



Rapport de l'Ombudsman

Rétablir l'équité

**Enquête sur l'expérience des parents et des tuteur(trice)s
ayant la garde qui se sont vu refuser des prestations
au titre des programmes de paiements directs
du ministère de l'Éducation entre janvier 2020 et mars 2023**

**Barbara Finlay
Ombudsman intérimaire de l'Ontario**

Juin 2026

Constitutrices

Directrice, équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman

Domonie Pierre

Enquêteuse principale

Dahlia Phillips

Enquêteuses

Clara Milde

Emily Dutil

Emma Holland

Karyna Pavlenko

Avocate générale

Joanna Bull

Avocate

Iris Graham

Table des matières

Résumé analytique.....	5
Enquête : portée et déroulement.....	7
Terminologie.....	7
Les cinq programmes de paiement direct	8
Premier programme : Soutien aux parents (du 15 janvier au 26 juin 2020).....	8
Deuxième programme : Soutien aux familles (du 6 avril au 31 août 2020).....	9
Troisième programme : Soutien aux apprenant(e)s (du 30 novembre 2020 au 8 février 2021)	10
Quatrième programme : Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 (du 31 mars au 17 mai 2021)	10
Cinquième programme : Plan de l'Ontario pour le rattrapage (du 20 octobre 2022 au 31 mars 2023).....	11
L laissés pour compte	12
Construire l'avion en plein vol	13
Aucune mesure de protection, aucune vérification.....	15
Persister avec un système défaillant	16
Mêmes programmes, mêmes problèmes	19
Mécanisme d'acheminement des plaintes inadapté et inefficace.....	22
Ligne d'assistance impuissante	22
Des plaintes acheminées, au palier supérieur sans réponse.....	24
Réponses inutiles et absence de recours	25
Ni appel ni mesure corrective	27
Préparation du prochain programme de paiement direct	28
Avis	29
Recommandations	30
Réponse.....	32

Résumé analytique

- 1 Entre le début de 2020 et le printemps 2023, le ministère de l'Éducation a instauré cinq programmes de paiements directs destinés à fournir de l'aide financière aux parents et aux tuteur(trice)s d'enfants et de jeunes dont les études ont été perturbées, d'abord par des interruptions de travail, puis par des fermetures prolongées et répétées d'écoles en raison de la pandémie de COVID-19. Il a, au titre de ces programmes, versé plus de 2 milliards de dollars en fonds publics.
- 2 Quelques semaines seulement après le lancement du premier programme en janvier 2020, notre Bureau a commencé à recevoir des plaintes de parents ayant la garde et de tuteur(trice)s dont la demande d'aide financière avait été refusée parce qu'une autre personne avait déjà reçu l'argent dans le cadre du programme. Les plaintes ont continué durant les quatre versions suivantes du programme. Parmi les personnes à l'origine des plaintes, certaines avaient la garde exclusive des enfants et des jeunes dont elles s'occupaient; d'autres avaient obtenu une ordonnance interdictive contre l'autre partie. Plusieurs ont découvert qu'elles ne pouvaient pas recevoir d'aide financière parce que des membres de la parenté ou même, dans certains cas, des étranger(ère)s ne s'occupant même pas des enfants ou des jeunes l'avaient déjà demandée.
- 3 Entre 2020 et 2023, nous avons reçu plus de **200** plaintes de parents et de tuteur(trice)s concernant les cinq programmes d'aide financière. Nous avons lancé cette enquête pour déterminer comment des centaines de parents et de tuteur(trice)s ayant la garde se sont retrouvé(e)s dans l'impossibilité de récupérer l'argent destiné aux enfants dont ils(elles) s'occupaient parce qu'une autre personne l'avait déjà reçu.
- 4 Liz, mère monoparentale ayant la garde exclusive de ses cinq enfants d'âge scolaire, a présenté une demande à l'un des programmes. L'aide lui a été refusée au motif que le père de deux des enfants avait déjà présenté une demande, bien qu'il n'ait eu aucun contact avec eux(elles) depuis des années¹.
- 5 Adrian, parent gardien d'un jeune garçon ayant des besoins particuliers, a lui aussi présenté une demande au titre de l'un des programmes. L'aide lui a été refusée parce que son ancienne conjointe, qui n'avait pas la garde de l'enfant, avait déjà demandé et obtenu les fonds.
- 6 L'aide financière destinée aux sept enfants de Sarah a été perçue par son ancien conjoint, alors qu'il ne bénéficiait que d'un droit de visite limité et qu'il n'était le père que de quatre des sept enfants.

¹ Les noms mentionnés dans le présent rapport ont été modifiés à des fins de protection de la vie privée.

- 7** Lorsqu'ils(elles) se plaignaient auprès du Ministère, ces parents et tuteur(trice)s recevaient une réponse générique dans laquelle on leur indiquait ne pas pouvoir intervenir dans les affaires de garde. On leur conseillait de tenter de récupérer eux(elles)-mêmes l'argent, sans leur révéler qui l'avait touché. Cette réponse était identique pour les cinq programmes, même en cas de séparation ou d'antécédents de violence familiale.
- 8** Il convient de noter que le premier programme a été instauré pendant une interruption de travail et que les autres l'ont été durant l'urgence sanitaire associée à la COVID-19. Dans l'ensemble, ces programmes ont permis de verser des milliards de dollars aux familles admissibles à un moment où beaucoup de personnes avaient besoin d'aide financière.
- 9** Cependant, comme l'a révélé notre enquête, ces programmes ont souffert d'un manque de planification et ont été marqués par des problèmes qui se sont répétés d'une version à l'autre. Des centaines de familles se sont vu refuser des prestations auxquelles elles avaient droit. Le Ministère ne connaît pas le montant exact de ces erreurs, car il n'a pas cherché à suivre les fonds indûment versés.
- 10** Les courts délais dans lesquels les programmes ont été conçus et mis en œuvre, combinés au manque de personnel, à l'insuffisance de formation et de ressources, à l'approche du Ministère fondée sur le principe du « premier arrivé, premier servi » pour le versement des prestations, ainsi qu'à un processus inadéquat d'escalade des plaintes et d'appel, ont tous contribué au problème.
- 11** Les programmes visaient à aider financièrement les familles dont les enfants et les jeunes avaient subi une interruption prolongée de la scolarité. Le ministère de l'Éducation avait la responsabilité d'administrer ces programmes pour que les fonds parviennent aux bonnes personnes et de prendre rapidement des mesures correctives lorsqu'il a été informé que des versements étaient faits à des personnes non admissibles.
- 12** Le dernier programme de paiement direct a pris fin en 2023. L'absence de mécanisme permettant au Ministère de recouvrer les sommes versées à des bénéficiaires inadmissibles, aggravé par son incapacité à examiner ou à suivre les signalements de fonds versés à tort, fait qu'il n'existe aucun moyen réaliste de récupérer cet argent ni d'indemniser les familles qui en ont été privées.
- 13** Dans ces circonstances, les actions du Ministère dans l'administration des programmes de paiement direct étaient déraisonnables, injustes et erronées au sens du paragraphe 21(1) de la *Loi sur l'ombudsman*².

² L.R.O. 1990, chap. O.6.

- 14** Bien que ces programmes aient pris fin en 2023, il est essentiel de tirer des leçons de leur administration injuste et inefficace. Dans le présent rapport, je formule **14** recommandations pour renforcer l'administration et le fonctionnement des programmes de paiement direct, dans l'intérêt des familles qui en dépendent et pour garantir une gestion responsable des fonds publics. Le Ministère a accepté toutes ces recommandations, et nous surveillerons de près leur application dans les éventuels futurs programmes d'aide financière.

Enquête : portée et déroulement

- 15** Quelques semaines après le lancement du premier programme, notre Bureau a commencé à recevoir des plaintes de parents ayant la garde et de tuteur(trice)s qui s'étaient vu refuser l'aide parce qu'une autre personne avait déjà présenté une demande et reçu les fonds. Les plaintes continuant d'affluer au fil des programmes, nous avons soumis des cas au Ministère pour qu'il travaille à leur résolution. Insatisfait de la réponse du Ministère dans ces dossiers, notre Bureau a porté ses réserves à l'attention de haut(e)s fonctionnaires du Ministère. Les mesures prises par ce dernier n'ont toutefois pas réglé le problème de fond, à savoir que des personnes n'ayant pas la garde d'enfants obtenaient des fonds qui revenaient à d'autres, donc l'administration de chaque programme restait source de préoccupation pour nous.
- 16** Nous avons lancé cette enquête en décembre 2023 pour évaluer l'équité et la transparence des programmes de paiement direct. Nous avons expressément indiqué au Ministère que nous concentrerions nos efforts sur l'administration des programmes par rapport aux parents et tuteur(trice)s qui s'étaient vu refuser de l'aide financière pour des enfants dont ils(elles) avaient la garde parce que quelqu'un d'autre avait déjà réclamé l'argent.
- 17** Dans le cadre de cette enquête, nous avons passé en revue plus de 1 500 documents du Ministère et mené une quarantaine d'entrevues auprès de familles concernées, d'employé(e)s du Ministère et d'autres fonctionnaires gouvernementaux(ales). Le Ministère a répondu à toutes nos demandes.

