

Document d'information – Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS)

Historique du SAGAS

Depuis 2010, le ministère des Services sociaux et communautaires travaille sur le projet de remplacement de l'ancien Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) par le nouveau Système automatisé de gestion de l'aide sociale (SAGAS).

La date initiale prévue pour le lancement du SAGAS était juin 2013, qui a d'abord été reportée à novembre 2013, puis à mai 2014. Le SAGAS a finalement été lancé le 11 novembre 2014. Le premier événement marquant du projet a été l'introduction de la Demande d'aide sociale en ligne au début de 2011, qui permet aux demandeurs de franchir la première étape du traitement d'une demande avant de rencontrer un agent d'accueil chargé de cas.

La formation sur le nouveau logiciel a débuté en janvier 2014 mais a été « confrontée à des problèmes de rendements » en raison des erreurs de systèmeⁱ. Cela a rendu la formation inefficace. Dans un rapport du 5 mars 2014 au Comité des services sociaux de Brantford, le directeur général de la Santé publique, de la Sécurité et des Services sociaux a affirmé ceci : « Jusqu'à maintenant, notre expérience en a été une d'étapes importantes manquées, d'échéanciers non respectés, de manque de communication significative et de deux retards nécessitant une réordonnancement complet du projet »ⁱⁱ.

Les coûts

Le ministère des Services sociaux et communautaires a dépensé un montant d'argent important sur le développement et la mise en œuvre du SAGAS. Dans une lettre au SEFPO et au SCFP d'août 2014, la ministre des Services sociaux et communautaires a indiqué qu'elle prévoyait que le coût pour développer et mettre en œuvre le SAGAS serait d'un peu moins de 250 millions de dollars. Ce montant incluait les coûts associés à la Demande d'aide sociale en ligneⁱⁱⁱ.

Bien que le ministère ait couvert les coûts associés à la conception, au matériel informatique et à la mise en œuvre générale du SAGAS, les municipalités ont régulièrement affirmé qu'elles ont besoin de plus d'argent pour la mise en œuvre du SAGAS en raison des retards fréquents et de la mise en œuvre ratée.

Plus récemment, les municipalités ont été confrontées à d'énormes coûts administratifs à la suite des graves problèmes de mise en œuvre. Dans la région de Niagara seulement, on s'attend à ce que les heures supplémentaires représentent plus de 75 000 \$. En une semaine, 50 % du personnel ont fait des heures supplémentaires pour vérifier manuellement les paiements afin d'assurer qu'ils étaient justes^{iv}. Le directeur des Services de soutien du revenu et de l'emploi de Brantford a dit au conseil municipal qu'il s'attend à ce que les coûts de la mise en œuvre soient « autour de centaines de milliers de dollars »^v.

En réponse aux plaintes relatives au coût de la mise en œuvre, le 8 décembre 2014, la province a injecté un autre montant de 5 millions de dollars dans la mise en œuvre du SAGAS, et de ce montant 50 000 \$ allaient à chaque municipalité et les fonds restants étaient divisés d'après le nombre de cas. Ce montant s'ajoute au montant précédent de 5 millions de dollars injecté pour la formation et la mise en œuvre initiales^{vi}.

Les municipalités qui offrent le programme Ontario au travail avaient déjà engagé des frais additionnels majeurs en raison de la formation, de la réaffectation du personnel et des retards du projet. Plusieurs municipalités ont indiqué que le financement additionnel fourni par le ministère ne couvrait pas tous les frais liés à la formation, à la dotation en personnel et aux retards du projet^{vii}. Un rapport du Comité des services sociaux de Brantford a fait remarquer que le financement additionnel « ne s'approche aucunement de l'investissement que la municipalité doit faire pour mettre en œuvre le SAGAS »^{viii}. Le Conseil d'administration des services sociaux de Thunder Bay a rapporté, en mai 2014, que le financement du ministère couvrait moins de la moitié de l'investissement total de la municipalité jusqu'à maintenant^{ix}.

