



Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale de l'Ontario

Réflexions

Introduction

Il m'est difficile de croire qu'un an déjà s'est écoulé depuis que j'ai assumé la charge de vérificatrice générale de l'Ontario en septembre dernier. Mes impressions initialement favorables du dévouement et de l'assiduité des députés à l'Assemblée législative – y compris des membres du Comité permanent des comptes publics, des sous-ministres et de leur personnel – ainsi que des commissions et de la haute direction du secteur parapublic ne se sont pas démenties. Je peux en dire autant du personnel de mon bureau, que je remercie de son excellent travail et de sa précieuse contribution à ce rapport.

En tant que bureau indépendant de l'Assemblée législative, nous devons présenter des rapports sur les résultats de nos travaux aux députés, aux membres du Comité permanent des comptes publics et aux citoyens de l'Ontario. Nos rapports ciblent les domaines dans les secteurs public et parapublic où des améliorations doivent être apportées pour le bienfait de la population ontarienne. Nous nous soucions vivement de l'exécution de notre travail, de la formulation des recommandations et de la rédaction de rapports équitables et factuels.

Le Comité permanent des comptes publics, comité multipartite de l'Assemblée législative, commande le respect de ses pairs partout au Canada

pour son examen des questions soulevées dans nos rapports et le suivi des recommandations associées pour en assurer la mise en oeuvre. Il publie aussi ses propres rapports et recommandations pour faire en sorte que les Ontariens bénéficient de l'optimisation des ressources ainsi que des initiatives, des programmes et des dépenses du gouvernement.

La présente section du rapport commente généralement les constatations de notre audit de cette année et certains de nos messages clés.

Comptes publics et accroissement du fardeau de la dette de l'Ontario

Le chapitre 2 du rapport présente des renseignements sur les Comptes publics de l'Ontario. Pour une 21^e année consécutive, soit depuis l'adoption des normes comptables généralement reconnues en 1993-1994, la vérificatrice générale a émis une opinion sans réserve au sujet des états financiers consolidés du gouvernement de l'Ontario.

Notre principal commentaire au chapitre 2 porte sur le fardeau croissant de la dette de la province. Même s'il importe d'éliminer le déficit annuel de l'Ontario, le gouvernement doit fournir plus de renseignements sur les moyens qu'il compte prendre pour atteindre son objectif à long terme de

réduire le ratio de la dette nette au produit intérieur brut (PIB) à son niveau de 27 % enregistré avant la récession. Il est prévu que ce ratio atteigne le pic de 40,5 % en 2015-2016, après quoi il devrait marquer un repli. Le ratio de la dette nette au PIB est un indicateur clé de la capacité financière du gouvernement d'assumer la dette en proportion de la taille de l'économie. Il mesure le lien entre ses obligations financières et sa capacité à réunir les fonds requis pour s'en acquitter. La croissance économique de la province et les emprunts du gouvernement auprès de parties externes ont une incidence sur ce ratio.

Bien qu'on anticipe la réduction du déficit annuel, la province poursuivra chaque année ses emprunts pour financer le déficit, refinancer la dette venant à échéance et financer les projets d'infrastructure publique (exécutés par les secteurs public et privé). De fait, il est prévu que la dette nette (l'écart entre le total des passifs et des actifs du gouvernement) et la dette totale (la somme des emprunts du gouvernement qu'il doit rembourser à des parties externes) continueront d'augmenter en termes absolus, même après que la province aura réalisé des excédents budgétaires annuels. Cette situation n'échappe pas aux députés de l'Assemblée législative ni au public. Nous estimons que la dette totale se chiffrera à plus de 340 milliards de dollars en 2017-2018 (elle totalisait 295,8 milliards de dollars le 31 mars 2014).

D'ici 2017-2018, exercice au cours duquel le gouvernement s'attend à parvenir à un excédent annuel, la dette nette de l'Ontario aura plus que doublé pendant une décennie, passant de 156,6 milliards de dollars en 2007-2008 à plus de 325 milliards de dollars en 2017-2018. Pour mettre ces chiffres en perspective, il faudrait que chaque homme, femme et enfant de la province verse 23 000 \$ dans les coffres de la province pour éliminer la dette nette de l'Ontario d'ici 2017-2018. Nous conseillons au gouvernement de fournir un complément d'information sur les mesures qu'il entend prendre pour rejoindre son objectif de réduction du ratio de la dette nette au PIB afin d'atteindre le taux de 27 % préalable à la récession.

