

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

Aperçu

DES CHOIX BUDGÉTAIRES DIFFICILES

L'Ontario n'est pas seul à devoir surmonter des défis difficiles pour remettre les finances publiques à flot. En Ontario, comme ce fut le cas dans beaucoup d'autres administrations, la récente récession mondiale a fait en sorte que les dépenses ont dépassé de beaucoup les revenus. Or, on peut comparer la situation de la province à celle d'un ménage qui vit bien au-dessus de ses moyens en recourant à l'emprunt, et un tel mode de fonctionnement ne peut durer indéfiniment. Le gouvernement de l'Ontario en est tout à fait conscient, ce qui a amené le ministre des Finances à déclarer dans le Budget 2011 : « Pour surmonter ce défi, le gouvernement doit s'appliquer à réduire le déficit. »

Compte tenu du contexte financier problématique, la réalisation de progrès notables vers la réduction du déficit s'avèrera difficile. C'est la raison pour laquelle, dans beaucoup des vérifications de l'optimisation des ressources de cette année, nous avons accordé une attention particulière aux gains d'efficacité et aux économies. Nos constatations à cet égard sont résumées ci-après.

Poursuites criminelles

Les procureurs de la Couronne de la Division du droit criminel du ministère du Procureur général sont chargés de donner suite aux accusations criminelles déposées par les forces policières de l'Ontario. Le nombre de procureurs de la Couronne a plus que doublé ces 20 dernières années, même si le nombre d'accusations criminelles traitées chaque année est demeuré relativement stable. En tenant compte de la complexification de l'environnement juridique actuel, la Division doit déterminer le nombre de procureurs de la Couronne requis à chaque bureau régional, ainsi que faire une utilisation plus judicieuse de l'information dont elle dispose sur la charge de travail relative, l'efficacité et l'efficacité des procureurs.

Stratégie de gestion du diabète

Le nombre de diabétiques en Ontario a plus que doublé entre 2000 et 2010, passant de 546 000 à 1,2 million, et devrait atteindre 1,9 million d'ici 2020. Le diabète de type 1, qui englobe 10 % des cas, ne peut être évité; cependant, le diabète de type 2, qui regroupe la tranche restante de 90 %, est évitable dans une large mesure grâce à des modifications du mode de vie, comme l'adoption de saines habitudes alimentaires et la pratique

d'activités physiques. En 2008, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi une stratégie de gestion du diabète qui est échelonnée sur quatre ans et dont le coût est de 741 millions de dollars. Selon nos observations, la stratégie a donné jusqu'ici des résultats mitigés; en effet, la disponibilité des soins aux diabétiques s'est sans aucun doute améliorée, mais de nombreux services étaient sous-utilisés et, dans certains cas, faisaient double emploi. Par ailleurs, nous avons constaté que 97 % du financement était destiné au traitement des personnes déjà atteintes du diabète, ce qui laissait seulement 3 % pour les initiatives de prévention.

Établissements de santé autonomes

L'Ontario compte quelque 800 établissements de santé autonomes appartenant à des propriétaires exploitants indépendants, et dont la moitié environ appartiennent entièrement ou majoritairement à des médecins. Ces établissements offrent principalement des services de diagnostic (par exemple, des radiographies, des échographies et des tomodensitogrammes). Nous avons proposé que le Ministère examine les frais d'établissement pour relever les tendances inhabituelles en matière de facturation et qu'il détermine si les frais d'établissement payés sont appropriés au regard des coûts réels de la prestation des services. Nous avons également noté qu'en 2009, l'Association canadienne des radiologistes avait souligné que jusqu'à 30 % des tomodensitogrammes et autres types d'examen d'imagerie au Canada ne fournissent aucun renseignement utile ou qu'ils sont inappropriés. Selon l'estimation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, il est probable qu'environ 20 % des frais d'établissement qui lui sont facturés soient inappropriés.

Processus de placement en foyer de soins de longue durée

Beaucoup de personnes sont hospitalisées durant une période plus longue que nécessaire sur le plan

médical en attendant que des lits se libèrent dans des foyers de soins de longue durée. Cela est préjudiciable à la santé des patients, est plus onéreux que les solutions de rechange axées sur les soins communautaires, telles que les soins à domicile ou le placement dans des foyers de soins de longue durée, et limite la disponibilité des lits d'hôpitaux pour d'autres patients ayant des besoins plus complexes en soins de santé. Pourtant, 19 % des personnes attendant à l'hôpital qu'un lit se libère dans un foyer de soins de longue durée avaient présenté une demande d'admission à un seul foyer, même si celui-ci pouvait avoir une longue liste d'attente.

Metrolinx – Planification régionale des transports

Metrolinx est un organisme du gouvernement de l'Ontario chargé de l'aménagement, sur 25 ans et à un coût estimatif de 50 milliards de dollars, d'un réseau de transport intégré dans la région du grand Toronto et de Hamilton. Il est ressorti de notre examen de plusieurs grands projets coûtant des centaines de millions de dollars que Metrolinx doit renforcer ses processus d'investissement dans l'infrastructure, d'approvisionnement et de contrôle des coûts.

Police provinciale de l'Ontario

Au cours des deux dernières décennies, les taux de criminalité au Canada ont chuté de plus de 40 %, et l'Ontario a suivi cette tendance. Par ailleurs, les accidents graves de la route ont diminué ces dernières années, et le nombre d'appels de service auxquels la Police provinciale de l'Ontario (OPP) a répondu est demeuré stable depuis notre dernière vérification de l'OPP en 2005. Cependant, les dépenses de l'OPP (à l'exclusion des sommes recouvrées au titre des services de police fournis aux municipalités) ont augmenté de 27 % au cours des cinq dernières années, en raison de l'embauche d'un plus grand nombre d'agents, des augmentations salariales dépassant le taux d'inflation, et de

l'omission de tirer pleinement parti des possibilités d'économies que nous avons précédemment relevées. Nous avons constaté que l'OPP pourrait réduire ses coûts de fonctionnement en améliorant ses pratiques de déploiement et en exerçant un meilleur contrôle des heures supplémentaires.

Perception des impôts

La majeure partie des impôts dus à la province sont versés volontairement, mais certains ne le sont pas, et la Direction de la perception du ministère des Finances est chargée de percevoir la plupart des impôts impayés. La Direction croit qu'elle pourrait devoir radier une tranche d'environ 1,4 des 2,46 milliards de dollars en impôts dus à la province qu'elle était chargée de percevoir au 31 mars 2012. Bien que la Direction ait amélioré dans une certaine mesure ses processus de perception des impôts au cours des dernières années, nous avons constaté que, souvent, elle ne prenait pas les mesures de perception requises en temps opportun, et qu'elle n'utilisait pas toutes les stratégies à sa disposition pour maximiser la perception des impôts impayés.

Services de justice pour la jeunesse

Le programme de services de justice pour la jeunesse du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournit des programmes et services communautaires et de garde, et ce, principalement aux jeunes de 12 à 17 ans qui attendent leur procès ou qui ont été trouvés coupables d'une infraction criminelle par le tribunal. De 2005-2006 à 2010-2011, les dépenses du programme ont augmenté de 25 % à 30 %, alors que le nombre de jeunes servis a progressé de seulement 4 %. En outre, bien que la population de jeunes dans les établissements en milieu fermé administrés par le Ministère ait diminué de 37 % entre 2006-2007 et 2010-2011, le nombre d'agents des services aux jeunes dans ces établissements a, quant à lui, fait un bond de 50 %.

AMÉLIORATION DES SERVICES AU PUBLIC

Afin de gérer la situation financière actuelle de l'Ontario, il est essentiel de fournir les services publics de la manière la plus économique possible, mais il importe tout autant de s'assurer que le public obtient le niveau de service le plus élevé possible en contrepartie des fonds octroyés. Nous nous sommes donc particulièrement attardés à la prestation des services – le niveau de service offert et les processus utilisés aux fins de la fourniture des services – dans certaines de nos vérifications. Nos observations à ce sujet sont résumées ci-après.

Programmes de dépistage du cancer

La détection rapide de certains types de cancer peut avoir une incidence importante sur les taux de mortalité. Action Cancer Ontario (ACO) est l'organisme provincial chargé de coordonner et de superviser la prestation des services de dépistage du cancer. Notre vérification visait à déterminer si ACO s'appuyait sur des preuves cliniques reconnues pour déterminer les types de cancers qui justifiaient le recours à des programmes de dépistage formels, et à évaluer la mesure dans laquelle ACO parvenait à atteindre des taux élevés de participation aux programmes de dépistage. Dans l'ensemble, nous avons constaté qu'ACO avait mis en oeuvre certains bons processus, mais qu'il avait de la difficulté à atteindre les cibles établies en matière de taux de participation, particulièrement pour les segments de population jugés à risque pour certains types de cancer.

Programme Air pur Ontario

Air pur Ontario, un programme obligatoire de contrôle des émissions des véhicules, a été mis en place en 1999. Les émissions produites par les véhicules ont considérablement diminué depuis et ne font plus partie des principales sources internes de smog en Ontario. Bien que cette situation soit

en partie attribuable au programme Air pur, les nouveaux véhicules dotés de systèmes améliorés de réduction des émissions et soumis à des exigences plus strictes en matière de carburant propre ont joué un rôle plus important dans la diminution globale des émissions des véhicules. Nous avons invité le Ministère à faire en sorte que les futurs décideurs disposent de renseignements à jour sur la rentabilité du programme et son incidence sur la réduction du smog, surtout à l'extérieur des grandes villes de l'Ontario et par rapport aux initiatives prises par d'autres provinces et par le gouvernement fédéral. Ils pourront ainsi s'assurer que le programme continue d'offrir une bonne valeur par rapport aux frais supportés par les propriétaires de véhicules.

Éducation des élèves autochtones

De nombreux élèves autochtones sont aux prises avec des difficultés – comme la pauvreté, des logements insalubres, une mauvaise nutrition et des perspectives minimales d'emploi dans leur collectivité – qui influent sur leur rendement scolaire. Il y a un écart important dans le pourcentage de diplômés du secondaire entre les Ontariens et Ontariennes en général et les Autochtones adultes. Il y a six ans, le ministère de l'Éducation a fait de la réduction de cet écart l'une de ses priorités, et il a élaboré un bon cadre pour orienter l'établissement de programmes de soutien et suivre les progrès réalisés vers la réduction de l'écart. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas adéquatement surveillé la mise en oeuvre du cadre par les conseils scolaires locaux et qu'il n'avait pas formellement évalué si des progrès avaient été réalisés dans la réduction de l'écart en matière de rendement scolaire. Les renseignements que nous avons examinés semblent indiquer que peu de progrès réels ont été réalisés jusqu'ici.

Qualité de l'enseignement universitaire de premier cycle

Du point de vue du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, une université a pour mandat principal de fournir un enseignement de bonne qualité aux étudiants et de les préparer à accéder au marché du travail. Nous croyons que les étudiants, leurs parents et le grand public seraient d'accord avec le Ministère. Par conséquent, nous avons examiné les processus que trois universités avaient mis en place pour évaluer et communiquer périodiquement le rendement des personnes chargées de prodiguer un enseignement aux étudiants de premier cycle. Nous avons également interrogé les 17 autres universités de l'Ontario au sujet de certaines de leurs pratiques dans ce domaine. À cet égard, toutes les universités de l'Ontario, y compris celles que nous avons visitées, ont dit qu'elles avaient mis en place un processus permettant aux étudiants de premier cycle d'évaluer personnellement chacun des cours qu'ils suivent. Cependant, à tout le moins dans les trois universités visitées, on effectuait peu d'analyses globales des évaluations faites par les étudiants, et seulement le quart environ des universités ayant répondu à notre enquête ont indiqué qu'elles mettaient un résumé des résultats des évaluations à la disposition des étudiants pour les aider à faire leurs choix de cours.

