

Aperçu et résumés des vérifications de l'optimisation des ressources

APERÇU

THÈMES COMMUNS

Notre mission est d'aider l'Assemblée législative à tenir le gouvernement et ses administrateurs responsables de la qualité de l'administration des deniers publics et de l'optimisation des ressources dans le cadre des activités gouvernementales. Dans le rapport de cette année, nous exposons un certain nombre de secteurs où les ressources ne sont pas optimisées et faisons des recommandations dont la mise en œuvre aidera l'Assemblée législative à rentabiliser la prestation des services gouvernementaux.

Deux grands thèmes ressortent du rapport de cette année :

- Beaucoup trop de préoccupations soulevées dans nos vérifications antérieures n'ont pas été réglées de façon satisfaisante. Nous avons constaté que de nombreuses préoccupations relevées cette année avaient déjà été soulevées lors de notre dernière vérification du programme ou de l'activité. Dans certains cas, les mêmes problèmes avaient été cernés il y a près de dix ans.
- Il arrive trop souvent que les systèmes d'information de gestion ne fournissent pas l'information requise pour prendre des décisions prudentes. Au fil des ans, nous avons continuellement souligné l'importance d'une meilleure information aux fins de la prise de décisions. Une des principales responsabilités de la haute direction est de déterminer l'information requise pour prendre des décisions éclairées et de mettre en place les systèmes et procédures qui fourniront aux décideurs des renseignements exacts et utiles en temps opportun.

Préoccupations soulevées dans des vérifications antérieures

La plupart des vérifications de l'optimisation des ressources de cette année portent sur des programmes déjà vérifiés dans le cadre de notre approche cyclique. Malheureusement, certaines des préoccupations relevées dans ces vérifications avaient déjà été soulevées dans le passé et n'avaient pas encore été réglées de façon satisfaisante. Voici quatre exemples tirés des vérifications de cette année :

- *Services aux tribunaux, ministère du Procureur général* – En 1997, nous avons noté qu'il fallait prendre un certain nombre de mesures pour réduire l'important arriéré dans le traitement des affaires criminelles et combler les lacunes dans la gestion des ressources. En conséquence, l'arriéré s'est aggravé considérablement depuis 1997, le ministère ne fait toujours pas d'efforts pour percevoir les millions de dollars d'amendes en souffrance, et l'administration des tribunaux est encore entravée par le fait que les responsabilités ne sont pas clairement réparties entre le ministère et le système judiciaire.
- *Bureau des obligations familiales, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Le Bureau assure l'administration et l'exécution de tous les paiements de pension alimentaire pour enfants et conjoints ordonnés par les tribunaux. Dans la vérification de cette année, nous avons conclu à la nécessité de mesures d'exécution plus rigoureuses et plus opportunes en cas de non-paiement des ordonnances alimentaires. Par exemple, nous avons constaté qu'il fallait souvent attendre six mois entre la date d'échéance du paiement et l'enclenchement de la procédure d'exécution et jusqu'à deux ans entre les différentes étapes. Nous avons exprimé des inquiétudes semblables en 1994 et de nouveau en 1999.
- *Services de santé mentale pour enfants, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Ce programme finance les organismes communautaires qui fournissent des services aux enfants victimes de problèmes sociaux, affectifs ou psychiatriques et à leurs familles. Comme dans notre dernière vérification de ce programme, en 1997, nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes communautaires. Il ne peut donc pas être sûr que les enfants vulnérables reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin.
- *Activité de la santé publique, ministère de la Santé* – Les services de santé publique sont financés conjointement par le ministère et les municipalités et assurés par 37 bureaux de santé communautaires répartis à travers la province. Ces services comprennent les vaccinations, la prévention des maladies transmissibles, ainsi que la gestion des problèmes de santé publique qui peuvent se présenter, comme le virus du Nil occidental et le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Un grand nombre des problèmes et inquiétudes soulevés au cours de la présente vérification l'étaient déjà dans notre vérification de 1997. Par exemple, le ministère n'analyse pas encore la

mesure dans laquelle les niveaux de service peuvent varier selon le lieu de résidence en Ontario. En outre, les procédures de surveillance médicale requises pour les immigrants ayant une tuberculose latente ne font pas encore l'objet d'une application et d'un suivi adéquats.

Systemes d'information de gestion

Comme nous l'avons déjà dit, une bonne administration des fonds publics repose sur des décisions judicieuses basées sur des informations fiables. Cela fait trop longtemps que nous entendons les gestionnaires de programme et leur personnel se plaindre du fait que les systèmes en place ne leur fournissent pas l'information nécessaire. Encore une fois cette année, nous avons rencontré un certain nombre de situations où les systèmes d'information de gestion et procédures en vigueur ne répondaient pas aux besoins en information des décideurs.

