

Aperçu et résumés des vérifications de l'optimisation des ressources et des examens

Aperçu

DÉPENSER LES DENIERS PUBLICS COMME S'IL S'AGISSAIT DE SON PROPRE ARGENT

Dans cet aperçu de mon septième Rapport annuel à l'Assemblée législative, je tiens à faire ressortir un problème récurrent dans un certain nombre de nos vérifications de l'optimisation des ressources cette année – plus précisément, les deniers publics ne sont souvent pas dépensés avec suffisamment de diligence et de supervision pour s'assurer que les contribuables obtiennent le meilleur rendement possible pour l'argent si durement gagné qu'ils versent en impôts. À titre d'exemple, nous sommes préoccupés de constater que les ministères paient trop cher pour des biens ou des services, ne s'assurent pas que seules les personnes admissibles reçoivent des prestations gouvernementales, ne font pas preuve de suffisamment de diligence pour recouvrer les sommes dues au gouvernement, et ne veillent pas à ce que les frais d'utilisation et les primes facturés soient examinés régulièrement et établis aux niveaux appropriés.

Le problème n'était pas attribuable à l'absence de règles ou de lignes directrices ni au caractère inadéquat de celles-ci, mais plutôt, à mon avis, à

une culture ou à une mentalité chez certaines personnes responsables de la gestion et de l'exécution des programmes gouvernementaux qui n'est pas toujours axée sur l'optimisation de l'argent des contribuables. Quelles mesures doivent donc être prises pour régler le problème? À la base, le gouvernement et ses employés – du haut fonctionnaire jusqu'à l'employé qui dispense des services de première ligne au public – doivent dépenser les deniers publics comme s'il s'agissait de leur propre argent. L'optimisation de l'argent des contribuables doit être une priorité de la haute direction, sinon elle ne deviendra certainement pas une priorité dans l'esprit des personnes responsables de la prestation des services au public.

Au cours des dernières années, l'économie a été forte, et les revenus du gouvernement ont souvent dépassé les prévisions. Ainsi, il y avait suffisamment d'argent pour offrir tous les programmes et services gouvernementaux, et même en étendre la portée, même si les fonds n'étaient pas toujours dépensés comme ils auraient dû l'être. Toutefois, cette période de prospérité est chose du passé, et les prévisions de revenus au cours des prochaines années ne sont guère encourageantes. En général, dans ces circonstances, les ménages se serrent instinctivement la ceinture pour s'assurer d'avoir les moyens d'acquiescer les biens de première nécessité. Certes, il ne sera pas facile d'amener l'ensemble du

gouvernement à adopter une telle mentalité, mais il faudra néanmoins que ce soit fait si nous voulons nous assurer d'être en mesure de continuer à offrir tous les services que les Ontariens s'attendent de recevoir.

Le gouvernement doit prendre des mesures afin de mieux surveiller la façon dont l'argent des contribuables est dépensé et recueilli, et il s'agit là d'un thème récurrent de bon nombre de vérifications de l'optimisation des ressources dont les résultats sont présentés dans le présent rapport annuel – ainsi que dans le *Rapport spécial sur l'Initiative des dossiers de santé électroniques de l'Ontario* que nous avons publié en octobre. Certains secteurs où nous avons des préoccupations de cette nature sont résumés dans les sections suivantes.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée établit les prix d'appareils et accessoires fonctionnels tels que les appareils d'aide à la mobilité, les appareils respiratoires et les systèmes informatiques, de manière à ce que les fournisseurs de ces appareils obtiennent un taux de rendement d'environ 33 %. Toutefois, en réalité, les prix établis par le Ministère pour ces appareils et accessoires fonctionnels permettent aux fournisseurs d'obtenir un taux de rendement souvent de l'ordre de 100 %. De plus, le Ministère n'a pas été suffisamment vigilant pour assurer le suivi des abus potentiels dans ce programme.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Les paiements de soutien au revenu et à l'emploi versés aux personnes atteintes d'incapacités admissibles ont augmenté de 42 % depuis notre dernière vérification en 2004, pour atteindre plus de 3 milliards de dollars. Souvent, les fonctionnaires du ministère des Services sociaux et communautaires ne veillaient pas à ce que les renseignements fournis par les demandeurs fassent l'objet de la vérification par un tiers requise afin de confirmer l'admissibilité de ces derniers. Les trop-payés non recouverts ont augmenté considérablement, pour

atteindre 663 millions de dollars, une hausse de 37 % depuis notre dernière vérification. Il aurait été possible d'éviter bon nombre de ces trop-payés si le Ministère avait évalué plus efficacement l'admissibilité et les montants à verser à ces personnes et s'il avait assuré le suivi des conseils reçus du public avec davantage de diligence.

Programme Ontario au travail

Le ministère des Services sociaux et communautaires a versé des prestations s'élevant à 1,7 milliard de dollars dans le cadre du Programme Ontario au travail l'an dernier. À l'instar du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le Ministère n'avait pas mis en place les procédures adéquates pour s'assurer que la vérification requise par un tiers des renseignements fournis par les demandeurs avait été effectuée. Dans le cadre du Programme Ontario au travail, cette responsabilité est confiée aux gestionnaires des services municipaux. De plus, les trop-payés non recouverts ont augmenté de 45 % depuis notre dernière vérification en 2002, passant de 414 millions de dollars à 600 millions de dollars, et peu d'efforts ont été déployés pour recouvrer ces montants. En raison de la difficulté de recouvrer les trop-payés auprès des bénéficiaires du Programme Ontario au travail et du POSPH, il est d'autant plus essentiel de mettre en place les mécanismes appropriés de protection et de contrôle afin de prévenir le versement de sommes en trop.

Programme AchatsOntario

Le Programme AchatsOntario vise à aider les organismes du secteur parapublic, tels que les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et les universités, à réaliser des économies lorsqu'ils font des acquisitions de biens et de services. Le programme finance des « organismes de services communs » qui organisent des achats collectifs de biens et de services, de même que des projets visant à améliorer les pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement des organisations. Toutefois, malgré des dépenses de 148 millions de dollars depuis la création du programme en

2004, le niveau de participation des organismes du secteur parapublic, particulièrement dans le secteur de l'éducation, était bien inférieur aux niveaux souhaités. Nous avons également observé que le gouvernement de l'Ontario a annoncé dans son budget de mars 2009 qu'AchatsOntario avait aidé les entités du secteur parapublic à réaffecter des économies de 45 millions de dollars aux services de première ligne; cependant, la majeure partie de ces économies n'a pu être confirmée et, dans les faits, la presque totalité des économies qui a été confirmée n'a pas été réaffectée à la prestation des services de première ligne à l'intention du public.

Fonds pour la recherche en Ontario

Depuis la création du Fonds en 2004, des fonds de recherche d'environ 300 millions de dollars ont été accordés, avec des engagements totaux annoncés quant aux programmes de plus de 600 millions de dollars. Lorsque le Fonds a été établi, le ministre du Développement économique et du Commerce a déclaré qu'un des objectifs principaux était de mettre davantage l'accent sur la commercialisation et de sortir les bonnes idées des laboratoires et de s'assurer de leur mise en marché. Toutefois, la majorité des engagements de recherche à ce jour ont porté sur des projets de nature théorique, au lieu de projets de recherche présentant un potentiel commercial. Étant donné l'objectif de ce programme déclaré par le ministre – et compte tenu de l'impact de la récente récession sur l'emploi en Ontario – il faudrait mettre davantage l'accent sur la commercialisation et la création de nouveaux emplois pour atteindre pleinement les objectifs de ce programme.

Tarifification gouvernementale

La façon dont le gouvernement gère les programmes qui génèrent des recettes par l'imposition de frais d'utilisation pose un certain nombre de problèmes. Ces programmes ont rapporté au trésor provincial quelque 2,2 milliards de dollars en 2008-2009. Des frais d'utilisation sont généralement imputés afin de recouvrer en tout ou en partie les coûts associés à la prestation d'un bien ou d'un service en particulier,

tel qu'un permis de conduire. En revanche, une taxe est utilisée pour générer des recettes pour l'ensemble du gouvernement et financer les biens et services qui, selon le gouvernement, sont un « bien public », tels les soins de santé.

Dans une décision rendue en 1998, la Cour suprême du Canada a conclu que les frais d'utilisation peuvent être jugés illégaux – et ainsi devoir être remboursés à l'utilisateur – si un tribunal détermine que les frais en question sont une taxe qui n'a pas été établie en vertu d'une loi adoptée ou si le montant des frais imposés est excessif comparativement au coût des services dispensés. Nous avons observé que des frais d'utilisation de plus de 500 millions de dollars par année pourraient être invalides en vertu des critères établis par la Cour suprême. Même si le gouvernement exige que les frais d'utilisation soient examinés régulièrement pour les tenir à jour, nous avons observé que, de façon générale, aucun processus officiel n'était en place pour assurer un examen efficace des frais.

Dette non provisionnée de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Un objectif clé de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) est d'administrer un fonds d'assurance, financé par les employeurs et les rendements de placements de l'actif du fonds, qui sert à fournir un soutien au revenu et à financer des services médicaux à l'intention des accidentés du travail. Au 31 décembre 2008, il manquait 11,4 milliards de dollars d'actif pour payer les coûts prévus des réclamations d'accidents du travail, ce qui produisait ce qu'on appelle la « dette non provisionnée » du fonds. Le défi qui consistait à essayer de satisfaire à la fois les travailleurs – qui veulent des prestations plus élevées – et les employeurs – qui veulent des primes moins élevées – a contribué à créer cette importante dette non provisionnée. La CSPAAT pourrait devoir adopter une nouvelle approche pour régler ce problème, à défaut de quoi elle pourrait au bout du compte ne pas être en

mesure de remplir ses engagements en ce qui concerne le versement aux travailleurs de prestations auxquelles ils ont droit.