SURVEILLANCE ET RESPONSABILITÉ FINANCIÈRES

Rapport annuel sur les résultats financiers

Bien que ce soit habituellement nos vérifications de l'optimisation des ressources qui retiennent le plus l'attention de l'Assemblée législative, du public et des médias, la vérification financière constitue également une responsabilité essentielle incombant à notre Bureau. Les rapports annuels sur les résultats financiers de la province ou des nombreux organismes et sociétés de la Couronne sont depuis longtemps considérés comme un élément indispensable de la responsabilité financière du gouvernement

envers les Ontariennes et Ontariens. Cependant, afin de « boucler la boucle de l'obligation redditionnelle », l'Assemblée législative et le public doivent avoir l'assurance que les résultats présentés donnent effectivement une image fidèle de la situation.

Par conséquent, notre Bureau vérifie les états financiers de la province et de beaucoup de ses organismes de la Couronne, tels que la RAO, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et la Place de l'Ontario. Dans certains cas, comme Action Cancer Ontario et le Tuteur et curateur public, nous avons engagé des vérificateurs du secteur privé pour qu'ils vérifient les états financiers en notre nom.

Je suis heureux d'annoncer que, pour la 19^e année consécutive, le Bureau a été en mesure de donner à l'Assemblée législative et au public l'assurance que les états financiers consolidés de la province – la plus grande entité vérifiée en Ontario – ont été présentés fidèlement et conformément aux principes comptables généralement reconnus établis par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Je peux aussi annoncer que nous avons conclu que les états financiers des nombreux organismes de la Couronne qui ont fait l'objet d'une vérification cette année étaient eux aussi présentés fidèlement.

Processus d'examen législatif des budgets des dépenses

Étant donné que le gouvernement dépense environ 120 milliards de dollars par année pour la prestation de services publics et que notre dernière analyse du processus d'examen des budgets des dépenses remonte à plus de 15 ans, nous avons décidé de procéder à un nouvel examen de ce processus en 2012.

Nous avons étudié les pratiques d'examen des budgets des dépenses en vigueur dans d'autres administrations ayant un système parlementaire similaire, comme le Royaume-Uni et l'Australie, et interviewé neuf députés actuels – trois de chacun des principaux partis politiques – qui ont siégé au Comité permanent des budgets des dépenses.

Nous avons également rencontré trois députés à la retraite – un de chacun des partis – qui, ensemble, comptent 80 ans d'expérience en tant que députés à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Les députés actuels et les députés à la retraite à qui nous avons parlé étaient tous d'avis que le processus ne constituait toujours pas un moyen très efficace d'examiner les plans de dépenses soumis par le gouvernement. Cependant, presque tous les députés ont souligné qu'il s'agit quand même d'un bon mécanisme de reddition de comptes, puisque le processus fournit la seule véritable occasion de poser des questions aux ministres sur les politiques et les dépenses de leur ministère en dehors de la période des questions.

AUTRES TRAVAUX

Examen et approbation de la publicité

En vertu de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, notre Bureau doit examiner la plupart des publicités gouvernementales avant leur utilisation pour s'assurer qu'elles ne sont pas de nature partisane. Cette année, nous avons examiné 565 documents publicitaires. Les résultats de nos travaux à cet égard sont présentés au chapitre 5. Cette année, pour la première fois, les dépenses en publicités sur Internet ont dépassé les dépenses en publicités télévisuelles (à l'exclusion des coûts de production). La Loi ne s'applique toutefois pas à la publicité sur Internet.

Vérifications spéciales

Aux termes de la *Loi sur le vérificateur général*, nous exécutons des travaux de vérification à la demande de l'Assemblée législative ou d'un ministre de la Couronne, ou à la suite d'une résolution du Comité permanent des comptes publics. Nous présentons habituellement ces rapports de vérification dès qu'ils sont prêts au lieu de les inclure dans notre Rapport annuel. Nous avons produit un rapport de vérification spécial cette année, intitulé Services

d'ambulance aérienne et services connexes d'Ornge. Nous avons amorcé cette vérification en 2011, et l'on nous a demandé de le déposer dès qu'il serait achevé, ce qui a été fait en mars 2012. Jusqu'ici, ce rapport de vérification a fait l'objet de 17 audiences devant le Comité permanent des comptes publics.

Retour sur une décennie de rapports annuels

J'ai l'honneur cette année de présenter un dixième rapport annuel à l'Assemblée législative. Quand je pense à la dernière décennie, l'expression qui me vient spontanément à l'esprit est « comme le temps file! » Les dix dernières années ont vu beaucoup de développements pour mon Bureau et le travail que nous effectuons au nom de l'Assemblée législative et de la population de l'Ontario.

J'ai pensé qu'il serait utile de faire un survol de certains des événements importants qui ont influé sur le travail du Bureau en tant qu'organisme de surveillance indépendant chargé de fournir aux députés et au public de l'information objective sur l'efficacité avec laquelle le gouvernement gère l'argent des contribuables. Je profite également de l'occasion pour faire part de quelques-unes de mes réflexions concernant l'avenir et pour annoncer quelques bonnes nouvelles.

LES VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES DANS LE SECTEUR PARAPUBLIC

Il ne fait aucun doute qu'au cours de la dernière décennie, l'événement le plus marquant pour le Bureau a été la décision de l'Assemblée législative d'élargir notre mandat à la fin de 2004 pour nous permettre d'effectuer des vérifications de l'optimisation des ressources visant des organismes du secteur parapublic. Au nombre de ces organismes

figurent les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges, les universités, les foyers de soins de longue durée, les organismes de services sociaux tels que les sociétés d'aide à l'enfance, ainsi que des centaines d'autres organisations qui fournissent des services au public. Au total, environ 40 % des dépenses du gouvernement de l'Ontario, soit approximativement 47 milliards de dollars, sont destinées aux organismes du secteur parapublic.

Nous avons fait preuve de diligence dans l'exécution de notre mandat élargi en effectuant des vérifications qui ont touché pratiquement tous les types d'organismes parapublics. Dans le cadre de ces vérifications, nous avons notamment examiné la détection et la prévention des maladies infectieuses dans les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée, l'enseignement prodigué aux étudiants universitaires de premier cycle, l'acquisition de biens et services dans les conseils scolaires, les collèges et les sociétés hydroélectriques ainsi que la relation entre les soins fournis aux patients dans les services d'urgence des hôpitaux, la mise en congé des patients hospitalisés et l'offre de soins à domicile et de longue durée. Ces travaux ont toujours eu pour objectif principal de fournir de l'information utile indiquant l'efficacité avec laquelle ces services étaient fournis et de souligner les points qui, selon nous, pouvaient être améliorés.

PUBLICITÉS GOUVERNEMENTALES ET EXAMEN DES RAPPORTS FINANCIERS PRÉÉLECTORAUX

L'Assemblée législative nous a confié deux autres responsabilités en 2004. En vertu de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, le Bureau doit examiner les publicités gouvernementales avant leur utilisation afin de s'assurer qu'on ne se sert pas des derniers publics pour payer des publicités partisans. La *Loi de 2004 sur la transparence et la responsabilité financières* exige quant à elle que le gouvernement produise un rapport sur les perspectives financières six mois avant des élections provinciales, et notre Bureau est tenu d'examiner

promptement ces prévisions et de se prononcer sur leur caractère raisonnable.

Bien que peu d'autres administrations aient adopté des lois de cette nature, je crois que ces initiatives ont permis d'améliorer la responsabilisation du gouvernement envers la population de l'Ontario. Certes, l'examen de publicités avant leur utilisation et la formulation d'un avis sur des prévisions constituent des tâches quelque peu inhabituelles pour un vérificateur. Cependant, j'approuve entièrement le rôle continu du Bureau dans ces deux domaines, et j'estime que les examens objectifs que nous effectuons rehaussent la valeur du Bureau pour l'Assemblée législative et le public.

VÉRIFICATIONS SPÉCIALES

Nos missions spéciales sont devenues plus fréquentes ces dernières années, et j'ose espérer que cette situation est attribuable au fait que nous nous sommes taillé une réputation d'organisme qui exécute du bon travail et qui s'acquitte de ses tâches de façon objective et indépendante.

Certaines des vérifications spéciales que nous avons effectuées au fil des ans ont suscité une attention particulière de la part de l'Assemblée législative, des médias, du public et du Comité permanent des comptes publics. On peut penser, par exemple, à la vérification des services d'ambulances aériennes d'Ornge, déposée en mars dernier, à notre vérification de Cybersanté en 2009, à notre examen du coût de la remise en état de réacteurs nucléaires de Bruce Power, en 2007, et à notre vérification en 2007 des subventions octroyées en fin d'exercice par le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration.

NOS RÉSULTATS EN MATIÈRE D'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Étant donné l'accent que nous mettons sur les vérifications de l'optimisation des ressources, il est raisonnable de se demander si le fonctionnement de notre Bureau est lui aussi respectueux des principes

d'économie et d'optimisation des ressources.

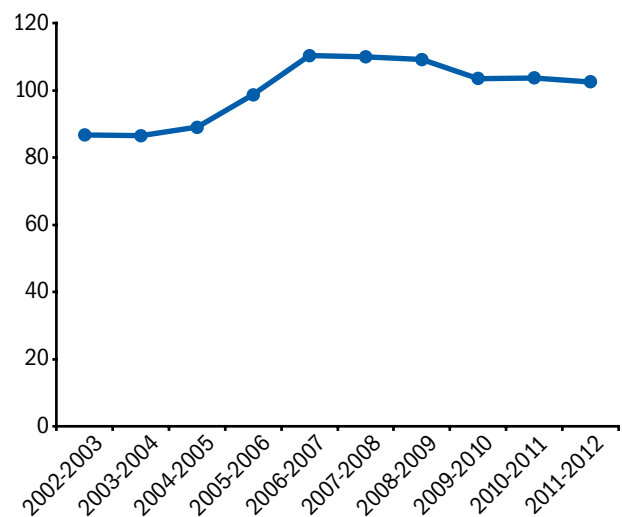
Comme nous l'avons mentionné précédemment, les responsabilités de notre Bureau ont été considérablement élargies depuis 2004. Or, cela ne constitue pas nécessairement en soi une preuve que le Bureau fait une utilisation optimale des fonds publics qui lui sont octroyés. Un élément tout aussi important dont il faut tenir compte est le coût du travail effectué. Par exemple, l'élargissement du mandat a-t-il entraîné une augmentation considérable des effectifs ou des dépenses du Bureau?

En 2011-2012, notre Bureau a coûté 15,2 millions de dollars aux contribuables, et le gros de ce montant a servi à payer les salaires. Comme le montre la Figure 1, notre effectif n'a que légèrement augmenté au cours de la dernière décennie, et la seule hausse notable du nombre d'employés est survenue peu après 2004, lorsque notre mandat a été élargi pour inclure les trois domaines susmentionnés. Nous nous sommes efforcés d'exercer un contrôle rigoureux des coûts, afin d'être en mesure d'effectuer le travail requis par l'élargissement de notre mandat sans avoir à demander un financement beaucoup plus important.

Souvent, lorsque les personnes posent des questions sur notre budget, elles veulent savoir comment la taille de notre Bureau se compare à celle

Figure 1 : Nombre d'employés au Bureau du vérificateur général, 2002-2003-2011-2012

Source des données : Bureau du vérificateur général de l'Ontario



d'autres bureaux du vérificateur général dans les grandes provinces canadiennes. Au 31 mars 2012, notre Bureau comptait 102 employés, soit moins que les bureaux de vérification du Québec, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Étant donné que les mandats et les responsabilités varient d'un bureau à l'autre, une stricte comparaison du nombre d'employés revient un peu à comparer des pommes et des oranges. Une telle comparaison indique toutefois que nos niveaux de dotation sont certainement raisonnables par rapport à ceux des bureaux de vérification des autres grandes provinces canadiennes.