À notre avis, l'incapacité des ministères à régler ce problème est souvent une des principales raisons pour lesquelles nos recommandations ne sont pas mises en œuvre de façon efficace, comme en témoignent certains des exemples suivants, tirés de cinq des vérifications de cette année :

- *Services aux tribunaux, ministère du Procureur général* – Le ministère du Procureur général, le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique et la magistrature reconnaissent depuis longtemps la nécessité d'utiliser une technologie efficace et moderne dans l'administration des tribunaux. Un projet de système intégré d'information a toutefois été annulé après un investissement ministériel de 21 millions de dollars et six années d'efforts. Depuis l'annulation du projet, peu d'améliorations ont été apportées aux systèmes informatiques et d'information de gestion, déjà périmés, des tribunaux.
- *Bureau des obligations familiales, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Dans notre vérification, nous avons conclu que le Bureau risquait fort de ne pas pouvoir s'acquitter de son mandat, à moins de prendre un certain nombre de mesures, dont l'amélioration de ses systèmes informatiques et de communication. Dès 1994, et de nouveau dans notre rapport de suivi de 1996, le ministère du Procureur général, alors responsable du Bureau, reconnaissait la nécessité de « remplacer le système informatique actuel ». Cependant, peu de choses ont été accomplies depuis ce temps.
- *Services de santé mentale pour enfants, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance* – Dans des vérifications antérieures, nous notions que ce programme ne disposait pas d'un système d'information de gestion adéquat pour assurer le suivi des données financières et des données sur les services. Bien qu'un nouveau système ait été implanté il y a cinq ans, nous avons constaté, encore une fois cette année, que ce système était d'une utilité limitée, car il ne fournissait pas l'information requise par le personnel du programme, et les renseignements produits étaient souvent inexacts.

- *Environet, ministère de l'Environnement* – En 2000, le ministère a entrepris le développement de quatre nouveaux systèmes d'information de gestion « Environet » afin de renforcer la prestation de ses programmes environnementaux. À ce jour, 17,1 millions de dollars ont été dépensés et, bien que des progrès aient été réalisés, les systèmes ne fournissent pas encore aux employés du ministère les renseignements dont ils ont besoin à l'appui de leurs activités de surveillance et d'inspection.
- *Activité de la santé publique, ministère de la Santé* – Pour maîtriser les épidémies, prendre des décisions éclairées sur l'allocation des ressources et accroître l'efficacité des politiques et programmes de santé publique, il faut analyser et interpréter continuellement les renseignements recueillis à l'échelle de la province. À l'heure actuelle, une grande partie de l'information nécessaire n'est pas disponible ou est de qualité douteuse. Nous avons déploré le caractère inadéquat des systèmes d'information dans notre vérification de 1997, et le ministère a confirmé la nécessité d'apporter d'importantes améliorations dans son plan stratégique de technologie de l'information de l'an 2000. Néanmoins, peu de progrès ont été réalisés à cet égard.

ACCÈS À L'INFORMATION

La *Loi sur la vérification des comptes publics*, qui régit le Bureau du vérificateur provincial, renferme des dispositions particulières concernant le droit du vérificateur à accéder à l'information dont il a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités. L'article 10 stipule que le vérificateur a accès à tous les comptes, registres, états financiers, livres comptables, rapports, dossiers ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien dont il a besoin pour exercer ses fonctions aux termes de la *Loi*. L'alinéa 12 (2) a) de la *Loi* exige aussi du vérificateur qu'il indique dans le rapport annuel si, dans l'exercice de ses fonctions, il a reçu tous les renseignements et explications nécessaires.

Jusqu'à récemment, le Bureau n'avait pas eu trop de mal à obtenir l'information requise pour faire son travail. Cependant, dans notre *Rapport annuel 2001*, nous signalions un cas dans lequel le Bureau n'avait pas reçu tous les renseignements et explications nécessaires. Nous avons fini par recevoir l'information demandée, mais seulement après beaucoup de temps et d'efforts. Par suite de cet incident, le Bureau du Conseil des ministres a établi un protocole concernant l'accès du vérificateur provincial à l'information liée au Conseil des ministres. Nous avons espéré que ce protocole empêcherait la situation de se reproduire.

En 2003, nous avons rencontré deux cas dans lesquels nous n'avons pas eu accès à l'information requise en temps opportun : lorsque nous avons examiné les services aux tribunaux, au ministère du Procureur général, et durant notre vérification des sciences et de la technologie, au ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Nous avons fini par recevoir l'information du ministère du Procureur général après plusieurs mois d'efforts, mais nous n'avons jamais obtenu plein accès à la documentation demandée au ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation. Ces deux situations sont examinées plus en détail au Chapitre trois, sections 3.01 et 3.07, respectivement.

Malheureusement, nous avons constaté que le protocole concernant l'accès du vérificateur provincial aux documents du Conseil des ministres était l'une des causes des retards. En effet, les ministères semblaient hésiter à nous fournir certains renseignements, jadis facilement accessibles, parce qu'ils ne savaient pas exactement quelles informations tombaient sous le coup du protocole. Dès l'apparition de ces problèmes, nous avons commencé à travailler avec le Bureau du Conseil des ministres et le Secrétariat du Conseil de gestion afin de réviser les pratiques, particulièrement en ce qui concerne la communication, en temps opportun, des documents relatifs aux présentations des ministères et organismes au Conseil des ministres ou à ses comités tels que le Conseil de gestion du gouvernement et SuperCroissance.