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES ONTARIENS

Cette année, plusieurs vérifications portaient sur des programmes qui ont une incidence sur la sécurité et la protection du public. Bien que nous ayons observé des secteurs où de bonnes initiatives avaient été entreprises, nous en avons également observé d'autres où les processus pouvaient être améliorés.

Inspection et entretien des ponts

L'Ontario compte quelque 14 800 ponts. Le ministère des Transports est responsable de s'assurer qu'environ 2 800 ponts faisant partie du réseau routier provincial sont sécuritaires. Les autres 12 000 ponts relèvent des municipalités. En vertu d'une exigence législative, la totalité des ponts doit être inspectée tous les deux ans, en utilisant les normes d'inspection détaillées établies par le Ministère. Même si le Ministère a procédé à ces inspections tous les deux ans, nous avons remarqué des lacunes en ce qui concerne la supervision et le suivi des résultats d'inspection. De plus, pour procéder aux inspections minutieuses requises, il est parfois nécessaire de fermer des voies à la circulation. Pourtant, il n'y a eu aucune demande de fermeture de voies ces trois dernières années dans la région du Grand Toronto. De plus, le Ministère n'a pas le pouvoir de vérifier si les municipalités inspectent leurs ponts tous les deux ans conformément aux normes d'inspection requises.

Prévention et contrôle de l'infection dans les foyers de soins de longue durée

Il y a un risque élevé de propagation des maladies infectieuses, telles que l'infection au *C. difficile*, parmi les résidents des foyers de soins de longue durée, puisque ceux-ci partagent souvent des chambres et participent souvent à des activités ensemble. De plus, les résidents plus âgés sont généralement

plus susceptibles de contracter des maladies. Dans les foyers de soins de longue durée que nous avons visités, nous avons constaté que certains processus avaient été mis en place pour prévenir et contrôler la propagation des maladies infectieuses. Toutefois, des améliorations devaient être apportées en ce qui concerne le dépistage chez les nouveaux résidents, le nettoyage adéquat des chambres des résidents et la surveillance de l'utilisation des antibiotiques pour réduire l'incidence du *C. difficile*.

Protection du consommateur

Le ministère des Services aux consommateurs supervise les pratiques commerciales pour assurer la protection des consommateurs et la sécurité du public. Notre enquête externe indépendante menée auprès des consommateurs a révélé que le Ministère doit mieux promouvoir son mandat et ses services offerts aux consommateurs. De plus, il doit être plus proactif pour surveiller les industries qui posent des problèmes et les récidivistes. Même si le Comité permanent des comptes publics avait recommandé en 2004 au Ministère de procéder à un examen de la façon dont les autorités de surveillance parrainées par l'industrie protégeaient le public, ce n'est qu'après l'explosion tragique d'un dépôt de propane en août 2008 que le Ministère a entrepris un examen détaillé dans ce secteur.

Logement social

Les logements sociaux sont des logements locatifs subventionnés offerts aux personnes qui, sans un tel soutien financier, auraient de la difficulté à se loger. Depuis 2000, les logements sociaux sont principalement une responsabilité municipale. Toutefois, pour assurer l'optimisation des ressources et favoriser le bien-être des personnes qui y habitent, il est essentiel que le gouvernement provincial s'assure que ces logements sont sécuritaires et maintenus en bon état. Puisque l'âge moyen du parc de logements sociaux est d'environ 40 ans, la détérioration de l'état de nombreuses unités est une préoccupation importante et croissante. Nous avons constaté que le Ministère n'avait aucune donnée sur

l'état actuel du portefeuille de logements sociaux à l'échelle de l'Ontario.

Services de télétriage

Les services de télétriage de l'Ontario (qui comprennent Télésanté Ontario et le Service téléphonique d'aide médicale) offrent un accès téléphonique, confidentiel et gratuit, à une infirmière ou un infirmier autorisé. Même si notre sondage indépendant révélait que les utilisateurs de Télésanté Ontario étaient généralement satisfaits, seulement une petite portion de la population ontarienne utilise les services. De plus, des améliorations pourraient être apportées pour offrir de meilleurs services, notamment en s'assurant que le personnel infirmier nouvellement engagé a l'expérience clinique requise et en effectuant des examens indépendants de la qualité des conseils fournis par les infirmières et infirmiers.

RESPONSABILITÉS DU BUREAU EN MATIÈRE DE VÉRIFICATION FINANCIÈRE

En plus de la vérification de l'optimisation des ressources, nous vérifions les états financiers consolidés de la province et les états financiers de nombreux organismes de la Couronne pour « boucler la boucle de l'obligation redditionnelle » et garantir que l'Assemblée législative et la population de l'Ontario reçoivent des renseignements financiers crédibles sur l'état des finances publiques. Nous discutons des résultats de notre vérification des états financiers de la province au Chapitre 2. Une liste des organismes de la Couronne que nous avons vérifiés directement ou qui ont été vérifiés par d'autres cabinets d'experts-comptables sous notre direction est présentée à l'Annexe 1.

Les deux plus importantes observations discutées en détail dans le Chapitre 2 cette année sont les suivantes :

- Pour la 16^e année consécutive, nous avons pu déclarer que les états financiers de la province étaient conformes aux principes comptables généralement reconnus pour les gouvernements

au Canada. En d'autres mots, les législateurs et le public peuvent avoir confiance que la situation financière et les résultats d'exploitation annuels présentés dans ces états donnent une image fidèle de la gestion gouvernementale du trésor public au cours du dernier exercice.

- Comme nous en avons déjà discuté, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) a une dette non provisionnée importante et croissante de 11,5 milliards de dollars. Puisque la CSPAAT est actuellement classée comme une fiducie aux fins de la comptabilisation, cette dette non provisionnée et les résultats d'exploitation ne sont pas inclus dans les résultats consolidés de la province. Toutefois, compte tenu de l'importance de la dette non provisionnée et du contrôle exercé par le gouvernement sur la CSPAAT en vertu des normes comptables actuelles, nous nous sommes demandé si la CSPAAT répondait à la définition d'une véritable fiducie. Si ce n'est pas le cas, elle devrait être incluse dans les états financiers consolidés de la province. Nous avons recommandé au ministère des Finances d'examiner officiellement cette question.

AUTRES TRAVAUX EFFECTUÉS DURANT L'ANNÉE

Chaque année, nous procédons à un suivi des mesures prises pour mettre en œuvre les recommandations de nos vérifications de l'optimisation des ressources publiées deux ans auparavant. Les résultats de ce travail de suivi sont présentés au Chapitre 4. Dans de nombreux cas, nous avons constaté que des progrès considérables avaient été réalisés dans la mise en œuvre de nos recommandations.

Nous nous sommes également acquittés de nos responsabilités aux termes de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, tel qu'il est indiqué au Chapitre 5. En vertu de cette Loi, nous sommes

tenus d'examiner les propositions de publicités gouvernementales destinées à la télévision, à la radio, aux journaux, aux magazines et aux tableaux d'affichage, ainsi que les articles à livrer aux ménages par courrier en vrac, pour nous assurer que les publicités n'ont pas pour principal objectif de promouvoir les intérêts politiques partisans du parti au pouvoir.

Le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative a tenu des audiences sur un certain nombre de vérifications de l'optimisation des ressources présentées dans notre *Rapport annuel 2008*. Par ses activités, ce Comité représentatif de tous les partis améliore la reddition de comptes des ministères et des organismes publics et parapublics auprès de l'Assemblée législative et des citoyens de la province. Un aperçu du travail du Comité est présenté au Chapitre 6.

Résumés des vérifications de l'optimisation des ressources et des examens

Les vérifications de l'optimisation des ressources et l'examen figurant au chapitre 3 du Rapport annuel sont résumés ci-après.

3.01 PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) administre le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. Son objectif est de fournir soutien et financement aux résidents ontariens atteints d'incapacités de longue durée afin de les aider à obtenir des appareils et accessoires fonctionnels personnalisés et de favoriser ainsi une plus grande autonomie. En 2008-2009, les dépenses de programmes étaient d'environ 347 millions de dollars, et le Programme comptait quelque 294 000 clients.

Même si le Ministère a amélioré la prestation des services offerts à ses clients depuis notre dernière vérification du Programme, il devrait gérer les paiements de façon plus économique et être plus rigoureux dans l'application des critères d'admissibilité et des autres exigences de politique. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Les personnes qui suivent des traitements d'oxygénothérapie à domicile utilisent en majorité des concentrateurs d'oxygène qui coûtent entre 400 \$ et 1 000 \$ et qui ont une durée de vie de cinq à sept ans. Ces appareils doivent également faire l'objet d'un entretien périodique. Le Ministère paie normalement aux fournisseurs environ 23 000 \$ sur une période de cinq ans pour l'achat et l'entretien de ces appareils sans toutefois analyser si les coûts d'entretien réels encourus par le fournisseur justifient une telle différence de prix.
- Les taux de rendement des fournisseurs découlant de la vente d'appareils et accessoires fonctionnels étaient supérieurs au rendement cible de 33 % établi par le Ministère. En moyenne, les marges bénéficiaires des fournisseurs dans le cas des appareils d'aide à la mobilité, des appareils d'assistance respiratoire et des systèmes informatiques étaient de 84 %, 117 % et 128 % respectivement. Au moment d'établir les prix des appareils, le Ministère n'avait pas tenu compte des importantes baisses de prix attribuables aux progrès technologiques ni des ristournes dont certains fournisseurs peuvent profiter.
- Les fournisseurs obtiennent des rendements encore plus élevés de la vente de matériel informatique, tel que des écrans, des imprimantes et des scanners. Par exemple, pour un écran que les fournisseurs paient souvent environ 250 \$, le prix approuvé par le Programme s'élève à 1 332 \$, ce qui correspond à un rendement potentiel de 400 %. Nous avons également observé que les propositions de prix des fournisseurs pour le même

système informatique variaient considérablement, allant de 1 300 \$ à 4 400 \$.