COUP D'OEIL SUR L'AVENIR

Les dix rapports annuels que j'ai déposés durant la dernière décennie comportent une multitude de recommandations portant sur l'amélioration des activités du gouvernement. En outre, les différents rapports ont souvent un thème précis, par exemple, « dépenser les deniers publics comme s'il s'agissait de son propre argent », « nécessité d'une meilleure surveillance » ou « sentiment de déjà vu »; dans ce dernier cas, j'avais cité le Comité de la productivité au sein du gouvernement de l'Ontario, qui avait mentionné, dans les années 1970, que « les défis [de la prochaine décennie] seront plus difficiles, plus complexes et plus exigeants que ceux auxquels nous faisons face aujourd'hui ». Cependant, si je devais choisir un thème prédominant que devraient garder à l'esprit les décideurs du secteur public dans les années à venir, ce serait « les bonnes décisions nécessitent de bonnes informations ».

À de nombreuses reprises, le travail du Bureau a mis en exergue des cas où les décideurs auraient bénéficié d'une information pertinente, fiable et opportune. Nos préoccupations dans ce domaine étaient parfois liées à des systèmes de gestion de l'information qui n'étaient pas conçus de manière à fournir aux décideurs les renseignements dont ils avaient besoin. Dans d'autres cas, l'information était disponible, mais on ne l'utilisait pas de façon appropriée pour soutenir les décisions qui étaient

prises. Certains des principaux exemples qui viennent à l'esprit ont trait à nos vérifications des coûts des initiatives d'énergie renouvelable, des nouveaux mécanismes de financement des médecins, du processus d'évaluation des impôts fonciers, du fonctionnement du Bureau des obligations familiales, du financement des organismes de services sociaux et des programmes d'ambulances terrestres et aériennes.

Comme je l'ai dit dans le passé, l'absence d'information de qualité accroît considérablement le risque de ne pas prendre les meilleures décisions possibles – et même de prendre les mauvaises décisions. Dans le secteur privé, en général, les mauvaises décisions se traduisent uniquement par des pertes d'argent; dans le secteur public, en revanche, elles ont une incidence sur la vie quotidienne de tous les Ontariens.

LES ÉTATS FINANCIERS DU GOUVERNEMENT

Les vérificateurs jonglent avec les chiffres; par conséquent, pour que ce regard sur la dernière décennie soit complet, il faut dire au moins quelques mots au sujet de la comptabilité. Comme je l'ai déjà mentionné dans le présent chapitre, le rôle que nous assumons en fournissant une assurance et en ajoutant de la crédibilité par la vérification des états financiers annuels de la province et des organismes de la Couronne ne doit pas être ignoré, même si c'est plutôt notre travail concernant l'optimisation des ressources qui tend à attirer l'attention de l'Assemblée législative, du public et des médias.

Au cours des 19 dernières années, mon prédécesseur Erik Peters et moi-même avons été en mesure d'accorder un « excellent bulletin de santé » aux états financiers consolidés du gouvernement. Les trois grands partis politiques de la province ayant formé le gouvernement à un moment ou à un autre durant cette période, c'est à chacun d'eux qu'en revient le mérite.

Cependant, ces dernières années, le gouvernement a choisi d'imposer par voie législative la façon dont certaines opérations doivent être comptabilisées. Jusqu'ici, cela ne s'est pas traduit par une dérogation marquée aux principes comptables généralement reconnus, mais j'ai certaines inquiétudes à ce sujet. J'espère que dans les années à venir, le vérificateur ne sera pas placé dans une situation où il devra conclure que, même s'ils sont conformes à la loi, les états financiers ne donnent pas une image fidèle de la situation selon les principes comptables généralement reconnus.

UN LANGAGE COMPTABLE SIMPLE

Je dois avouer que j'éprouve un certain malaise à l'égard de ce qui m'apparaît comme une tendance à la complexification des principes comptables et des états financiers connexes. Nous en sommes arrivés à un point où les états financiers sont tellement longs et complexes que le lecteur moyen pourrait ne pas être en mesure de comprendre facilement et rapidement l'information communiquée au sujet de la situation financière d'une entité et des résultats de l'exercice.

La récente recommandation formulée par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) selon laquelle les entreprises publiques doivent adopter les Normes internationales d'information financière (IFRS) n'a pas, à mon avis, amélioré la situation. Bien que je puisse comprendre les raisons qui sous-tendent la décision de l'ICCA de modeler les normes canadiennes sur les normes internationales, j'ai le sentiment que les états financiers préparés d'après les IFRS sont plus difficiles à comprendre pour le profane.

Par exemple, notre Bureau vérifie la RAO depuis de nombreuses années. Sur les plans commercial et comptable, la RAO est une entreprise assez simple. Elle achète des produits finis et les revend dans des magasins de détail à l'échelle de la province. Cependant, en raison de l'adoption des IFRS, le nombre de pages de ses états financiers est passé de 14 à 45. En outre, il peut maintenant y avoir deux états des

résultats, de sorte qu'il est plus difficile pour le lecteur de déterminer les profits ou les pertes réelles de la RAO, ce qui constitue le principal élément d'information que cherchent les lecteurs.

Je peux difficilement conclure que l'adoption des IFRS constitue un progrès du point de vue du lecteur type des états financiers de la RAO.

Je ne peux toutefois m'empêcher d'éprouver une certaine sympathie pour l'ICCA, compte tenu du contexte de mondialisation de l'économie mondiale. L'ICCA est considéré comme un participant respecté à l'élaboration des positions comptables futures des IFRS, et j'espère qu'il saura tenir compte du point de vue d'un ancien président de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, qui avait déclaré : [Traduction] « Le jargon juridique du passé doit céder sa place à un langage de tous les jours qui permet de communiquer clairement l'information complexe. » En ce qui me concerne, j'ai toujours gardé à l'esprit les paroles d'un membre de longue date du Comité permanent des comptes publics de l'Ontario qui, lors d'une discussion sur la formulation d'un élément particulier d'un rapport, avait souligné : [Traduction] « Parfois, un langage simple fait parfaitement l'affaire. »

QUELQUES BONNES NOUVELLES

Lors de l'allocution d'ouverture que je prononce à la conférence de presse qui accompagne chaque année la publication de notre rapport annuel, j'inclus toujours un volet « bonnes nouvelles », dans le cadre duquel je cite certains cas où nous avons constaté que de bons résultats avaient été obtenus ou que de bonnes initiatives avaient été entreprises. Or, si je devais choisir trois grands éléments positifs qui sont ressortis des dix rapports annuels précédents, je mentionnerais les suivants.

Mise en oeuvre de nos recommandations

Dans mon premier rapport annuel à l'Assemblée législative, en 2003, j'avais fait savoir que j'étais préoccupé par le fait que, trop souvent, peu de

choses avaient été faites pour donner suite à nos recommandations. Depuis, on peut dire qu'il y a eu de réelles améliorations dans ce domaine. En 2007, j'ai mentionné qu'il y avait une tendance positive concernant la mise en oeuvre de nos recommandations et, comme le montre le chapitre 4 de nos rapports les plus récents (le chapitre dans lequel nous communiquons les résultats de nos activités de suivi), nous constatons des progrès constants dans la mise en oeuvre des recommandations.

Deux facteurs ont joué un rôle considérable à cet égard. En premier lieu, j'ai le sentiment qu'une pression accrue est exercée depuis le « centre », c'est-à-dire par le Bureau du Conseil des ministres, pour s'assurer qu'on donne suite aux recommandations du vérificateur général. Les discussions que j'ai eues avec les divers secrétaires du Bureau du Conseil des ministres depuis 2003 ont révélé que la mise en oeuvre de nos recommandations est considérée comme une responsabilité importante des sous-ministres.

En second lieu, le Comité permanent des comptes publics exerce une pression constante pour inciter les ministres, les organismes de la Couronne et les organismes du secteur parapublic à mettre en oeuvre nos recommandations. Avant une audience, le greffier du Comité demande officiellement à l'entité de fournir, au moment de sa comparution, une réponse écrite décrivant les mesures qu'elle a prises pour donner suite aux recommandations du vérificateur.

Certes, le fait que nous procédions à un suivi officiel deux ans après chacune des vérifications et que nous en communiquions les résultats dans nos rapports annuels a en soi un effet incitatif. Cependant, les deux facteurs susmentionnés ont sans aucun doute joué un rôle important dans l'amélioration que nous avons constatée dans ce domaine depuis 2003.

Haute direction des organismes du secteur public

Au fil des ans, j'ai rencontré des dizaines de sous-ministres, de sous-ministres adjoints, de premiers dirigeants et de chefs des finances d'organismes de la Couronne, ainsi que divers membres de la haute direction d'organismes du secteur parapublic tels que des hôpitaux, des universités, des organismes de services sociaux et des foyers de soins de longue durée. J'ai rarement eu affaire à des gens qui ne semblaient pas déterminés à offrir le meilleur service possible à leur clientèle.

Cela ne signifie pas que la haute direction prend toujours les meilleures décisions ou qu'elle place l'intérêt des contribuables au premier rang des facteurs pris en compte dans toutes les décisions. Cependant, j'ai presque toujours eu l'impression que « les intentions étaient bonnes ». Bien qu'il y ait eu des exceptions, les membres de la haute direction que j'ai rencontrés au fil des ans étaient généralement raisonnables et ouverts à nos observations et recommandations. Par ailleurs, même si personne n'aime recevoir la visite de vérificateurs, nous avons presque toujours obtenu une bonne collaboration. À ce sujet, je tiens à souligner l'excellent esprit de collaboration dont ont fait preuve les organismes du secteur parapublic que nous avons vérifiés, qui, pour la plupart, recevaient notre visite pour la première fois.

Comité permanent des comptes publics

L'Ontario peut compter sur un Comité des comptes publics très vigilant et très actif. Je collabore étroitement avec le Comité depuis 2003, et le soutien qu'il apporte au Bureau du Conseil des ministres et au travail que nous effectuons est inestimable. D'un point de vue pratique, son appui nous donne une influence accrue, surtout dans la mise en oeuvre de nos recommandations, comme nous venons d'en parler. Par exemple, si le Comité estimait qu'un ministère ou un organisme n'en faisait pas assez pour apporter des améliorations, il n'hésitait

pas à convoquer de nouveau les dirigeants du ministère ou de l'organisme en question et à tenir une nouvelle audience pour – comme un ancien président de longue date du Comité aimait le dire – [Traduction] « les mettre sur la sellette ».

Dans la majorité des cas, le Comité a su agir de manière relativement apolitique et a travaillé en collaboration pour encourager une meilleure rentabilité opérationnelle et hausser le niveau de service offert au public. L'automne dernier, juste avant l'ajournement de la Chambre pour les élections d'octobre 2011, le président de l'Assemblée législative y est allé du commentaire suivant, qui décrit parfaitement la situation : [Traduction] « Ce fut un plaisir de voir le Comité des comptes publics à l'oeuvre. Si tous les comités de l'Assemblée législative s'inspiraient de son fonctionnement, les choses pourraient être bien différentes. »

REMERCIEMENTS À UN GROUPE QUI TRAVAILLE SANS RELÂCHE

Quand je repense aux dix rapports annuels que j'ai présentés, j'estime que j'ai eu beaucoup de chance de pouvoir compter sur une équipe à ce point unie et dévouée. Année après année, mon personnel n'a jamais cessé de faire un travail impeccable, tant en ce qui concerne le volet « optimisation des ressources » qu'en ce qui a trait à l'exécution de vérifications financières de bonne qualité dans les délais prescrits. Le travail que nous accomplissons n'a rien de facile, et nous sommes souvent aux prises avec des obstacles, des difficultés et des délais serrés. Or, le personnel du Bureau sait faire preuve de persévérance; il s'acquitte toujours de ses tâches, et il le fait bien. Les membres de l'équipe méritent nos remerciements.

