



Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale de l'Ontario

Réflexions

Le Rapport annuel de cette année, mon septième depuis ma nomination au poste de vérificatrice générale, est déposé en quatre volumes. Le **volume 1** comprend 13 rapports d'audit de l'optimisation des ressources, ainsi que des chapitres sur notre audit des Comptes publics et de la publicité gouvernementale. Le **volume 2** contient trois chapitres sur notre travail dans le domaine de l'environnement – le premier rapport publié dans le cadre de nos responsabilités élargies énoncées dans la *Charte des droits environnementaux de 1993*. Le **volume 3** renferme quatre audits que nous avons menés sur la justice et les services correctionnels en Ontario. Notre travail de suivi des recommandations formulées précédemment par notre Bureau et par le Comité permanent des comptes publics est présenté au **volume 4**. Chaque volume contient son propre préambule de réflexions.

Bon nombre de nos rapports de cette année dans le **volume 1** portent sur des pratiques et des programmes particuliers qui ont une incidence sur la sécurité publique et le bien-être des Ontariens. Il s'agit notamment de la sécurité des patients et de l'administration des médicaments dans les hôpitaux de soins actifs, des programmes de traitement des dépendances, de la gestion de la maladie rénale chronique, de la sécurité des véhicules utilitaires et de l'application de la loi, des programmes d'inspection de la salubrité des aliments, de l'alimentation et de la nutrition dans les foyers

de soins de longue durée, de la santé et sécurité en milieu de travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Même notre audit du Bureau du coroner en chef et du Service de médecine légale de l'Ontario a trait à la sécurité et au bien-être des résidents de l'Ontario. Nos rapports des **volumes 2 et 3** portent également sur des éléments de santé et de sécurité publique.

Trois autres rapports d'optimisation des ressources dans le présent volume – Office ontarien de financement, Soutien provincial à l'industrie des courses de chevaux et Surveillance des subventions discrétionnaires de durée limitée – se rapportent plus directement à la prise de décisions financières par la province. Un rapport final sur l'optimisation des ressources est davantage axé sur la TI : Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Les sections qui suivent présentent un résumé de certaines de nos principales observations et constatations. Un élément commun de bon nombre des audits de cette année est la nécessité d'une meilleure information et d'une plus grande transparence pour appuyer les décisions et les choix. Cela s'applique aux renseignements dont les décideurs ont besoin et qui peuvent avoir une incidence sur le financement et la prestation des programmes et des services, de même qu'aux Ontariens en général, qui doivent faire des choix

lorsqu'ils ont besoin de programmes et de services des secteurs public et parapublic et lorsqu'ils les utilisent.

Services médicaux et de santé

Sécurité des patients et administration des médicaments dans les hôpitaux de soins actifs –

Les données recueillies par l'Institut canadien d'information sur la santé montrent qu'entre 2014-2015 et 2017-2018, près de 6 patients sur 100 ont subi une certaine forme de préjudice durant leur traitement dans un hôpital de soins actifs en Ontario. Bien que cela indique que la plupart des patients ne subissent pas de préjudice, nous avons constaté qu'il s'agit du deuxième taux le plus élevé de préjudice en milieu hospitalier déclaré au Canada, après celui de la Nouvelle-Écosse. D'autres incidents préjudiciables comprenaient des « événements évitables » liés à la sécurité des patients, comme l'apparition de plaies de pression profonde. Ces événements se sont produits en tout 214 fois au cours des 4 dernières années dans 6 des 13 hôpitaux que nous avons audités. Ce qui est quelque peu étonnant, c'est que les sept autres hôpitaux que nous avons visités n'ont même pas fait le suivi de ces données. Nous avons également constaté que les lois et les pratiques en vigueur en Ontario font en sorte qu'il est difficile pour les hôpitaux de répondre aux préoccupations concernant les médecins et les membres du personnel infirmier qui sont jugés incompetents et qui causent un préjudice aux patients. Il peut être difficile, coûteux et fastidieux pour les hôpitaux de congédier ces personnes, et les hôpitaux peuvent être contraints d'avertir rapidement d'autres établissements qui envisagent d'embaucher ces personnes.