- Le Ministère n'examinait pas systématiquement les demandes de remboursement du coût d'un triporteur ou quadriporteur afin de repérer les cas inhabituels et ne prenait pas non plus les mesures appropriées afin de prévenir les abus potentiels. Nous avons observé que le nombre de demandes de remboursement déposées par certains fournisseurs pour ces types d'appareils avait augmenté de plus de 800 % au cours des trois dernières années.
- Dans notre échantillon, un tiers des évaluations qui devaient être menées par les fournisseurs d'oxygène afin de confirmer si les clients sont toujours admissibles à une oxygénothérapie à domicile n'avaient pas été effectuées ou montraient que les clients ne satisfaisaient plus aux critères d'admissibilité à une oxygénothérapie de longue durée. Le Ministère n'avait toutefois pas été informé de la situation et continuait à payer pour l'oxygénothérapie à domicile.
- Les demandes de remboursement du coût d'appareils auditifs de modulation de fréquence (FM) ont augmenté de façon drastique chez les aînés, passant de 250 000 \$ en 2004-2005 à 4,8 millions de dollars en 2008-2009. Toutefois, certains clients ont indiqué qu'ils n'avaient pas vraiment besoin d'un système FM ou qu'ils ne l'utilisaient pas.
- Nous avons noté des cas où les autorisateurs – des professionnels de la santé qui peuvent autoriser l'achat subventionné d'appareils et accessoires fonctionnels – approuvaient plus de 90 % des demandes de remboursement de certains fournisseurs. Un de ces fournisseurs avait réclamé plus de 10 millions de dollars pour des prothèses auditives depuis 2000. Certains autorisateurs orientaient continuellement les clients vers les mêmes fournisseurs, même si d'autres fournisseurs étaient situés beaucoup plus près de leur

domicile. Le Ministère était au courant de certains de ces cas depuis plusieurs années, mais n'avait toujours pas pris de mesures correctives.

- L'Ontario ne recycle pas les fauteuils roulants manuels usagés pour réduire l'impact environnemental ou faire des économies. D'autres provinces, telles que l'Alberta et le Québec, ont réalisé des économies de 4 millions à 5 millions de dollars par année en recyclant les fauteuils roulants manuels.

3.02 INSPECTION ET ENTRETIEN DES PONTS

L'Ontario compte quelque 14 800 ponts, dont environ 12 000 se trouvent dans des municipalités et relèvent de celles-ci. Les autres ponts, soit approximativement 2 800, font partie du réseau routier provincial et relèvent donc du ministère des Transports (le Ministère). L'âge moyen de l'infrastructure des ponts de la province est d'environ 40 ans. Aux termes de la *Loi sur l'aménagement des voies publiques et des transports en commun*, la totalité des ponts provinciaux et municipaux doit être inspectée tous les deux ans sous la direction d'un ingénieur et conformément au Manuel d'inspection du Ministère.

Nous avons constaté que le Ministère exécutait les inspections tous les deux ans, comme l'exige la Loi. Nous avons également observé que le Ministère avait établi des normes exhaustives concernant l'inspection des ponts en Ontario, et qu'un certain nombre d'administrations canadiennes avaient adapté ces normes en vue de les utiliser.

Nous avons toutefois repéré certains domaines où les processus d'inspection et d'entretien du Ministère pouvaient être améliorés afin de minimiser les risques pour la sécurité et faire en sorte que les ponts relevant de la province demeurent sécuritaires. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Selon l'évaluation du Ministère, plus de 180 ponts provinciaux (7 % du nombre total) étaient en mauvais état et nécessitaient des

travaux de réparation ou de réfection dans l'année suivant l'inspection. Nous avons toutefois remarqué que plus du tiers de ces ponts n'avaient pas été inclus dans le plan des travaux d'immobilisations du Ministère pour l'année qui vient.

- Le Ministère ne s'était pas assuré de l'exactitude et de l'exhaustivité des renseignements contenus dans sa base de données relativement aux éléments cruciaux de chaque pont. En outre, la base de données ne contenait pas d'information sur les calendriers de réfection antérieurs pour près du tiers des ponts âgés de 40 ans ou plus.
- Le Manuel d'inspection exige une inspection visuelle minutieuse de chaque élément du pont. Cela nécessite habituellement la fermeture de voies ou d'accotements à la circulation. Par exemple, sans la fermeture d'une voie, il est impossible de procéder à une inspection minutieuse de certains ponts reliés à l'autoroute 401 de la région du grand Toronto; pourtant, il n'y a eu aucune fermeture de voie sur cette route ces trois dernières années.
- Nous avons relevé plusieurs lacunes dans le processus en ce qui a trait à la surveillance continue des inspections. Par exemple, bien que le Manuel d'inspection stipule qu'une inspection type d'un pont prend de deux à trois heures, nous avons relevé qu'à 36 occasions, entre 2006 et 2008, au moins 10 ponts avaient été inspectés en une seule journée. Dans d'autres cas, nous avons noté que plus de 300 ponts avaient reçu une cote globale plus élevée, et ce, malgré l'absence quasi totale de travaux de réfection depuis la dernière inspection.
- Nous avons constaté que l'on ne donnait pas suite à bon nombre des recommandations découlant des inspections bisannuelles des ponts. Dans deux des trois régions que nous avons visitées, seulement un tiers environ des travaux d'entretien recommandés avai-

ent été menés à terme, et la troisième région n'effectuait aucun suivi de ces travaux.

En ce qui concerne les ponts municipaux, à l'heure actuelle, aucune loi n'oblige ou même n'autorise le ministère des Transports ou tout autre ministère provincial à surveiller la conformité des municipalités aux exigences d'inspections bis-annuelles. Il n'y a pas de base de données centrale sur le nombre de ponts municipaux et l'état général de ces ponts. En réponse à un sondage que nous avons mené, 85 % des municipalités ont indiqué qu'elles accusaient un retard au chapitre des travaux de réfection. Les municipalités comptant un grand nombre de ponts par rapport à leur population et à leur base de revenu avaient plus de difficulté à financer les travaux de réfection de l'infrastructure des ponts et avaient donc accumulé des retards plus importants.

3.03 PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le ministère des Services aux consommateurs (le Ministère) supervise les pratiques commerciales et industrielles en vigueur sur le marché ontarien pour assurer la protection des consommateurs et la sécurité du public. Pour ce faire, il établit un cadre réglementaire et juridique dans le but de protéger les consommateurs, d'informer le public et les entreprises, de traiter les plaintes du public, de surveiller et d'inspecter les entreprises et d'assurer la conformité aux règlements et aux lois, tels que les règlements sur la protection des consommateurs et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Huit organismes d'application désignés, qui sont des sociétés sans but lucratif, ont la responsabilité d'administrer un certain nombre de lois concernant la protection des consommateurs et la sécurité du public dans des secteurs de marché précis. Le Ministère supervise le rendement et les activités de ces organismes d'application.

En 2008-2009, le Ministère s'est acquitté de ces responsabilités avec un effectif d'environ 110 employés et des dépenses de fonctionnement d'environ 12,6 millions de dollars.

Le Ministère a réalisé des progrès en donnant suite à de nombreuses recommandations formulées dans notre vérification de 2003, y compris l'amélioration récente de sa supervision des activités des organismes d'application. Plusieurs modifications législatives ont permis de mieux protéger les consommateurs, et le Ministère a mené des initiatives afin de promouvoir auprès de certaines industries la conformité aux lois sur la protection des consommateurs. Nous avons toutefois constaté que des mesures correctrices doivent être prises dans les secteurs suivants :

- Le Ministère doit mieux promouvoir son mandat et ses services offerts aux consommateurs. La presque totalité des 40 000 demandes de renseignements et plaintes écrites qu'il a reçues en 2008-2009 représente une baisse de volume de 12 % par rapport aux sommets atteints en 2004-2005, mais le Ministère n'a pas pris la peine d'évaluer les raisons de cette diminution. À titre de comparaison, l'Office de la protection du consommateur du Québec reçoit annuellement plus de 250 000 demandes de renseignements et plaintes de consommateurs. De plus, notre propre enquête externe indépendante a révélé que le Ministère ne figurait pas parmi les principaux organismes que les Ontariens consulteraient pour la résolution d'une plainte.
- Le Ministère doit composer plus efficacement avec les industries à problème et les récidivistes, telles que les agences de perception, qui se sont systématiquement retrouvées sur la liste ministérielle des secteurs qui reçoivent le plus grand nombre de plaintes de 2000 à 2008. De plus, en raison des ressources limitées dont dispose le personnel d'inspection, aucune visite proactive n'a été effectuée en 2008-2009 dans les types d'entreprises qui figurent sur cette liste, et le Ministère a procédé à seulement 148 inspections et visites de formation sur le terrain en lien direct avec les 6 000 plaintes écrites qu'il a reçues. De plus, puisque la *Loi de 2002 sur la protection*

du consommateur, qui s'applique à la majorité des entreprises, n'accorde pas de pouvoirs d'inspection au Ministère, celui-ci n'est pas en mesure de repérer les violations à la réglementation sur la protection du consommateur.