Outre les deux cas susmentionnés, les ministères et organismes avec lesquels nous avons fait affaire cette année nous ont fourni tous les renseignements, explications et documents dont nous avons besoin. Nous tenons à remercier le personnel des ministères et organismes en question pour sa collaboration.

ÉTATS FINANCIERS DE LA PROVINCE

Rapport du vérificateur

Je suis heureux de signaler que mon rapport sur les états financiers de la province ne comporte aucune réserve. Bien que mon rapport couvre tous les états financiers, l'Assemblée législative et le public s'intéressent surtout au montant de l'excédent ou du déficit déclaré pour l'exercice. À mon avis, l'excédent déclaré de 117 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 est fidèlement présenté.

Comptabilisation des immobilisations importantes

En 1997, l'Institut Canadien des Comptables Agréés a recommandé aux gouvernements d'adopter la pratique du secteur privé consistant à comptabiliser les immobilisations au prix coûtant dans leurs états financiers et à les amortir sur leur durée de vie utile estimative, au lieu de les passer en charges à 100 % au cours de l'année d'acquisition. Depuis, nous avons encouragé le gouvernement de l'Ontario à adopter cette approche.

Le gouvernement a introduit cette approche en 2002-2003, concentrant ses efforts sur la capitalisation des terres, des immeubles et de son infrastructure de transport, qui représentent la plus grande partie de son capital. Ainsi, ses états financiers au 31 mars 2003 faisaient état, pour la première fois, de plus de 13,9 milliards de dollars d'immobilisations corporelles appartenant à la province. Les autres immobilisations, dont les systèmes informatiques, les véhicules et le reste du matériel, ainsi que les articles de faible valeur, seront eux aussi comptabilisés au cours des exercices subséquents. Nous souscrivons à cette approche graduelle.

VERS UNE PLUS GRANDE OBLIGATION DE RENDRE COMPTE

Le Chapitre deux de ce rapport fait état des efforts déployés jusqu'ici pour que les modifications que nous avons proposées à la *Loi sur la vérification des comptes publics* soient adoptées par l'Assemblée législative. Nous discutons également de deux cas dans lesquels on a réussi à accroître la responsabilité du gouvernement et de ses administrateurs devant l'Assemblée législative et le public.

RÉSUMÉS DES VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Les vérifications de l'optimisation des ressources figurant au Chapitre trois du Rapport annuel sont résumées ci-après.

3.01 Ministère du Procureur général Services aux tribunaux

La Division des services aux tribunaux (la Division) du ministère du Procureur général assure le soutien des activités du système judiciaire par l'intermédiaire d'un réseau de quelque 250 palais de justice et du personnel de soutien des tribunaux, qui compte environ 3 500 employés. Ses fonctions comprennent la prestation de services administratifs et de soutien à la magistrature, la préparation de documents d'exécution, la tenue des dossiers judiciaires et la perception des amendes.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses de la Division s'élevaient à 302 millions de dollars, dont 107 millions pour la bonne marche des bureaux de la magistrature ainsi que pour les salaires et les avantages sociaux de quelque 650 juges à temps plein et à temps partiel nommés par la province, et 195 millions pour l'ensemble des coûts reliés au personnel administratif et judiciaire et pour d'autres frais de soutien des activités des tribunaux. Le ministère a en outre consacré 35 millions de dollars à des projets d'immobilisations pour moderniser et améliorer les palais de justice.

Lors de notre vérification de 1997 de ce qui s'appelait à l'époque le Programme d'administration des tribunaux, nous avons souligné que la mise en œuvre réussie de plusieurs initiatives alors en cours était essentielle pour éliminer l'important arriéré dans le traitement des affaires ainsi que les lacunes sur le plan de la gestion des ressources du programme. Notre vérification récente nous amène toutefois à conclure qu'il n'y a pas eu beaucoup de progrès depuis 1997. Par exemple :

- Les efforts de réduction des arriérés se sont avérés inefficaces. En mars 2002, il y avait, à la Cour de justice de l'Ontario, environ 99 000 accusations criminelles en instance depuis plus de huit mois, soit 39 000 de plus qu'en 1998.

-
- Le ministère a investi quelque 21 millions de dollars dans le Projet d'intégration du système judiciaire afin de mettre au point de nouveaux systèmes d'information. Il a toutefois mis fin au projet après cinq ans, malgré le peu d'améliorations apportées aux systèmes informatiques désuets des tribunaux.
 - Le peu d'efforts déployés par le ministère pour percevoir les amendes impayées, qui totalisent des millions de dollars, sape la crédibilité du système judiciaire.