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

Les deux tiers environ des ressources du Bureau sont consacrées à l'exécution de vérifications de l'optimisation des ressources. Ces vérifications mettent l'accent sur la prestation des services au public, et ne se limitent pas aux « chiffres ». On trouve ci-après les résumés des 12 vérifications de l'optimisation des ressources et de l'examen que nous avons réalisés, qui sont tous présentés au chapitre 3.

3.01 PROGRAMMES DE DÉPISTAGE DU CANCER

Action Cancer Ontario (ACO) est un organisme provincial chargé de coordonner et de superviser les services de lutte contre le cancer en Ontario. ACO achemine le financement des soins de santé aux hôpitaux et autres fournisseurs de soins dans le but d'assurer la prestation de services de cancérologie rapides et de qualité à l'échelle de la province. Il est également responsable de l'instauration de programmes de prévention et de dépistage du cancer.

ACO offre 13 programmes régionaux de cancérologie. Les centres régionaux de cancérologie fournissent les services de dépistage et de traitement du cancer. En 2011-2012, les dépenses totales d'ACO se sont chiffrées à 887 millions de dollars, dont 92 millions ont été consacrés aux programmes de dépistage du cancer.

ACO a mis en oeuvre des programmes de dépistage des cancers du sein, colorectaux et du col de l'utérus. Nous avons constaté qu'ACO s'appuyait sur des preuves cliniques reconnues pour déterminer les types de cancers qui justifiaient le recours à des programmes de dépistage formels.

Chacun de ces trois programmes de dépistage vise essentiellement à réduire le nombre de décès liés au cancer au moyen de la détection et des traitements précoces. Au cours des deux dernières

décennies, les taux de mortalité ont chuté en Ontario pour ces trois types de cancer. Les taux de mortalité en Ontario pour ces types de cancers sont semblables aux moyennes canadiennes.

Voici nos principales observations au sujet de ces trois programmes de dépistage :

- Tant le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère), par l'entremise d'un engagement financier de 45 millions de dollars, qu'ACO, par le truchement d'initiatives récentes, ont reconnu la nécessité d'accroître les taux de participation aux programmes de dépistage, notamment pour les personnes qui sont considérées comme présentant un risque élevé de cancer. En 2009-2010, les objectifs du Ministère en matière de participation aux programmes de dépistage du cancer du sein et du cancer du col de l'utérus ont été atteints, mais les résultats demeurent inférieurs aux objectifs d'ACO. Le dépistage du cancer colorectal n'a pas atteint les objectifs du Ministère ou d'ACO, et près de la moitié de la population cible n'avait toujours pas subi de tests de dépistage. Au total, de 2008 à 2010, seulement 27 % des femmes admissibles ont passé les trois tests de dépistage du cancer recommandés pour leur groupe d'âge. De plus, la participation aux programmes de dépistage semble avoir atteint un plateau, et ACO recherche activement des solutions pour remédier à la situation.
- Bien que les femmes plus âgées courent un plus grand risque de mourir d'un cancer du col de l'utérus, leurs taux de dépistage étaient de beaucoup inférieurs à ceux des femmes plus jeunes.
- Le niveau des mesures d'assurance de la qualité pour chacun des programmes de dépistage variait considérablement. ACO a mis au point un programme complet d'assurance de la qualité aux fins du programme de dépistage du cancer du sein. Cependant, comme 20 % des dépistages avaient été effectués en dehors du programme d'ACO, ils n'étaient pas soumis

aux exigences. ACO avait établi certains processus d'assurance de la qualité pour le programme de dépistage du cancer colorectal, mais aucun pour le programme de dépistage du cancer du col de l'utérus.

En ce qui concerne les temps d'attente aux diverses étapes des processus de dépistage pour les trois types de cancer, nous avons constaté ce qui suit :

- Les temps d'attente pour une mammographie chez les femmes asymptomatiques présentant un risque moyen de cancer du sein variaient d'un peu plus de 2 semaines à 10 mois et demi. ACO a constaté que, dans son programme ciblant les femmes ayant un risque élevé de cancer du sein, le temps d'attente pour une évaluation génétique aux fins de l'admissibilité au dépistage était en moyenne de 84 jours.
- Pour le dépistage du cancer colorectal, près de 30 % des cas n'ont pas eu les coloscopies de suivi recommandées dans les délais établis par ACO. Notre examen des dossiers d'hospitalisation a révélé des cas où les temps d'attente allaient jusqu'à 72 semaines pour les personnes ayant des antécédents familiaux, et jusqu'à 17 semaines pour celles qui ont obtenu des résultats positifs aux tests de dépistage par recherche de sang occulte dans les selles.
- En ce qui concerne le dépistage du cancer du col de l'utérus, un examen préliminaire récemment effectué par ACO a révélé que le temps d'attente moyen pour une colposcopie (qui fait suite à des résultats atypiques d'un test Pap) après le dépistage d'anomalies de haut grade de malignité était d'environ trois mois.

3.02 POURSUITES CRIMINELLES

La Division du droit criminel (la Division) du ministère du Procureur général (le Ministère) engage des poursuites pénales devant les tribunaux provinciaux pour le compte de la Couronne. Chaque année, la Division reçoit environ 600 000 nouvelles

accusations criminelles portées par plus de 60 services de police de l'Ontario. Un procureur de la Couronne intente une poursuite à la suite d'une accusation criminelle uniquement s'il est dans l'intérêt public de le faire et s'il peut raisonnablement s'attendre à une condamnation.

La Division a son bureau principal à Toronto, 6 bureaux régionaux et 54 bureaux du procureur de la Couronne à l'échelle de la province. En 2011-2012, ses dépenses de fonctionnement de la Division ont totalisé 256 millions de dollars, dont 84 % en frais de personnel. La Division emploie environ 1 500 personnes, dont à peu près 950 procureurs de la Couronne.

Le nombre de procureurs de la Couronne et les coûts globaux de dotation de la Division ont plus que doublé depuis notre dernière vérification en 1993. Pourtant, le nombre d'accusations criminelles que traitent chaque année les procureurs de la Couronne n'a pas beaucoup changé, passant de 572 000 en 1992 à 576 000 en 2011.

En partie à cause de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de nombreuses causes sont plus complexes qu'avant, de sorte que leurs poursuites nécessitent plus de temps. En outre, un plus grand nombre de procureurs de la Couronne ont été chargés de s'occuper d'affaires liées à l'utilisation d'armes à feu ou impliquant des bandes ou d'autres délinquants dangereux et à risque élevé.

Il est toutefois difficile d'évaluer l'impact réel de cette situation sur la charge de travail des poursuivants, parce que la Division utilise peu de données pour analyser la charge de travail, l'efficacité et l'efficacité relatives de ses procureurs de la Couronne. En fait, elle compte davantage sur la surveillance sans formalité assurée par le personnel supérieur de chacun des 54 bureaux du procureur de la Couronne. Nous avons constaté le même problème en 1993.

Nous continuons de croire que la Division aurait avantage à se doter de systèmes d'information fournissant des données fiables sur la charge de travail des poursuivants, l'issue des poursuites, le temps moyen consacré à régler les accusations et d'autres

indicateurs clés du rendement, tant au niveau du bureau local que de chaque procureur de la Couronne. La Division pourrait aussi faire une utilisation plus judicieuse de l'information actuellement accessible sur les activités des tribunaux, jusqu'à ce qu'elle ait terminé le développement de ses propres systèmes d'information.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- La Division ne fait pas d'évaluation officielle de son rendement en matière de poursuites. Elle ne recueille pas de renseignements sur l'efficacité du filtrage des accusations par les procureurs de la Couronne avant qu'une affaire fasse l'objet d'une poursuite, le temps que les procureurs de la Couronne et le personnel consacrent à la préparation des affaires, l'utilisation appropriée des programmes de déjudiciarisation pour les accusations criminelles mineures, le nombre de demandes de cautionnement et leur résultat, ainsi que l'issue des affaires. Par exemple, le taux de procès de certains bureaux du procureur de la Couronne était jusqu'à 20 fois plus élevé que celui d'autres bureaux.
- Aucun modèle de dotation n'a été établi pour fixer le nombre de procureurs de la Couronne dans chaque bureau local, et il n'y a aucun point de référence pour déterminer la charge de travail raisonnable de chaque procureur de la Couronne. La charge de travail par procureur de la Couronne variait beaucoup entre les bureaux locaux et les régions – par exemple, le nombre d'accusations par procureur de la Couronne était de 572 à un bureau, contre 1 726 à un autre bureau.
- Des six régions de la Division, celle de Toronto a réglé le plus grand nombre d'accusations en 2011-2012, mais au coût le plus élevé par accusation, soit 437 \$ comparativement à une moyenne de 268 \$ dans les autres régions. La région de Toronto a réglé en moyenne 40 % moins d'accusations par procureur de la Couronne que la moyenne des autres régions.

- Un système de gestion des cas, qui devait coûter 7,9 millions de dollars et être achevé en mars 2010 selon les prévisions originales, a été considérablement retardé en raison d'une piètre surveillance du projet et de l'affectation de ressources insuffisantes au projet.

3.03 STRATÉGIE ONTARIENNE DE LUTTE CONTRE LE DIABÈTE

Le diabète, causé par l'incapacité partielle ou complète de l'organisme de produire de l'insuline ou d'en faire une utilisation appropriée, est l'une des maladies chroniques les plus courantes en Ontario. Mal géré ou non traité, le diabète peut entraîner une insuffisance rénale, une crise cardiaque, un accident vasculaire cérébral, une amputation ou la cécité. Le diabète de type 1, qui représente 10 % des cas, ne peut être évité et sa cause reste inconnue. Cependant, le diabète de type 2, qui regroupe la tranche restante de 90 % des cas, peut le plus souvent être évité grâce à des modifications du mode de vie, comme l'adoption de saines habitudes alimentaires et la pratique d'activités physiques.

Le nombre de diabétiques en Ontario est passé de 546 000 en 2000 à 1,2 million en 2010, soit plus du double, et devrait atteindre 1,9 million d'ici 2020. Les diabétiques utilisent le système de santé environ deux fois plus souvent que la population générale, et le coût pour le système de santé de l'Ontario devrait passer de 4,9 milliards de dollars en 2010 à 7 milliards en 2020.