Aperçu de trois audits

L'optimisation des ressources, chimère ou réalité?

L'optimisation des ressources s'entend de l'utilisation optimale des ressources pour parvenir aux résultats escomptés. L'examen de l'optimisation des ressources sert à déterminer si des avantages maximaux ont été dégagés ou non des biens et services qu'une organisation reçoit et fournit ou encore si les contribuables ou les consommateurs obtiennent un bon rendement de leur argent.

Le concept de l'optimisation des ressources est appliqué de diverses façons dans tous nos rapports d'audit, mais deux des trois audits auxquels je m'attarde cette année le concernent directement et révèlent les sommes importantes en cause. Il s'agit de l'**Initiative des compteurs intelligents (l'Initiative)** et de la **diversification des modes de financement et d'approvisionnement d'Infrastructure Ontario**.

Initiative des compteurs intelligents

Près de 2 milliards de dollars provenant des factures d'électricité des abonnés ont été engagés pour l'**Initiative des compteurs intelligents**. Pourtant, l'objectif projeté de réduire sensiblement la demande d'électricité de pointe au moyen des compteurs intelligents et de la tarification horaire, ainsi que de réduire le besoin en nouvelles sources d'énergie, n'a toujours pas été réalisé. L'Initiative visait à inciter les abonnés à consommer moins d'électricité pendant les périodes de pointe afin d'éviter que l'Ontario accroisse sa capacité de production d'énergie. Les cibles de réduction de la demande de pointe fixées par le ministère de l'Énergie n'ont pas été accomplies et les abonnés s'inquiètent vivement de leurs factures d'électricité. Ces derniers paient des tarifs beaucoup plus élevés pour assurer l'expansion de la capacité génératrice d'électricité et la mise en service des compteurs intelligents.

De plus, le tarif horaire a été fortement touché par l'ajustement global (un supplément visant essentiellement à combler l'écart entre les prix garantis payés aux producteurs d'électricité privés et le prix courant du marché de l'électricité), qui est compris dans le tarif horaire. L'ajustement global compte actuellement pour 70 % du tarif horaire, alors le prix courant du marché constitue la fraction restante de 30 %. La structure tarifaire n'est pas transparente, car les frais ne sont pas ventilés sur les factures d'électricité des abonnés. De 2006 à 2013, l'ajustement global a augmenté de près de 1 200 %, alors que le prix moyen sur le marché de l'électricité a chuté de 46 %. D'ici 2015, l'ajustement global cumulatif réel, projeté sur 10 ans (de 2006 à 2015), devrait se chiffrer à environ 50 milliards de dollars. Suivant la définition de l'ajustement global, ce montant de 50 milliards de dollars provient des paiements supplémentaires versés par les abonnés, en plus du prix courant de l'électricité. Sous peu, d'autres producteurs privés, surtout ceux produisant de l'énergie renouvelable plus coûteuse, seront branchés au réseau et les abonnés connaîtront de nouvelles hausses de l'ajustement global.

Diversification des modes de financement et d'approvisionnement d'Infrastructure Ontario

Dans notre audit de la **diversification des modes de financement et d'approvisionnement (DMFA)**, nous avons constaté qu'Infrastructure Ontario avait recours aux évaluations de l'optimisation des ressources pour déterminer si les grands projets d'infrastructure devaient être exécutés par le secteur public ou le secteur privé en fonction de divers modèles de DMFA, qui sont décrits à l'**annexe 1** de la **section 3.05**. Concernant les 74 projets d'infrastructure pour lesquels Infrastructure Ontario a conclu que leur exécution par le secteur privé était plus efficace, nous avons estimé que les coûts tangibles (p. ex. les frais de construction, le financement, les services d'avocats, d'ingénierie et de gestion de projet) étaient près de 8 milliards de