Nous avons également noté ce qui suit au cours de notre vérification :

- Les activités de planification, la sélection des entrepreneurs et la gestion des projets d'immobilisations ne faisaient pas l'objet de contrôles adéquats. Dans un cas particulier, les services d'un entrepreneur avaient été initialement retenus au coût de 52 000 \$ pour une situation d'urgence, soit éliminer la moisissure dans un grand palais de justice. Un examen plus poussé de l'édifice a toutefois révélé d'autres lacunes importantes qu'il a fallu corriger sans délai. L'entrepreneur a touché au bout du compte un montant de près de 24 millions de dollars. Or, malgré l'élargissement des travaux et l'augmentation considérable des coûts, le ministère ne s'était pas préoccupé d'obtenir des soumissions auprès d'autres entrepreneurs.
- D'importantes lacunes et incohérences quant au niveau de sécurité des palais de justice de toute la province ont été relevées par un expert-conseil du ministère et durant nos propres visites dans des palais de justice.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.02 Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance Services de santé mentale pour enfants

Le programme Services de santé mentale pour enfants finance les organismes bénéficiant de paiements de transfert qui fournissent les services aux enfants et/ou aux familles des enfants victimes de problèmes sociaux, affectifs ou comportementaux, ou de troubles psychiatriques. Quelque 250 organismes communautaires sont financés en vertu des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les types de services offerts comprennent l'évaluation, la psychothérapie, le counseling, l'intervention d'urgence, la formation professionnelle et l'éducation, ainsi que les services en établissement (services de santé mentale offerts en établissement) aux enfants qui ont besoin d'une aide plus intensive.

Le montant total des dépenses des services de santé mentale pour enfants s'est accru considérablement depuis notre dernière vérification, passant de 213 millions de dollars en 1996-1997 à 315 millions en 2002-2003. Cependant, la majeure partie de cette augmentation a été consacrée à plusieurs nouvelles initiatives au cours des deux dernières années, initiatives qui, dans la plupart des cas, consistaient à fournir des services intensifs à un nombre relativement faible de personnes ayant des besoins particuliers et complexes.

Nous avons conclu que le ministère ne surveillait pas et n'évaluait pas de façon appropriée la qualité des services fournis par les organismes communautaires financés. Il ne peut donc pas être sûr que les enfants vulnérables reçoivent les soins et l'aide dont ils ont besoin. En particulier, le ministère :

- n'a pas établi de normes de qualité ni de critères d'évaluation des services pour aider son personnel à juger si les services étaient de qualité acceptable et représentaient l'optimisation des ressources;
- n'a pas établi de normes de délais d'accès aux services, raisonnables et proportionnels aux besoins de chaque enfant, et ne surveillait ni l'ampleur ni l'impact des longs délais d'attente;
- ne recevait pas d'information des organismes et ne pouvait donc pas évaluer les résultats des services fournis.

Nous avons aussi conclu que les décisions de financement du ministère n'étaient pas fondées sur des renseignements suffisamment détaillés et pertinents, qu'ils soient financiers ou fonctionnels, de la part des organismes pour s'assurer que les montants approuvés étaient proportionnels à la demande, au niveau et à la qualité des services à fournir.

Nos conclusions étaient particulièrement préoccupantes parce qu'un grand nombre traitaient de problèmes que nous avons déjà soulevés lors de la vérification de 1997. Bien que le ministère ait acquiescé aux recommandations de cette vérification et consenti à mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires, ses progrès ont été moins que satisfaisants.

Il est à noter que le ministère a acquiescé aux recommandations de la présente vérification et s'est, encore une fois, engagé à prendre les mesures correctrices nécessaires.

3.03 Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance Bureau des obligations familiales

En vertu de la *Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments*, le Bureau des obligations familiales (le Bureau) est responsable de l'administration et l'exécution de toutes les ordonnances des tribunaux portant sur le versement d'une pension alimentaire pour enfant et/ou conjoint, en Ontario et dans plusieurs autres territoires lorsque les payeurs habitent en Ontario. Il assure également l'exécution des accords de séparation privés qui sont volontairement inscrits au tribunal puis déposés au Bureau. Au moment de notre vérification, le Bureau administrait quelque 180 600 cas de pension alimentaire.

En 2002-2003, le Bureau a perçu environ 561 millions de dollars auprès des payeurs et fait parvenir un montant semblable aux bénéficiaires. Cependant, à la fin de cet exercice, les arriérés de paiement totalisaient quelque 1,3 milliard de dollars, soit une augmentation de 8 % par rapport à notre vérification de 1999. Nous avons également constaté

qu'environ 23 000 bénéficiaires, dont les arriérés totalisaient plus de 200 millions de dollars, touchaient des prestations d'aide sociale provinciale.

À notre avis, le Bureau risque fort de ne pas pouvoir s'acquitter de ses responsabilités, à moins de prendre de vigoureuses mesures d'exécution, appuyées par une gestion efficace des cas et par des systèmes informatiques et de communications sensiblement améliorés. Nous avons notamment constaté les lacunes suivantes :

- Depuis 1994, le nombre de travailleurs a baissé de 20 %, alors que le nombre de cas est passé de 126 000 à 180 600, d'où une augmentation constante du nombre moyen de cas par travailleur. Par exemple, les agents principaux doivent maintenant traiter entre 600 et 1 300 dossiers ou plus, pour une moyenne de 890 cas par travailleur.
- La pratique du Bureau consistant à engager les mesures d'exécution seulement après avoir été avisé d'un arriéré par le bénéficiaire a entraîné des retards inacceptables. Il s'écoulait en moyenne sept mois entre le premier versement en retard et l'enclenchement de la procédure d'exécution.
- Dans plus de la moitié des cas de retard que nous avons examinés, il y avait un intervalle excessif, pouvant durer jusqu'à deux ans, entre les mesures d'exécution.