Terminologie

- 18** Le 1^{er} mars 2021, des modifications ont été apportées aux lois fédérale et provinciale sur le droit de la famille. Le terme « garde » a été remplacé par « responsabilité décisionnelle », et le terme « droit de visite » par « temps parental ». Ces changements visaient l'adoption d'un libellé plus neutre qui ne désigne pas les enfants et les jeunes par des termes donnant un sentiment de propriété.

- 19** Si nous reconnaissons le bien-fondé de ces changements, nous conservons dans le présent rapport l'ancien terme « garde », par lequel nous entendons la responsabilité quotidienne d'un(e) enfant ou d'un(e) jeune, notamment la capacité de prendre des décisions importantes le(la) concernant.
- 20** Il y a deux raisons principales à ce choix. Premièrement, les modifications législatives sont entrées en vigueur peu avant le lancement du quatrième programme de paiement direct en mars 2021, et l'utilisation du terme « garde » par le Ministère durant les trois premiers programmes était alors conforme au droit en vigueur. Deuxièmement, le Ministère a continué d'utiliser le terme « garde » après l'entrée en vigueur des modifications législatives, dans les quatrième et cinquième programmes, notamment dans ses formulaires de demande.

Les cinq programmes de paiement direct

Premier programme : Soutien aux parents (du 15 janvier au 26 juin 2020)

- 21** À l'automne 2019, le gouvernement de l'Ontario était en pleine négociation collective avec les syndicats représentant les enseignant(e)s et le personnel des écoles élémentaires et secondaires. Compte tenu de la possibilité d'une grève ou d'un lock-out, il a envisagé plusieurs moyens pour compenser l'augmentation des frais de garde d'enfants payés par les parents et les tuteur(trice)s.
- 22** Le 10 décembre 2019, le Conseil du Trésor et le Conseil de gestion du gouvernement ont chargé le ministère de l'Éducation de fournir le programme, et le 15 janvier 2020, ce dernier annonçait le lancement du premier programme de paiement direct, le « Programme de soutien aux parents », qui visait à offrir une aide financière directe aux parents et aux tuteur(trice)s touché(e)s par la fermeture des écoles et des centres de garde en milieu scolaire en raison du conflit de travail.
- 23** Les parents et les tuteur(trice)s d'enfants de 12 ans (7^e année) ou moins, ou de 21 ans et moins dans le cas des enfants et jeunes ayant des besoins particuliers, étaient admissibles à un versement de 25 \$ à 60 \$ par jour d'interruption de travail. L'admissibilité ne concernait que les personnes dont les enfants étaient inscrit(e)s dans une école publique ou un service de garde d'enfants en milieu scolaire entièrement fermé en raison du conflit de travail.
- 24** Le formulaire de demande indiquait que les parents ou tuteur(trice)s devaient présenter une demande par enfant et qu'un seul parent pouvait faire cette demande. La garde des enfants ne figurait pas parmi les critères d'admissibilité.
- 25** Pendant la période d'admissibilité (du 15 janvier au 26 juin 2020), le Ministère a reçu près de 836 000 demandes et versé près de 136 millions de dollars.

Deuxième programme : Soutien aux familles (du 6 avril au 31 août 2020)

- 26** En raison de la pandémie de COVID-19, le ministre de l'Éducation a émis le 12 mars 2020 un arrêté visant la fermeture de toutes les écoles publiques de l'Ontario pour une période de deux semaines. Le 17 mars, le premier ministre a déclaré l'état d'urgence et ordonné la fermeture de tous les centres de garde agréés ainsi que de toutes les installations offrant des programmes de loisir intérieurs. Les écoles sont restées fermées jusqu'à la fin de l'année scolaire 2019-2020.
- 27** Le 25 mars 2020, le gouvernement provincial a annoncé le « Programme de soutien aux familles » par paiement direct pour compenser les coûts payés par les parents et les tuteur(trice)s pour l'achat du matériel nécessaire à l'apprentissage de leurs enfants pendant la période d'isolement volontaire et de distanciation physique.
- 28** Les parents étaient admissibles à un versement unique de 200 \$ par enfant de 0 à 12 ans, et de 250 \$ par enfant ou jeune de 13 à 21 ans ou moins ayant des besoins particuliers.
- 29** Contrairement au formulaire du premier programme, celui du deuxième mentionnait que le parent ou le(la) tuteur(trice) présentant la demande devait avoir la garde des enfants. Cette personne devait cocher une case pour attester l'exactitude et la véracité des renseignements fournis et reconnaître qu'elle pourrait être tenue de rembourser les sommes versées s'il était ultérieurement établi que ces renseignements étaient faux. Le formulaire précisait également qu'en soumettant une demande, la personne confirmait ne pas fournir de renseignements frauduleux.
- 30** Toutefois, nous avons appris que beaucoup de bénéficiaires du deuxième programme n'ont pas remarqué ces mentions et n'ont pas eu à fournir une attestation. Quiconque avait reçu de l'argent au titre du premier programme a été automatiquement considéré comme admissible (« bénéficiaire réadmissible », selon le terme employé par des fonctionnaires du Ministère auxquels nous avons parlé). Ces personnes ont reçu le versement du deuxième programme sans avoir à présenter de demande.
- 31** Pour le deuxième programme, le Ministère a reçu plus de 1,7 million de demandes, admissibilités automatiques incluses, et versé plus de 333 millions de dollars.

Troisième programme : Soutien aux apprenant(e)s (du 30 novembre 2020 au 8 février 2021)

- 32** En septembre 2020, les écoles de l'Ontario ont rouvert leurs portes et les élèves ont pu reprendre une forme d'apprentissage en personne. Dans certaines écoles secondaires, la fréquentation en personne était à temps partiel, et la totalité des parents pouvait opter pour la poursuite de l'apprentissage à distance.
- 33** Le Ministère a lancé son troisième programme de paiement direct, « Soutien aux apprenant(e)s », le 30 novembre 2020. Les parents et les tuteur(trice)s étaient admissibles à un versement unique de 200 \$ par enfant jusqu'à la 12^e année, et de 250 \$ par enfant ou jeune de 21 ans ou moins ayant des besoins particuliers.
- 34** Cette fois-ci, les bénéficiaires du programme précédent n'étaient pas automatiquement admissibles. Quiconque souhaitait recevoir l'aide devait présenter une demande. Sur le formulaire, les gens devaient cocher une case pour attester l'exactitude et la véracité des renseignements fournis. Il était aussi indiqué sur le formulaire que les bénéficiaires pourraient devoir rembourser les fonds s'il était établi que les renseignements transmis étaient faux ou en cas d'inadmissibilité. Contrairement au formulaire du programme précédent, toutefois, celui-ci ne précisait pas que la personne présentant la demande devait avoir la garde de l'enfant.
- 35** Nous avons été informé(e)s que le Ministère avait renforcé ses procédures de contrôle de l'identité des enfants pour ce programme, notamment en consultant les numéros d'immatriculation scolaire de l'Ontario ou les registres des naissances. Mais même avec ce mécanisme renforcé, on ne vérifiait ni la relation entre la personne présentant la demande et l'enfant, ni le statut de garde.
- 36** Pendant la durée de ce programme, le Ministère a reçu plus de 2,1 millions de demandes et versé plus de 419 millions de dollars.

Quatrième programme : Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 (du 31 mars au 17 mai 2021)

- 37** En janvier 2021, après le congé de Noël, les écoles ont fermé à nouveau en raison d'un confinement provincial visant à freiner la propagation de COVID-19. L'apprentissage en personne a repris à la mi-février, mais les écoles ont de nouveau été fermées en avril et les élèves ne sont retourné(e)s en classe qu'en septembre.