dollars plus élevés que ceux qu'aurait engagés le secteur public s'il avait été en mesure de les exécuter dans le calendrier et le budget fixés. Les risques que les projets ne soient pas exécutés par le secteur public dans le calendrier et le budget étaient estimés à près de 5 fois plus élevés que ceux associés aux projets réalisés par le secteur privé. Les coûts de financement supérieurs du secteur privé constituent un élément clé du montant de 8 milliards de dollars. Initialement, le secteur privé finance la construction des projets selon les modèles de DMFA, mais en définitive, la province en acquitte les frais aux termes des marchés conclus avec le secteur privé, dont certains peuvent durer jusqu'à 30 ans. Le 31 mars 2014, la dette publique contractée pour les projets de DMFA avait augmenté d'environ 5 milliards de dollars depuis 2005. Le total des passifs et des engagements de la province liés aux projets de DMFA s'élevait à quelque 23,5 milliards de dollars, montant qui devra être remboursé à l'avenir.

Nous avons déterminé qu'Infrastructure Ontario n'aurait pas dû inclure deux risques particuliers dans ses évaluations de l'optimisation des ressources. Abstraction faite de ces 2 risques, l'exécution de 18 des 74 projets par le secteur public aurait généré des économies de 350 millions de dollars comparativement au coût total évalué de leur exécution selon la DMFA.

Notre travail d'audit et notre examen des modèles de DMFA ont révélé qu'il était possible de réaliser des économies dans l'exécution des projets par le secteur public si les marchés connexes renfermaient des dispositions contraignantes de gestion des risques et offraient des incitatifs aux entrepreneurs pour achever les projets dans les délais et les budgets établis, et si le secteur public avait la volonté et la capacité de gérer les relations avec les entrepreneurs et d'appliquer au besoin ces dispositions. Les coûts totaux de ces projets seraient inférieurs à ceux du régime de DMFA, et il ne serait pas nécessaire de verser de prime de risque.

Il y a lieu qu'à la fois le secteur privé et le secteur public entreprennent les projets, mais le défi

consiste à déterminer le bon dosage pour parvenir à l'optimisation des ressources pour les contribuables ontariens. À la **section 3.05**, nous recommandons d'engager une discussion constructive sur l'équilibre approprié entre la DMFA et le financement par le secteur privé. Un élément clé de cette discussion consiste à déterminer la meilleure façon de mettre à profit l'expertise d'Infrastructure Ontario dans les modèles de DMFA pour que le secteur public porte à leur achèvement les grands projets d'infrastructure.

Le statu quo est une option, mais est-ce la bonne?

Le gouvernement est une institution complexe. Chaque jour, le secteur public fait face au défi de prendre des décisions qui sauront satisfaire les Ontariens. C'était assurément le cas, comme nous le soulignons à la **section 3.09**, des responsables du **Programme de désignation des candidats de la province** (le Programme), qui date de sept ans. Ces dernières années, ils ont eu affaire à des représentants en immigration qui ont présenté les demandes douteuses de candidats à l'immigration ainsi que par des candidats mêmes, et pourtant ils n'ont pas pris de mesure à leur endroit. À notre avis, les mesures appropriées pour protéger l'intégrité du Programme auraient consisté en la restriction ou l'interdiction pendant une période donnée des personnes ayant fourni de l'information frauduleuse et la déclaration de ces cas au gouvernement fédéral, aux homologues provinciaux exploitant leur propre programme, aux organismes réglementant les représentants en immigration ou aux organismes chargés de l'exécution de la loi, de façon à prendre rapidement des mesures le cas échéant. De telles décisions n'ont pas été prises ou exécutées en temps opportun par le Programme. Dans notre audit du Programme, nous avons conseillé au ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international d'éliminer – conjointement avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, le gouvernement fédéral et les organismes d'application de

la loi et de réglementation – les obstacles perçus à la prise de mesures opportunes pour résoudre les problèmes d'intégrité liés au Programme.