En 2008, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a établi la Stratégie ontarienne de lutte contre le diabète (la Stratégie), qui est échelonnée sur quatre ans et dont le coût est de 741 millions de dollars. Les résultats à court terme de la Stratégie ont été mitigés. La disponibilité des soins aux diabétiques s'est sans aucun doute améliorée. Cependant, la plupart des fournisseurs de services financés par la Stratégie sont sous-utilisés, et beaucoup d'entre eux nous ont dit qu'une plus grande partie de leur financement devrait être axée sur les services de prévention. Nous avons

remarqué que 97 % du financement était destiné au traitement des personnes déjà atteintes du diabète, ce qui laissait seulement 3 % pour les initiatives de prévention.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Cybersanté Ontario a éprouvé certains problèmes dans sa tentative de produire un Registre des cas de diabète visant à permettre aux médecins et au Ministère de surveiller les données sur les patients. Il a travaillé avec un fournisseur du secteur privé sur le Registre, mais la date d'achèvement originale d'avril 2009 n'a pas été respectée, et la date proposée de mise en service a été reportée à de nombreuses reprises. Après notre travail de vérification sur le terrain, nous avons été informés que le contrat avec le fournisseur avait été résilié en septembre 2012.
- Cybersanté Ontario et le fournisseur ont conclu en 2010 un marché de 46 millions de dollars, qui stipulait que le fournisseur serait payé seulement après la mise en service du Registre des cas de diabète. Cybersanté a reconnu que dans le cadre de ce marché, il avait essentiellement renoncé à exercer un contrôle sur la conception, l'avancement et le délai de livraison du projet, en échange d'un prix garanti. Bien qu'aucun paiement n'ait été versé au fournisseur et que le Registre ait été annulé en septembre 2012, le Ministère et Cybersanté ont engagé, depuis 2008-2009, des coûts internes d'environ 24,4 millions de dollars liés au Registre.
- Les programmes d'éducation en matière de diabète ont fait l'objet de nombreux chevauchements. La Stratégie provinciale exécute 152 programmes d'éducation en matière de diabète (PED), chacun d'eux faisant intervenir une ou plusieurs équipes de formation à l'intention des diabétiques composées d'une infirmière autorisée, d'une diététiste et d'autres professionnels. Cependant, beaucoup d'hôpitaux et de cabinets de médecins ont aussi mis en place leurs propres programmes d'éducation

financés par d'autres sources, ce qui a entraîné des chevauchements dans les services et une sous-utilisation de 90 % des PED.

- Le Ministère doit améliorer considérablement sa surveillance des fonds utilisés par un organisme sans but lucratif auquel il verse chaque année 20 millions de dollars pour gérer et financer 47 PED dans le Nord de l'Ontario ainsi qu'un certain nombre de fournisseurs de services. Depuis 2009-2010, l'organisation a versé 105 000 \$ à une société d'experts-conseils pour des services tels que [Traduction] « des conseils sur les stratégies électorales » et « l'établissement de relations avec les décideurs politiques compétents ». Nous avons également constaté des cas où les demandes de remboursement des frais de repas soumises par le personnel n'étaient pas conformes à la politique gouvernementale.
- Le Ministère a considérablement accru le nombre de chirurgies bariatriques dans la province – celui-ci étant passé de 245 en 2007-2008 à 2 500 en 2011-2012 – pour lutter contre le diabète de type 2 chez les personnes obèses. Cependant, le nombre de chirurgies ne répond toujours pas à la demande actuelle, et il est en fait inférieur aux 2 900 chirurgies effectuées en 2009-2010.

3.04 PROGRAMME AIR PUR ONTARIO

Le ministère de l'Environnement (le Ministère) a instauré en 1999 le programme obligatoire Air pur Ontario qui vise les émissions des véhicules, dans le cadre de sa stratégie de réduction du smog. Le programme cible les véhicules dont les systèmes de contrôle des émissions ne fonctionnent pas bien et oblige leurs propriétaires à les faire réparer.

À l'heure actuelle, dans le cadre du programme, on inspecte les véhicules qui sont vieux de sept ans, ou ceux qui ont plus d'un an s'ils changent de propriétaire. Les véhicules légers construits avant 1988 sont exemptés du programme, mais autrement tous les véhicules doivent réussir une analyse des

émissions pour que les propriétaires puissent en renouveler l'immatriculation ou les vendre.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que le programme Air pur Ontario s'accompagne de procédures efficaces pour garantir que les véhicules qui doivent être inspectés le sont, et que les véhicules dont les émissions dépassent les limites provinciales fixées sont repérés aux fins de réparation.

Les émissions produites par les véhicules routiers ont considérablement diminué entre 1998 et 2010 et ne font plus partie des principales sources internes de smog en Ontario. (La moitié du smog en Ontario est causé par des polluants qui viennent des États-Unis.) Par ailleurs, selon les estimations des émissions réalisées par le Ministère, plus de 75 % de la réduction des émissions des véhicules depuis la mise en oeuvre du programme Air pur est en fait attribuable à d'autres facteurs, notamment le resserrement des normes de construction touchant les technologies de réduction des émissions, les exigences du gouvernement fédéral en matière de combustibles propres et l'attrition du parc de vieux véhicules.

Nous avons également constaté ce qui suit dans le cadre de notre vérification :

- À compter du 1^{er} janvier 2013, le programme commencera à employer un dispositif électronique de diagnostic embarqué (DEDE), qui ne peut analyser que les véhicules construits en 1998 ou plus récents. Par conséquent, les véhicules construits entre 1988 et 1997, pour lesquels on constatait en 2010 un taux d'échec à l'analyse au dynamomètre de 11 % à 31 %, seront vérifiés uniquement au moyen de la méthode du régime au ralenti à deux vitesses, qui mesure les émissions avec moins de rigueur que le dynamomètre ou le DEDE.
- Comme les propriétaires de véhicule ne sont pas obligés d'effectuer les réparations si leur coût estimatif est supérieur à 450 \$, environ 18 000 véhicules n'ont pas été entièrement réparés en 2011. Le montant moyen payé pour les réparations par les propriétaires d'un véhicule ayant obtenu une attestation de réussite

conditionnelle s'établissait à seulement 255 \$. En 2010, la pièce la plus souvent reconnue comme étant à l'origine d'émissions excessives – soit un convertisseur catalytique défectueux – n'était réparée que dans le tiers des cas. Pour les véhicules dont les systèmes d'échappement ont été seulement partiellement réparés en 2011, les résultats de l'analyse des émissions après la réparation étaient en réalité pires pour tous les polluants dans 25 % des cas et pour au moins un polluant dans la moitié des cas.

- Le Ministère impartit à un organisme du secteur privé six services relatifs au programme, notamment la surveillance des activités non conformes ou frauduleuses des centres Air pur Ontario. Il a récemment regroupé les six différents marchés de service conclus avec un organisme du secteur privé au sein d'un seul marché, et il s'attend à une réduction de 40 % des coûts annuels. Le Ministère a, jusqu'à récemment, fait preuve de diligence en exigeant de son fournisseur de services qu'il effectue chaque année jusqu'à 1 400 vérifications secrètes. Au cours des dernières années, ces vérifications et d'autres initiatives ont permis de recenser environ 3 000 cas de non-conformité par année. Cependant, avant le lancement prévu d'un nouveau programme de conformité en 2013, le Ministère a réduit le nombre de vérifications secrètes réalisées en 2012 à une fraction de ce qu'il exigeait auparavant de son fournisseur de services.
- Même si le programme a notamment pour objectif de maintenir un degré élevé d'acceptation de la part du public, le Ministère n'a pas établi de cible de rendement ni tenté de mesurer si ce but était atteint ou non depuis plus de dix ans. Le seul sondage réalisé pour mesurer l'appui du public à l'égard du programme Air pur remonte à 12 ans.

3.05 ÉDUCATION DES ÉLÈVES AUTOCHTONES

L'Ontario compte environ 242 000 résidents autochtones, dont 158 000 membres des Premières Nations, 74 000 Métis et 2 000 Inuits. Selon les données du recensement de 2006, seulement 62 % des adultes autochtones ont terminé leurs études secondaires, comparativement à 78 % pour l'ensemble de la population, ce qui représente un écart de 16 %. L'écart va jusqu'à 50 % chez les jeunes adultes âgés de 20 à 24 ans. Dans ce groupe d'âge, seulement 39 % des membres des Premières Nations qui vivent dans des réserves ont obtenu un diplôme d'études secondaires.

De nombreux élèves autochtones sont aux prises avec des difficultés qui nuisent à leur rendement scolaire, comme la pauvreté, des logements insalubres et une mauvaise nutrition. Beaucoup d'entre eux vivent dans des régions où les perspectives d'emploi sont faibles, ce qui peut influencer sur l'importance qu'ils accordent à leurs études.

En 2006, le ministère de l'Éducation (le Ministère) a fait de l'éducation autochtone l'une de ses priorités et a mis l'accent sur la réduction de l'écart de rendement scolaire entre les élèves autochtones et les élèves non autochtones d'ici 2016. Il a créé le Bureau de l'éducation des Autochtones (BEA), qui travaille en collaboration avec les collectivités et organismes autochtones, les conseils scolaires, d'autres ministères et le gouvernement fédéral pour coordonner les initiatives en éducation des Autochtones. Depuis 2006, le Ministère a octroyé des fonds de 170 millions de dollars à l'appui des programmes destinés aux élèves autochtones.

En 2007, le Ministère a conçu un cadre stratégique en vue d'identifier les élèves autochtones, de contribuer à l'élaboration de programmes de soutien et d'évaluer périodiquement leurs progrès scolaires. Le Ministère doit toutefois assurer une surveillance plus active de la mise en oeuvre du cadre afin de démontrer les progrès réalisés depuis 2006, le cas échéant, dans l'amélioration du rendement des élèves autochtones.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Cinq ans après la publication du *Cadre d'élaboration des politiques de l'Ontario en éducation des Premières Nations, Métis et Inuits*, le Ministère n'a pas évalué les progrès réalisés en fonction de l'une ou l'autre des dix mesures de rendement compris dans le cadre, parce qu'il n'a pas exigé que les conseils scolaires évaluent les mesures et produisent des rapports à leur sujet. Aucun des trois conseils que nous avons visités n'avait fait d'évaluation de ce genre.
- Le Ministère dispose d'un guide visant à aider les conseils scolaires à élaborer des politiques pour que les élèves autochtones s'identifient officiellement comme Autochtones. Cependant, au moment de notre vérification, moins de la moitié du nombre estimatif d'élèves autochtones de l'Ontario avaient été identifiés. Le Ministère et les conseils scolaires doivent identifier les élèves autochtones afin de mieux cibler le financement et les mesures de soutien, et d'évaluer leurs progrès scolaires.
- Le Ministère n'a pas établi de point de référence pour la mesure de l'écart de rendement entre les élèves autochtones et les élèves non autochtones. Le cumul des crédits en vue de la diplomation est un des principaux indicateurs de succès des élèves. Nous avons demandé au Ministère les plus récentes données concernant le cumul des crédits pour les élèves de 10^e année qui s'étaient identifiés comme Autochtones. Seulement 45 % de ces élèves étaient en voie d'obtenir leur diplôme d'études secondaires, comparativement à 74 % pour l'ensemble des élèves de 10^e année. Ces chiffres remettent en question la capacité du Ministère d'atteindre son objectif de réduire l'écart de rendement entre les élèves autochtones et les élèves non autochtones d'ici 2016.
- Bien que le financement de l'éducation dans les réserves relève du gouvernement fédéral, beaucoup d'élèves autochtones finissent par

être transférés au système provincial. En raison notamment du financement limité accordé pour chaque élève, les écoles des réserves ne sont généralement pas en mesure d'offrir la même qualité d'éducation que les écoles financées par la province, et des études donnent à penser que ces élèves pourraient accuser plusieurs années de retard au moment de leur transfert au système public. Notre analyse des données de l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation indique que seulement la moitié des élèves des réserves qui fréquentent des écoles provinciales ont réussi le Test provincial de compétences linguistiques (TPCL) de 10^e année en 2010-2011.

3.06 ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ AUTONOMES

En Ontario, quelque 800 établissements de santé autonomes offrent principalement des services de diagnostic (par exemple, radiographie, échographie et polysomnographie), et environ 25 offrent des services de chirurgie (par exemple, chirurgie de la cataracte et chirurgie plastique) ou de dialyse. Les patients ont généralement besoin d'un formulaire d'aiguillage signé par leur médecin pour bénéficier des services, et les résultats des examens sont transmis au médecin.