La technologie

Le SAGAS est fondé sur une plate-forme commerciale en vente libre produite par Cúram, une entreprise achetée par IBM en décembre 2011^x. Cette technologie est utilisée pour gérer les programmes sociaux comme l'aide sociale, la gestion des limitations fonctionnelles, les services aux familles et la réforme des soins de santé.

La même plate-forme, Cúram, est également utilisée par la base de données du Système complet d'informations sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement (DSCIS), créé en 2011 afin de combiner les données concernant les clients que de nombreux prestataires de services conservent. Le plus récent rapport de la vérificatrice générale de l'Ontario soulevait « de nombreux problèmes avec l'intégrité des données » avec le nouveau système. Trois ans après la mise en œuvre, les données du DSCIS n'ont pas été validées et le système n'est pas entièrement fonctionnel. Cela a obligé chaque bureau de services aux personnes atteintes d'un handicap de développement à conserver un système d'informations séparé^{xi}.

Le logiciel a également été blâmé pour de graves problèmes avec les échanges d'assurance-maladie dans les États du Maryland et du Minnesota et le district de Columbia, échanges qui étaient primordiaux pour la *Affordable Care Act* (Loi sur des soins abordables) des États-Unis. Au Maryland, les « graves lacunes avec le logiciel » de Cúram ont été liées aux demandes perdues des clients^{xii}. En ce qui a trait à l'échange dans le D.C., le logiciel recevait des subventions erronées 15 pour cent du temps pour des situations familiales complexes, selon le porte-parole de l'échange^{xiii}.

Dans une lettre au PDG d'IBM au sujet des problèmes avec le logiciel concernant l'admissibilité au programme et les retraits de demandes, le gouverneur Mark Dayton du Minnesota a écrit ceci : « Votre produit a rendu impossible l'offre de tout service raisonnable aux clients du Minnesota. En moyenne, les temps d'attente à notre centre d'appels sont de plus de 50 minutes... Le coût pour les régler et voir à ce que les clients auront une couverture le 1^{er} janvier 2014 est excessif et inacceptable »^{xiv}.

SR/sc/sepb491 —

- ⁱ <http://www.brantford.ca/pdfs/8.2%20%20PHSSS2014-19%20SAMS%20Report%20to%20SS%20Committee%20final.pdf> (en anglais seulement).
- ⁱⁱ <http://www.brantford.ca/pdfs/8.2%20%20PHSSS2014-19%20SAMS%20Report%20to%20SS%20Committee%20final.pdf> (en anglais seulement).
- ⁱⁱⁱ Lettre : Helena Jaczek à Fred Hahn et Warren (Smokey) Thomas, 13 août 2014.
- ^{iv} <http://www.stcatharinesstandard.ca/2014/12/04/ot-at-region-for-province-issue-could-hit-75k> (en anglais seulement).
- ^v <http://www.brantfordexpositor.ca/2014/12/08/brantford-city-council-live-blog-starts-at-6-pm> (en anglais seulement).
- ^{vi} <http://myemail.constantcontact.com/Information-Alert--Province-Commits--5-million-to-SAMSIImplementation.html?soid=1115209281328&aid=F1YAZnQsHws> (en anglais seulement).
- ^{vii} Rapport : Comité des services sociaux de Brantford (en anglais seulement), 5 mars 2014; Rapport du Conseil d'administration des services sociaux de Thunder Bay, 28 mai 2014.
- ^{viii} Rapport : directeur général de la Santé publique, de la Sécurité et des Services sociaux au Comité des services sociaux, 5 mars 2014.
- ^{ix} Rapport : Mise en œuvre du Système automatisé de gestion de l'aide sociale, 28 mai 2014.
- ^x <http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/36373.wss> (en anglais seulement).
- ^{xi} http://www.auditor.on.ca/en/reports_en.htm.
- ^{xii} <http://www.wsj.com/articles/SB10001424052702304632204579336802097413212> (en anglais seulement).
- ^{xiii} <http://www.reuters.com/article/2013/09/28/usa-healthcare-technology-idUSL2N0HL2BK20130928> (en anglais seulement).
- ^{xiv} <http://www.minnpost.com/sites/default/files/attachments/daytonibmletter.pdf> (en anglais seulement).