Programmes de traitement des dépendances –

Selon les estimations de l'Association canadienne pour la santé mentale, environ 10 % des Ontariens consomment des substances de façon problématique et bon nombre d'entre eux pourraient bien avoir besoin de services de santé

mentale et de lutte contre les dépendances. Actuellement, le Ministère affecte des fonds à des services de traitement des dépendances sans déterminer les besoins pour chaque type de services à l'échelle de la province et sans évaluer l'efficacité des fournisseurs de ces services. Étant donné l'engagement de l'Ontario à dépenser environ 3,8 milliards de dollars sur 10 ans (de 2017-2018 à 2026-2027) pour ces services, l'affectation et l'utilisation de ces fonds doivent être examinées pour que les fonds puissent mieux répondre aux besoins des Ontariens. Il convient également d'examiner les cas inhabituels ou suspects où des opioïdes ont été dispensés, comme les opioïdes « prescrits par » des médecins et dentistes titulaires d'un permis inactif. De 2014-2015 à 2018-2019, environ 88 000 cas d'opioïdes dispensés ont été associés à environ 3 500 prescripteurs dont le permis était inactif depuis au moins 2012, y compris des prescripteurs décédés. Malgré le lancement d'une stratégie provinciale sur les opioïdes en 2017, entre août 2017 et mars 2019, les décès liés aux opioïdes ont augmenté de 70 %, les visites aux urgences liées aux opioïdes ont plus que doublé et les hospitalisations reliées aux opioïdes ont enregistré une hausse supérieure à 10 %. Les domaines émergents, comme la légalisation du cannabis et le vapotage, nécessitent une évaluation formelle pour déterminer si d'autres services de prévention et de traitement sont nécessaires.

Gestion de la maladie rénale chronique – La prévalence de la maladie rénale chronique est en hausse en Ontario, ce qui se traduit par des besoins plus nombreux en matière de dialyse et une demande croissante de greffe du rein. Notre audit a révélé la nécessité d'améliorer le processus d'aiguillage, l'harmonisation de la capacité de dialyse et les besoins régionaux, et l'allongement des temps d'attente pour une greffe de rein. En 2017-2018, environ 8 700 patients dont les résultats d'analyses en laboratoire indiquaient qu'ils bénéficieraient d'une recommandation de leur principal fournisseur de soins à un spécialiste en soins rénaux n'ont pas obtenu cette recommandation

et sont allés directement en dialyse. L'aiguillage pourrait mener à des soins multidisciplinaires qui non seulement préparent le patient à un traitement, mais peuvent aussi prévenir le besoin de traitement. En ce qui concerne l'harmonisation de la capacité et des besoins, nous avons constaté que le taux d'occupation des 94 centres de dialyse en Ontario oscillait entre 26 % et 128 %. Au cours de chacune des cinq dernières années, le temps d'attente moyen d'environ 1 200 patients pour une greffe de rein provenant d'un donneur décédé était d'environ 4 ans, ce qui était trop long pour ceux qui étaient trop malades pour une greffe ou qui sont décédés pendant l'attente.

Bureau du coroner en chef et Service de médecine légale de l'Ontario (le Bureau) – Le Bureau, qui exerce ses activités au sein du ministère du Solliciteur général, s'acquitte d'une vaste mission consistant à mener des enquêtes de grande qualité sur les décès soudains ou imprévus et qui appuie l'administration de la justice et la prévention des décès prématurés. Le Bureau ne remplit pas suffisamment sa mission en analysant les données et en assurant le suivi de la mise en oeuvre de ses recommandations. De plus, les coroners effectuent les enquêtes sur les décès avec peu de supervision, et nous avons relevé de nombreux cas où ils ont effectué des enquêtes sur d'anciens patients et facturé plus de 24 heures de services de coroner et de médecin en une journée. Le Bureau ne vérifie pas non plus si les coroners ont suivi la formation requise, il n'évalue pas leur compétence et il n'a pas de politique de suspension ou de destitution des coroners soumis à des restrictions de pratique par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. Nous avons remarqué que 16 coroners avaient mené des enquêtes sur des décès, alors que l'OMCO leur avait imposé des restrictions à l'exercice.

Services sociaux

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – Nous avons audité le POSPH pour la dernière fois en 2008-2009.