Les efforts déployés par le personnel pour faire respecter les obligations familiales et offrir des services répondant aux besoins des clients continuent d'être frustrés par l'incapacité du Bureau à apporter les améliorations nécessaires à son système informatique. Bien que le Bureau ait reconnu dès 1994 la nécessité de le remplacer, il continue d'utiliser le même système, malgré son incapacité à fournir, en temps opportun, les informations requises pour faciliter le service à la clientèle et la gestion du programme.

En ce qui concerne le centre d'appels, nous avons noté que près de 90 % des appels téléphoniques provenant de l'extérieur de la région du grand Toronto étaient bloqués, ce qui obligeait les clients à rappeler plusieurs fois pour obtenir une réponse à leurs questions.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Bureau s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.04 Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises Division des politiques et des services de protection du consommateur

La Division des politiques et des services de protection du consommateur (la Division) du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a pour mandat de surveiller les pratiques commerciales et autres sur le marché ontarien. La Direction des normes et des services relatifs au marché, qui représente environ les deux tiers des dépenses de la Division, administre diverses lois liées à la protection des consommateurs et aux permis d'entreprise. Elle assure des services d'enregistrement et de délivrance des permis pour un certain nombre d'industries, traite les plaintes des consommateurs, inspecte les entreprises

afin d'assurer leur conformité aux lois sur la protection des consommateurs et fait enquête sur les infractions présumées.

Depuis 1997, le ministère a délégué à huit autorités administratives l'administration de plusieurs lois concernant la protection des consommateurs et la sécurité du public dans des secteurs tels que ceux des attractions, des chaudières, des ascenseurs, des hydrocarbures, de l'électricité et des garanties des logements neufs. Les autorités administratives sont des sociétés sans but lucratif qui exercent les fonctions quotidiennes requises pour assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs en réglementant et surveillant les pratiques en vigueur dans leur industrie. Le ministère reste néanmoins responsable de l'impact de leurs activités sur la protection des consommateurs et du public. La surveillance des huit autorités administratives relève de la Direction de la liaison sectorielle.

En 2002-2003, la Division comptait une centaine d'employés, et ses dépenses de fonctionnement s'élevaient à environ 9,7 millions de dollars.

Nous avons constaté que la Direction des normes et des services relatifs au marché (la Direction) n'avait pas déployé ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation des risques ou sur le nombre de plaintes reçues. Par exemple, malgré les quelque 4 000 plaintes et demandes de renseignements reçues en 2001-2002 à propos des pratiques des agents de recouvrement, soit plus que sur n'importe quel autre sujet, la Direction a mené moins de dix inspections dans ce secteur. Par contraste, elle a consacré plus de 95 % de ses ressources à l'inspection des théâtres et des détaillants de vidéos, qui avaient fait l'objet de seulement huit plaintes. Ses 1 600 inspections visaient à vérifier si les détaillants de vidéos étaient titulaires d'un permis valide et si leurs vidéos pour adultes portaient des étiquettes de classification appropriées.

En ce qui concerne les autorités administratives, nous avons noté ce qui suit :

- Le ministère ne s'est pas assuré que les données des autorités administratives sur les résultats de leurs activités – dont le nombre d'incidents liés à la sécurité et le nombre de blessures graves – étaient fiables.
- Le ministère n'a pas cherché à déterminer si les mesures d'exécution prises par les autorités administratives à la suite des infractions relevées étaient suffisantes et appropriées.
- Le ministère a été incapable d'obtenir, sur les résultats et les activités du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, des informations suffisantes pour déterminer si les nouveaux propriétaires jouissaient d'une protection adéquate.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.05 Ministère de l'Éducation

Élaboration et mise en œuvre du curriculum

La *Loi sur l'éducation* donne au ministre de l'Éducation de vastes pouvoirs en ce qui concerne les programmes d'études à enseigner au 1,4 million d'élèves des 4 000 écoles élémentaires et aux 700 000 élèves des 800 écoles secondaires de la province.

Avant 1996, les conseils scolaires disposaient d'une grande latitude dans le choix du programme d'enseignement. En 1996, le ministère de l'Éducation a entrepris, pour la première fois, l'élaboration d'un curriculum à l'échelle de la province. L'introduction du nouveau curriculum a commencé en septembre 1997 et s'est terminée avec la 12^e année en septembre 2002. D'après le ministère, l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau curriculum, entre 1996 et le 31 janvier 2003, ont coûté environ 488 millions de dollars.

Nous avons conclu que la méthode employée par le ministère pour élaborer le nouveau curriculum était appropriée et que, selon la plupart des éducateurs que nous avons interviewés, elle avait donné un produit de bonne qualité qui constituait une amélioration par rapport à ce qui existait auparavant.