- 38** Le 31 mars 2021, le Ministère a lancé son quatrième programme de paiement direct, « Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 ». À l'instar des deux programmes précédents, celui-ci visait à aider les familles à payer les coûts supplémentaires liés à la pandémie de COVID-19.
- 39** Les parents et les tuteur(trice)s étaient admissibles à un versement unique de 400 \$ par enfant jusqu'à la 12^e année, et de 500 \$ par enfant ou jeune de 21 ans ou moins ayant des besoins particuliers.
- 40** Comme pour le deuxième programme, le formulaire indiquait que la personne présentant la demande devait avoir la garde de l'enfant. On ajoutait cependant que l'admissibilité « s'étendait aux parents ou aux tuteur(trice)s ayant la garde partagée ».
- 41** Là aussi, la personne présentant la demande devait attester dans le formulaire l'exactitude et la véracité des renseignements fournis, et reconnaître qu'elle pourrait devoir rembourser les sommes reçues en cas de fausse déclaration. Pourtant, le Ministère a automatiquement accepté les demandeur (euse)s du troisième programme « Soutien aux apprenant(e)s ». Quiconque avait reçu de l'argent au titre du troisième programme a automatiquement reçu de l'argent du quatrième sans avoir à remplir de formulaire, à fournir d'attestation ou à reconnaître la possibilité de devoir rembourser des sommes versées de manière indue.
- 42** Dans le cadre de ce programme, le Ministère a reçu plus de 2,2 millions de demandes, admissibilités automatiques incluses, et versé plus de 887 millions de dollars.

Cinquième programme : Plan de l'Ontario pour le rattrapage (du 20 octobre 2022 au 31 mars 2023)

- 43** Le 20 octobre 2022, le Ministère a annoncé un cinquième programme de paiement direct, le « Plan de l'Ontario pour le rattrapage ». Selon son communiqué, les élèves avaient besoin de soutien pour rattraper le retard accumulé en raison des perturbations causées par la pandémie dans le secteur de l'éducation, particulièrement en mathématiques, en lecture et en écriture. Ce cinquième programme visait à aider les parents et les tuteur(trice)s à couvrir les coûts du soutien scolaire (tutorat, etc.) destiné à combler les lacunes engendrées par la COVID-19.
- 44** Dans ce programme, les parents et les tuteur(trice)s étaient admissibles à un versement unique de 200 \$ par enfant de 0 à 18 ans, et de 250 \$ par enfant de 21 ans ou moins ayant des besoins d'éducation particuliers.

- 45** Là encore, les gens devaient attester l'exactitude et la véracité des renseignements fournis. Pour la première fois, il leur fallait aussi attester avoir la garde exclusive ou partagée de l'enfant visé(e) par la demande. Néanmoins, au moment du lancement du programme, la garde ne figurait pas parmi les critères d'admissibilité recensés sur le site Web du Ministère.
- 46** Au titre du cinquième programme, le Ministère a reçu plus de 1,7 million de demandes et versé plus de 297 millions de dollars.

Laissés pour compte

- 47** Durant ces programmes, des parents et tuteur(trice)s se sont plaint(e)s auprès de notre Bureau de ne pas avoir pu obtenir l'aide destinée à leurs enfants parce qu'une autre personne avait déjà présenté une demande et reçu les fonds.
- 48** Nous avons entendu Adrian, parent gardien d'un élève de l'élémentaire ayant des besoins particuliers. Sa demande au titre d'un des programmes avait été refusée au motif que son ancienne conjointe avait déjà demandé et reçu l'argent. Il nous a dit que son fils avait besoin d'un programme spécialisé sur tablette pour participer à l'apprentissage à distance. Il a expliqué au Ministère avoir la garde de son fils et être le bénéficiaire désigné des crédits d'impôt pour enfants. Le Ministère a rejeté ses pièces justificatives. Adrian nous a confié que le Ministère lui avait dit de s'entendre avec son ancienne conjointe. N'ayant pas accès à l'aide financière, il n'a pas pu obtenir les ressources d'aide à l'apprentissage spécialisées dont son fils avait besoin.
- 49** Nous avons aussi entendu Vale, qui avait la garde de son petit-fils. Sa demande a été refusée car la mère de l'enfant – qui n'avait pourtant pas la garde de l'enfant et n'avait même pas de contact avec lui – avait déjà demandé et reçu les fonds. Vale a fait observer que la mère de son petit-fils souffre de problèmes de santé mentale et peut être maltraitante et violente. Vale a prévenu le Ministère qu'elle était la tutrice légale de son petit-fils, mais l'administration a refusé qu'elle envoie les documents attestant ce statut. À l'époque, Vale était à la retraite et subvenait à ses besoins et à ceux de son petit-fils à l'aide d'un revenu fixe. Elle s'est dite déçue de la décision du Ministère, affirmant que « toute aide financière aurait été la bienvenue ».
- 50** Sarah, mère de sept enfants, a demandé au Ministère de cesser les versements au père de quatre de ses enfants. Il avait reçu des fonds pour les sept enfants, alors qu'il n'avait la garde d'aucun d'eux et n'était le père biologique que de quatre. Sarah a expliqué au Ministère qu'il ne disposait que d'un droit de visite limité. Bien qu'elle ait envoyé plusieurs courriels et tenté de communiquer avec un(e) agent(e), le Ministère n'a fait que lui conseiller de demander le remboursement directement au père des enfants.

Construire l'avion en plein vol

- 51** Chaque fois qu'un programme était lancé, le personnel du Ministère travaillait dans des délais extrêmement serrés. L'objectif était de venir en aide rapidement aux familles durant la crise sanitaire. Selon les fonctionnaires rencontré(e)s, il fallait que ces programmes soient instaurés dans des délais d'une semaine à environ deux mois.
- 52** Par exemple, nous avons appris que le premier programme de paiement direct avait été instauré et déployé en seulement six semaines, un délai jugé insuffisant. Des haut(e)s fonctionnaires du Ministère ayant participé à son élaboration nous ont expliqué que les échéances serrées avaient contraint les équipes à régler maints aspects [traduction] « en cours de route ». La conception et la mise en œuvre leur ont donné le sentiment de [traduction] « construire l'avion en plein vol ». Selon les personnes interrogées, le personnel du Ministère n'a pas eu assez de temps pour [traduction] « planifier de façon approfondie, comme l'exige une initiative d'une telle envergure », si bien que le programme a été [traduction] « improvisé ».
- 53** Les échéanciers très serrés imposés pour la conception et le déploiement des cinq programmes étaient d'autant plus contraignants que peu d'employé(e)s du Ministère s'y consacraient exclusivement et à temps plein. Et ceux(celles) qui y étaient affecté(e)s avaient souvent peu d'expérience – voire aucune – en conception ou en administration d'un programme de paiement. Les fonctionnaires rencontré(e)s nous ont dit que le Ministère n'avait jamais administré directement un programme de ce type auparavant.
- 54** Lorsque les programmes de paiement direct ont été conçus, aucun secteur de programme du ministère de l'Éducation n'avait les structures nécessaires à leur administration. Une équipe a été constituée rapidement et chargée d'instaurer le premier programme. Toutefois, selon les renseignements recueillis, le Ministère a décidé de mobiliser tout le personnel disponible, sans direction ni structure d'équipe formelle. Les équipes responsables des programmes étaient composées de fonctionnaires de la Division de la petite enfance et de la garde d'enfants et d'autres secteurs du Ministère, même si les membres avaient peu d'expérience en conception ou en gestion de programmes de paiement direct.
- 55** Plusieurs employé(e)s du Ministère nous ont dit avoir reçu la consigne d'instaurer et d'administrer ces programmes en plus de leurs tâches habituelles. Très peu ont travaillé à temps plein sur un programme, puis un autre. Évoquant les ressources affectées au deuxième programme, une personne employée par le Ministère a déclaré ceci : [traduction] « à un moment, il a été décidé d'essayer de faire fonctionner un programme de 370 millions de dollars en parallèle de nos tâches régulières, avec seulement deux personnes ».

- 56** Ce sous-effectif concernait aussi les équipes de soutien en TI, qui ont travaillé avec une équipe du Ministère à la conception du programme, notamment à la définition des critères d'admissibilité figurant dans le formulaire de demande. Les employé(e)s ayant participé à l'élaboration et à la mise en œuvre des programmes ont indiqué y avoir travaillé à temps partiel essentiellement, tout en continuant d'assumer leurs responsabilités habituelles, et avoir eu [traduction] « quelques semaines à peine » pour concevoir le premier programme. Ils(elles) ont ajouté ne pas avoir eu le temps d'élaborer un formulaire [traduction] « solide » et avoir dû opter pour une conception [traduction] « simple » qui ne tenait pas compte du statut de garde.
- 57** Peu après le lancement du premier programme, des parents et des tuteur(trice)s ayant la garde ont commencé à se plaindre au Ministère qu'une autre personne avait demandé et reçu l'aide qui aurait dû leur revenir. Au lieu de prendre le temps de régler le problème, le Ministère a poursuivi sur sa lancée.
- 58** Les délais imposés pour concevoir et lancer le deuxième programme étaient encore plus serrés : environ quatre semaines ont séparé son annonce en mars 2020 de sa mise en œuvre au début d'avril. Un(e) haut(e) fonctionnaire du Ministère nous a confié que la pression était forte pour que ce deuxième programme soit lancé rapidement afin d'aider les familles pendant la pandémie. Selon des membres clés du personnel du Ministère, cette pression a engendré une précipitation générale. Pour gagner du temps, le Ministère a repris la structure du premier programme sans corriger les faiblesses de celui-ci.
- 59** Les délais d'élaboration et de lancement du troisième programme ont été encore plus courts. D'après un(e) haut(e) fonctionnaire ayant participé à ces activités, le personnel du Ministère a eu moins de trois semaines pour tout préparer. Cette personne a précisé que le personnel s'était opposé à une mise en œuvre aussi rapide et avait plaidé en faveur de contrôles supplémentaires, mais que le Ministère [traduction] « était confronté à une forte pression et devait agir rapidement ».
- 60** Le quatrième programme est celui qui a été lancé le plus rapidement. Annoncé dans le budget du printemps 2021, il était opérationnel une semaine plus tard, le 31 mars 2021. Un haut(e) fonctionnaire chargé(e) de sa supervision nous a dit avoir été informé(e) de son lancement quelques jours seulement avant son annonce officielle.
- 61** Quant au cinquième et dernier programme, bien que l'équipe du Ministère ait eu près de trois mois pour le concevoir et le mettre en ligne, on nous a indiqué qu'il y avait encore un « sentiment d'urgence de verser les fonds » au public.