Parallèlement à l'augmentation des fonds publics affectés au POSPH (le coût annuel du programme a augmenté d'environ 75 %, passant de 3,1 milliards de dollars en 2008-2009 à environ 5,4 milliards en 2018-2019), d'autres faiblesses au chapitre de l'administration du programme ont été mises au jour, dont certaines évidentes et importantes. Compte tenu des faiblesses administratives, il semble maintenant probable que l'aide destinée uniquement aux personnes handicapées, puisse être versée à des personnes qui ne sont ni financièrement ni médicalement admissibles. Au total, 2,5 % des Ontariens participent au POSPH; il s'agit du taux le plus élevé de tous les programmes d'invalidité des provinces canadiennes.

Salubrité des aliments et nutrition

Programmes d'inspection de la salubrité des aliments – Nous avons constaté que le risque d'écllosion massive de maladies d'origine alimentaire en Ontario est probablement faible, grâce aux systèmes et procédures en place pour assurer la salubrité de l'approvisionnement alimentaire dans la province. En outre, environ 98 % des échantillons de viande analysés dans des abattoirs inspectés par la province ne contenaient pas de résidus nocifs de médicaments. Toutefois, un seul animal malade ou un restaurant malpropre peut causer des problèmes alimentaires à petite échelle causant des maladies. Chaque année, les maladies d'origine alimentaire en Ontario causent 70 décès, 6 600 hospitalisations, 41 000 visites aux urgences des hôpitaux et 137 000 visites aux cabinets de médecins. Parmi les domaines où la salubrité des aliments pourrait être améliorée, mentionnons des exigences plus rigoureuses ou plus claires concernant l'utilisation de pesticides agricoles, l'octroi de permis aux établissements de transformation du poisson et l'étiquetage des aliments, l'inspection plus rapide et uniforme par les bureaux de santé publique des dépôts d'aliments liés aux plaintes relatives aux maladies d'origine alimentaire, et la divulgation

plus transparente et uniforme des résultats des inspections des dépôts d'aliments.

Alimentation et nutrition dans les foyers de soins de longue durée – Bien que le nombre de résidents des foyers de soins de longue durée n'ait augmenté que de 2 % au cours des 10 dernières années, la fonction cognitive globale des résidents s'est dégradée, comme en témoigne, par exemple, une augmentation du nombre de personnes atteintes de démence, qui est passé de 56 % en 2009 à 64 % en 2019. Les résidents atteints de démence ont besoin de plus d'aide pour manger et boire, et nous avons constaté que le ministère des Soins de longue durée et les foyers ne disposaient pas de procédures suffisantes pour s'assurer d'offrir cette aide. Les menus des foyers ne fournissaient pas non plus une alimentation optimale aux résidents : ils contenaient jusqu'à 93 % plus de sucre que recommandé, jusqu'à 59 % plus de sodium et jusqu'à 34 % moins de fibres. Les procédures de prévention et de contrôle des infections telle la gastroentérite devaient également être améliorées; de façon significative, nous avons constaté qu'en moyenne seulement 19 % des résidents se lavaient les mains avant ou après un repas.

Sécurité au travail et sur la route

Santé et sécurité en milieu de travail – L'Ontario a enregistré le plus faible taux d'accidents avec perte de temps en milieu de travail au Canada au cours de la période de neuf ans allant de 2009 à 2017 (dernière année pour laquelle des données sont disponibles). Il a également affiché le deuxième taux de mortalité le plus faible au Canada pour les décès en milieu de travail et les maladies professionnelles, en moyenne de 2013 à 2017. Nous avons toutefois mis en garde contre la complaisance. Malgré ces résultats, en 2018, 85 décès liés au travail ont été enregistrés en Ontario, tandis que 62 000 personnes se sont absentes du travail en raison d'une blessure liée à l'emploi. En outre, 143 personnes sont mortes