- Le Ministère a réalisé certains progrès depuis notre dernière vérification en obligeant les propriétaires de cimetières à se conformer aux exigences relatives aux déclarations en vertu de la *Loi sur les cimetières*. Nous avons toutefois constaté un certain nombre d'écarts financiers qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi de la part du Ministère.
- Le Ministère n'a entrepris un examen détaillé des organismes d'application de façon urgente qu'après l'explosion tragique survenue à Toronto le 10 août 2008, et ce, même si le Comité permanent des comptes publics avait recommandé quatre ans plus tôt au Ministère de procéder à un tel examen.
- Les conseils d'administration des organismes d'application étaient composés majoritairement de représentants des industries qu'ils doivent réglementer. Le Ministère n'a pas encouragé une représentation plus équilibrée de membres provenant du gouvernement, de groupes de consommateurs, du public et de l'industrie.
- Le Ministère n'est pas autorisé à consulter les données des organismes d'application sur des questions telles que les programmes d'assurance de la qualité, les plans stratégiques, les salaires et la rémunération globale des cadres supérieurs, ni les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration.
- Nous avons observé qu'une seule mesure de rendement est rendue publique pour l'ensemble des programmes de protection du consommateur exécutés directement par le Ministère, et nous nous sommes demandé s'il s'agissait d'une mesure fiable et pertinente.

3.04 OFFICE DE LA QUALITÉ ET DE LA RESPONSABILITÉ EN ÉDUCATION

Le gouvernement de l'Ontario a constitué l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) en société d'État en 1996, avec le mandat d'élaborer des tests provinciaux pour évaluer le rendement des élèves. Ces résultats d'évaluation visent à fournir des données fiables et objectives au ministère de l'Éducation et aux 72 conseils scolaires de la province pour leur permettre de planifier des façons d'améliorer l'apprentissage des élèves.

Chaque année, l'OQRE évalue les élèves de toutes les écoles publiques de l'Ontario qui sont en 3^e, 6^e, 9^e et 10^e années. Les élèves de 3^e et 6^e années passent des tests de lecture, d'écriture et de mathématiques, tandis que ceux de 9^e année sont évalués seulement en mathématiques. Pour obtenir leur diplôme d'études secondaires, tous les élèves, y compris ceux qui fréquentent des écoles privées, doivent passer le Test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario, normalement en 10^e année. Les dépenses de l'OQRE, qui s'élevaient à 31,7 millions de dollars en 2008-2009, sont entièrement financées par le Ministère.

Nous avons constaté que l'OQRE avait mis en place des méthodes et des mécanismes de contrôle adéquats pour s'assurer que ses tests tiennent bien compte des objectifs du curriculum du Ministère. Nous avons également observé que l'OQRE, pour s'assurer que le niveau de difficulté des tests est comparable d'une année à l'autre, impose des critères rigoureux d'élaboration et de mise à l'essai sur le terrain des questions et examine soigneusement le contenu des tests. Les intervenants, y compris les directeurs d'école et les enseignants, s'entendent tous pour dire que les tests reflétaient généralement avec précision le rendement des élèves dans l'atteinte des objectifs du curriculum. Toutefois, il y a des secteurs à améliorer :

- L'OQRE engage un entrepreneur externe pour visiter les écoles sélectionnées en vue d'examiner la préparation des tests préliminaires, d'assurer la sécurité des cahiers

d'examen, d'observer l'administration des tests et de procéder à d'autres contrôles d'assurance de la qualité. De façon générale, l'entrepreneur externe a signalé un degré élevé de conformité aux procédures administratives de l'OQRE, mais un processus amélioré de sélection des écoles est nécessaire afin de réduire le risque de tricherie par les élèves et de non-conformité aux procédures administratives. Par exemple, 10 des 72 conseils scolaires de la province n'avaient pas reçu la visite de l'entrepreneur externe au cours des cinq dernières années au sujet du Test de compétences linguistiques des écoles secondaires de l'Ontario – alors que certaines écoles privées où aussi peu que cinq élèves passent le test avaient été visitées.

- L'OQRE doit s'assurer que les évaluateurs qu'il engage et forme, dont le nombre peut atteindre 1 700, font preuve d'uniformité lorsqu'ils notent les copies d'examen. Pour ce faire, il glisse parmi les examens réguliers des « examens-contrôles » (des examens déjà notés par un groupe d'experts). L'OQRE surveille les notes attribuées à ces examens-contrôles par les évaluateurs afin de déterminer s'il y a lieu de refaire la formation. L'OQRE vise à ce que l'écart entre la note accordée par un évaluateur et la note accordée par le groupe d'experts ne dépasse pas un niveau de notation dans 95 % des examens-contrôles, et cet objectif est atteint systématiquement. Toutefois, si l'on examine les tests question par question, on constate que, dans bien des cas, l'OQRE n'atteint pas l'objectif visé, c'est-à-dire que la même note soit accordée par l'évaluateur et le groupe d'experts dans 70 % des questions.
- L'OQRE examine les résultats de manière informelle à l'échelle des écoles et des conseils scolaires. Une analyse et un suivi formels pourraient toutefois s'avérer nécessaires pour faire une utilisation plus efficace du processus afin d'évaluer la fiabilité des résultats. Par

exemple, nous avons remarqué que, dans certaines écoles, les résultats de l'OQRE pouvaient varier dans une proportion allant jusqu'à 50 % d'une année à l'autre, mais l'Office ne faisait pas un suivi systématique de ces cas afin de savoir pourquoi.

- Chaque année, l'OQRE présente un rapport sur les résultats des tests des élèves et sur les réponses aux questionnaires remis aux élèves, aux enseignants et aux directeurs d'école concernant ses activités. Les membres du personnel des écoles que nous avons interrogés ont mentionné que les questionnaires ne permettaient pas de fournir suffisamment de commentaires sur les façons d'améliorer le processus d'évaluation. Ils estiment également que l'OQRE devrait jouer un rôle plus important dans l'explication de ce processus aux parents et aux autres intervenants.

3.05 TARIFICATION GOUVERNEMENTALE

L'Ontario a recueilli des frais d'utilisation de près de 2,2 milliards de dollars en 2008-2009, ce qui représente environ 2 % du total des revenus provinciaux. Comparativement à la majorité des autres provinces, le pourcentage des revenus provenant des frais d'utilisation et les frais d'utilisation par habitant sont inférieurs en Ontario.

Des frais d'utilisation sont généralement imposés afin de recouvrer la totalité ou une partie des coûts associés à l'offre d'un bien ou d'un service en particulier, tel que l'immatriculation d'un véhicule, auprès des personnes et entreprises qui en font la demande. En revanche, une taxe est utilisée pour générer des revenus pour l'ensemble du gouvernement et financer les biens et services qui, selon le gouvernement, sont un « bien public », tels les soins de santé.

Près de la moitié des revenus provenant des frais d'utilisation est recueillie par le ministère des Transports pour les permis de conduire, les licences de transporteur et l'immatriculation des véhicules. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

recueille quant à elle 22 % des revenus en exigeant des frais pour l'émission de licences et de permis d'alcool.

Dans une décision rendue en 1998, la Cour suprême du Canada a conclu que les frais d'utilisation peuvent être jugés illégaux et ainsi devoir être remboursés si un tribunal détermine que les frais en question sont une taxe qui n'a pas été établie en vertu d'une loi adoptée ou si le montant des frais imposés est excessif et qu'il n'y a aucune relation raisonnable entre ceux-ci et le coût des services dispensés. Même si le gouvernement de l'Ontario a pris certaines mesures par le passé pour se conformer à cette décision, certains frais d'utilisation imposés par la Commission des alcools et des jeux et le ministère des Services gouvernementaux, générant des revenus de plus de 500 millions de dollars par année, pourraient être contestés puisqu'ils pourraient ne pas satisfaire aux critères de validité établis par la Cour suprême.

La Directive sur les revenus non fiscaux, établie en 1991, vise à porter au maximum les revenus non fiscaux du gouvernement de l'Ontario, incluant les frais d'utilisation, à faire en sorte que les ministères examinent régulièrement les services et les taux et à veiller à maintenir à jour les taux des revenus non fiscaux. Toutefois, nous avons constaté que, dans la majorité des cas, les processus en place ne permettaient pas d'atteindre les objectifs de la directive. En outre, contrairement aux lois sur les frais d'utilisation adoptées par le gouvernement fédéral et par certains gouvernements provinciaux, les politiques et procédures existantes en Ontario manquent de transparence et ne favorisent pas la participation du public aux décisions clés concernant la modification des taux de frais d'utilisation. De plus, il n'y a pas suffisamment de rapports publics sur les frais recueillis, leur utilisation et les coûts associés à la prestation de services payants.

Un principe clé de la directive consiste à facturer aux bénéficiaires d'un service le coût associé à la prestation du service lorsque cette mesure est raisonnable et pratique. En 2008, dans le cadre du processus budgétaire, le ministère des Finances

a procédé à un examen ponctuel qui a révélé que les revenus devant provenir des frais d'utilisation permettraient de recouvrer moins de 75 % des coûts associés à la prestation des services payants. Lorsqu'un ministère décide de ne pas facturer le coût total d'un service – lorsque cette mesure n'est ni pratique ni économique ou lorsque les usagers n'ont pas les moyens de payer –, le ministère doit, en vertu de la directive, documenter les raisons justifiant l'établissement de frais à un taux réduit. Nous avons constaté que, dans la majorité des cas, cette exigence n'est pas respectée.

