonctions d'administrateur aux termes de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* au directeur général ou à la directrice générale, Services sociaux et communautaires, et au directeur général ou à la directrice générale, Services sociaux et d'emploi.

De plus, l'article 5 autorise le directeur général ou la directrice générale, Services sociaux et d'emploi, ainsi que le ou la gestionnaire de programme, Direction de la stratégie d'emploi, à conclure avec l'administration fédérale ou provinciale des ententes relatives aux services sociaux et d'emploi qui sont conformes au mandat de la Direction générale et qui n'entraînent pour la Ville aucuns frais, à l'exception des frais de fonctionnement et d'administration connexes prévus dans les budgets approuvés.

RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES

Aucune répercussion financière n'est associée aux recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

Il n'y a aucune répercussion environnementale associée aux recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LES GENRES ET L'ÉQUITÉ

Les SSE continuent d'utiliser une approche d'équité, d'inclusion et de réconciliation pour se préparer à leur nouveau rôle dans la prestation de l'aide sociale et l'évolution de leur modèle de prestation de services, en veillant à ce que tous les résidents aient accès à des services adaptés à la culture, efficaces et opportuns.

Dans la prestation de services de soutien à la stabilité centrés sur la personne ainsi que dans tous les programmes et services, les SSE adoptent une approche centrée sur le client qui :

- met la personne au cœur de toutes les interactions;
- reconnaît, respecte et met à profit les connaissances, les expériences et les capacités individuelles;
- cherche à équilibrer les différences de pouvoir qui existent entre les fournisseurs et les bénéficiaires de services;
- tient compte des traumatismes pour accroître les sentiments de sécurité et de confiance et favoriser l'établissement de liens et de relations.

Les SSE ont fait appel et continuent de faire appel à divers organismes communautaires de différents secteurs pour :

- faire connaître la vision du gouvernement provincial de l'aide sociale en Ontario;
- orienter l'élaboration du modèle local de prestation de services;
- cerner les possibilités de collaboration permettant d'éliminer des obstacles et d'améliorer l'accès aux services afin de répondre aux besoins de tous les résidents d'Ottawa.

Cela inclut des organismes qui fournissent des services liés au logement et à la lutte contre l'itinérance, à la garde d'enfants, aux enfants et aux familles, à la sécurité alimentaire, aux services d'établissement pour les nouveaux arrivants, aux centres de santé et de ressources communautaires, aux programmes pour les jeunes, aux services aux francophones et aux services aux Autochtones.

De plus, les SSE font partie du Comité consultatif sur le leadership en matière d'employabilité des Autochtones, parrainé par Centraide, et sont donc sensibilisés aux besoins en matière d'emploi dans le milieu des Autochtones ainsi qu'aux approches culturellement appropriées et nécessaires à la prestation de services d'emploi.

En ce qui a trait à la TSE, le ministère compte travailler avec des partenaires pour définir des indicateurs de rendement clés propres aux personnes noires et de couleur. En outre, le GSS pour l'emploi s'est engagé à s'assurer que son organisme et ses fournisseurs de services d'emploi sont formés et tenus à jour au sujet des compétences culturelles autochtones afin de bâtir des partenariats avec des organisations autochtones et de veiller à ce que les résidents autochtones soient aiguillés vers l'organisme autochtone de leur choix pour obtenir des services.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Le personnel continue d'évaluer les risques financiers et en matière de prestation de services à mesure que la transformation et la modernisation de l'aide sociale sont mises en œuvre. Les risques sont gérés par le personnel approprié.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée aux recommandations du présent rapport.

À mesure que le modèle de prestation de services de l'aide sociale évolue, les besoins uniques des résidents des zones rurales sont pris en considération et les fournisseurs de services s'engagent dans des occasions de partenariats afin d'assurer un accès simplifié aux services pour les résidents des zones rurales. Tous les résidents d'Ottawa ont accès à l'aide sociale et aux services de soutien à la stabilité centrés sur la personne, y compris ceux qui vivent dans les zones rurales.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée aux recommandations du présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le présent rapport est lié à la priorité stratégique suivante : Une ville avec des logements abordables qui est plus vivable pour tous. Plus particulièrement, il est lié à l'objectif stratégique n° 6 : Simplifier l'accès aux services sociaux pour aider les personnes dans le besoin, notamment avec le logement, l'emploi et les services de garde d'enfants.

SUITE À DONNER

Le personnel donnera suite aux directives qu'il recevra de la part du Comité à la suite de la présentation de ce rapport d'information.