Cinq enjeux récurrents dans les audits de cette année

Le rapport renferme les constatations de 12 audits portant sur divers domaines. Malgré cette diversité, certains enjeux similaires ont été dégagés. Les résumés au **chapitre 1** qui suit nos réflexions et les rapports des audits présentés au **chapitre 3** fournissent plus de détails sur les audits que nous avons menés. Dans les sections qui suivent, je donne des exemples des enjeux similaires et récurrents.

Importance de la planification et de la révision ultérieure des plans

La planification est la clé pour atteindre des résultats probants qui répondent aux objectifs. Il me semble qu'on pourrait reformuler le vieil adage : « mieux vaut prévenir que guérir » en ces termes : « mieux vaut **planifier** que guérir ».

Initiative des compteurs intelligents

C'est particulièrement le cas de l'**Initiative des compteurs intelligents**, pour laquelle près de 2 milliards de dollars ont été dépensés jusqu'ici – soit près du double du montant projeté en 2005 pour mettre en oeuvre l'Initiative en Ontario, le premier et le plus important déploiement de compteurs intelligents au Canada. La décision d'imposer les compteurs intelligents dans la province n'était pas fondée sur une analyse de rentabilité appropriée, à l'opposé d'autres administrations au Canada et à l'étranger qui avaient réalisé pareilles études. Par conséquent, les consommateurs d'électricité de la province paient des sommes beaucoup plus élevées pour les compteurs intelligents sur leurs factures mensuelles d'électricité que celles initialement prévues.

Il est question à la **section 3.11** de l'extrême complexité et des complications associées à la mise en oeuvre de l'Initiative, où sont intervenus le ministère de l'Énergie, la Commission de l'énergie de l'Ontario, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et les 73 sociétés de distribution de l'électricité, dont Hydro One. Il convient de s'arrêter particulièrement au rôle de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Le ministre de l'Énergie avait donné instruction à la Commission d'élaborer un plan de mise en oeuvre afin d'atteindre les cibles de l'Initiative fixées par le gouvernement, malgré le fait qu'en sa qualité d'organisme de réglementation indépendant, elle a en partie comme mandat de protéger les intérêts des contribuables en ce qui concerne les tarifs. Même si le marché de l'électricité a continué d'évoluer pendant la mise en oeuvre de l'Initiative et que l'offre d'électricité a été supérieure à la demande, le Ministère n'a pas révisé le plan de mise en oeuvre initial.

Protection des sources d'eau

Notre audit de la **protection des sources d'eau** a aussi révélé que la planification constitue un enjeu clé. Quatorze ans après la tragédie de l'eau contaminée à Walkerton, l'Ontario n'a toujours pas de plans approuvés pour protéger les sources d'eau, comme l'avait recommandé la Commission d'enquête sur Walkerton. Ces plans servent à évaluer les risques existants et potentiels pour les sources d'eau et à mettre en place des politiques pour réduire ou éliminer ces risques. Au moment de notre audit, le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique n'avait pas établi d'échéancier clair pour approuver l'ensemble des plans de protection des sources d'eau. À l'avenir, le Ministère a intérêt à adopter une stratégie à long terme pour répondre aux questions de financement et de surveillance des municipalités et des offices de protection de la nature, afin de mettre en oeuvre les plans après les avoir approuvés. La stratégie à long terme doit prévoir des mises à jour opportunes des plans pour qu'ils demeurent d'actualité. Les

installations de traitement de l'eau constituent la deuxième ligne de défense contre la contamination de l'eau potable. Il est indéniable que la protection des sources d'eau est plus sûre et plus rentable que la détection et le traitement de l'eau contaminée.

Soins palliatifs

Il est temps d'adopter un cadre stratégique ainsi qu'un plan de mise en oeuvre officiel pour la prestation des soins palliatifs en Ontario. Comme mentionné dans notre audit des **soins palliatifs**, ce cadre fournirait une orientation pour concrétiser les engagements de prodiguer des soins aux patients à l'échelle de la province, afin de maximiser leur qualité de vie restante.

