

---

## CHAPITRE QUATRE

# Suivi des recommandations du Rapport annuel 1996

---

## 4.00

---

Depuis 1993, nous avons l'habitude de recommander aux ministères et aux organismes des mesures correctrices précises, puis de vérifier deux ans après la parution des recommandations dans le *Rapport annuel* les suites qu'ils y ont données. Le présent chapitre décrit brièvement les vérifications dont fait état le chapitre du *Rapport annuel 1996* sur l'optimisation des ressources et précise l'état actuel des interventions motivées par nos recommandations. Nous sommes heureux d'annoncer que, dans bien des cas, nos recommandations ont été mises en oeuvre soit intégralement soit en grande partie. À noter toutefois que dans plusieurs cas, les progrès se font attendre ou la mise en oeuvre se poursuit. Si les recommandations sont restées lettres mortes ou si leur mise en oeuvre se poursuit, nous faisons le point sommairement sur les mesures prises par les ministères intéressés.

## Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales : Division de l'agriculture – 3.01

### APERÇU

La Division de l'agriculture du ministère a pour fonctions de favoriser la compétitivité du secteur agricole, d'aider à protéger l'environnement et de soutenir le développement communautaire rural. Elle accomplit ces fonctions grâce à un réseau de bureaux régionaux qui assurent le transfert de l'information et de la technologie aux collectivités rurales et agricoles.

En 1996, nous avons vérifié si la gestion des ressources respectait les principes d'économie et d'efficacité. Nous avons également vérifié si le ministère avait adopté des procédures satisfaisantes pour mesurer l'efficacité de la prestation des services et en rendre compte.

---

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a pris des mesures relativement à toutes nos recommandations de 1996 et a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- emplacement des bureaux régionaux;
- effectifs des bureaux régionaux;
- structure de la Division;
- recouvrement des coûts;
- planification des services régionaux;
- mesure et compte rendu de la performance.

# Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales : Programme de l'éducation, de la recherche et des laboratoires – 3.02

## APERÇU

Le Programme de l'éducation, de la recherche et des laboratoires du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales fournit un soutien permanent à l'industrie agro-alimentaire par l'entremise des deux laboratoires du ministère, des trois collèges de technologie agricole qu'il exploite directement et d'une entente contractuelle avec l'Université de Guelph en vertu de laquelle l'université fait de la recherche agricole, offre des programmes de diplôme en agriculture et subventionne l'Ontario Veterinary College.

Notre vérification de 1996 a évalué si la gestion des ressources du programme respectait les principes d'économie et d'efficience et si le ministère avait adopté des procédures satisfaisantes pour mesurer l'efficacité du programme et en rendre compte.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

En avril 1997, le ministère a élargi le partenariat établi avec l'Université de Guelph en lui cédant ses trois collèges et ses deux laboratoires. L'élargissement du partenariat s'est également traduit par la fusion de la plupart des programmes de recherche du ministère avec les capacités de recherche de l'université. Le nouvel accord vise à regrouper et à rationaliser les opérations, à plafonner les coûts assumés par la province et à accroître les recettes potentielles.

Dans le contexte de ce partenariat élargi avec l'Université de Guelph, le ministère a pris des mesures importantes relativement à toutes nos recommandations de 1996 et a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants : collèges

---

d'agriculture, formation clinique, surveillance de la recherche, élaboration de projets, financement de la recherche et recettes des laboratoires.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

## *PROPOSITIONS DE PROJET*

### **Recommandation**

*Afin de faire en sorte que toutes les recherches soient justifiées sur le plan financier, le ministère devrait réviser les exigences relatives aux propositions de recherche de manière à inclure une analyse coûts-avantages de la recherche et un résumé de la façon dont les résultats pourraient être mis en oeuvre si la recherche donnait de bons résultats.*

**4.00**

---

### **État actuel**

Le ministère a fait l'acquisition d'un programme d'analyse informatisée qui servira à évaluer les projets de recherche pour en déterminer, entre autres, la rentabilité. Toutefois, le logiciel n'a pas répondu aux attentes, et le ministère continue d'en évaluer les capacités. Lors de la soumission d'un projet, les chercheurs sont maintenant tenus d'énoncer, sous forme narrative, les avantages prévus, d'indiquer les étapes cruciales du projet et de fournir les plans relatifs au transfert de la technologie.

## **Ministère des Services sociaux et communautaires : Dépenses d'immobilisations – 3.03**

### **APERÇU**

Les dépenses d'immobilisations du ministère des Services sociaux et communautaires consistent principalement en subventions d'immobilisations à des municipalités et des organismes bénéficiant de paiements de transfert pour la rénovation et la construction d'installations utilisées pour la prestation des programmes du ministère. En général, les fonds fournis par le ministère représentent de 80 à 100 pour 100 du coût total d'un projet. Pour l'exercice 1995-1996, les dépenses d'immobilisations s'élevaient à 16,2 millions de dollars; elles ont augmenté légèrement à 20 millions de dollars pour l'exercice 1997-1998.

Notre vérification de 1996 visait à déterminer si les procédures adoptées par le ministère pour administrer les subventions d'immobilisations étaient satisfaisantes pour assurer que l'on finançait uniquement les projets nécessaires conformément aux priorités établies, et que l'on établissait la pertinence des montants accordés.