d'une maladie professionnelle en 2018, le taux de personnes s'absentant du travail à la suite d'une blessure sur le lieu de travail a augmenté depuis 2016, et le nombre de blessures dans les secteurs industriel et des soins de santé a augmenté de 21 % et 29 %, respectivement, au cours des cinq dernières années. La situation concernant les maladies, les blessures et les décès en milieu de travail peut être améliorée si les pratiques de sécurités appliquées par les employeurs et les inspections générales sont resserrées dans la province. Les efforts déployés par le Ministère au chapitre de l'application de la loi n'empêchent pas de nombreux employeurs de maintenir les mêmes pratiques dangereuses. Nous avons constaté que de nombreuses entreprises ayant fait l'objet d'une inspection à au moins trois reprises au cours des six derniers exercices ont reçu des ordonnances pour des infractions répétées et des contraventions se rapportant au même type de pratiques de travail non sécuritaires. De plus, au cours des quatre dernières années et demie, des inspections générales avaient été effectuées pour seulement 23 des 550 exploitations minières, tandis qu'une seule des 39 mines souterraines avait fait l'objet d'un examen technique pour déterminer les trois principaux risques.

Sécurité des véhicules utilitaires et application de la loi – Les collisions impliquant des véhicules utilitaires présentent un risque plus élevé de blessures et de décès en raison de la taille et du poids des véhicules (ces véhicules comprennent des camions et des remorques d'un poids brut supérieur à 4 500 kilogrammes et des autobus comptant 10 passagers ou plus). Au cours de la plupart des années comprises entre 2008 et 2017, les taux de décès et de blessures impliquant des véhicules utilitaires étaient plus élevés en Ontario qu'au Canada et aux États-Unis. Nous nous inquiétons donc du fait que le nombre d'inspections routières effectuées par le ministère des Transports pour repérer les infractions et les défauts mécaniques avait diminué entre 2014 et 2018, passant de plus de 113 000 à moins de

89 000. Si le Ministère avait continué d'effectuer autant d'inspections entre 2015 et 2018 qu'en 2014, il aurait pu retirer des routes de l'Ontario jusqu'à 10 000 véhicules utilitaires ou conducteurs non sécuritaires de plus d'après les données historiques sur les inspections. Notre audit a révélé que le Ministère n'avait inspecté aucun des véhicules utilitaires de 56 % des 60 000 transporteurs de l'Ontario au cours des deux dernières années. Le Ministère n'exige pas que Service Ontario demande aux propriétaires de véhicules utilitaires de prouver que leur véhicule a réussi l'inspection pour faire renouveler leur immatriculation, de sorte qu'il ne sait pas combien de véhicules utilitaires roulent sans un certificat d'inspection à jour. Le Ministère permet également aux conducteurs commerciaux de se faire évaluer pour leur permis par leurs propres transporteurs. Entre 2014-2015 et 2018-2019, 25 % des 106 transporteurs qui testent leurs propres conducteurs se sont classés parmi les pires (tranche de 1 %) de tous les transporteurs pour les collisions avec responsabilité.

Autres services gouvernementaux

Systèmes technologiques (TI) et cybersécurité de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) – Les clients d'OLG et tous les Ontariens partagent un intérêt pour l'équité et l'intégrité des activités de jeu d'OLG et pour la sécurité de leurs renseignements personnels après leur collecte par OLG. Nous avons constaté que les systèmes et la gestion de la sécurité de l'information d'OLG, y compris les normes de cybersécurité et de chiffrement, devaient être renforcés. En novembre 2018, un pirate informatique a attaqué le système de jeu en ligne d'OLG, ce qui l'a rendu inaccessible pendant 16 heures et a nui à l'expérience client.

Soutien provincial à l'industrie des courses de chevaux – L'industrie des courses de chevaux à titre d'entreprise de jeu de hasard est en déclin en Ontario depuis la légalisation des loteries en 1969, les paris des Ontariens sur les courses

de l'Ontario ayant diminué de 44 % au cours des 10 dernières années. En 1996, la province a commencé à accorder un soutien financier à l'industrie; près de 25 ans plus tard, l'industrie est loin d'être autonome. Les 15 hippodromes de l'Ontario reçoivent actuellement des subventions annuelles de près de 120 millions de dollars, et les 11 hippodromes qui hébergent des machines à sous reçoivent 140 millions de dollars de plus par année de la part d'exploitants de casinos privés sélectionnés par OLG pour couvrir les coûts de location et autres. Un contrat de 19 ans entré en vigueur le 1^{er} avril 2019 garantira un financement supplémentaire. Pour tout le soutien financier qu'ils ont reçu et continueront de recevoir, les hippodromes manquent clairement de transparence et de responsabilité publique. Un seul hippodrome affiche ses états financiers sur son site Web, et aucun rapport public n'est publié au sujet des indicateurs de rendement clés par hippodrome, y compris les paris bruts, les commissions de paris, les bourses versées et le nombre actuel de personnes travaillant dans l'industrie.