La prise de décisions doit tenir compte des risques pour le public

Si les gouvernements disposaient de ressources illimitées, ils entreprendraient tous les programmes envisagés. Il n'y aurait pas de déficit infrastructurel, ni de liste d'attente pour les services. Tous les travailleurs se trouveraient un emploi et toutes les inspections nécessaires auraient lieu pour assurer l'observation de la loi. De fait, même si l'argent des contribuables était dépensé à mauvais escient, cela aurait peu de conséquences. Mais il est incontestable que les ressources sont limitées et que les gouvernements doivent faire des choix judicieux au sujet des domaines à cibler et de l'utilisation des ressources disponibles. Il faut donc nécessairement tenir compte des risques dans le processus décisionnel.

Programme des candidats de l'Ontario

Puisque l'Ontario est une destination prisée par les immigrants, son initiative d'immigration, le **Programme des candidats de l'Ontario** (le Programme), doit reposer sur des contrôles et des processus efficaces pour la sélection de candidats à l'immigration qualifiés, qui procureront des

avantages économiques à la province, et leur renvoi au gouvernement fédéral aux fins d'approbation. Nous avons relevé des risques considérables que le Programme peut ne pas toujours proposer des candidats qualifiés susceptibles de présenter un avantage économique pour l'Ontario. Sept ans après sa mise en oeuvre, le Programme n'est toujours pas doté des outils nécessaires, y compris les politiques, les procédures et la formation, pour aider le personnel à prendre des décisions cohérentes et éclairées.

Programmes de prêts d'Infrastructure Ontario

Nous avons audité le **Programme de prêts d'Infrastructure Ontario** et constaté que de nombreuses améliorations avaient été apportées l'an dernier. La majorité des prêts sont octroyés aux municipalités présentant de faibles risques. Les prêts non municipaux à risque élevé que nous avons examinés étaient surveillés par Infrastructure Ontario, qui prenait des mesures appropriées auprès de quelques emprunteurs éprouvant de la difficulté à remplir les conditions de leur convention de prêt. L'un des prêts les plus à risque sur la Liste de surveillance des prêts avait été octroyé à un emprunteur qui ne faisait pas partie des 10 secteurs admissibles d'Infrastructure Ontario, mais que le gouvernement avait déclaré admissible par voie de modification réglementaire afin d'appuyer ses plans et priorités en matière de recherche et d'innovation. Cet emprunteur était une filiale du District de la découverte MaRS, un organisme sans but lucratif, qui avait obtenu un prêt de 216 millions de dollars. Le manque de transparence entourant les objectifs stratégiques et les avantages à tirer de l'octroi du prêt, malgré les importants risques financiers assumés et la garantie de prêt offerte par le ministère de la Recherche et de l'Innovation, peuvent avoir donné l'impression que le gouvernement renflouait un promoteur du secteur privé. L'emprunteur avait signé un marché avec le promoteur, et le gouvernement avait offert au promoteur d'acheter

son intérêt résiduel afin de protéger les investissements dans le Centre MaRS et son mandat en matière de recherche. Il reste à savoir si, en fin de compte, les avantages à tirer de cette opération l'emporteront sur les risques et les coûts assumés.

Commission des services financiers de l'Ontario – Surveillance réglementaire des pensions et des services financiers

La sous-capitalisation croissante des régimes de retraite à prestations déterminées constitue un sérieux problème en Ontario et pourrait poser un important risque financier à l'avenir. Les fonds dans ces régimes sont actuellement insuffisants pour verser l'intégralité de la pension aux 2,8 millions de participants, s'ils étaient liquidés dans l'immédiat. Le 31 décembre 2013, 92 % des régimes à prestations déterminées de l'Ontario étaient sous-capitalisés, comparativement à 74 % le 31 décembre 2005. Dans notre audit intitulé **Commission des services financiers de l'Ontario – Surveillance réglementaire des pensions et des services financiers**, nous avons conseillé à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) de faire un usage plus judicieux de ses pouvoirs pour surveiller les régimes de retraite et entreprendre des examens sur place. Au cours des trois derniers exercices, la CSFO a procédé à des examens sur place pour 11 % seulement des régimes sous-capitalisés inscrits à sa liste de surveillance de la solvabilité. En outre, certains aspects importants ont été omis des inspections effectuées, à savoir si les placements étaient conformes aux règles de placement du gouvernement fédéral visant les régimes de retraite. Nous avons aussi encouragé la CSFO à surveiller de près l'exposition au risque financier du Fonds de garantie des prestations de retraite, et à renforcer la surveillance des agents d'assurance vie et leur agrément, ainsi que de l'enregistrement des sociétés coopératives.