Les établissements, dont plus de 97 % sont des sociétés à but lucratif, appartiennent à des propriétaires exploitants indépendants. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère), qui est responsable de l'octroi de permis aux établissements ainsi que de leur financement et de la coordination des évaluations d'assurance de la qualité, estime qu'environ la moitié des établissements appartiennent entièrement ou majoritairement à des médecins, dont bon nombre sont des radiologistes qui, par exemple, interprètent des radiographies.

Le Ministère verse aux propriétaires des « frais d'établissement » pour les frais généraux comme le loyer, la dotation, les fournitures et l'équipement.

En 2010-2011, le Ministère a versé 408 millions de dollars en frais d'établissement. Le montant total des frais d'établissement payés a augmenté d'environ 4 % par année entre 2006-2007 et 2010-2011, principalement à cause du volume accru de services fournis. En outre, le Ministère verse aux médecins des « honoraires professionnels » uniformisés pour chaque service fourni dans l'établissement. Le Ministère ne surveille pas le montant total de ces honoraires professionnels particuliers.

Depuis notre vérification de 2004, le Ministère a amélioré la surveillance des établissements. Cependant, plusieurs domaines suscitent toujours des préoccupations. Par exemple, le Ministère n'autorise généralement pas les établissements à déménager dans des régions moins bien desservies, même si les données du Ministère indiquent que dans environ la moitié des municipalités de l'Ontario, les patients continuent d'être mal servis en ce qui concerne certains services de diagnostic, notamment la radiologie et l'échographie. Par ailleurs, le Ministère n'a pas mené d'étude pour déterminer les frais généraux actuels réels liés à la prestation des services. Ces coûts peuvent avoir changé considérablement, car une nouvelle technologie permettant des examens beaucoup plus rapides entraîne souvent une réduction des frais généraux et des dépenses de dotation.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Chaque établissement reçoit le même montant pour chaque type de service offert, quel que soit le nombre de services. Par conséquent, les grands établissements en milieu urbain bénéficient souvent d'économies d'échelle, puisque certains coûts, comme le loyer et les salaires du personnel de réception, n'augmentent pas en proportion du nombre de services offerts. Le paiement de frais légèrement supérieurs dans les collectivités où la population est moins nombreuse et de frais inférieurs dans les collectivités à plus haute densité pourrait encourager la prestation de services dans des régions mal desservies, sans que cela entraîne un coût supplémentaire pour le Ministère.
- Même si le Ministère estime qu'environ la moitié des établissements appartiennent entièrement ou majoritairement à des médecins, il n'a pas analysé les tendances des médecins à aiguiller les patients vers leur propre établissement ou vers l'établissement d'une personne apparentée. En outre, beaucoup de patients pensent qu'ils doivent se rendre à l'établissement désigné sur le formulaire d'aiguillage de leur médecin.
- En 2009, l'Association canadienne des radiologistes soulignait que près de 30 % des services de tomodensitographie et autres services d'imagerie au Canada ne fournissent aucun renseignement utile ou sont inappropriés. Selon l'estimation du Ministère, il est probable qu'environ 20 % des examens pour lesquels il verse des frais d'établissement soient inappropriés.
- Contrairement aux hôpitaux, les établissements sont évalués par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario afin de garantir, entre autres, que les images diagnostiques sont interprétées correctement par les médecins. Toutefois, en mars 2012, environ 12 % des établissements n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation au cours des cinq dernières années. Même dans les établissements évalués, les évaluateurs de l'Ordre n'avaient pas examiné le travail de tous les médecins qui y travaillent.
- En mars 2012, le Service d'inspection des installations radiologiques du Ministère n'avait pas inspecté près de 60 % des établissements aussi souvent que nécessaire pour garantir que l'équipement de radiologie, notamment le matériel de rayons X, était convenablement blindé pour prévenir l'exposition à des rayonnements d'intensité excessive.

3.07 PROCESSUS D'EXAMEN LÉGISLATIF DES BUDGETS DES DÉPENSES

Le gouvernement de l'Ontario dépense environ 120 milliards de dollars par année pour la prestation de services publics. Le gouvernement établit les priorités en matière de dépenses et gère la prestation des services, mais il doit faire approuver son plan de dépenses par l'Assemblée législative chaque année.

Depuis quelques années, le budget de l'Ontario est présenté à l'Assemblée législative au début du printemps. Le processus budgétaire commence toutefois plusieurs mois auparavant. Le gouvernement fournit aux ministres des lignes directrices générales sur les dépenses en fonction de ses priorités et de ses perspectives financières. Les ministres proposent ensuite leur plan de dépenses pour les services publics dont ils assurent la gestion. Une fois examinés et approuvés par le Conseil du Trésor et le Conseil de gestion du gouvernement, les plans ministériels constituent les bases pour l'établissement du budget, lequel tient également compte des recettes prévues qui permettront de couvrir les dépenses proposées.

Les plans de dépenses des ministères sont sous-divisés par secteur de programme et par activité, et ceux-ci sont ensuite résumés dans un document intitulé Budget des dépenses. En déposant ce document, ce qui doit être fait dans les 12 jours de session qui suivent la présentation du budget, le gouvernement demande officiellement à l'Assemblée législative d'autoriser les dépenses.

En Ontario, le Comité permanent des budgets des dépenses (le Comité) examine chaque année le budget des dépenses d'au moins six mais d'au plus 12 ministères ou organismes gouvernementaux. Le Comité est actuellement composé de députés des trois partis politiques représentés à l'Assemblée législative. Durant le processus d'examen, les ministres et les cadres supérieurs des ministères se présentent devant le Comité pour expliquer leur budget des dépenses et répondre aux questions des

membres. À l'issue de son examen, le Comité rend compte des résultats à l'Assemblée législative.

Les députés peuvent aussi débattre les budgets des dépenses à l'Assemblée législative. Après approbation par l'Assemblée, les budgets des dépenses constituent l'autorisation légale de dépenser du gouvernement.

Notre dernière analyse du processus d'examen législatif des budgets des dépenses remonte à 1995. Comme nous l'avions fait alors, nous avons encore une fois interviewé trois députés de chaque parti ayant siégé au Comité permanent des budgets des dépenses. En plus d'interviewer des députés actuels, nous avons rencontré trois anciens députés qui, ensemble, comptent plus de 80 ans d'expérience en tant que députés élus, pour obtenir leur avis sur le processus d'examen législatif des budgets des dépenses d'un point de vue historique. Presque tous les députés que nous avons interviewés ont exprimé une opinion qui va dans le même sens que les commentaires que nous avons recueillis en 1995, à savoir que le processus ne permet toujours pas d'examiner de façon vraiment utile les plans de dépenses du gouvernement. Les députés ont toutefois souligné que les audiences du Comité demeurent un exercice sans aucun doute valable puisqu'elles constituent la seule véritable occasion de poser des questions aux ministres en dehors de la période des questions.

Nos recherches ne nous ont pas permis de trouver un régime parlementaire de style Westminster qui ait réussi à mettre en place un processus d'examen des budgets des dépenses réellement efficace. Beaucoup sont confrontés aux mêmes préoccupations que celles qu'ont exprimées les députés de l'Ontario. En fait, le Fonds monétaire international soulignait dans une étude publiée en 2005 que sous les régimes de style Westminster, l'assemblée législative exerce généralement une surveillance budgétaire très limitée; selon cette étude, parmi les pays occidentaux, les parlements du Canada, de l'Australie, du Royaume-Uni et de la Nouvelle-Zélande disposaient des processus de surveillance budgétaire les moins efficaces.

Nous avons proposé les idées suivantes afin que les membres du Comité utilisent de façon optimale le peu de temps dont ils disposent :

- Envisager la présentation à huis clos d'une courte séance d'information sur les budgets des dépenses à l'intention des membres du Comité avant le début des audiences officielles pour chaque ministère.
- Envisager la possibilité de demander que les cahiers d'information des ministères regroupent l'information sur les plans de dépenses et sur le rendement antérieur et actuel, afin d'aider les législateurs à évaluer les résultats obtenus et prévus au regard des dépenses proposées.
- Envisager la possibilité de sélectionner quelques programmes ministériels particuliers aux fins d'un examen plus approfondi par le Comité dans le cadre de séances où, éventuellement, seuls les hauts fonctionnaires du ministère seraient présents.

3.08 PROCESSUS DE PLACEMENT EN FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Les foyers de soins de longue durée (foyers de SLD) offrent des soins, des services et un hébergement aux personnes qui ont besoin d'un accès à des soins infirmiers 24 heures sur 24, d'une surveillance en milieu encadré ou d'une aide fréquente pour vaquer à leurs activités quotidiennes.

La *Loi sur les foyers de soins de longue durée* (la Loi) autorise les 14 centres d'accès aux soins communautaires (CASC) de la province à déterminer l'admissibilité aux foyers de SLD, à classer les personnes inscrites sur les listes d'attente par ordre de priorité et à prendre les dispositions de placement lorsqu'un lit devient disponible. En 2011-2012, les CASC ont placé plus de 25 000 personnes, dont 85 % étaient âgées de 75 ans ou plus, dans les 640 foyers de SLD de l'Ontario. Les 76 000 lits de soins de longue durée que comptent ces foyers sont occupés à 97 %. Chaque CASC relève d'un des 14 Réseaux locaux d'intégration des services de

santé (RLISS) de la province. Les RLISS doivent rendre compte au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère), lequel doit s'assurer que les CASC se conforment aux dispositions de la Loi concernant le placement en foyer de SLD.

Depuis 2005, le nombre d'Ontariens âgés de 75 ans ou plus a augmenté de plus de 20 %, ce qui est sans doute l'une des raisons pour lesquelles le temps d'attente médian pour l'admission en foyer de SLD a presque triplé – passant de 36 jours en 2004-2005 à 98 jours en 2011-2012. Les temps d'attente ont un peu diminué depuis l'entrée en vigueur, en juillet 2010, des critères d'admissibilité plus rigoureux prévus dans la Loi, mais le nombre d'Ontariens âgés de 75 ou plus devrait croître de près de 30 % entre 2012 et 2021, et augmenter encore plus à compter de 2021 lorsque les baby-boomers commenceront à atteindre l'âge de 75 ans, ce qui intensifiera probablement la demande de soins de longue durée.

De nombreux facteurs ayant une incidence sur les temps d'attente de placement échappent au contrôle des CASC. Par exemple, c'est le Ministère qui est responsable du nombre de lits disponibles dans les foyers de SLD. Par ailleurs, les personnes peuvent choisir le foyer de SLD où elles seront placées, et les foyers peuvent rejeter des demandes.

Le Ministère a reconnu qu'en raison du vieillissement de la population de l'Ontario, il est essentiel de trouver des solutions de rechange aux soins de longue durée. Les CASC utilisent un processus normalisé pour déterminer l'admissibilité des clients, et notamment envisager des solutions de rechange aux soins de longue durée. Il reste toutefois du travail à faire pour assurer une priorisation adéquate des cas critiques.

Dans l'ensemble, les trois CASC que nous avons visités faisaient une bonne gestion de divers volets de leur processus de placement en foyer de SLD, mais ils avaient tous des points à améliorer. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Dix-neuf pour cent (19 %) des clients autorisés à attendre à l'hôpital avaient présenté une demande d'admission à un seul foyer de SLD,

même si les foyers choisis pouvaient avoir une longue liste d'attente. Il a été montré qu'une période d'hospitalisation plus longue que nécessaire sur le plan médical est préjudiciable à la santé du patient, coûte plus cher que les solutions de rechange axées sur les soins communautaires et prive de lits d'autres patients qui en auraient besoin.