- 62** À tous les niveaux, le personnel du Ministère ayant participé à la conception des programmes a indiqué et répété qu'un lancement rapide l'avait emporté sur la réflexion et la correction des problèmes relevés. En ce qui concerne la vérification des demandes, une personne nous a confié : [traduction] « Nous étions toujours mal à l'aise [...] avec la cadence, sans avoir le temps de réfléchir en profondeur à une meilleure façon de faire ou à une approche un peu plus rigoureuse. »
- 63** Pour respecter les échéances, le Ministère s'est appuyé sur la conception des programmes précédents. Dès lors, le même problème s'est répété à chaque nouvelle version : des parents et des tuteur(trice)s ayant la garde se voyaient refuser l'aide parce qu'une autre personne l'avait demandée en premier.
- 64** Le manque de personnel affecté à temps plein à la conception et à la mise en œuvre, les délais serrés et l'inexpérience du personnel du Ministère en conception de ce type de programme ont mené à un traitement précipité et désorganisé des plaintes. En fin de compte, ce sont les familles qui en ont subi les conséquences. Comme nous l'a indiqué une personne employée par le Ministère : [traduction] « Il était injuste pour la population de l'Ontario de lancer un programme avec aussi peu de ressources ».
- 65** Le Ministère devrait tenir compte de cette expérience et améliorer préventivement sa planification, s'il entreprend d'autres programmes de paiement direct à l'avenir.

Recommandation 1

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tous les aspects de la conception et de la mise en œuvre des programmes soient planifiés de manière exhaustive avant le lancement de tout programme de paiement direct.

Recommandation 2

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct ait des ressources humaines et un appui suffisants à chaque étape.

Aucune mesure de protection, aucune vérification

- 66** Dans le cadre des cinq programmes de paiement direct qu'il a gérés entre 2020 et 2023 et pour desquels il a versé plus de 2 milliards de dollars de fonds publics, le Ministère a appliqué le principe du « premier arrivé, premier servi » sans procédure de confirmation que la personne à l'origine de la demande avait la garde de l'enfant ou droit à l'argent.

- 67** La personne qui présentait la demande devait fournir certains renseignements sur les enfants concerné(e)s : nom complet, date de naissance, conseil scolaire ou nom de l'école, éventuels besoins particuliers. Cette information était comparée avec les données des dossiers scolaires ou d'autres registres provinciaux auxquels le Ministère avait accès, comme le registre des naissances.
- 68** Néanmoins, le Ministère n'avait aucun mécanisme en place pour confirmer le lien entre le(la) demandeur(euse) et l'enfant. Il n'a pas vérifié que le(la) demandeur(euse) était le parent ou le(la) tuteur(trice), avait la garde de l'enfant ou même bénéficiait d'un droit de visite ou d'un temps parental. Aucun formulaire de demande, pour aucun des programmes, n'exigeait de preuve de garde, et le personnel du Ministère nous a dit avoir reçu la consigne expresse de ne pas demander ni accepter de justificatifs de ce type.
- 69** En fait, quiconque avait les renseignements les plus élémentaires sur un enfant ou un jeune pouvait présenter une demande, et si celle-ci était la première enregistrée, la personne recevait l'aide. Selon un(e) directeur(trice) qui supervisait plusieurs programmes, le Ministère [traduction] « n'avait aucun moyen de savoir si la personne qui recevait l'aide était un parent, une tante ou... un inconnu ».
- 70** Notre enquête a révélé qu'un homme avait demandé et obtenu de l'aide financière pour ses nièces à l'insu des parents. La demande déposée ultérieurement par ces derniers avait été rejetée, même si l'oncle n'avait aucun droit de garde. L'affaire a été signalée à la police. Pourtant, même après avoir été informé de la situation, le Ministère a maintenu son rejet de la demande des parents.

Persister avec un système défaillant

- 71** Durant les discussions sur la conception et l'instauration du premier programme, la question de la vérification du lien entre le(la) demandeur(euse) et l'enfant ou le(la) jeune a été signalée à un(e) haut(e) fonctionnaire du ministère de l'Éducation par quelqu'un du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) d'alors³. Cette personne a suggéré au ministère de l'Éducation de réfléchir à un moyen de confirmer l'admissibilité des demandeur(euse)s et indiqué l'existence de [traduction] « risques liés à l'admissibilité » susceptibles d'entraîner l'octroi de fonds aux mauvaises personnes.
- 72** Les courriels et communications internes que nous avons examinés montrent cependant que le ministère de l'Éducation s'est constamment gardé de trancher la relation entre statut de garde et admissibilité à l'aide. Le formulaire de demande du

³ Ce ministère s'appelle maintenant le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.

premier programme indiquait seulement qu'un seul parent ou un(e) seul(e) tuteur(trice) pouvait présenter une demande pour chaque enfant. Ni le formulaire ni aucune communication publique du Ministère concernant le premier programme ne mentionnait la nécessité d'avoir la garde de l'enfant ou du(de la) jeune visé(e) par la demande.

- 73** Le Ministère a maintenu sa position malgré les plaintes de parents et de tuteur(trice)s ayant la garde qui s'étaient vu refuser l'aide parce qu'une autre personne en avait fait la demande avant eux(elles). Plutôt que de penser à la façon de contrôler l'admissibilité, le Ministère a ajouté une attestation au formulaire de demande du deuxième programme. Les demandeur(euse)s devaient simplement cocher une case pour attester l'exactitude et la véracité des renseignements fournis. Une mention selon laquelle le parent ou le(la) tuteur(trice) à l'origine de la demande devait avoir la garde de l'enfant a par ailleurs été ajoutée.
- 74** Si cette mention évoquait la question de la garde, elle n'en faisait pas pour autant un critère d'admissibilité explicite. Trois jours avant le lancement du deuxième programme, un(e) sous-ministre adjoint(e) a écrit à ses collègues du Ministère pour leur demander conseil sur la possibilité de préciser, dans le formulaire, que seuls les parents et tuteur(trice)s ayant la garde pouvaient présenter une demande. Cette personne indiquait qu'il s'agissait d'être [traduction] « aussi clairs que possible sur la question de la garde », étant donné les problèmes survenus durant le premier programme.
- 75** Aucune modification en ce sens n'a toutefois été apportée au formulaire de demande. La mention de la nécessité d'avoir la garde de l'enfant n'a pas résolu le problème. En mai 2020, un mois après le lancement du deuxième programme, le Ministère avait reçu près de 300 plaintes et demandes de renseignements à propos de la garde.
- 76** Malgré les plaintes, le Ministère est revenu sur sa décision dans le formulaire du troisième programme. En effet, tout en précisant qu'un seul parent ou un(e) seul(e) tuteur(trice) pouvait présenter une demande pour chaque enfant, il a supprimé le passage indiquant que le(la) demandeur(euse) devait avoir la garde de l'enfant.
- 77** Cette mention a été toutefois rétablie dans le quatrième programme. Cette fois-ci, le formulaire de demande précisait que les parents ou tuteur(trice)s ayant la garde partagée avaient aussi droit à l'aide. Il indiquait également qu'il [traduction] « appartenait aux parents ou tuteur(trice)s de déterminer qui ferait la demande, le Ministère n'intervenant pas dans ces décisions ». Les personnes rencontrées ont expliqué que cette formulation visait à clarifier les règles entourant la garde.