Services correctionnels communautaires pour adultes et Commission ontarienne des libérations conditionnelles

Les risques potentiels pour le public étaient une considération majeure de notre audit des **services correctionnels communautaires pour adultes et de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles**. Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels supervise les contrevenants adultes purgeant leur peine dans la communauté et leur offre des programmes de réadaptation et de traitement. Pour réduire les risques posés au public et le taux de récidive, le Ministère doit renforcer sa surveillance du travail des agents de probation et de libération conditionnelle, afin de veiller à l'observation des politiques et des procédures et de cibler les ressources de supervision disponibles ainsi que ses programmes et services de réadaptation sur les contrevenants à risque élevé. Nous avons constaté que les contrevenants à faible risque faisaient souvent l'objet d'une surveillance excessive, alors que les contrevenants à risque élevé n'étaient pas suffisamment surveillés.

Programme de garde d'enfants (garderies agréées)

Le ministère de l'Éducation est responsable de la sécurité des enfants dans les garderies agréées. Notre audit du **Programme de garde d'enfants (garderies agréées)** a révélé que le Ministère doit renforcer ces processus d'inspection et les mesures d'exécution connexes auprès des exploitants des garderies agréées, afin de réduire l'incidence des incidents graves mettant les enfants en danger. Plus de 29 000 incidents graves ont été déclarés au Ministère par les exploitants des garderies agréées entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 mai 2014. Nous avons relevé de nombreux exemples d'exploitants ayant des infractions à leur dossier, qui étaient considérés comme à risque élevé et n'étaient pas surveillés plus étroitement que les garderies bien gérées. Le Ministère doit aussi tenir des inspections

dans un processus cohérent et en temps opportun, et cibler ses ressources sur les exploitants de services de garde présentant un risque élevé pour la sécurité des enfants. De plus, parce que les vérifications des antécédents criminels ne sont pas régulièrement mises à jour et les vérifications de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables ne sont pas exigées des exploitants de garderie, les enfants dans les garderies agréées peuvent être exposés à de sérieux risques.

Services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Nous avons audité les **services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle** et constaté que 45 % des établissements pour adultes n'avaient pas été inspectés depuis au moins 2010. Lorsque des inspections avaient lieu, le personnel du ministère des Services sociaux et communautaires ne procédait pas à un suivi en temps opportun pour s'assurer que les mesures correctives avaient été prises. D'ailleurs, le Ministère n'avait pas mis en place des procédures adéquates pour vérifier l'information fournie par les organismes offrant les services en établissement qu'il finançait. Des améliorations doivent aussi être apportées à son système de déclaration des incidents graves afin d'assurer l'exactitude des données et l'utilité des mesures d'inspection, du suivi et de la prise de décisions.

Les décideurs doivent disposer d'information opportune, exacte et pertinente

L'accès à l'information opportune, exacte et pertinente est essentiel pour la prise de décisions efficaces et de mesures ciblées. Malheureusement, dans la majorité de nos audits cette année, nous avons constaté que de nombreuses décisions étaient prises en l'absence de renseignements complets et factuels. Parallèlement, nous avons vu d'importants investissements faits dans les applications

informatiques sans obtenir une information exacte, fiable et utile, alors que les coûts de développement engagés avaient défoncé les budgets établis.

Services correctionnels communautaires pour adultes et Commission ontarienne des libérations conditionnelles

Dans notre audit des **services correctionnels communautaires pour adultes et de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles**, nous avons conclu que le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels ne disposait pas d'information suffisante sur l'accessibilité et l'efficacité des programmes de réadaptation et les listes d'attente pour ces programmes. L'information requise n'était pas saisie dans le Système informatique de suivi des contrevenants du Ministère, et celui-ci n'avait pas accès à de l'information fiable et opportune sur les contrevenants ayant enfreint les conditions de leur mise en liberté ou sur la surveillance des mesures prises par les agents de probation et de libération conditionnelle pour remédier aux violations (à moins que les gestes d'un contrevenant n'aient donné lieu à un incident grave).