De plus, il n'y avait généralement pas de processus récurrents en place pour maintenir les taux de frais d'utilisation à jour, malgré l'exigence énoncée par la directive. Nous avons remarqué de nombreux cas où les frais n'avaient pas été majorés depuis 10 ou 20 ans, même si le montant de ces frais ne permettait de recouvrer que de 23 % à 45 % de l'ensemble des coûts associés à la prestation des services.

Selon les lignes directrices du ministère des Finances, les ministères doivent réduire les frais des services fournis par voie électronique pour encourager le public à les utiliser davantage. Nous avons constaté que le ministère n'offrait aucun rabais dans le cas des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules dont les frais étaient acquittés par Internet ou aux kiosques électroniques. Au contraire, une surcharge de « commodité » d'un dollar par transaction est exigée pour les services dispensés aux kiosques électroniques à l'échelle de la province.

3.06 PRÉVENTION ET CONTRÔLE DE L'INFECTION DANS LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Les foyers de soins de longue durée, comme les maisons de soins infirmiers et les foyers de bienfaisance, offrent des soins, des services et un logement aux personnes qui ne peuvent pas vivre en autonomie et qui ont besoin de soins 24 heures sur 24. Il existe plus de 600 établissements de la sorte en

Ontario, qui s'occupent de quelque 75 000 résidents dont la plupart sont âgés de 65 ans ou plus. En 2008-2009, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a financé les foyers de soins de longue durée par le biais des réseaux locaux d'intégration des services de santé à hauteur de 2,8 milliards de dollars, les résidents payant généralement une quote-part de 1 600 \$ à 2 200 \$ par mois pour le logement.

Puisque les résidents des foyers de soins de longue durée sont généralement ensemble pour manger et participer à des activités et qu'ils partagent souvent des chambres, le risque de propagation des maladies infectieuses telles que l'infection au *Clostridium difficile* (*C. difficile*), les maladies respiratoires fébriles (MRF), l'infection au *Staphylococcus aureus* résistant à la méthicilline (SARM) et l'infection à l'entérocoque résistant à la vancomycine (ERV) est élevé. De plus, les résidents plus âgés sont généralement plus susceptibles de contracter des maladies. Lorsqu'un résident est infecté dans un foyer, on considère qu'il s'agit d'une infection associée aux soins de santé (IASS).

À chacun des trois foyers de soins de longue durée que nous avons visités – Extencare York à Sudbury, Nisbet Lodge à Toronto et Regency Manor à Port Hope –, des processus étaient en place pour prévenir et contrôler les IASS. De plus, les responsables de ces foyers avaient tous récemment procédé à leur premier examen de la conformité du personnel à certaines politiques d'hygiène des mains, puisque le lavage des mains est la plus importante mesure à prendre pour lutter contre la propagation des infections. Toutefois, nous avons constaté que ces foyers pourraient améliorer leurs pratiques dans certains domaines. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Le Ministère n'a pas de données sur le nombre total de cas d'IASS dans les foyers de soins de longue durée. Les données recueillies dans les foyers que nous avons visités ne pouvaient généralement pas être comparées puisque la définition des IASS et la façon de dénombrer les cas variaient d'un foyer à l'autre.

- Même si les foyers visités avaient des politiques de dépistage des IASS visant les nouveaux résidents, la documentation consultée dans deux des foyers indiquait que seulement 60 % à 80 % des nouveaux résidents échantillonnés avaient passé des tests de dépistage. Au troisième foyer, rien n'indiquait que les IASS faisaient officiellement l'objet d'un dépistage.
- Chaque foyer avait une politique en vertu de laquelle tous les nouveaux résidents doivent passer un test de dépistage de la tuberculose dans les 14 jours suivant leur admission, comme l'exige la loi. Un foyer avait testé tous les nouveaux résidents de notre échantillon, mais les deux autres n'en avaient testé que 70 % et 80 % respectivement, et ce, bien après l'expiration du délai prévu.
- Les foyers n'avaient généralement pas de chambres libres pour isoler les résidents atteints de maladies infectieuses.
- Même si le Comité consultatif provincial des maladies infectieuses (CCPMI) recommande de nettoyer les chambres des résidents atteints de *C. difficile* deux fois par jour, aucun des foyers ne respectait cette recommandation.
- En 2008-2009, 81 éclosions de *C. difficile* dans des foyers ont été signalées au Ministère. Il a été montré que l'usage accru d'antibiotiques augmente le risque d'infection à *C. difficile*. Aucun des foyers n'avait un formulaire énumérant les antibiotiques que les médecins pouvaient prescrire, comme le recommande le CCPMI.
- Contrairement aux hôpitaux, les foyers de soins de longue durée ne sont pas tenus de présenter des rapports sur certains indicateurs de la sécurité des patients, tels que les cas d'infection au *C. difficile*, au SARM et à l'ERV associés aux soins de santé, ni sur la conformité des professionnels de la santé à la politique sur l'hygiène des mains.
- Aucun des professionnels en matière de prévention et de contrôle des infections dési-

gnés par les responsables des foyers n'avait suivi la formation spécialisée recommandée par le CCPMI.

3.07 SECRÉTARIAT DE LA LITTÉRATIE ET DE LA NUMÉRATIE

Le ministère de l'Éducation (le Ministère) est responsable du fonctionnement du réseau public d'éducation élémentaire et secondaire en Ontario. Ses responsabilités comprennent l'élaboration des programmes d'études des écoles élémentaires et secondaires, la détermination des conditions auxquelles les élèves doivent satisfaire pour obtenir leur diplôme et le financement des conseils scolaires. Le Ministère a également créé l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) – un organisme gouvernemental – pour procéder à des évaluations indépendantes du rendement scolaire en faisant passer aux élèves des tests de lecture, d'écriture et de mathématique. Le Secrétariat de la littératie et de la numératie (le Secrétariat) du Ministère, l'entité visée par cette vérification, a été établi en novembre 2004 pour aider plus de 4 000 écoles élémentaires réparties entre 72 conseils scolaires à atteindre les objectifs en matière de rendement des élèves. Depuis sa création en 2004, le Secrétariat a dépensé 340 millions de dollars, dont un transfert de près de 288 millions de dollars aux conseils scolaires.

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé fermement à améliorer le rendement des élèves lorsque, en 2004, il a fixé l'objectif suivant : que 75 % de tous les élèves de 12 ans (6^e année) satisfassent à la norme de niveau 3 (une moyenne de B environ) aux tests provinciaux de lecture, d'écriture et de mathématiques d'ici 2008. Même si cet objectif n'a pas été atteint, des progrès considérables ont été réalisés au cours des cinq dernières années, et le pourcentage d'élèves de 12 ans qui ont satisfait à la norme provinciale est passé de 56 % en 2003-2004 à 65 % en 2007-2008. Une nouvelle hausse de ce pourcentage représente un défi de taille, mais nous avons relevé un certain nombre d'améliorations qui

pourraient être apportées pour aider à atteindre cet objectif. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Même si le Secrétariat et les conseils scolaires que nous avons visités avaient évalué sommairement l'efficacité des programmes du Secrétariat, une analyse plus approfondie sera nécessaire si le Secrétariat veut s'assurer que les quelque 288 millions de dollars qu'il a dépensés ont été affectés aux initiatives qui offrent le plus d'avantages.
- Les plans d'amélioration des conseils scolaires ont été proposés pour aider les enseignants, les directeurs d'école et le personnel des conseils scolaires à planifier et à mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer le rendement des élèves. Le Ministère a élaboré un cadre visant à favoriser une planification efficace de l'amélioration du rendement. Cependant, ni le Secrétariat ni les conseils scolaires que nous avons visités n'avaient suffisamment documenté ou surveillé les plans afin d'être en mesure de déterminer si ces derniers avaient contribué à l'amélioration du rendement des élèves, et ils n'avaient pas non plus préparé de rapports à ce sujet. De plus, puisqu'il n'assure qu'une supervision limitée, le Secrétariat ne disposait pas des renseignements nécessaires pour cerner les modèles et les tendances au sein des conseils scolaires et ne pouvait donc pas repérer les initiatives les plus fructueuses et les communiquer aux autres conseils.
- Le financement du Secrétariat destiné aux programmes n'a pas toujours été affecté aux conseils scolaires et aux écoles qui en avaient le plus besoin. Dans certains cas, l'affectation des fonds était plutôt fondée sur l'effectif moyen quotidien, alors que dans d'autres, le Secrétariat n'arrivait pas à bien expliquer la raison justifiant le versement d'un montant donné à un conseil scolaire. À titre d'exemple, nous avons observé que, dans le cadre d'un important programme, le conseil scolaire ayant le plus grand nombre d'écoles considérées comme des établissements à faible

rendement n'a reçu que 17 \$ par élève, alors que plusieurs conseils scolaires ne comptant aucune école à faible rendement ont reçu plus que le double de ce montant par élève.

- Le Secrétariat utilise systématiquement certains conseils scolaires comme des « banquiers » qui font office de distributeurs de fonds pour les tiers ou les autres conseils scolaires. Nous avons remis en question la nécessité de tels arrangements et avons constaté l'absence de protocole d'entente ou d'entente entre le Secrétariat et les conseils scolaires faisant office de banquiers décrivant les rôles et responsabilités respectifs, les relations de responsabilisation, les exigences en matière de rapports et les niveaux de services à dispenser. De plus, les frais d'administration payés par le Secrétariat aux conseils scolaires faisant office de banquiers paraissaient excessifs dans certains cas.

3.08 PROGRAMME ACHATSONTARIO

AchatsOntario est une initiative gouvernementale lancée en 2004 pour aider les organismes du secteur parapublic à réaliser des économies lorsqu'ils font des acquisitions de biens et de services.