Surveillance des subventions discrétionnaires à durée limitée – Nous avons examiné les 3,9 milliards de dollars que le gouvernement a versés à des tiers à titre de subventions discrétionnaires à durée limitée pour financer des activités qui profitent au public et contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique publique. Nous avons constaté que même si les entités qui reçoivent des subventions directement des ministères et les montants reçus sont indiqués dans les comptes publics de la province, les montants que les entités versent ensuite à des tiers ne sont pas indiqués dans ces comptes. En 2018-2019, environ 400 millions de dollars ont été versés à ces tiers. De plus, certains organismes ont reçu des subventions à la discrétion du ministre même s'ils ne répondaient pas aux critères d'évaluation du programme. Au cours des trois dernières années, ce mode d'octroi de subventions était particulièrement répandu au programme de subventions Fêtons l'Ontario du ministère des

Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture, qui a accordé un financement de près de 6 millions de dollars, à la discrétion du ministre, à 132 demandeurs qui n'avaient pas obtenu la note d'évaluation minimale exigée par le Ministère.

Office ontarien de financement (OOF) – L'OOF a été créé en 1993, après la récession de 1990, pour gérer la dette, les emprunts, les investissements et les programmes de gestion de la trésorerie de la province. La dette nette de la province est passée de 81 milliards de dollars en 1993-1994 à 338 milliards en 2018-2019. Nous avons constaté que l'OOF était efficace dans ses activités d'investissement et dans l'évaluation des risques à court terme. Toutefois, il n'analyse pas entièrement la viabilité à long terme de la dette, c'est-à-dire la capacité future de la province de rembourser la dette. Il s'est concentré sur l'année en cours et les deux prochains exercices. Le ministère des Finances ne dispose donc pas des renseignements nécessaires pour établir des objectifs à long terme de gestion de la dette. L'OOF pourrait également économiser des frais d'intérêt et d'exploitation importants pour la province en réduisant ses réserves liquides excédentaires, en recourant davantage aux adjudications de titres d'emprunt et en gérant directement les emprunts des organismes publics.

Remerciements

Je tiens à remercier les membres du Comité permanent des comptes publics représentatif de tous les partis pour leur soutien et leurs services dévoués à la population ontarienne.

J'adresse également des remerciements aux membres de mon équipe de professionnels pour l'excellent travail qu'ils ont accompli au cours de l'année et pour leur importante contribution au présent rapport annuel.

Au nom de notre Bureau, je tiens également à remercier sincèrement un membre de notre équipe de direction qui nous manquera beaucoup

– Rudolph (Rudy) Chiu, vérificateur général adjoint. Rudy a dirigé notre portefeuille de la Santé, de l'Énergie et de la Justice dans la planification, l'exécution et la présentation de nombreux audits importants au cours de cette année et des années passées. Il prendra sa retraite en décembre 2019 après avoir consacré plus de 37 ans de service public à notre Bureau et à l'Assemblée législative.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à deux nouveaux membres de notre équipe de direction : Jerry DeMarco, qui s'est joint à notre Bureau en août 2019, en assumant le rôle de vérificateur général adjoint, commissaire à l'environnement, et Richard (Rick) Kennedy, est arrivé à notre Bureau en novembre 2019 à titre de vérificateur général adjoint. Rick assumera la responsabilité du portefeuille de la Santé, de l'Énergie et de la Justice.

Je suis également reconnaissante de la façon dont notre groupe exceptionnel de conseillers principaux partage ses vastes connaissances, ses idées, son jugement et ses conseils avec nous tout au long de l'année.