- 78** Au moment du lancement du cinquième et dernier programme en octobre 2022, le Ministère savait depuis deux ans que des parents et tuteur(trice)s qui n'avaient pas la garde demandaient et recevaient de l'aide sans y avoir droit. Ce n'est qu'à partir de là que les gens ont dû attester avoir la garde exclusive ou partagée de l'enfant ou du jeune visé(e) par la demande.
- 79** D'après des fonctionnaires du Ministère, cette attestation visait à garantir que les [traduction] « bonnes personnes » demandent et reçoivent les fonds.
- 80** Les membres du personnel qui ont travaillé sur les programmes ont noté qu'en l'absence de suivi, ils(elles) ne savaient pas si l'ajout de cette attestation avait eu un effet sur les questions de garde.
- 81** Peu de demandeur(euse)s ont été contacté(e)s afin de vérifier s'ils(elles) avaient effectivement la garde de l'enfant ou du(de la) jeune en question.
- 82** La décision du Ministère de poursuivre les programmes d'aide sans contrôler le statut de garde a été expliquée de différentes manières. Certain(e)s fonctionnaires du Ministère ont dit que des contraintes juridiques limitaient la capacité du Ministère d'accéder aux renseignements sur la garde ou d'obtenir cette information. D'autres ont parlé d'un manque de compétences juridiques du personnel pour évaluer le statut de garde. D'autres encore ont déclaré qu'en raison du grand nombre de demandes, le personnel ne pouvait tout simplement pas vérifier le lien de parenté entre chaque demandeur(euse) et chaque enfant. Nous avons aussi entendu que le Ministère privilégiait la simplicité, notamment en n'acceptant ni ne conservant de renseignements personnels confidentiels, comme des documents de garde.
- 83** Un(e) haut(e) fonctionnaire du Ministère a déclaré qu'un tel contrôle n'avait pas été envisagé parce que les questions de garde n'étaient pas considérées comme [traduction] « essentielles ». On supposait également que seul(e) un parent ou un(e) proche de l'enfant aurait les renseignements nécessaires pour demander de l'aide, même si cette information se limitait au nom de l'enfant, à sa date de naissance et à son conseil scolaire.
- 84** Pour les cinq programmes, le Ministère partait du principe que les demandeur(euse)s ne solliciteraient pas d'aide sans y être admissibles. Interrogé(e) sur les éventuelles inquiétudes du Ministère à l'égard des personnes qui demanderaient indûment de l'aide, un(e) gestionnaire a répondu : [traduction] « Que voulez-vous faire si les gens mentent et fournissent des informations erronées? »

- 85** L'absence de contrôle des critères d'admissibilité a compromis l'objectif même des programmes de paiement: fournir une aide financière aux familles dont les enfants et les jeunes ont vu leur scolarité interrompue. Cette négligence a engendré mécontentement et sentiment d'abandon chez beaucoup de parents ayant la garde et de tuteur(trice)s. Elle a aussi entraîné le versement de fonds publics à des personnes qui n'y avaient pas droit. Des fonctionnaires du Ministère ont indiqué que les fonds étant distribués selon le principe du « premier arrivé, premier servi », ils(elles) n'avaient pas comptabilisé les montants versés à des bénéficiaires non autorisé(e)s, notamment des parents et des tuteur(trice)s qui n'avaient pas la garde.
- 86** Le Ministère devrait assortir de tels programmes de critères d'admissibilité clairs et de méthodes efficaces de contrôle de l'admissibilité.

Recommandation 3

Avant de lancer un futur programme de paiement direct, le ministère de l'Éducation devrait établir et communiquer des critères d'admissibilité clairs.

Recommandation 4

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct comprenne une méthode claire et uniforme de contrôle de l'admissibilité, et que cette vérification soit effectuée avant le versement des fonds.

Recommandation 5

Le ministère de l'Éducation devrait procéder régulièrement à des audits internes pour évaluer la rigueur et l'efficacité de ses procédures de contrôle de l'admissibilité pendant toute la durée de ses programmes de paiement direct, et combler rapidement toute lacune ou faiblesse relevée dans ses processus.

Mêmes programmes, mêmes problèmes

- 87** Pour deux des cinq programmes de paiement direct, le Ministère a cherché à simplifier l'accès aux prestations en reprenant le cadre du programme précédent et en permettant l'admissibilité automatique des bénéficiaires. Les personnes qui avaient demandé et obtenu des fonds dans le cadre du premier programme étaient automatiquement admissibles au deuxième. Et celles qui avaient reçu des fonds au troisième y avaient automatiquement droit au quatrième.

- 88** Si ce système a permis au Ministère de distribuer l'aide financière rapidement et efficacement, il a eu pour conséquence que des personnes non admissibles ont reçu de manière répétée des fonds auxquels elles n'avaient pas droit. Des employé(e)s du Ministère nous ont dit avoir reçu des appels de parents inquiet(ète)s parce que grâce à l'admissibilité automatique, leur ancien(ne)s-conjoint(e)s touchait des sommes indues. Certain(e)s employé(e)s interviewé(e)s ont mentionné des discussions internes à ce sujet, mais ne se rappelaient pas que des mesures aient été prises.
- 89** D'après les personnes à l'origine des plaintes, le Ministère a répondu qu'il n'intervenait pas dans les questions de garde. Non seulement il a refusé de corriger les erreurs d'admissibilité automatique, mais il a également omis d'assurer le suivi de l'information. Les bénéficiaires n'ayant pas la garde n'ont fait l'objet d'aucun signalement susceptible d'alerter le Ministère en vue de leur inadmissibilité aux prestations futures.
- 90** Beth, qui avait la garde exclusive de ses enfants, nous a expliqué que sa demande au titre du quatrième programme avait été refusée parce que son mari, dont elle était séparée, avait bénéficié du troisième programme, puis automatiquement du quatrième. Beth avait transmis au Ministère les documents justifiant son droit à l'aide, mais n'avait reçu qu'une réponse générique dans laquelle le Ministère déclarait ne pas intervenir dans les questions de garde et que les parties devaient décider entre elles quel parent présenterait la demande pour obtenir la prestation.
- 91** Lorsqu'Adrian a demandé de l'aide au titre du deuxième programme pour son fils ayant des besoins particuliers, l'aide lui a été refusée au motif que la mère, qui n'avait pas la garde de l'enfant, avait bénéficié du premier programme, donc recevait aussi les fonds dans le cadre du deuxième. Adrian s'est plaint au Ministère, craignant que la mère continue de percevoir l'aide si un autre programme était instauré. Le personnel du Ministère lui a répondu qu'il ne pouvait rien faire, puisque la mère avait demandé l'aide en premier. D'après Adrian, le personnel connaissait les défaillances du système, mais disait ne faire qu'administrer le programme.
- 92** Nous avons également recueilli le témoignage de Liz, une mère célibataire qui a la garde de cinq enfants d'âge scolaire et bénéficie d'une ordonnance judiciaire contre le père biologique de deux d'entre eux(elles), lequel n'avait eu aucun contact avec ses enfants depuis plusieurs années. Lorsque Liz a demandé l'aide au titre du troisième programme, elle s'est heurtée à un refus, car à son insu, l'homme avait déjà fait une demande. Craignant qu'il n'ait automatiquement droit à l'aide ultérieure, Liz a communiqué avec le Ministère. Elle nous a expliqué que malgré la présentation de documents judiciaires confirmant qu'elle était le seul parent ayant la garde des deux enfants, le personnel du Ministère lui a répondu que le programme fonctionnait selon le principe du « premier arrivé, premier servi ».

93 Après que Liz a transmis sa plainte à ServiceOntario, un(une) membre de l'équipe responsable a envoyé au ministère de l'Éducation un courriel dans lequel cette personne demandait pourquoi le Ministère ne pouvait pas faire plus pour empêcher les versements indus. Le courriel était formulé comme suit :

[Traduction] Ce que j'ai du mal à comprendre, c'est que j'ai joint le Ministère pour montrer que l'argent a été versé à un parent n'ayant pas la garde. Un autre versement est prévu très prochainement [vu l'admissibilité automatique]. Puisque nous savons à présent qu'il ne s'agit pas du bon parent, ne pouvons-nous pas empêcher le versement des fonds [à cette personne]? Il me semble absurde que le gouvernement verse de l'argent à une personne dont nous savons qu'elle n'a pas la garde.

94 Malgré ces démarches, le Ministère a maintenu qu'il ne pouvait pas déterminer qui de Liz ou de son ancien conjoint avait droit à l'aide.