Soins palliatifs

Notre audit des **soins palliatifs** a révélé que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait besoin de plus d'information sur les services accessibles, leurs coûts, les besoins des patients à l'égard des services et la gamme des services qui répondraient aux besoins des patients de façon rentable. Cette information est essentielle à la mise au point d'un système intégré et coordonné pour la prestation des soins palliatifs en Ontario.

Programme de garde d'enfants (garderies agréées)

Nous avons constaté que les gestionnaires ministériels du **Programme de garde d'enfants (garderies agréées)** ne disposaient pas de l'information

nécessaire pour en assurer la surveillance adéquate. Par exemple, l'information colligée sur les plaintes, les incidents graves et l'état des permis des exploitants et des inspections faisait défaut.

Programme d'immunisation

Dans notre audit du **Programme d'immunisation** de l'Ontario, nous avons remarqué que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'avait pas accès à de l'information complète et fiable pour déterminer si le Programme et les mécanismes de prestation étaient administrés de manière rentable. Par exemple, le Ministère ne recueille pas de renseignements sur les coûts globaux de la prestation du Programme et ne peut donc s'assurer de son exécution rentable. D'ailleurs, il estime que les coûts du nouveau système informatique pour saisir les renseignements d'immunisation des personnes et évaluer les taux de prévalence de l'immunisation dans la province totaliseront plus de 160 millions de dollars (soit 85 millions de dollars de plus que prévu). Pourtant, jusqu'à ce que tous les fournisseurs de soins de santé saisissent les renseignements nécessaires au moment de la vaccination, l'information recueillie ne sera ni complète ni fiable.

Services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle

En 2011, le ministère des Services sociaux et communautaires a créé la base de données, appelée Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, afin de regrouper les renseignements sur les clients tenus par différents fournisseurs de services. Dans notre audit des **services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle**, nous avons relevé de nombreux problèmes de fiabilité des données dans ce système. De plus, le programme n'est pas assorti d'indicateurs de rendement utiles, et les renseignements sur les temps

d'attente ne font pas l'objet d'un suivi cohérent à l'échelle de la province.

Commission de l'énergie de l'Ontario – Réglementation du gaz naturel

Dans notre audit de la **Commission de l'énergie de l'Ontario – Réglementation du gaz naturel**, nous avons conseillé à celle-ci d'entreprendre une évaluation approfondie des différentes approches qu'utilisent les sociétés de gaz pour recouvrer leurs coûts, car cela comporte un effet direct sur les tarifs qu'elles facturent à leurs abonnés. La Commission doit aussi procéder à une vérification plus exhaustive de l'exactitude et de la validité des renseignements que lui fournissent les sociétés. Au cours des 10 dernières années, seulement un audit des comptes d'ajustement du coût gazier a été effectué. Nous avons remarqué que les Ontariens paient différents tarifs de gaz selon leur lieu de résidence dans la province, ce qui s'explique par les écarts dans les frais de transport, de distribution et de stockage des différentes sociétés. La facture de gaz mensuelle des clients résidentiels ordinaires, qui consomment le même volume de gaz, peut être aussi peu que 98,18 \$ ou aussi élevée que 115,15 \$, soit un écart de 17 %.

Programme de désignation des candidats de la province

Notre audit du **Programme de désignation des candidats de la province** a fait ressortir que le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international ne disposait pas d'information complète lui permettant d'évaluer les résultats du Programme, à savoir si la désignation de candidats à l'immigration en Ontario, qui n'avaient pas reçu d'offre d'emploi, avait généré des avantages économiques.

L'affectation des ressources doit tenir compte de l'égalité des services pour les Ontariens

Les résidents de l'Ontario ayant des besoins similaires à l'égard des services publics s'attendent à recevoir le même niveau de service, quelle que soit la région où ils habitent. Ils s'attendent aussi à ce que le financement accordé aux fournisseurs de service soit proportionné au niveau de service offert. Nous avons cependant constaté que cela n'était pas toujours le cas.