De plus, je tiens à souligner la collaboration et l'aide soutenues fournies par les nombreux employés des secteurs public et parapublic pour leur aide et leur coopération dans le cadre de l'exécution des audits de cette année, et la participation des divers experts qui ont partagé leurs connaissances et leurs conseils avec nous. Nous remercions également les cabinets comptables externes qui nous ont fourni de l'aide au cours de la dernière année et avec lesquels nous avons établi des relations que nous avons à cœur.

L'équipe que je dirige et moi-même anticipons avec plaisir la poursuite de notre soutien à l'Assemblée législative et, par son entremise, aux citoyens de l'Ontario.

Cordialement,



Bonnie Lysyk, MBA, FCA, FCPA

Notre équipe

Il faut compter sur le labeur acharné d'un grand nombre de personnes pour venir à bout de la somme de travail de recherche, d'audit, de rédaction et de soutien administratif qu'exige la préparation d'un rapport annuel de cette portée et de cette teneur. Voici une liste des membres du personnel de notre Bureau qui ont pris part à la production du rapport :

Adebanjo Wuraola	Dufour, Jesse	Man, Julia	Sobrepena, Rikka
Amerski, Bartosz	Ehsas, Qais	Mani, Karthick	Spivak, Ronen
Balachandra, Paranika	Exaltacion, Katrina	Martino, Mary	Stavropoulos, Nick
Balakrishnan, Arujunan	Fitzmaurice, Thomas	Marume, Kundai	Stonell, Alice
Balakrishnan, Nikkatan	Fletcher, Kandy	Mathew, Paul	Su, Michael
Batty, Kathryn	Fung, Montana	May, Kristy	Szablowski, Victoria
Bell, Laura	Ganatra, Neil	Merklinger, Bradley	Tam, Alberta
Benaroya, Anne	Gatto, Alicia	Munroe, Roger	Tan, Jade
Blair, Jeremy	Gibbons, Morghain	Muradzada, Zahid	Tang, Andrew
Boshnakis, George	Gill, Rashmeet	Ng, Wendy	Tepelenas, Ellen
Bove, Tino	Gosse, Scott	Nguyen, Lisa	Thomas, Zachary
Budihardjo, Audelyn	Gotsis, Vanna	Palardy, Nancy	Tilner, Rachel
Bychkova, Karina	Green, Mariana	Park, Sylvia	Tsikritsis, Emanuel
Cao, Jimmy	Grkovic, Jelena	Parmar, Gurinder	Tso, Cynthia
Carello, Teresa	Gupta, Nandan	Patel, Mamta	Ulisse, Dora
Carto, Shannon	Gurgul, Emilia	Pedias, Christine	Vanderheyden, Adam
Catarino, David	Herberg, Naomi	Pellerin, Louise	Volodina, Alla
Chadha, Kartik	Hill, Peggy	Randoja, Tiina	Wanchuk, Brian
Chagani, Gus	Juseviciene, Vilma	Rao, Jayashree	Wang, Jing
Chan, Ariane	Kassel, Michelle	Reuben, Adam	Whitton, Felix
Chan, Jerome	Kazemi, Shahir	Rogers, Fraser	Wilkinson, Christopher
Chan, Larry	Khan, Afreen	Sage, Larissa	Wisco, Archibald
Chan, Sandy	Klein, Susan	Sardar, Danyal	Wong, Jessica
Chatzidimos, Tom	Krishnamurthy, Chris	Schulz, Tyler	Wong, Nancy
Cheung, Brandon	Lehman-Allison, Ann	Sciortino, Margaret	Wu, Christine
Chiu, Rudolph	Leung, Benjamin	Segota, Romeo	Xu, Shawn
Cleary, Julian	Lew, Taylor	Shah, Parth	Yarmolinsky, Michael
Cumbo, Wendy	Liu, Tony	Shaikh, Sumayya	Yip, Gigi
Dasan, Sean	Lozinsky, Arie	Sharma, Mahima	Yoon, Esther
DeMarco, Jerry V.	Lu, Jane	Shaw, Carolyn	Yosipovich, Rebecca
DeSouza, Marcia	Luk, Jason	Sidhu, Pasha	Young, Denise
Dimitrov, Dimitar	MacDonald, Cindy	Sin, Vivian	Yunker, Geoff
Ditta, Sara	MacKay, Emily	Sisopha, Jennifer	Zhang, Catherine
Du, Daniel	Malik, Mohak		