95 La structure d'admissibilité automatique du Ministère ne prévoyait pas non plus l'éventualité de changements du statut de garde. Un(e) gestionnaire nous a confié qu'il n'avait pas été tenu compte du fait que le statut de garde puisse changer au fil du temps. Dans un autre cas, un(e) travailleur(euse) social(e) avait signalé au Ministère une [traduction] « situation d'urgence » concernant une mère ayant obtenu la garde exclusive de son enfant entre le troisième et le quatrième programme et demandé que l'information sur le paiement soit mise à jour dans le système du Ministère pour que l'argent soit versé à la mère, puisqu'elle ne pouvait pas joindre le père pour récupérer les fonds après coup. Le personnel du Ministère a répondu qu'il ne pouvait pas modifier le bénéficiaire du paiement.

96 Le Ministère n'a pas cherché à mettre à jour les renseignements relatifs à l'admissibilité des demandeur(euse)s entre les programmes ni à suspendre ou interrompre les versements automatiques lorsqu'un problème de bénéficiaire était soulevé. Il a refusé de changer de cap alors que se multipliaient les preuves qu'il versait de l'argent public aux mauvaises personnes et continuerait de le faire en connaissance de cause.

97 Si le Ministère lance d'autres programmes de paiement direct qui s'appuient sur une admissibilité automatique, il devrait avoir une procédure pour contrôler l'admissibilité des bénéficiaires et permettre aux demandeur(euse)s de modifier le statut de garde.

Recommandation 6

Si le ministère de l'Éducation se fonde sur des renseignements d'un programme antérieur pour établir l'admissibilité à un programme de paiement direct, il devrait adopter et appliquer une procédure claire permettant de contrôler l'admissibilité automatique.

Recommandation 7

Si le ministère de l'Éducation se fonde sur des renseignements d'un programme antérieur pour établir l'admissibilité à un programme de paiement direct, il devrait veiller à ce que les demandeur(euse)s disposent d'un moyen d'informer le ministère de tout changement pouvant avoir une incidence sur leur admissibilité.

Mécanisme d'acheminement des plaintes inadapté et inefficace

- 98** Grâce aux plaintes des familles touchées, le Ministère était parfaitement au fait des problèmes qui ont entaché les programmes de paiement direct dès leur lancement. Pourtant, il n'a mis en place aucun mécanisme cohérent pour traiter ces plaintes. C'est pourquoi lorsque des parents ou tuteur(trice)s constataient que les fonds auxquels ils(elles) avaient droit avaient été versés à la mauvaise personne, ils(elles) étaient rarement en mesure de résoudre le problème en contactant le Ministère.
- 99** Le personnel du Ministère nous a dit qu'il n'avait aucun moyen systématique de recenser ou d'évaluer ces plaintes et ne pas être en mesure d'estimer le montant des sommes indûment versées. Pour le savoir, il aurait fallu que le Ministère consigne les plaintes des parents ayant la garde qui n'avaient pas reçu d'aide parce qu'une autre personne l'avait déjà demandée.

Ligne d'assistance impuissante

- 100** Les plaintes et les demandes de renseignements concernant les programmes d'aide pouvaient être adressées à ServiceOntario par courriel ou téléphone. Malheureusement, le Ministère n'a pas suffisamment préparé le personnel chargé d'y répondre et ne lui a pas donné les moyens de proposer des solutions.
- 101** Le peu de temps alloué à l'élaboration et au déploiement des programmes n'a pas permis de former convenablement le personnel de première ligne. À chaque lancement, le Ministère a fourni au personnel des lignes d'assistance une liste de questions et de réponses. Toutefois, cette liste laissait de côté beaucoup de points, notamment les questions d'admissibilité liées à la garde.
- 102** Nous avons appris que des haut(e)s fonctionnaires de ServiceOntario chargé(e)s d'épauler le personnel de première ligne ont fait part de leurs inquiétudes sur l'insuffisance des réponses aux questions relatives à la garde d'enfants. Une de ces personnes nous a dit avoir exprimé des préoccupations auprès de la direction du ministère de l'Éducation et demandé comment répondre aux demandes de

renseignements et aux plaintes concernant les questions de garde. Le Ministère a alors mis à jour l'information destinée aux équipes de la ligne d'assistance téléphonique, en répétant la réponse qu'elles étaient déjà tenues de donner : une seule demande était prise en compte et il appartenait aux parents ou tuteur(trice)s de régler à l'amiable les différends touchant l'admissibilité.

- 103** Durant le troisième programme (Soutien aux apprenants), le Ministère a inclus dans sa réponse générique une déclaration selon laquelle il appartenait aux parents ou aux tuteur(trice)s de déterminer qui ferait la demande et que le Ministère ne participerait pas à une telle décision.
- 104** Au départ, le personnel de ServiceOntario n'avait pas accès aux demandes ni aux dossiers du ministère de l'Éducation. Il ne pouvait donc pas répondre aux questions concernant l'état d'une demande, ni résoudre de problèmes précis. Les plaintes et les demandes de renseignements nécessitant plus qu'une réponse générique étaient transmises à un deuxième niveau de service à la clientèle assuré par une petite équipe du Ministère.
- 105** Le personnel de la ligne d'assistance de ServiceOntario a joué ce rôle restreint dans les quatre premiers programmes. À l'occasion du cinquième, le Ministère a mis en place un deuxième niveau de service à la clientèle à ServiceOntario pour gérer l'afflux de demandes complexes. Cette équipe avait accès aux renseignements du Ministère concernant les demandes et pouvait résoudre certains problèmes mineurs soulevés par les parents et tuteur(trice)s, notamment corriger des renseignements erronés. Toutefois, même lors du cinquième programme, le personnel de ServiceOntario ne pouvait pas traiter les plaintes concernant les parents ou tuteur(trice)s n'ayant pas la garde des enfants qui recevaient indûment des sommes. Ces plaintes devaient être transmises au Ministère.
- 106** Dans les futurs programmes de paiements direct, le personnel de première ligne chargé de traiter les plaintes devrait avoir accès à l'information nécessaire et la capacité d'agir.

Recommandation 8

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que le personnel de première ligne chargé de traiter les plaintes concernant tout futur programme de paiements directs ait accès à l'information nécessaire pour évaluer la plainte et y répondre ainsi que la capacité de le faire.

Des plaintes acheminées, au palier supérieur sans réponse

- 107** Les plaintes et les demandes de renseignements complexes étaient transmises à une équipe du ministère de l'Éducation que les témoins rencontré(e)s ont systématiquement qualifiée de « très réduite ». Cette petite équipe a dû gérer un volume considérable de plaintes de parents ayant la garde mécontent(e)s.
- 108** Avant le lancement du deuxième programme, le personnel du Ministère a signalé que l'équipe chargée d'acheminer les plaintes était en sous-effectif et peinait à gérer le volume de demandes de renseignements. La plupart des membres de l'équipe n'avaient aucune expérience directe du service à la clientèle et n'avaient pas suivi de formation en la matière. Dès la première semaine du deuxième programme, le nombre de plaintes en attente a été jugé [traduction] « ingérable ». Lors du cinquième programme, l'équipe de traitement des plaintes a enregistré plus de 50 000 plaintes et demandes de renseignements.
- 109** Un(e) membre du personnel du Ministère nous a confié avoir passé une grande partie de ses journées à trier les plaintes sans les traiter directement, tandis que le nombre de dossiers en attente atteignait des niveaux [traduction] « astronomiques ». Le personnel du Ministère nous a expliqué avoir été si débordé qu'il a cessé de prêter attention à l'afflux de plaintes et ne répondait plus que sporadiquement. L'un(e) explique : [traduction] « À un moment donné, nous avons arrêté... complètement. [...] Comment répondre à 40 000 courriels à deux? [...] Nous n'avons pas les ressources nécessaires. Nous étions très, très à court de personnel..... C'était un peu chaotique. »
- 110** Des membres du personnel du Ministère nous ont confié, à un(e) lors de nos entrevues, que le nombre de plaintes était si élevé qu'il leur était impossible de répondre à toutes, et que les délais de traitement étaient si longs qu'ils ne voyaient plus l'utilité de répondre après tout ce temps. Des milliers de courriels de plainte et de demande de renseignements sont restés sans réponse.
- 111** Ce silence a lui-même entraîné une augmentation du nombre de plaintes adressées au Ministère et à notre Bureau. Certaines personnes ont estimé qu'il était [traduction] « presque impossible » de parler à quelqu'un du Ministère. Un(e) haut(e) fonctionnaire responsable de l'un des programmes a reconnu que le nombre de dossiers en attente était important et que le Ministère avait besoin de ressources supplémentaires pour répondre aux demandes de renseignements, sans toutefois pouvoir expliquer quelles mesures avaient été prises pour remédier à la situation, le cas échéant.

- 112** Des employé(e)s du Ministère nous ont dit que les plaignant(e)s les plus persévérant(e)s et ceux(elles) qui avaient contacté leur député(e) ou notre Bureau étaient prioritaires et plus susceptibles de recevoir une réponse. Comme l'a formulé un(e) membre du personnel : [traduction] « Les personnes qui criaient le plus fort étaient servies en premier. »
- 113** Tout programme de paiement direct devrait s'accompagner d'un mécanisme de règlement des plaintes suffisamment doté en ressources.