Depuis 2004-2005, AchatsOntario a fourni du financement s'élevant à environ 148 millions de dollars relativement à deux secteurs : quelque 88 millions de dollars ont été consacrés à la formation et à l'expansion de groupes de collaboration, appelés « organismes de services communs » (OSC) dont les membres sont des entités du secteur parapublic, et 61 millions de dollars ont servi à financer 53 projets visant à aider les entités du secteur parapublic à améliorer l'efficacité et l'efficience de leur chaîne d'approvisionnement et d'autres processus d'arrière-plan.

En mars 2009, le gouvernement a annoncé dans son budget qu'AchatsOntario avait aidé les entités du secteur parapublic à réaffecter des économies de 45 millions de dollars aux services de première ligne. Nous avons remarqué toutefois qu'une part

importante du montant déclaré, soit presque 20 millions de dollars, n'a pas été distribuée aux hôpitaux aux fins de l'offre de services de première ligne, mais a plutôt été conservée par l'OSC qui a réalisé les économies pour développer une technologie d'information relative à ses processus d'arrière-plan. Le reste des économies déclarées provenaient d'un certain nombre de projets; toutefois, AchatsOntario n'a pas vérifié ces économies et ne pouvait faire la preuve qu'elles avaient été effectivement réinvesties dans des services de première ligne.

Même si AchatsOntario a déployé des efforts considérables pour promouvoir ses initiatives de collaboration en matière de chaîne d'approvisionnement, la participation dans les OSC, particulièrement dans le secteur de l'éducation, est actuellement bien inférieure au niveau requis pour qu'AchatsOntario puisse atteindre ses objectifs. Nos observations les plus importantes comprennent ce qui suit :

- AchatsOntario a approuvé le financement de projets en s'appuyant sur les analyses de rentabilisation préparées par des organismes du secteur parapublic qui incluaient les coûts estimatifs et les économies potentielles. Toutefois, le caractère raisonnable des estimations a rarement été évalué comme il se doit. À titre d'exemple, dans le cas du plus important projet dont le financement a été approuvé, on prévoyait générer des économies de 669 millions de dollars sur cinq ans, mais nous avons remarqué qu'une partie de ces économies, soit 294 millions de dollars, n'était pas incluse dans l'examen du financement d'AchatsOntario et que le reste (375 millions de dollars) avait été déterminé de manière arbitraire. Après notre vérification sur le terrain, AchatsOntario a revu à la baisse les économies estimées, qui s'établissaient alors à 113 millions de dollars sur cinq ans.
- L'OSC du secteur de l'éducation, qui a reçu d'AchatsOntario 30 millions de dollars depuis 2005, s'est engagé à s'entendre avec 13 établissements d'enseignement de la province ainsi qu'avec 1 000 fournisseurs, d'ici juin 2009, pour que ceux-ci participent à un nouveau système d'achats électroniques, appelé e-Marketplace. En juin 2009, ce système n'était pas encore fonctionnel, et aucun établissement ne s'était officiellement inscrit à titre de membre. Après notre vérification, AchatsOntario nous a informés que l'e-Marketplace serait fonctionnel en octobre 2009.
- Nous avons examiné une liste d'économies liées aux projets fournie par AchatsOntario et avons constaté que certaines prétendues économies étaient discutables. Par exemple, notre examen d'économies s'élevant à 7,3 millions de dollars pour deux projets, qui étaient censés avoir pris fin en décembre 2006, a révélé qu'aucun des deux projets n'avait été achevé au moment de notre vérification. Après notre examen, AchatsOntario a revu à la baisse les économies totales générées par les deux projets, qui s'établissaient dorénavant à 1,1 million de dollars.
- AchatsOntario ne disposait pas de lignes directrices propres au programme pour surveiller de façon constante et efficace les progrès réalisés dans le cadre des projets, qui décriraient notamment les exigences relatives à l'exécution de visites sur place, à la documentation du travail effectué, à la vérification des produits livrables avant le versement des paiements finaux et à la fermeture des dossiers relatifs aux projets achevés.
- Depuis 2004-2005, les OSC et les organismes du secteur parapublic participant à des projets ont dépensé environ 45 millions de dollars sur le financement qui leur a été versé pour engager quelque 270 consultants à diverses fins. Nous avons examiné des contrats de services de consultation d'une valeur totale de 15 millions de dollars conclus dans le cadre de différents projets et avons constaté que, pour plus de 40 % de ces contrats, les exigences

d'acquisition en régime de concurrence n'avaient pas été respectées.

3.09 PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES

En vertu de la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* (la Loi), le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) procure un soutien au revenu et à l'emploi à quelque 250 000 personnes handicapées admissibles (selon la définition de la Loi). Le montant total des prestations versées dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est passé à plus de 3 milliards de dollars, soit une hausse de 42 % depuis notre dernière vérification en 2004.

Le soutien du revenu accordé par le POSPH vise à apporter une aide pour couvrir les frais de subsistance relatifs à la nourriture, au logement, à l'habillement et aux besoins personnels. Même si des programmes de soutien à l'emploi sont offerts aux bénéficiaires du POSPH, la participation n'est pas obligatoire. Par conséquent, relativement peu d'entre eux y participent.

Même si le Ministère a mis en œuvre un certain nombre des recommandations formulées à l'occasion de notre dernière vérification du programme en 2004, la détermination de l'admissibilité financière des requérants et le montant de l'aide à verser continuent à poser de graves problèmes.

Le Ministère a instauré un processus en deux étapes pour faire en sorte que seuls les requérants admissibles obtiennent un soutien du revenu. La première étape est fondée uniquement sur l'analyse des données financières que les requérants acceptent volontairement de fournir. Pour atténuer les risques associés à cette pratique, la deuxième étape prévoit la vérification par un tiers de certaines données fournies par les requérants. Toutefois, en pratique, cette vérification est rarement effectuée. Ainsi, le Ministère n'est pas en mesure de s'assurer

de façon adéquate que seules les personnes admissibles reçoivent les prestations auxquelles elles ont droit. Nous avons également relevé ce qui suit :

- Bien que le Ministère ait réduit considérablement le délai moyen pour rendre une décision quant à la détermination de l'invalidité sur le plan médical, 60 % des bénéficiaires dont nous avons examiné le dossier continuaient de recevoir leurs prestations en retard. En moyenne, il s'écoulait 58 jours entre la reconnaissance de leur admissibilité médicale à des prestations et le début des versements, ce qui représente un délai près de trois fois plus long que la limite de 21 jours établie par le Ministère. Ces retards sur le plan de la réception des prestations approuvées annulent en bonne partie les progrès indéniables réalisés depuis notre dernière vérification pour accélérer l'évaluation initiale de l'admissibilité médicale.
- Les procédures de supervision ne permettent pas de surveiller et d'évaluer l'équité et l'uniformité des décisions rendues par les différents arbitres à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées. En conséquence, les taux de détermination de l'admissibilité des requérants par les arbitres variaient généralement de 11 % à 49 %.
- En 2008-2009, 55 % des appels déposés par les requérants au Tribunal de l'aide sociale ont mené à l'annulation de la décision initiale du Ministère de ne pas approuver le versement de prestations à un requérant.
- Depuis 2002, le Ministère n'avait effectué aucune des réévaluations médicales périodiques – ces réévaluations sont exigées par la Loi – visant à garantir que les bénéficiaires continuaient d'être admissibles à un soutien financier.
- Le Ministère s'en remet à une seule et même personne pour effectuer tout le travail d'évaluation et de réévaluation d'un dossier donné, mais il ne supervise ni n'examine le travail de celle-ci pour avoir l'assurance que

les décisions prises respectent les exigences ministérielles et législatives.

- Le montant total des paiements excédentaires ayant trait tant aux comptes actifs qu'aux comptes inactifs a augmenté considérablement, passant de 483 millions de dollars en 2004 à 663 millions de dollars au 31 mars 2009. Dans beaucoup de cas, les paiements excédentaires étaient imputables au fait que les bénéficiaires semblaient avoir fait de fausses déclarations au sujet de leur situation. Ces paiements excédentaires auraient souvent pu être évités si le Ministère avait réévalué plus efficacement l'admissibilité des personnes et les montants qui leur sont versés dans les cas où ses propres systèmes signalent un risque élevé ou s'il avait assuré un suivi des renseignements reçus du public.
- Le système informatisé de renseignements du Modèle de prestation des services du Ministère ne dispose toujours pas de mécanismes clés de contrôle interne; et les bureaux locaux et régionaux ne reçoivent pas, dans un format facile à comprendre, les renseignements dont ils ont besoin pour superviser efficacement les dépenses de programmes.

3.10 FONDS POUR LA RECHERCHE EN ONTARIO

Le Fonds pour la recherche en Ontario (le Fonds) a été créé en 2004 pour « encourager l'excellence scientifique, en appuyant une recherche propre à conduire à la création de biens et de services novateurs qui peuvent stimuler l'économie de l'Ontario ». Il finance les coûts opérationnels directs et indirects de la recherche par le biais de son Programme d'excellence en recherche et les coûts des immobilisations de la recherche par le biais du Fonds pour la grande infrastructure et du Fonds pour la petite infrastructure. Le Fonds relève du ministère de la Recherche et de l'Innovation (le Ministère), lequel a été créé en 2005 pour mettre l'accent sur les activités qui favorisent l'économie du savoir

de l'Ontario et créent des emplois bien rémunérés dans la province. Les dépenses d'immobilisations et d'exploitation engagées depuis la création du Fonds en 2004 jusqu'au 31 mars 2009 s'élevaient à 303 millions de dollars, et les investissements annoncés dans le cadre des programmes totalisaient 623 millions.