Cependant, les éducateurs que nous avons interviewés ont exprimé des réserves quant à la façon dont le curriculum a été mis en œuvre. Principalement, le fait que le ministère se soit précipité pour introduire le nouveau curriculum et modifier le mode d'évaluation des élèves avant d'avoir dispensé la formation requise aux enseignants et mis à leur disposition les manuels et le matériel didactique nécessaires. Cette approche a rendu les premières années de la mise en œuvre extrêmement difficiles, autant pour les élèves que pour le corps enseignant.

Les éducateurs s'interrogeaient aussi sur la validité du nouveau curriculum pour les élèves plus faibles. Des études et les résultats de tests récents indiquent qu'un grand nombre d'élèves ne réussissent toujours pas et entrent à l'école secondaire sans avoir les bases nécessaires pour obtenir leur diplôme.

Nous avons aussi conclu que le ministère et les conseils scolaires visités ne disposaient pas de renseignements fiables et suffisants pour, par exemple :

- déterminer et indiquer dans quelle mesure les élèves avaient assimilé le nouveau curriculum aux niveaux et dans les matières autres que ceux testés à l'échelle de la province;
- mesurer le degré d'homogénéité dans l'évaluation des élèves parmi les écoles de la province;
- déceler les problèmes qui sont la cause d'un mauvais rendement et les classer par ordre de priorité; élaborer des plans d'amélioration viables; et assurer le suivi des résultats et en rendre compte.

Nous avons recommandé des moyens d'améliorer les processus de mise en œuvre du curriculum, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices.

3.06 Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation Activités de développement des entreprises et de développement économique

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a été créé le 15 avril 2002 suite au regroupement des activités de sciences et de technologie de l'ancien ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie avec les activités de développement des entreprises et de développement économique de l'ancien ministère du Développement économique et du Commerce. Le nouveau ministère a pour mandat de faire en sorte que les entreprises de l'Ontario soient compétitives et d'assurer une économie prospère en favorisant l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. En 2002-2003, il a employé 300 personnes et affecté 78,9 millions de dollars à ses activités de développement des entreprises et de développement économique.

Nous avons conclu que le ministère ne disposait pas des processus de planification stratégiques et des systèmes d'information nécessaires pour pouvoir aider les établissements de formation à régler les pénuries de main-d'œuvre et pour aider les entreprises de l'Ontario à accroître leur potentiel d'exportation. Nous avons notamment remarqué ce qui suit :

- Le ministère n'a pas évalué le programme Investissement dans les compétences stratégiques afin de déterminer si celui-ci répond aux besoins actuels et prévus en matière de compétences pour garantir la compétitivité des entreprises de l'Ontario et pour s'assurer que les étudiants décrochent un emploi dans leur domaine de formation.
- Le ministère n'a pas élaboré de méthodes qui auraient permis d'établir dans quelle mesure il avait atteint l'objectif consistant à promouvoir l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Il mesurait plutôt son rendement en évaluant ses activités. Par exemple, il évaluait le rendement en développement du commerce en déterminant le nombre de clients qui avaient reçu une aide, au lieu de chercher à déterminer si ses activités avaient effectivement entraîné une augmentation du commerce d'exportation.

Nous avons constaté que la campagne de publicité et de marketing lancée par le ministère pour encourager l'investissement en Ontario avait été bien planifiée et qu'on avait effectué une recherche adéquate à l'appui de l'élaboration d'un plan marketing ciblé.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.07 Ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation Sciences et technologie

Le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation a pour objectifs de promouvoir l'innovation, la croissance économique et la création d'emplois. Afin d'atteindre ces objectifs, le ministère a financé plusieurs programmes importants de sciences et de technologie et dépensé 1,3 milliard de dollars entre le 1^{er} avril 1998 et le 31 mars 2003. Le gouvernement s'est engagé à y affecter un total de 4,3 milliards de dollars.

Durant notre vérification, nous n'avons pas disposé d'un accès adéquat à toute l'information que nous avons demandée au ministère, qu'il est tenu de nous communiquer en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la vérification des comptes publics*. Les limites imposées quant à l'accès à l'information nous ont empêchés d'atteindre les objectifs de notre vérification. Nous avons quand même cerné les lacunes suivantes :