Recommandation 9

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct s'accompagne d'un mécanisme de règlement des plaintes suffisamment doté en ressources pour que chaque plainte ou demande de renseignements puisse être traitée.

Recommandation 10

Le ministère de l'Éducation devrait adopter des normes de service applicables à tout mécanisme de traitement des plaintes instauré dans le cadre d'un programme de paiement direct pour que les plaintes soient consignées correctement et traitées rapidement.

Réponses inutiles et absence de recours

- 114** La plupart du temps, même les personnes qui ont reçu une réponse du Ministère n'ont pas vu leur problème réglé. Les plaintes concernant le versement de fonds à une personne n'ayant pas la garde ou à un(e) inconnue débouchaient généralement sur la réception d'un courriel générique dans lequel le Ministère déclarait ne pas intervenir dans les questions de garde et que les parties concernées devaient régler la question entre elles en privé.
- 115** Par ailleurs, le refus du Ministère de confirmer l'identité des bénéficiaires de l'aide qui leur était destinée a attisé le mécontentement de beaucoup de parents ayant la garde et de tuteur(trice)s. Souvent, le Ministère signalait par courriel qu'une autre personne avait déjà fait la demande, mais que les règles de confidentialité lui interdisaient de divulguer des renseignements identificatoires.
- 116** Olivia, qui avait la garde exclusive de son enfant, a présenté une demande d'aide qui a été refusée au motif qu'une autre personne avait déjà reçu les fonds. Le père de l'enfant étant incarcéré; elle craignait que l'argent ait été obtenu frauduleusement. Elle a transmis au Ministère un document confirmant son statut de garde, document déjà accepté pour le calcul des prestations pour enfants. Le Ministère lui a répondu qu'il ne pouvait pas prendre en compte ce document ni divulguer l'identité de la personne bénéficiaire des fonds destinés à son enfant.

- 117** Lorsque nous avons demandé pourquoi le Ministère n'avait pas pris de mesures pour corriger les erreurs dès leur signalement, des membres du personnel ont indiqué qu'il n'existait pas de système uniforme de [traduction] « recouvrement » des fonds, même si l'on découvrait que le bénéficiaire n'était pas admissible. Même si le Ministère pouvait bloquer les versements en attente, il a continué à refuser de prendre part aux questions de garde. Il a parfois proposé que la personne à l'origine de la première demande retire cette dernière pour qu'une autre puisse être envoyée.
- 118** Ces réponses étaient souvent inadéquates, voire inutiles. Dans le cas de divorces conflictuels ou de litiges concernant la garde des enfants, la suggestion du Ministère de s'entendre avec l'autre partie était particulièrement peu utile. Certaines personnes, comme Liz, nous ont confié que le Ministère a persisté à donner cette réponse générique après qu'elles ont révélé des antécédents de violence conjugale empêchant tout contact avec l'autre parent.
- 119** Dans un cas, un père a porté sa plainte à l'attention de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Il a fini par apprendre que son ancienne femme avait demandé l'aide destinée à leur enfant, ce qu'elle avait pourtant nié. Il a qualifié l'ensemble de la démarche de [traduction] « véritable cauchemar », aggravé par le fait que le Ministère n'avait pas tenu compte des cas de parents divorcés lors de la conception des programmes et du traitement des plaintes.
- 120** Des membres du personnel du Ministère nous ont dit qu'ils(elles) savaient que les réponses aux parents et tuteur(trice)s étaient inutiles et constituaient une source de frustration. Tout le monde recevait la même réponse, peu importe la situation. Une personne a reconnu que le Ministère [traduction] « n'avait pas de solution satisfaisante » au problème des versements indus.
- 121** Le dernier programme de paiement direct a pris fin en 2023. Non seulement le Ministère n'a pas instauré de mécanisme de recouvrement des fonds indûment perçus, mais il a aussi omis d'examiner de multiples plaintes et de tenir un registre des dossiers dans lesquels un recouvrement aurait été justifié. Il n'a donc aucun moyen réaliste de recouvrer ces sommes rétroactivement ni d'indemniser les familles qui n'ont pas reçu l'aide qui leur était destinée. Bien que le Ministère ne puisse indemniser financièrement les Ontarien(ne)s, il lui incombe de veiller à ce que ces erreurs ne se reproduisent pas.

Recommandation 11

Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct s'accompagne d'un mécanisme accessible et efficace de recouvrement des sommes indûment perçues et de reversement de ces sommes aux bénéficiaires prévus.

Ni appel ni mesure corrective

- 122** Pendant deux ans, les parents et les tuteur(trice)s n'ont eu que très peu de recours lorsqu'une aide financière leur était refusée pour les enfants sous leur garde, le Ministère n'ayant mis en place aucune procédure d'appel officielle. Ce n'est qu'après le cinquième programme qu'il a instauré une telle procédure pour traiter les plaintes plus complexes, comme celles relatives à la garde.
- 123** Toutefois, l'appel ne s'appliquait qu'aux demandes déposées dans le cadre du Plan de l'Ontario pour le rattrapage. De surcroît, la procédure n'est restée possible qu'un mois, soit du 29 janvier au 29 février 2024. Curieusement, la possibilité de faire appel n'était prévue ni au lancement du programme ni pendant sa mise en œuvre. Le personnel du Ministère chargé de sa mise en place a reconnu qu'idéalement, la procédure aurait dû être possible au lancement du programme. Toutefois, son échéancier a été modifié dans les mois suivants, le Ministère priorisant les demandes en suspens et les plaintes relatives à la garde signalées par les député(e)s et par notre Bureau. Des problèmes persistants, comme le manque de personnel, ont allongé les délais, car seules quelques personnes étaient affectées à l'acheminement des plaintes et au traitement des appels.
- 124** L'option d'appel a finalement été offerte 10 mois après la clôture du cinquième et dernier programme, en mars 2023.
- 125** Il est ressorti de nos entretiens que le Ministère avait volontairement peu communiqué au sujet de cette procédure pour limiter le nombre d'appels. Comme cette procédure n'existait pas au lancement du programme, le formulaire de demande ne la mentionnait pas, de même que la version initiale de la page Web du Plan de l'Ontario pour le rattrapage. Les renseignements à son sujet ont été ajoutés au site Web en janvier 2024, 10 mois après la clôture du programme. Seules les personnes qui ont vérifié l'état de leur demande après la clôture du programme, consulté le site Web du Ministère après janvier 2024 ou appelé la ligne d'assistance de ServiceOntario, ont pu prendre connaissance de cette possibilité. Sur les 1,7 million de demandes présentées au titre du cinquième programme, notre enquête a révélé seulement 25 appels officiels.

- 126** En pratique, la méthode de traitement de ces 25 appels a peu différé de celle appliquée jusque-là pour les plaintes acheminées au palier supérieur. Des membres du personnel du Ministère nous ont dit avoir recouru aux mêmes méthodes d'examen et de vérification pour les appels que pour les précédentes procédures d'acheminement des plaintes.
- 127** Parmi les 25 personnes qui ont réussi à porter en appel une décision relative à un paiement direct auprès du ministère, quatre ont soulevé des préoccupations concernant des fonds versés à tort en fonction du statut de garde. Pour la première fois, le ministère a infléchi sa position ferme face à ces plaintes, allant jusqu'à verser, dans certains cas, un second paiement pour un enfant ou un jeune. Bien que ce petit groupe de parents et de tuteurs ait finalement reçu les sommes auxquelles il avait droit, on nous a indiqué que le ministère n'avait jamais cherché à récupérer les fonds auprès des personnes qui n'avaient pas la garde et qui avaient réclamés les fonds en premier.
- 128** Les programmes de ce type devraient prévoir une procédure d'appel accessible et largement diffusée.

Recommandation 12

Le ministère de l'Éducation devrait instaurer une procédure d'appel au lancement de chaque programme de paiement direct et veiller à ce que cette procédure demeure accessible pendant toute la durée du programme et pendant une période suffisante après sa clôture.

Recommandation 13

Le ministère de l'Éducation devrait clairement informer le public de la possibilité de faire appel et en expliquer la procédure.