Dans le cadre de notre vérification de 2003 de la Division des sciences et de la technologie de l'ancien ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, nous avons soulevé d'importantes préoccupations concernant l'absence de mécanismes efficaces de gouvernance et de responsabilisation. Le regroupement du financement des immobilisations et de l'exploitation en un seul programme géré et administré par le Ministère a aidé à répondre à ces préoccupations. Mais il y avait encore des secteurs sujets à amélioration :

- Le mandat général du Fonds consiste principalement à soutenir les activités de recherche qui procureront à la population ontarienne des avantages sur les plans économique et social découlant de la commercialisation des résultats de recherche. Toutefois, la majorité des fonds de 623 millions de dollars engagés dans des projets de recherche à l'échelle de la province a servi à financer des activités de recherche fondamentale (c'est-à-dire, théorique) qui n'étaient pas axées sur le potentiel commercial.
- Le Ministère prépare un rapport sur le rendement de ses programmes en fonction de trois objectifs : la valeur monétaire des investissements du secteur privé; le nombre de personnes très compétentes engagées dans les projets financés par le Ministère; les licences actives des droits de propriété intellectuelle découlant de projets financés par le Ministère. Toutefois, le Ministère ne mesure pas la contribution du programme à sa stratégie globale visant à créer des emplois bien rémunérés et à commercialiser les résultats de recherche et ne publie pas de rapports à ce sujet.

- Le Ministère n'avait pas mis en place un processus adéquat pour s'assurer que les projets financés par le biais du Fonds pour la grande infrastructure appuyaient les priorités stratégiques de l'Ontario ou procuraient des avantages stratégiques à la province. Le gouvernement provincial a effectivement financé des projets d'une valeur de 41,5 millions de dollars qui n'appuyaient pas directement les priorités stratégiques de l'Ontario. De plus, 65 millions de dollars ont été affectés en vertu du Programme d'excellence en recherche à certains très grands projets qui ne satisfaisaient peut-être pas aux critères d'admissibilité du programme.
- Le Ministère se fiait à la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI) pour surveiller les subventions du Programme d'infrastructure de recherche et il n'a ni évalué ni examiné suffisamment le travail de la FCI pour s'assurer que les fonds de plus de 300 millions de dollars engagés à ce jour avaient été dépensés aux fins approuvées.
- Les collègues de l'Ontario ont tendance à mettre l'accent sur la recherche et les programmes appliqués ainsi qu'à aider les petites et moyennes entreprises à élaborer des technologies et des processus en vue de les mettre en marché. Toutefois, aucun financement n'a été directement accordé aux collègues de l'Ontario. Le Ministère doit évaluer les avantages potentiels des projets de recherche appliquée qui répondent aux besoins uniques des collègues de l'Ontario et présentent un potentiel accru de commercialisation.
- Dans le cadre du processus de surveillance du Programme d'excellence en recherche, le Ministère reçoit différents rapports des bénéficiaires de subventions. Toutefois, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas effectué une surveillance officielle ni précisé ses attentes afin de permettre aux vérificateurs indépendants de vérifier les renseignements soumis par les bénéficiaires pour s'assurer que

les fonds du programme étaient dépensés aux fins prévues.

3.11 PROGRAMME ONTARIO AU TRAVAIL

En vertu de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*, le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) procure une aide au revenu et à l'emploi à environ 200 000 personnes sans emploi ou sous-employées. L'aide au revenu vise à couvrir les frais de subsistance relatifs à la nourriture, aux vêtements et au logement, alors que l'aide à l'emploi comprend une variété d'activités conçues pour accroître l'employabilité et aider les bénéficiaires à obtenir un emploi rémunéré afin de devenir autonomes. En 2008-2009, les dépenses du Ministère liées au programme Ontario au travail s'élevaient à près de 1,9 milliard de dollars – 1,5 milliard de dollars pour l'aide au revenu, 171 millions de dollars pour l'aide à l'emploi et 194 millions de dollars pour l'administration du programme.

La prestation du programme Ontario au travail est assurée au nom du Ministère par 47 gestionnaires des services municipaux regroupés et conseils d'administration de district des services sociaux, ainsi que par 100 organismes de prestation des Premières nations, appelés collectivement gestionnaires de services. En général, un gestionnaire de services est une grande municipalité ou un regroupement de municipalités de plus petite taille, et chacune relève d'un des neuf bureaux régionaux du Ministère.

Même si le Ministère a mis en oeuvre un certain nombre des recommandations formulées dans le cadre de notre dernière vérification du programme en 2002, peu d'améliorations ont été apportées à l'administration du programme depuis ce temps. À notre avis, le Ministère n'a toujours pas l'assurance adéquate que seules les personnes admissibles reçoivent l'aide financière à laquelle elles ont droit.

En ce qui concerne la surveillance par le Ministère de la prestation du programme Ontario au

travail par les gestionnaires de services, nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Dans le cadre du processus de demande d'aide financière du programme Ontario au travail, les gestionnaires de services se fiaient aux demandeurs pour obtenir la presque totalité des renseignements utilisés pour évaluer leur admissibilité et ont rarement eu recours aux vérifications requises par un tiers visant à aider à déterminer si l'information fournie par les demandeurs est complète et exacte.
- Les prestations versées pour des activités de démarrage dans la collectivité et dans un emploi étaient souvent payées sans preuve que les activités en question avaient bel et bien eu lieu, et les montants dépassaient souvent les maximums établis.
- De nombreuses indemnités spéciales visant à couvrir les frais de nourriture ont été versées dans des circonstances douteuses. Le montant total de ces indemnités est passé de 5 millions de dollars en 2002-2003 à plus de 67 millions de dollars en 2008-2009.
- Les trop-payés non récupérés auprès de quelque 350 000 bénéficiaires actuels ou anciens du programme Ontario au travail ont augmenté de 45 %, passant de 414 millions de dollars en février 2002 à 600 millions de dollars au 31 mars 2009. Les gestionnaires de services ont déployé peu d'efforts pour récupérer ces trop-payés.
- De nombreux signalements reçus par le biais de la ligne antifraude ne faisaient pas l'objet d'une enquête adéquate ou étaient laissés de côté.
- Le Ministère ne disposait pas de renseignements suffisants afin d'évaluer si les fonds destinés à l'aide à l'emploi étaient utilisés comme prévu et aidaient les gens à obtenir un emploi.
- Contrairement aux exigences, le Ministère ne procédait pas chaque année à un examen d'un échantillon des demandes de remboursement présentées par les gestionnaires de services pour la part des coûts du programme qu'il

assume, et les examens ne permettaient pas non plus de vérifier si les demandes présentées étaient complètes, exactes et fondées sur les montants réels versés aux bénéficiaires.

Malgré les améliorations apportées au Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) du Ministère, utilisé par les gestionnaires de services pour dispenser le programme Ontario au travail depuis 2002, la fiabilité du système et ses lacunes connues soulèvent encore des préoccupations.

3.12 LOGEMENTS SOCIAUX

Les logements sociaux sont des logements locatifs aménagés avec l'aide de l'État à l'intention des ménages à faible revenu et à revenu moyen, y compris les familles avec enfants, les couples, les célibataires et les personnes âgées. Ils peuvent appartenir à des gouvernements, comme dans le cas des logements publics, à des organismes sans but lucratif ou à des coopératives. En Ontario, les ménages qui occupent un logement social et reçoivent une subvention au titre du loyer paient généralement un loyer maximal correspondant à environ 30 % de leur revenu total avant impôt.

Dans la majorité des cas, les logements sociaux ont été construits en Ontario entre le milieu des années 1960 et le milieu des années 1990 par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et le gouvernement provincial. En décembre 2000, la province a adopté la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* (la Loi), qui délègue aux municipalités la responsabilité de dispenser les programmes de logements sociaux administrés auparavant par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et le gouvernement provincial. La province a confié à 47 gestionnaires des services municipaux regroupés régionaux (les gestionnaires de services) la responsabilité d'administrer les programmes de logements sociaux à l'échelle locale. À la fin de 2008, l'Ontario comptait environ 260 000 logements sociaux, regroupant

100 000 logements publics et 160 000 logements coopératifs et sans but lucratif.

Pour assurer l'optimisation des ressources et favoriser le bien-être des personnes qui y habitent, il est essentiel que les logements sociaux soient maintenus en bon état. De plus, l'offre de logements sociaux à prix abordable et en nombre suffisant peut influencer considérablement sur la santé et la sécurité des Ontariens qui dépendent d'un logement subventionné pour se loger. Toutefois, le ministère des Affaires municipales et du Logement (le Ministère) recueille peu de données pour connaître l'état actuel du parc de logements sociaux d'une valeur de 40 milliards de dollars ou déterminer s'il y a suffisamment d'unités pour répondre aux besoins locaux. Nous avons constaté ce qui suit :

- Au 31 décembre 2008, le nombre de ménages en attente d'un logement social à l'échelle de la province s'élevait à quelque 137 000. Dans de nombreux centres urbains, les gens devaient attendre en moyenne plus de cinq ans avant d'avoir accès à un tel logement – et une municipalité a fait état d'une période d'attente de 21 ans pour toutes les catégories de locataires, à l'exception des personnes âgées.
- La détérioration de l'état du parc de logements sociaux – notamment le portefeuille de logements publics, dont les unités ont été construites il y a 40 ans en moyenne – est une préoccupation importante et croissante pour les municipalités. Par exemple, en 2006, la Toronto Community Housing Corporation a déterminé que ses 60 000 logements publics nécessitaient des travaux de réparation immédiats s'élevant à 300 millions de dollars. Le Ministère n'avait toutefois aucune donnée fiable et à jour sur l'état général du parc de logements sociaux à l'échelle de la province.
- De nombreuses ententes de financement conclues entre le gouvernement fédéral et les fournisseurs de logements commenceront à arriver à échéance en 2015, sans aucune

garantie de renouvellement. En l'absence de financement permanent, certains projets de logements sociaux ne seront plus viables sur le plan financier, et les gestionnaires de services seront malgré tout tenus de maintenir le nombre minimal d'unités d'habitation prescrit par la loi. Le Ministère n'avait aucun plan clair pour répondre aux préoccupations des gestionnaires de services concernant la fin possible du financement fédéral.