- Le ministère a versé 750 millions de dollars au Fonds ontarien pour l'innovation, afin d'aider à couvrir le coût des investissements en recherche en Ontario, mais il ne reçoit pratiquement aucune information provenant du Fonds et ne dispose pas des processus de surveillance nécessaires pour l'obliger à rendre compte des fonds publics dépensés.
- Il arrivait souvent à l'Innovation Institute of Ontario (IIO), société sans but lucratif qui administre le Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, de détruire des évaluations de propositions de recherche sans le consentement écrit du ministère.
- Nous avons recalculé les subventions reçues en 2001-2002 par un échantillon de bénéficiaires du Fonds innovation-recherche de l'Ontario et constaté qu'un établissement avait reçu un versement insuffisant (il lui manquait 277 000 \$) et qu'un autre avait reçu 147 000 \$ de trop. Nous avons signalé ces erreurs au ministère, qui les a corrigées.
- Les notes figurant au sommaire ministériel des Bourses du premier ministre pour l'excellence en recherche ne concordaient pas avec les notes originales des examinateurs, ce qui mine la capacité du ministère à prouver l'impartialité du processus de sélection.
- Les procès-verbaux des réunions où les conseils ont recommandé de financer des projets de recherche révèlent des conflits d'intérêts, mais ne font pas état de déclarations en ce sens.
- En juillet 2000, le ministère a confié l'administration du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement à un fournisseur unique, l'Innovation Institute of Ontario. D'après les documents du ministère, aucune demande de propositions (DP) n'a été produite, car une fois qu'une DP est publiée, toute personne admissible doit faire l'objet d'un traitement équitable dans le cadre du processus, et des problèmes peuvent se présenter si cette condition n'est pas respectée. Le recours à

un fournisseur unique va à l'encontre des principes fondamentaux qui régissent les marchés publics.

- La mesure de rendement utilisée par le ministère, soit la croissance prévue de la valeur de la recherche non parrainée par le gouvernement au cours des cinq prochaines années, est axée sur l'avenir et ne tient pas compte de l'impact continu des dépenses engagées par le ministère à ce jour.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.08 Ministère de l'Environnement Environet

Le ministère de l'Environnement a le vaste mandat de restaurer, de protéger et d'améliorer l'environnement de l'Ontario. Il a pour but d'assurer l'assainissement de l'air, de l'eau et des terres ainsi que des écosystèmes provinciaux par le recours aux lois et règlements y afférents, dont la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario* et la *Loi sur la protection de l'environnement*.

En 2000, le ministère a élaboré une nouvelle vision et stratégie en matière de technologie de l'information appelée Environet, qui vise à raffermir la prestation de ses programmes environnementaux. Au moment de notre vérification, il avait investi environ 17,1 millions de dollars dans le développement des quatre systèmes d'information de gestion Environet que nous avons examinés.

Nous avons conclu qu'au moment de notre vérification, les systèmes Environet du ministère ne lui offraient pas l'information nécessaire pour lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités, c'est-à-dire veiller à ce que l'eau potable respecte les normes de réglementation, que les déplacements de déchets dangereux fassent l'objet d'un contrôle adéquat et que toutes les émissions atmosphériques soient surveillées et signalées au besoin. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les inspections actuellement effectuées représentent 73 % du nombre réalisé en 1995-1996 et les inspecteurs font en moyenne moins d'inspections par année. Étant donné l'augmentation importante du nombre d'installations visées par les nouveaux règlements, le ministère doit élaborer une stratégie afin de pouvoir composer avec les nouvelles installations réglementées. Par exemple, l'an dernier, les inspecteurs n'ont rendu visite qu'à 54 des 357 stations privées de traitement de l'eau potable et à 44 des 1 119 petites stations et installations désignées.
- Trois cents des 1 476 installations de distribution d'eau non municipales enregistrées n'ont jamais présenté de résultats de tests au ministère, et 612 installations de distribution d'eau enregistrées, soit environ 27 %, n'ont pas présenté le nombre minimal exigé d'échantillons d'eau pour deux des substances présentant les risques les plus élevés : les colibacilles et les coliformes fécaux.

- Même si les dépassements (échantillons d'eau présentant une concentration trop élevée de substances réglementées) ne représentent qu'une faible proportion des échantillons soumis au ministère, nous en avons repéré 6 725 depuis 2001, dont 3 181 résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau (RDQE), qui sont plus graves et peuvent avoir des répercussions sur la santé humaine. Les systèmes et les méthodes du ministère ne permettaient pas de s'assurer que tous les RDQE faisaient l'objet d'un rapport et d'un suivi. Par exemple, le ministère n'était pas au courant de 31 des 46 RDQE d'une installation particulière de distribution d'eau.
- On s'est servi du nouveau système d'information sur les déchets dangereux pour moins de 1 % des déplacements. On utilisait toujours l'ancien système inefficace de manifestes sur papier pour presque toutes les opérations, car le nouveau système ne pouvait pas accepter les copies papier. En outre, nous n'avons remarqué aucune mesure de suivi pour plus de 5 000 déplacements non autorisés de déchets dangereux signalés par le système.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.09 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Activité de la santé publique

La Direction de la santé publique du ministère, à la tête de laquelle se trouve le médecin-hygiéniste en chef, est chargée de gérer l'Activité de la santé publique. Elle est principalement régie par la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. En 2001-2002, le ministère a versé environ 222 millions de dollars à 37 bureaux de santé, principalement pour la prestation des programmes et services de santé obligatoires.

Nous sommes arrivés à la conclusion que le ministère n'avait pas adopté de procédures satisfaisantes pour s'assurer que l'on répondait de façon efficace sur le plan des coûts à ses attentes en matière de santé publique. Nous nous inquiétons particulièrement du fait que le ministère n'a pas analysé les différences de services de santé ou de risques selon le lieu de résidence en Ontario. À cet égard, disons que le financement par habitant en 2002 pour les programmes et services obligatoires variait d'environ 23 \$ à 64 \$ selon celui des 37 bureaux de santé auquel on avait à faire.