Préparation du prochain programme de paiement direct

- 129** Notre enquête a révélé des problèmes à chaque étape du processus du Ministère, notamment une planification et une administration inadéquates des versements en cas d'ententes de garde, ainsi qu'une réaction inadaptée une fois les problèmes signalés. Les fonctionnaires du Ministère à qui nous avons parlé ont attribué beaucoup de ces lacunes à l'urgence des situations qu'il(elle)s étaient censés traiter. Les problèmes ont été exacerbés par le manque d'expérience du Ministère en administration de programmes de paiement direct.
- 130** Les gouvernements ont le devoir de réagir rapidement en cas d'urgence, mais cet impératif ne saurait justifier la gestion des fonds publics négligente et mal préparée constatée dans ces cas. Dans d'autres contextes, ils anticipent soigneusement les situations d'urgence. Ils décident des rôles et responsabilités, de l'affectation des

ressources, des outils et mécanismes disponibles, ainsi que des protocoles de communication. Si le Ministère avait eu un tel plan avant de concevoir ces cinq programmes d'aide financière, il aurait sans doute été mieux à même de prévenir les problèmes mis en lumière par notre enquête ou d'y remédier.

- 131** J'encourage le ministère à adopter et à mettre en œuvre l'ensemble de mes recommandations afin d'éviter que les problèmes relevés dans ce rapport ne se reproduisent. Le ministère devrait également examiner comment il pourrait tirer parti, à l'avenir, des processus existants de détermination du revenu et de l'admissibilité administrés par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Par exemple, plusieurs programmes provinciaux et territoriaux de prestations pour enfants, y compris le Programme ontarien pour les enfants, sont administrés par l'ARC. Ils reposent sur les critères d'admissibilité de l'Allocation canadienne pour enfants, qui exigent que le(la) demandeur(euse) ait la garde de l'enfant ou en assume la responsabilité principale. Le ministère devrait étudier la possibilité d'utiliser les processus existants de détermination du revenu et de l'admissibilité administrés par l'ARC lors de la conception de futurs programmes de paiements directs.

Avis

- 132** Le ministère de l'Éducation a fait face à des pressions pour instaurer rapidement un programme de paiement direct pour les familles touchées par les interruptions de travail en 2020. La pression s'est maintenue les deux années suivantes, le Ministère étant chargé d'élaborer quatre autres programmes d'aide pendant la pandémie de COVID-19. Pour respecter les délais, il a lancé des programmes mal préparés et insuffisamment dotés de ressources.
- 133** Ces programmes ne tenaient pas compte de la diversité des familles ontariennes, notamment des familles monoparentales, des ententes de garde partagée, des parents séparés, des cas de violence familiale, et de tous les grands-parents et autres tuteur(trice)s élevant des enfants et des jeunes. Quiconque connaissait le nom, la date de naissance et le conseil scolaire d'un(e) élève pouvait demander les fonds. Nul besoin de vivre avec l'enfant ni d'avoir des contacts avec lui(elle).
- 134** Notre enquête a révélé que le Ministère n'a pas pris le temps de planifier soigneusement ces programmes. Il n'a pas mis en place de mécanismes de contrôle de l'admissibilité des bénéficiaires, ce qui a permis à des parents qui n'avaient pas la garde et à des personnes sans lien avec un(e) enfant ou un(e) jeune de demander et de recevoir l'aide sans difficulté.
- 135** Lorsqu'il a constaté que des fonds destinés à l'aide aux enfants étaient versés à des personnes non admissibles, le Ministère n'a pas changé de cap. Il a maintenu obstinément qu'il ne pouvait – ou ne voulait – pas se mêler des questions de garde. Des parents et tuteur(trice)s mécontent(e)s n'ont pas pu recevoir l'aide

destinée à leur(s) enfant(s), tandis qu'une somme indéterminée et intraçable provenant de fonds publics a fini dans les poches d'autres personnes.

- 136** Pour accélérer la mise en œuvre des programmes suivants, le Ministère a choisi de reprendre le même cadre ou de réadmettre automatiquement les bénéficiaires d'un programme à l'autre. Il a donc versé des sommes supplémentaires à des personnes qu'il savait non admissibles. Un mécanisme de traitement des plaintes a été mis en place, mais ne s'accompagnait pas de suffisamment de personnel et de ressources. Au lieu de cerner et de régler les problèmes, le Ministère s'est révélé débordé, inefficace et la plupart du temps inaccessible.
- 137** Dans ces circonstances, j'estime que les actions du Ministère dans l'administration des programmes de paiement direct étaient déraisonnables, injustes et erronées au sens des alinéas 21(1)b) et d) de la *Loi sur l'ombudsman*.
- 138** Le Ministère n'a pas eu à administrer de programmes de paiement direct depuis 2023. Toutefois, compte tenu des graves lacunes que nous avons relevées durant notre enquête, je formule 14 recommandations pour que tout programme de paiement direct qu'il mettra en œuvre soit planifié et administré avec soin. Il est essentiel qu'il précise comment il définira et contrôlera l'admissibilité pour que les fonds parviennent aux enfants et aux jeunes visé(e)s, et comment seront traitées les plaintes pour utilisation inappropriée des fonds publics.
- 139** Je suivrai attentivement les progrès du ministère de l'Éducation dans l'application de mes recommandations.

Recommandation 14

Le ministère de l'Éducation devrait expliquer à mon Bureau comment il appliquera mes recommandations avant d'annoncer un éventuel autre programme de paiement direct.

Recommandations

- 140** Je formule les recommandations suivantes pour que le ministère de l'Éducation administre les programmes de paiement direct de manière équitable et transparente :
- 1. Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tous les aspects de la conception et de la mise en œuvre des programmes soient planifiés de manière exhaustive avant le lancement de tout programme d'aide financière directe.**

2. **Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct ait des ressources humaines et un appui suffisants à chaque étape.**
3. **Avant de lancer un futur programme d'aide financière directe, le ministère de l'Éducation devrait établir et communiquer des critères d'admissibilité clairs.**
4. **Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct comprenne une méthode claire et uniforme de contrôle de l'admissibilité, et que cette vérification soit effectuée avant le versement des fonds.**
5. **Le ministère de l'Éducation devrait procéder régulièrement à des audits internes pour évaluer la rigueur et l'efficacité de ses procédures de contrôle de l'admissibilité pendant toute la durée de ses programmes de paiement direct, et combler rapidement toute lacune ou faiblesse relevée dans ses processus.**
6. **Si le ministère de l'Éducation se fonde sur des renseignements d'un programme antérieur pour établir l'admissibilité à un programme de paiement direct, il devrait adopter et appliquer une procédure claire permettant de contrôler l'admissibilité automatique.**
7. **Si le ministère de l'Éducation se fonde sur des renseignements d'un programme antérieur pour établir l'admissibilité à un programme de paiement direct, il devrait veiller à ce que les demandeur(euse)s disposent d'un moyen d'informer le ministère de tout changement pouvant avoir une incidence sur leur admissibilité.**
8. **Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que le personnel de première ligne chargé de traiter les plaintes concernant tout futur programme de paiement direct ait accès à l'information nécessaire pour évaluer la plainte et y répondre ainsi que la capacité de le faire.**
9. **Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct s'accompagne d'un mécanisme de règlement des plaintes suffisamment doté en ressources pour que chaque plainte ou demande de renseignements puisse être traitée.**
10. **Le ministère de l'Éducation devrait adopter des normes de service applicables à tout mécanisme de traitement des plaintes instauré dans le cadre d'un programme de paiement direct pour que les plaintes soient consignées correctement et traitées rapidement.**

- 11. Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que tout programme de paiement direct s'accompagne d'un mécanisme accessible et efficace de recouvrement des sommes indûment perçues et de reversement de ces sommes aux bénéficiaires prévus.**
- 12. Le ministère de l'Éducation devrait instaurer une procédure d'appel au lancement de chaque programme de paiement direct et veiller à ce que cette procédure demeure accessible pendant toute la durée du programme et pendant une période suffisante après sa clôture.**
- 13. Le ministère de l'Éducation devrait clairement informer le public de la possibilité de faire appel et en expliquer la procédure.**
- 14. Le ministère de l'Éducation devrait expliquer à mon Bureau comment il appliquera mes recommandations avant d'annoncer un éventuel autre programme de paiement direct.**

Réponse

- 141** Conformément à notre procédure habituelle, le ministère de l'Éducation a pu examiner une version préliminaire du présent rapport et des recommandations, puis y répondre. Ses commentaires et suggestions ont été analysés avec soin lors de la préparation du présent rapport définitif.
- 142** Dans sa réponse, le Ministère a indiqué que les programmes de paiement direct avaient été conçus et exécutés sans que le modèle habituel ne soit respecté, durant une période sans précédent où il fallait agir rapidement pour aider les familles et les apprenant(e)s de l'Ontario. Il a accepté les 14 recommandations et s'est engagé à les appliquer minutieusement lors de la conception et de la mise en œuvre des futurs programmes de paiement direct.
- 143** Je remercie le Ministère de sa collaboration tout au long de l'enquête et de son accueil favorable à l'égard de mon rapport et de mes recommandations, dont nous suivrons de près la mise en œuvre.



Barbara Finlay
Ombudsman intérimaire de l'Ontario