- En partenariat avec le gouvernement fédéral, l'Ontario a fourni au cours des dernières années des fonds additionnels destinés à de nouveaux programmes de logement. Il y a eu un manque général de rapports sur le succès de ces programmes. À titre d'exemple, même si un de ces programmes a permis d'offrir davantage de logements, plus de la moitié des unités ne pouvaient pas être considérées comme des logements à prix abordable pour les ménages inscrits sur les listes d'attente ou admissibles à un logement social, en raison du montant du loyer exigé. Une meilleure reddition de comptes et une surveillance plus étroite seront nécessaires afin de gérer efficacement les nouveaux investissements destinés aux logements sociaux et à prix abordable prévus dans le plan de stimulation économique.

3.13 SERVICES DE TÉLÉTRIAGE

Les services de télétriage de l'Ontario offrent un accès téléphonique, confidentiel et gratuit, à une infirmière ou un infirmier autorisé qui peut donner des conseils ou des renseignements généraux sur la santé. Les services comprennent Télésanté Ontario – offert à tous les appelants ontariens 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et le Service téléphonique d'aide médicale (STAM) – offert du lundi au vendredi, de 17 h à 9 h et toute la journée les fins de semaine et les jours fériés, à 8,4 millions de patients inscrits auprès de médecins participant à différents arrangements de soins de santé primaires.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a conclu un marché avec un fournisseur de services privé pour qu'il assure la prestation des services. Le fournisseur de services en question emploie près de 300 infirmières et infirmiers autorisés dans ses cinq centres d'appels répartis à travers l'Ontario. Les infirmières et infirmiers utilisent leur jugement clinique de concert avec un logiciel d'aide à la décision médicale pour assister les appelants. En 2008-2009, le personnel infirmier a répondu à 905 000 appels, et 35,1 millions de dollars ont été payés au fournisseur de services.

Nous avons remarqué que le contrat passé par le Ministère pour la prestation des services de télétriage avait été attribué de façon appropriée, en régime de concurrence. Le marché prévoyait un certain nombre d'exigences clés en matière de rendement, concernant principalement l'accès aux services en temps opportun, qui ont été satisfaites en 2008-2009 selon le rapport préparé par le fournisseur de services. Même si seulement une petite portion de la population ontarienne utilise les services, les résultats de notre sondage indépendant révèlent que les personnes qui ont utilisé Télésanté Ontario étaient généralement satisfaites des services. Toutefois, nous croyons que des modifications pourraient être apportées pour améliorer les services. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Outre la baisse des dernières années dans le nombre d'appels aux services de télétriage, le nombre d'appels en proportion de la population est nettement inférieur à ce qu'il est en Alberta et au Québec. De plus, même si plus de 60 % des Ontariens peuvent utiliser le STAM, seulement 1 % des personnes admissibles y ont eu recours en 2008-2009.
- La Colombie-Britannique et le Québec utilisent le numéro de téléphone « 811 », facile à retenir, pour leurs services de télétriage, et certaines autres provinces prévoient adopter le même numéro de téléphone. Le Québec a signalé que le volume d'appels avait augmenté de 15 % après l'entrée en service de ce numéro. Au moment de notre vérification,

l'Ontario ne prévoyait pas adopter le numéro de téléphone « 811 ».

- Le fournisseur de services a indiqué qu'environ 25 % des personnes dont l'appel est mis en attente ont raccroché avant qu'on leur réponde. Nous avons calculé que 85 % des appelants qui ont attendu ont pu parler à un membre du personnel infirmier dans un délai de 23 minutes. Quarante-vingt-cinq pour cent des appelants qui ont laissé un numéro de téléphone en demandant qu'on les rappelle ont pu parler à une infirmière ou un infirmier dans un délai de 34 minutes.
- En 2008, dans plus de 70 % des cas, il a fallu envoyer plus d'un message au médecin de garde du STAM et, dans 9 % des cas, le médecin n'a jamais répondu à ses messages.
- Même si la proposition du fournisseur de services, soumise au Ministère en 2007, indiquait que les infirmières et infirmiers qu'il emploie auraient au moins trois ans d'expérience dans un domaine des sciences infirmières, 20 % de notre échantillon d'infirmières et d'infirmiers engagés en 2008 en avaient moins de trois.
- Contrairement à ce qui se passe dans la majorité des provinces, les appels ne sont généralement pas enregistrés en Ontario pour permettre des examens subséquents d'assurance de la qualité. Les membres du personnel du fournisseur de service chargés des examens d'assurance de la qualité sélectionnaient un échantillon d'appels uniquement pendant que ceux-ci avaient lieu (plutôt que de les enregistrer) et le faisaient rarement pendant les périodes de pointe, lorsque les membres du personnel infirmier subissent des pressions pour répondre aux appels en attente. La qualité des conseils n'a pas été évaluée de façon indépendante.
- En 2008-2009, le Ministère a versé environ 39 \$ au fournisseur de services pour chacun des 900 000 premiers appels consignés aux services de télétriage, et environ 27 \$ par appel au-delà de ce niveau. Les coûts des

services de télétriage dans les trois autres provinces qui nous ont fourni des données sur les coûts étaient d'environ 20 \$ par appel. Le Ministère n'avait pas déterminé pourquoi cet écart était si prononcé.

- Le Ministère n'avait pas établi de normes de rendement concernant la qualité des conseils fournis par le personnel infirmier ou le temps que doivent attendre les appelants avant qu'on leur réponde.

3.14 DETTE NON PROVISIONNÉE DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) est une société constituée par la loi dont les principales fonctions sont de fournir un soutien au revenu et de financer des services médicaux à l'intention des accidentés du travail. Le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ne reçoit aucun financement du gouvernement; il est financé à même les primes payées par les employeurs en fonction de leur masse salariale assurable. La seule responsabilité du gouvernement est d'établir par voie législative le montant des prestations et la portée de la protection, alors que la CSPAAT a la responsabilité d'établir le montant des primes.

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous avons constaté que l'actif du fonds d'assurance de la CSPAAT était considérablement inférieur au montant nécessaire pour assumer les coûts estimés à vie des demandes d'indemnités actuellement dans le système, produisant ainsi ce qu'on appelle une « dette non provisionnée », qui s'élevait alors à 6,4 milliards de dollars.

Dans le cadre de l'examen en cours, nous avons observé qu'au 31 décembre 2008, la dette non provisionnée s'élevait à 11,5 milliards de dollars, soit une hausse de 3,4 milliards de dollars par rapport à

l'année précédente. Le ralentissement économique mondial a eu un effet négatif considérable sur la dette non provisionnée en 2008.

L'incapacité à maîtriser et à éliminer efficacement la dette non provisionnée pourrait faire en sorte que la CSPAAT ne soit pas en mesure de remplir ses engagements existants et futurs en ce qui concerne le versement de prestations aux travailleurs. L'élimination ou la réduction de la dette non provisionnée exige que quatre leviers principaux – les prestations établies par la loi, la protection, les taux de prime et les investissements – soient utilisés de façon efficace et coordonnée. La CSPAAT et le gouvernement pourraient devoir adopter une stratégie différente à l'égard de ces leviers pour être en mesure d'éliminer la dette non provisionnée dans un délai raisonnable.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Le ratio de financement actif-passif de la CSPAAT était de 53,5 %, ce qui est considérablement inférieur au ratio de quatre autres grandes commissions provinciales que nous avons examinées en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et au Québec, qui était en moyenne de 102 %.
- La CSPAAT et les gouvernements ont cherché au cours des deux dernières décennies à satisfaire simultanément les deux principaux intervenants : les employeurs, qui veulent des primes moins élevées, et les travailleurs, qui veulent des prestations plus élevées. Cette stratégie a sans doute eu une incidence sur la taille de la dette non provisionnée actuelle.
- La capacité de la CSPAAT d'éliminer la dette non provisionnée a été dans une certaine mesure limitée en raison de l'emprise exercée par le gouvernement sur le processus de modification des prestations et sur les entreprises et industries visées par le système. À titre d'exemple, en Ontario, 72,6 % de la population active était protégée par le système en 2007, comparativement à 93,1 % en Colombie-Britannique et à 93,4 % au Québec.

- Les revenus provenant des primes annuelles au cours des dernières années ne suffisaient pas à couvrir les coûts des prestations. Les primes n'ont augmenté en moyenne que de 1 % par année depuis 2001, alors que, pendant la même période, la CSPAAT signalait des déficits annuels moyens de plus de 900 millions de dollars.
- Les coûts des prestations et des soins de santé ont augmenté régulièrement au cours des 10 dernières années parce que les travailleurs touchent des prestations pendant de plus longues périodes et que le montant de ces prestations augmente en raison des modifications législatives.
- En moyenne, sur une période de 15 ans, soit de 1994 à 2008, le taux de rendement du capital investi de la CSPAAT a été de 6,6 %. Puisqu'on s'attend à ce que le coût futur des prestations augmente de 7 % chaque année, le rendement des investissements doit être supérieur à 7 % si l'on souhaite réduire la dette non provisionnée uniquement en misant sur le rendement des placements.