Le ministère n'a pratiquement fait aucune évaluation régulière des bureaux au cours des cinq dernières années pour savoir s'ils respectent les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. Ces évaluations ont été recommandées dans le *Rapport de la Commission d'enquête sur Walkerton*. Nous avons également relevé ce qui suit :

- Sur les 33 bureaux de santé faisant rapport au ministère, 13 ont effectué les inspections requises dans moins de 50 % des établissements de services d'alimentation à haut risque de leur territoire et 17 ont signalé que moins de la moitié des services

d'alimentation à haut risque de leur territoire employaient des préposés à la manutention des aliments ayant la formation requise.

- En 2001, les bureaux de santé n'ont inspecté qu'environ 60 % des débits de tabac pour vérifier s'ils se conformaient aux dispositions contenues dans les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires concernant la vente de tabac aux moins de 19 ans.
- En 2001, seulement 65 % des personnes identifiées comme nécessitant une surveillance médicale pour la tuberculose ont été contactées et traitées par les bureaux de santé. Nous avons d'ailleurs été informés que neuf bureaux de santé fourniraient aux immigrants ayant une tuberculose latente une lettre attestant leur conformité aux exigences fédérales en matière de surveillance médicale, et ce, même s'ils n'ont pas subi l'examen médical et la radiographie prescrits dans les lignes directrices fédérales. Cette pratique pose un risque accru pour la collectivité.
- D'après les renseignements limités dont disposait le ministère quant à l'immunisation, au moins 14 % des enfants n'avaient pas reçu tous leurs vaccins à l'âge de sept ans.
- Le ministère ne possédait pas de données exactes et opportunes sur les maladies transmissibles et l'immunisation, ce qui limite sa capacité à déceler les problèmes éventuels et à prendre les mesures nécessaires.
- Le ministère n'a toujours pas mis au point de processus afin de s'assurer que les bureaux de santé procèdent à des évaluations des risques et prennent les mesures nécessaires pour diminuer les cas d'infection par le virus du Nil occidental.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.10 Ministère de la Formation et des Collèges et Universités Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), administré par la province et financé par les gouvernements fédéral et provincial, accorde aux étudiants à plein temps, en fonction de leurs besoins, une aide financière qui leur permet d'étudier dans un établissement postsecondaire agréé. L'objectif du RAFEO est d'aider les étudiants dont la famille a un revenu modeste à assumer le coût de leurs études postsecondaires afin que tous les étudiants admissibles aient accès à cet enseignement.

L'aide financière provinciale aux étudiants est accordée principalement sous forme de prêts du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le ministère administre aussi le programme de prêts d'études canadiens et de Bourses d'études canadiennes du millénaire, au nom du gouvernement fédéral.

Pour l'exercice 2002-2003, les dépenses provinciales du RAFEO s'élevaient à 356 millions de dollars. Ces dépenses incluaient les prêts garantis, le programme d'exonération du remboursement des prêts, la bonification d'intérêts pendant les études, l'allègement d'intérêts pendant la période de remboursement ainsi que diverses bourses attribuées en fonction des besoins et du mérite.

Nous sommes arrivés à la conclusion que, depuis notre dernière vérification, en 1997, le ministère avait pris des mesures pour suivre un certain nombre de nos recommandations et améliorer sensiblement l'administration globale du programme. Cependant, il existe encore plusieurs domaines où d'autres mesures sont nécessaires :

- Le ministère a payé environ 2 millions de dollars supplémentaires en frais d'intérêts annuels et risque d'avoir à payer au moins 6 millions de dollars de plus par an pour non-remboursement des prêts, parce que : certaines avances de prêt sont versées plus tôt que nécessaire; le ministère fait preuve d'indulgence à l'égard du remboursement des versements excédentaires de prêt; de nombreux établissements postsecondaires n'assurent pas un suivi efficace des changements apportés au statut des étudiants, ce qui amène le ministère à accorder une exonération du remboursement des prêts à des étudiants non admissibles.
- Notre propre analyse visant à déceler des cas et des modèles de rapport d'erreurs ou d'abus de la part des étudiants a révélé des circonstances peu probables que le ministère aurait dû remettre en question, par exemple, des étudiants ou parents déclarant une augmentation de trois enfants à charge (ou parfois plus) par rapport à l'année précédente.
- Le ministère pourrait réduire encore le coût des prêts non remboursés de plusieurs millions de dollars en mettant davantage à profit les pratiques de gestion du non-remboursement utilisées avec succès dans d'autres territoires de compétence. Il n'a pas non plus déclaré au moins 60 000 autres prêts non remboursés, pour lesquels les efforts de recouvrement ont été infructueux, à l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui pourrait recouvrer les montants en souffrance en les prélevant sur les remboursements d'impôt sur le revenu réclamés à l'avenir par les débiteurs.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le ministère s'est engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.