- Selon les données de mars 2012 sur les listes d'attente pour l'admission en foyer de SLD, la période d'attente médiane à cette date était de 94 jours pour les clients en situation de crise, de 10 à 14 mois pour les clients aux besoins modérés et de plusieurs années pour la plupart des autres clients admissibles. En 2011-2012, 15 % des clients sont décédés avant d'avoir été placés dans un foyer de SLD.
- Trente-six pour cent (36 %) des clients ont été placés dans leur premier choix de foyer; les autres ont accepté un autre foyer de SLD, mais sont restés sur la liste d'attente pour leur foyer préféré. En mars 2012, 40 % des personnes inscrites sur des listes d'attente pour un foyer particulier résidaient dans un autre foyer. Étant donné que la priorité est accordée aux clients qui sont en situation de crise, il peut être difficile pour les autres clients d'être admis dans les foyers plus populaires.
- Les demandeurs qui vivent dans certaines parties de la province sont admis plus rapidement que d'autres dans des foyers de SLD. Dans un CASC, 90 % des clients ont été placés dans un délai de 317 jours tandis que, dans un autre, ils ont dû attendre environ 1 100 jours.
- Les clients qui sont en mesure de payer pour des chambres individuelles ou à deux lits sont généralement placés plus rapidement, car les foyers de SLD peuvent mettre jusqu'à 60 % de leurs lits dans de telles chambres, mais seulement 40 % des clients demandent ces lits.
- Les CASC visités ne procédaient pas à des examens périodiques pour déterminer si les premiers lits disponibles étaient offerts aux personnes ayant la plus haute priorité.

3.09 METROLINX – PLANIFICATION RÉGIONALE DES TRANSPORTS

Metrolinx, un organisme du gouvernement de l'Ontario, a été établi pour assurer un leadership concernant la coordination, la planification, le financement et l'aménagement d'un réseau de transport intégré dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH).

En novembre 2008, Metrolinx a officiellement adopté son Plan régional de transport (PRT) qui établit les priorités, les politiques et les programmes relatifs à la mise en oeuvre d'un réseau de transport dans la RGTH sur 25 ans et à un coût estimatif de 50 milliards de dollars.

La RGTH est aux prises avec des problèmes d'encombrement des routes, et les réseaux de transport en commun ont de plus en plus de difficulté à répondre aux besoins d'une population croissante. La création d'un organisme de la Couronne tel que Metrolinx constitue une stratégie raisonnable en vue de l'aménagement d'un réseau de transport intégré dans la RGTH. D'autres administrations aux prises avec ce type de problème ont eu recours à des organismes autonomes similaires afin de coordonner la planification régionale des transports.

Pour atteindre ses objectifs, Metrolinx doit notamment consulter les intervenants et s'assurer que les différents projets contribuent à l'aménagement d'un réseau de transport efficace, que chaque projet a fait l'objet d'une analyse coûts-avantages crédible, que les risques sont gérés, et que les projets sont exécutés de façon économique et dans les délais établis.

Cependant, notre examen de plusieurs projets importants aux premières étapes du PRT a relevé un certain nombre de questions que doit régler Metrolinx pour satisfaire aux pratiques exemplaires susmentionnées, dont les suivantes :

- Selon nous, les hypothèses initiales de Metrolinx concernant le nombre annuel projeté de passagers qui utiliseront le Lien air-rail (LAR) entre la gare Union et l'aéroport Pearson pourraient être optimistes. Bien qu'aucune

décision définitive n'ait été prise pour ce qui est de savoir si le LAR doit recouvrer ses coûts d'exploitation annuels et les coûts de construction, il pourrait être impossible d'atteindre le seuil de rentabilité en ce qui concerne l'exploitation du LAR, si tel est l'objectif. Metrolinx a lui-même effectué une évaluation du marché qui semble indiquer que l'achalandage du LAR pourrait ne pas correspondre aux hypothèses initiales en raison du niveau estimatif des tarifs.

- Pour les deux grands projets liés à la revitalisation de la gare Union, on a constaté des augmentations considérables des coûts par rapport aux estimations initiales. Le coût de la restauration du quai couvert pourrait atteindre 270 millions de dollars, soit 25 % de plus que l'estimation initiale de Metrolinx. Le coût de remplacement des dispositifs d'aiguillage dans le corridor ferroviaire de la gare Union pourrait être plus de deux fois plus élevé que le montant stipulé dans le bon de commande original, qui totalisait environ 38 millions de dollars.

Nous avons également relevé un certain nombre de problèmes concernant le système de carte tarifaire Presto, lequel, selon Metrolinx, joue un rôle clé dans l'instauration d'un système tarifaire intégré à l'échelle de la région pour le transport en commun :

- Étant donné que les réseaux de transport en commun de la RGTH n'ont pas intégré leurs systèmes tarifaires, la carte Presto n'a pas encore favorisé l'intégration tarifaire.
- Tout comme l'organisme de transport en commun de la Ville d'Ottawa, à ce jour, la Commission de transport de Toronto n'a approuvé l'adoption de Presto que sous réserve de certaines conditions. Or, pour satisfaire aux exigences de Toronto et d'Ottawa, on met au point la prochaine génération de Presto (PGP), dont le coût prévu est de 498 millions de dollars. Le coût total de la mise au point du système Presto original et de la PGP pourrait

dépasser les 700 millions de dollars, ce qui classerait ces systèmes de carte tarifaire parmi les plus onéreux au monde. Au lieu de recourir à un mécanisme d'appel d'offres concurrentiel pour la mise au point de la PGP, Metrolinx a décidé d'utiliser des autorisations de modification ouvertes dans le cadre du marché existant octroyé à l'entrepreneur. Selon nous, le fait de procéder à un appel d'offres aurait permis à Metrolinx de savoir s'il y avait de nouveaux entrepreneurs éventuels et, possiblement, s'il existait d'autres solutions technologiques plus économiques.

- Presto a été mis en service il y a à peu près deux ans et, au 31 mars 2012, le taux global d'utilisation du système dans les réseaux de transport en commun participants de la RGTH n'était que d'environ 18 %. Dans le secteur de l'indicatif régional 905, sept des huit organismes municipaux de transport en commun utilisent Presto, mais le taux global d'utilisation du système dans ces réseaux est de seulement 6 %. Ces organismes ne peuvent pas éliminer leurs anciens systèmes tarifaires en faveur de Presto en raison de certaines limites de la carte.

3.10 POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO

La Police provinciale de l'Ontario (OPP) fournit des services de police de première ligne dans des régions qui n'ont pas leur propre corps de police, effectue des patrouilles sur les routes provinciales et exécute des enquêtes relatives à des affaires criminelles complexes et au crime organisé. Il fournit aussi des services de police contractuels pour les municipalités qui en font la demande, ainsi que des services d'urgence et d'autres services de soutien à toutes les collectivités dans la province.

L'OPP emploie environ 6 300 policiers et 2 300 civils. Il compte 78 postes de police et 87 postes satellites.

Les dépenses de fonctionnement de l'OPP se sont élevées à 979 millions de dollars en 2011-2012, et les coûts en personnel ont représenté 87 % de ce montant. L'OPP fournit des services de police municipaux à 322 municipalités en régime de recouvrement des coûts, ainsi qu'à 19 collectivités des Premières Nations, et 362 millions de dollars lui ont été remboursés.

Au cours des deux dernières décennies, les taux de criminalité au Canada ont chuté de plus de 40 %, et l'Ontario a suivi cette tendance. Depuis notre dernière vérification de l'OPP en 2004-2005, les taux de criminalité enregistrés par l'OPP ont diminué de 10 %, et les accidents graves de la route sont également en baisse, les décès et les blessures ayant diminué. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'appels de service auxquels l'OPP a répondu ou d'interventions à l'initiative d'un agent est demeuré relativement stable.

Cependant, les dépenses de la Police provinciale, moins les sommes recouvrées auprès des municipalités, ont augmenté de 27 % au cours des cinq dernières années. Cette hausse est attribuable en majeure partie à l'embauche de nouveaux agents et à l'augmentation de la rémunération du personnel. Nous avons constaté que plusieurs autres grands corps de police au Canada ont connu des augmentations semblables de leurs dépenses, malgré la baisse des taux de criminalité et des accidents de la route graves.

Notre présente vérification a révélé que bon nombre des questions que nous avons relevées en 2005 n'ont pas été réglées. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Nous avons observé que les charges de travail des agents varient considérablement selon l'endroit où ils sont affectés, les agents de certains détachements traitant de 54 % à 137 % plus d'appels que les agents d'autres détachements. Cette situation pourrait être attribuable à un modèle de dotation vieux de presque 30 ans, qui est utilisé pour le déploiement de seulement 45 % environ des 2 800 agents affectés à des tâches de première ligne.

- En 2005, l'OPP nous a informés qu'elle collaborait avec la GRC à la création d'un nouveau modèle informatique pour le déploiement des agents. L'OPP a depuis déclaré qu'il utilise ce nouveau modèle, mais ce n'est pas le cas. En mars 2012, l'OPP avait besoin de 500 agents de première ligne additionnels selon le modèle existant, mais de 50 agents de moins selon le nouveau modèle.
- La direction de l'OPP exerce peu de contrôle sur les horaires de quart dans les détachements, et pratiquement tous les agents choisissent l'horaire de quart de 12 heures. En conséquence, les effectifs sont trop nombreux pendant les heures creuses du matin, et le fait de remédier à cette situation pourrait entraîner des économies allant de 5 à 10 millions de dollars.
- Les agents de l'OPP sont parmi les policiers les mieux rémunérés au Canada. Les agents et les employés civils bénéficient d'avantages sociaux auxquels d'autres membres de l'administration publique de l'Ontario n'ont pas droit, notamment des prestations de retraite nettement supérieures et d'autres indemnités.
- Les frais d'heures supplémentaires, que l'OPP avait ramenés à 33 millions de dollars – une baisse de 10 % – en 2004-2005, ont depuis augmenté de 60 % pour atteindre 53 millions de dollars.
- Entre 2007 et 2011, les coûts globaux des services fournis par l'OPP ont augmenté de 29 % pour les municipalités desservies aux termes d'un contrat et de 19 % pour les municipalités n'ayant pas de contrat, ce qui correspond à trois fois le taux d'inflation annuel. Bien que les fonctionnaires municipaux nous aient dit qu'ils étaient très satisfaits des services reçus de l'OPP, ils ont exprimé des préoccupations concernant ces augmentations de coûts.

3.11 PERCEPTION DES IMPÔTS

Le ministère des Finances (le Ministère), par l'entremise de sa Direction de la perception (la Direction), est chargé de percevoir une partie importante des impôts impayés dus à la province. Pour percevoir les impôts impayés, la Direction envoie des avis par la poste, communique avec les contribuables par téléphone et se rend parfois au domicile des contribuables. Si les impôts demeurent impayés, les percepteurs peuvent utiliser des saisies-arrêts, enregistrer des privilèges ou obtenir des mandats de saisie et de vente des biens d'un contribuable.

Au 31 mars 2012, environ 90 % des recouvrements fiscaux incombant à la Direction étaient liés à l'impôt sur les sociétés et à la taxe de vente au détail. En janvier 2009, l'Agence du revenu du Canada (ARC), qui est responsable de la perception de l'impôt sur le revenu des particuliers au nom de la province, a commencé à administrer l'impôt sur les sociétés. L'ARC administre également la taxe de vente harmonisée, qui a remplacé la taxe de vente au détail de la province en juillet 2010. En conséquence, environ 75 % des 400 employés de la Direction ont été mutés à l'ARC en mars 2012. Le Ministère reste toutefois responsable de la perception de l'impôt sur les sociétés et de la taxe de vente au détail qui étaient dus avant le transfert de leur administration à l'ARC. Le Ministère s'attend à avoir presque terminé la perception de ces montants d'ici 2014.