Soins palliatifs

Nous avons audité les **soins palliatifs** et constaté que parce que l'admissibilité aux soins palliatifs et leur accessibilité variaient dans la province, les patients admissibles dans une région pouvaient ne pas avoir accès aux mêmes services que ceux d'une autre région.

Services correctionnels communautaires pour adultes et Commission ontarienne des libérations conditionnelles

Notre audit des **services correctionnels communautaires pour adultes et de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles** a révélé que les programmes de réadaptation visant à réduire le risque de récidive chez les contrevenants n'étaient pas accessibles partout dans la province. Nous avons remarqué qu'environ 40 agents de probation et de libération conditionnelle sur 100 n'offraient pas aux contrevenants les programmes de base du Ministère, notamment de gestion de la colère et de prévention des toxicomanies. En outre, le Ministère n'avait pas établi de données sur le recours ou non aux programmes communautaires de rechange par les bureaux. En outre, le coût des programmes variait beaucoup à l'échelle de la province. Dans certaines régions, les coûts engagés étaient de 4 à 12 fois plus élevés que ceux dans d'autres régions offrant des programmes semblables.

Services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Le ministère des Services sociaux et communautaires finance les services en établissement et de soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, afin de les aider à vivre de la manière la plus autonome possible dans la collectivité. En 2013-2014, le Ministère a versé en tout 1,16 milliard de dollars à 240 organismes communautaires sans but lucratif qui exploitaient près de 2 100 foyers fournissant des services en établissement et de soutien à des personnes ayant une déficience intellectuelle. Dans notre audit des **services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle**, nous avons noté que le Ministère octroyait des fonds aux fournisseurs de services en fonction des sommes consenties au cours d'exercices précédents au lieu du niveau des soins dont avait besoin leur clientèle. Nous avons calculé le coût par lit et le coût par personne à l'échelle du réseau pour 2012-2013 et observé des écarts considérables. Par exemple, le coût par lit dans les établissements de groupe pour adultes dans la province variait de 21 400 \$ à 310 000 \$. Nous avons aussi relevé d'importantes variations dans les régions. Le Ministère n'a pu expliquer ces écarts faute de données fiables sur les services fournis pour les fonds octroyés. Nous avons aussi noté qu'il n'y avait pas de processus uniforme d'accès aux services en établissement pour les enfants ayant une déficience intellectuelle.

Formation supplémentaire pour le personnel

Dans nos audits du **Programme de désignation des candidats de la province**, du **Programme de garde d'enfants (garderies agréées)**, des **services correctionnels communautaires pour adultes** et de la **Commission ontarienne des libérations conditionnelles**, et des **services en établissement aux personnes ayant une déficience intellectuelle**, nous avons insisté sur la nécessité d'offrir

une formation au personnel des ministères et des organismes pour l'aider à s'acquitter de ses tâches de manière plus uniforme et efficace.

Suivi des audits de l'optimisation des ressources de 2012

Un aspect clé de notre travail est le suivi de la mise en oeuvre des recommandations formulées dans les rapports antérieurs. Cette année, nous avons fait le suivi de l'état d'avancement de 77 recommandations, nécessitant 170 interventions, énoncées dans les audits de l'optimisation des ressources menés en 2012. Nous avons constaté que 81 % des interventions avaient été pleinement mises en oeuvre ou qu'elles étaient en voie de l'être. L'objectif est l'application intégrale, et de nombreux intervenants ont manifesté leur intention de mener à terme les recommandations auxquelles ils donnaient suite. Les rapports de suivi sont présentés et examinés au **chapitre 4**.

Remerciements

Je tiens à remercier de leur aide et de leur coopération les nombreux intervenants des secteurs public et parapublic qui ont appuyé notre travail et nous ont permis de mener à terme nos audits cette année. Nous anticipons avec plaisir la poursuite de notre soutien à l'Assemblée législative et, par son entremise, aux citoyens de l'Ontario.

La vérificatrice générale de l'Ontario,



Bonnie Lysyk