Dans le budget de l'Ontario de 2011, le gouvernement proposait de centraliser la perception de tous les revenus non fiscaux au sein du ministère des Finances. Selon cette proposition, la Direction de la perception percevrait également les revenus non fiscaux au nom d'autres ministères provinciaux.

Au cours des cinq dernières années, la Direction a perçu environ 6 des 330 milliards de dollars en revenus fiscaux générés par la province, tandis que le reste du montant a généralement été payé de façon volontaire. Au 31 mars 2012, la Direction estimait qu'elle devrait radier jusqu'à 1,4 des 2,46 milliards de dollars en impôts dus à la province

qu'elle était chargée de percevoir. Les radiations seraient liées principalement à de vieux comptes qui se sont accumulés durant des années et qui ont été passés en charge dans les comptes de la province.

Ces dernières années, la Direction a renforcé son processus de perception en améliorant la façon dont elle établit la priorité des comptes et en élaborant des lignes directrices pour aider les percepteurs à exécuter et à documenter leur travail. Cependant, dans certains cas que nous avons examinés, nous avons constaté que les mesures de perception n'étaient souvent pas prises assez rapidement et que les percepteurs n'utilisaient pas pleinement les outils d'application de la loi à leur disposition. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les études montrent que la probabilité de recouvrer la totalité des sommes dues diminue radicalement au fil du temps. Notre travail révélait qu'après l'inscription d'un compte dans le système de perception, il s'écoulait en moyenne sept mois avant que le percepteur essaie de contacter le contribuable par téléphone. Nous avons remarqué que dans plus des deux tiers des cas de notre échantillon, il y avait au moins une occasion où aucune mesure de perception n'avait été prise pendant six mois ou plus.
- Le fait de visiter le contribuable en personne à son domicile accroît la probabilité de recouvrer la somme due. Dans certains des comptes que nous avons examinés, des visites sur le terrain n'ont pas été faites même si, selon nous, elles étaient justifiées. Par exemple, la Direction a essayé en vain pendant près de deux ans de joindre par téléphone un contribuable qui devait 100 000 \$ en taxe de vente et qui n'avait pas respecté une entente de paiement, mais elle n'a pas fait de visite sur le terrain.
- La Direction enregistrait, à juste titre, des privilèges et des mandats sur des biens mais, dans certains des cas que nous avons

examinés, elle n'exécutait pas les privilèges et les mandats de saisie et de vente des biens.

- La Direction a perdu 75 % de ses effectifs à la suite du transfert de responsabilités à l'ARC, et la charge de travail de certains percepteurs a donc doublé, voire triplé. Cette réorganisation pourrait entraîner encore plus de radiations que prévu. En 2009-2010, la Direction a obtenu l'autorisation d'engager des employés temporaires pour compenser le départ prévu de membres du personnel mais, au moment de notre vérification, elle n'avait pas pleinement évalué ses besoins en dotation et n'avait donc pas encore engagé d'employés supplémentaires.

3.12 QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE DE PREMIER CYCLE

En 2010-2011, les 20 universités de l'Ontario financées par les fonds publics comptaient l'équivalent d'environ 390 000 étudiants à temps plein admissibles à une aide financière de la province. Ces universités employaient environ 15 000 membres à temps plein du corps professoral, dont des professeurs permanents ayant des responsabilités en matière d'enseignement et de recherche, du personnel enseignant qui n'effectue pas de recherche, et des chargés de cours à temps partiel engagés à forfait.

Comme le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) prévoit que 70 % de tous les nouveaux emplois nécessiteront une scolarité et une formation supérieures au niveau secondaire, son objectif est que 70 % des Ontariens aient un diplôme d'études postsecondaires d'ici 2020.

Du point de vue du Ministère, une université a pour mandat principal de fournir un enseignement de bonne qualité aux étudiants et de les préparer à accéder au marché du travail. Nous croyons que les étudiants, leurs parents et le grand public seraient d'accord avec lui.

Aux trois universités que nous avons visitées, les doyens et les directeurs de faculté ou de département à qui nous avons parlé ont dit qu'il était difficile de quantifier et d'évaluer la qualité de l'enseignement prodigué aux étudiants de premier cycle. La plupart estimaient néanmoins qu'il était possible d'élaborer des mesures afin d'obtenir de l'information sur la qualité de l'enseignement.

Le Ministère et les universités que nous avons visitées n'évaluaient pas officiellement la qualité et l'efficacité de l'enseignement et ne produisaient pas de rapports réguliers à ce sujet, mais nous avons constaté qu'il existait de l'information pouvant être utilisée à cette fin. Par exemple, toutes les universités de l'Ontario encouragent les étudiants à effectuer l'évaluation formelle de chacun des cours qu'ils suivent. Toutefois, les universités que nous avons visitées effectuaient peu d'analyses globales des évaluations faites par les étudiants. Seulement le quart environ des universités ontariennes ont mentionné qu'elles mettaient un résumé des résultats des évaluations à la disposition des étudiants pour les aider à prendre leurs décisions concernant leur choix de cours.

Les trois universités visitées avaient mis en place certains processus visant à améliorer la qualité de l'enseignement, comme l'établissement de centres d'enseignement et la prise en compte du rendement en matière d'enseignement dans les décisions concernant l'offre de postes permanents et les promotions. Nous estimons toutefois que les universités doivent en faire plus pour s'assurer que la qualité de l'enseignement est valorisée, encouragée et récompensée. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Certains membres du corps professoral nous ont dit que les évaluations annuelles de leur rendement ne leur fournissaient pas de rétroaction appropriée sur la qualité de leur enseignement. Nous avons relevé des exemples où le rendement en matière d'enseignement avait fait l'objet de critiques dans les évaluations par les étudiants, mais rien n'indiquait qu'une orientation particulière avait

été fournie aux professeurs concernés ou que ceux-ci avaient sollicité de l'aide pour améliorer leurs compétences en enseignement. Aucune des universités visitées n'exigeait que les évaluations écrites de rendement soient remises aux chargés de cours, même si ceux-ci représentaient de 10 % à 24 % du nombre d'équivalents temps plein.

- En général, les universités ontariennes n'exigent pas que les membres du corps professoral aient suivi une formation en enseignement. À deux des universités visitées, les dossiers dans les centres d'enseignement et de formation indiquaient que la participation annuelle des membres du corps professoral aux ateliers d'enseignement était en moyenne de moins d'une heure par professeur. À l'une des universités que nous avons visitées, dans les évaluations des cours par les étudiants, la Faculté de l'éducation obtenait invariablement des résultats supérieurs à ceux des autres facultés en ce qui concerne l'efficacité globale des professeurs. Or, on nous a dit que pratiquement tous les membres de ce corps professoral avaient suivi une formation structurée sur les méthodes d'enseignement.
- Le Ministère réalise des progrès vers l'atteinte de son objectif de faire en sorte que 70 % de la population ontarienne ait un diplôme d'études postsecondaires d'ici 2020. Cependant, deux ans après l'obtention du diplôme, seulement 65 % des diplômés sondés par le Ministère occupaient un emploi à temps plein faisant appel aux compétences acquises dans leurs études. L'Ontario Undergraduate Student Alliance a fait savoir que des renseignements sur le taux de placement des diplômés seraient très utiles aux étudiants dans leur choix d'une université et d'un programme d'études.

3.13 SERVICES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère) fournit des programmes et services communautaires et de garde aux jeunes Ontariens de 12 à 17 ans qui attendent leur procès après avoir été accusés d'un acte criminel ou qui ont été trouvés coupables par un tribunal. Les services de justice pour la jeunesse visent à réduire la récidive et à améliorer la sécurité dans les collectivités, principalement grâce à des programmes de réadaptation.

En 2011-2012, la population quotidienne moyenne du système de justice pour la jeunesse en Ontario s'établissait à environ 9 200 adolescents – 8 600 étaient sous surveillance communautaire, et les 600 autres étaient pris en charge par un établissement de garde ou de détention pour adolescents (200 en garde/détention en milieu ouvert et 400 en garde/détention en milieu fermé).

En 2011-2012, le Ministère a consacré 370 millions de dollars aux services de justice pour la jeunesse, dont 168 millions en paiements de transfert versés à quelque 200 organismes communautaires. La part du gouvernement fédéral, au titre de diverses ententes à frais partagés, s'élevait à 67 millions de dollars.

Comme c'est le cas dans beaucoup d'autres administrations, au cours des dix dernières années, le programme des services de justice pour la jeunesse a modifié sa philosophie, qui est maintenant axée sur la réadaptation en milieu communautaire plutôt qu'en milieu carcéral.

De 2005-2006 à 2010-2011, les dépenses totales du programme des services de justice pour la jeunesse ont augmenté de 25 % à 30 %, tandis que le nombre de jeunes servis a crû de 5 % seulement. Par ailleurs, les dépenses de fonctionnement du Ministère ont affiché une croissance beaucoup plus rapide que le financement octroyé aux organismes bénéficiaires de paiements de transfert, même si ceux-ci ont dû accroître le nombre de programmes et de services fournis en raison de l'orientation sur la réadaptation en milieu communautaire.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- La croissance des dépenses de fonctionnement directes est principalement attribuable à une augmentation des coûts de personnel. Durant la période de cinq ans se terminant en 2010-2011, tous les secteurs des programmes de justice pour la jeunesse, sauf les bureaux de probation, ont connu une hausse notable du nombre d'employés à temps plein. Plus de 60 % des employés à temps plein du Ministère intervenant dans la prestation du programme des services de justice pour la jeunesse travaillaient dans les établissements en milieu fermé administrés par le Ministère. Bien que le nombre quotidien moyen de jeunes dans ces établissements ait diminué de 37 % entre 2006-2007 et 2010-2011, le nombre d'agents des services aux jeunes à temps plein a crû de 50 %.
- En 2010-2011, en moyenne, environ 50 % des lits dans les établissements en milieu fermé étaient occupés. Au fil des ans, le Ministère a tenté d'améliorer les ratios d'utilisation en réduisant le nombre de places offertes dans le système, soit en fermant des établissements, soit en finançant moins de places dans les établissements existants. Le Ministère prévoit toutefois que le taux d'utilisation global ne sera encore que de 58 % en 2012-2013.
- Le coût quotidien moyen par adolescent dans les établissements de garde/détention varie considérablement d'un établissement à l'autre. Par exemple, ce coût allait de 331 \$ à 3 012 \$ dans les établissements de garde en milieu ouvert exploités par un organisme, de 475 \$ à 1 642 \$ dans les établissements de garde en milieu fermé exploités par un organisme, et de 1 001 \$ à 1 483 \$ dans les établissements de garde en milieu fermé administrés par le Ministère.
- Le modèle de « gestion de cas unique » du Ministère s'est avéré une initiative positive. L'objectif est de faire en sorte que le dossier d'un jeune en particulier soit toujours confié au même agent de probation. Notre examen d'un échantillon de dossiers nous a permis de constater de nombreux cas où les connaissances et l'expérience des agents de probation étaient mises à profit pour gérer les besoins des jeunes. Toutefois, bon nombre des évaluations des risques requises et des besoins cernés en matière de réadaptation n'étaient pas consignés. En outre, beaucoup des conditions imposées par un tribunal n'étaient pas respectées, ou il était impossible de savoir si elles l'étaient parce qu'il n'y avait pas de documentation à l'appui ou qu'il était impossible d'effectuer une vérification.
- Selon les données du Ministère, le taux de récidive s'établissait à 35 % pour les jeunes condamnés à une peine dans la collectivité et à 59 % pour les jeunes ayant purgé leur peine en milieu de garde. Ces statistiques sur la récidive excluent toutefois plus de 80 % des jeunes qui ont bénéficié du programme.