Nous avons constaté que la documentation des projets ne permettait pas de déterminer si les projets financés étaient nécessaires. Les propositions de projet n'indiquaient pas ou n'évaluaient pas les solutions de rechange qui auraient pu répondre aux besoins des programmes de façon plus économique. En outre, des améliorations s'imposaient pour faire en sorte que les projets moins prioritaires d'un secteur ne soient pas financés avant les

---

projets ayant une plus grande priorité dans un autre secteur; que les organismes ne financent pas des projets d'immobilisations à l'aide de fonds de fonctionnement excédentaires ou supplémentaires du ministère, contournant ainsi le processus de planification et d'établissement des priorités pour les dépenses d'immobilisations; que l'approbation des subventions se fonde sur des estimations raisonnables des coûts; et que le caractère raisonnable des coûts réels soit établi.

Le 1<sup>er</sup> avril 1998, l'administration des dépenses d'immobilisations assumée jusqu'à ce moment par le bureau central du ministère a été confiée aux 12 bureaux régionaux du ministère. Toutefois, la responsabilité de la communication des priorités du gouvernement et du ministère en matière de dépenses d'immobilisations et celle du regroupement des projets d'immobilisations soumis par les bureaux régionaux aux fins d'examen, d'approbation et d'intégration dans le budget des dépenses du ministère continuent de relever du bureau central.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a pris certaines mesures relativement à toutes nos recommandations de 1996 et a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- examen et approbation des projets
- financement selon les priorités établies
- paiements relatifs aux projets
- ententes juridiques.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

### ***APPROBATION DU FINANCEMENT***

#### **Recommandation**

*Afin de faire en sorte et de prouver que le financement approuvé est raisonnable, le ministère devrait :*

- *obtenir des estimations de coûts détaillées pour chaque projet et les verser au dossier;*
- *justifier par des documents qu'il a évalué la nécessité et le caractère raisonnable des coûts estimatifs à engager.*

#### **État actuel**

Le ministère a élaboré en mai 1997 des lignes directrices pour les dépenses d'immobilisations qui précisent qu'il faut obtenir ou préparer des estimations de coûts détaillées pour chaque projet. Ces estimations doivent faire partie d'une analyse de rentabilisation détaillée, effectuée avant que la proposition soit soumise à l'étude aux fins d'approbation.

En janvier 1998, la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes du ministère a examiné un échantillon des analyses de rentabilisation et constaté que 25 pour 100 seulement des analyses de l'échantillon contenaient les estimations de coûts détaillées exigées.

---

# Ministère des Services sociaux et communautaires : Programme de prestations familiales – 3.04

## APERÇU

**4.00**

---

Le Programme de prestations familiales du ministère des Services sociaux et communautaires fournit une aide financière de longue durée aux personnes qui sont dans le besoin et qui sont considérées inaptes au travail de façon permanente en raison d'un handicap physique ou mental, ou qui, en tant que parents, sont seul soutien de famille. Le programme est administré par le ministère en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la *Loi sur les prestations familiales* et le règlement y afférent. Les dépenses du programme pour l'exercice 1995-1996 s'élevaient à quelque 3,4 milliards de dollars.

Notre vérification de 1996 visait à évaluer si le ministère avait établi des procédures administratives satisfaisantes pour faire en sorte que les exigences de la loi, et les politiques et procédures du programme soient respectées et que la prestation du programme respecte les principes d'économie et d'efficacité.

Nous avons constaté que le ministère devait renforcer considérablement ses procédures administratives pour faire en sorte que les exigences de la loi et les politiques et procédures du programme soient respectées. Nous avons également constaté qu'il était nécessaire d'améliorer la conformité aux procédures alors en vigueur pour faire en sorte que la prestation du programme respecte les principes d'économie et d'efficacité. Nous avons donc fait un certain nombre de recommandations à cet effet.

Depuis notre vérification de 1996, le ministère a remplacé le Programme de prestations familiales et celui de l'aide générale par le programme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Pour faciliter la conversion, le ministère a mis sur pied le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, dont le principal objectif est de mettre au point de nouveaux processus et de nouvelles technologies pour faciliter le passage au programme Ontario au travail et au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. La mise en oeuvre du Projet de remaniement des activités est prévue pour l'exercice 2000-2001 et celui-ci répondra à de nombreuses préoccupations soulevées dans notre rapport de 1996.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Au moment de notre suivi au début de 1998, le ministère avait pris certaines mesures relativement à toutes nos recommandations de 1996 et avait mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- réparations domiciliaires;
- subrogation de réclamations non réglées.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations sont énumérées ci-dessous.

---

Nous avons remarqué que le Comité permanent des comptes publics avait examiné les observations que nous avons faites lors de notre vérification de 1996 du Programme de prestations familiales et qu'il avait fait deux recommandations supplémentaires. Nous décrivons l'état de ces recommandations dans les sections appropriées ci-dessous.

## VÉRIFICATION ÉLARGIE

### Recommandation

*Afin de s'assurer que seules les personnes admissibles reçoivent une aide et que cette aide est d'un montant approprié, le ministère devrait établir des procédures adéquates pour faire en sorte que tous les bureaux locaux effectuent la vérification élargie de chaque dossier, comme l'exige la politique du ministère.*

### État actuel

Les superviseurs du maintien du revenu ont reçu de la formation sur les normes actuelles en matière de dossiers, notamment sur les exigences relatives aux examens sélectifs des dossiers et à leur surveillance. Dans le cadre du nouveau Projet de remaniement des activités, le ministère a mis à l'essai un nouveau processus d'évaluation de l'admissibilité baptisé Processus de vérification uniformisé (PVU), dont l'objectif est de rationaliser le processus d'examen actuel des dossiers en remplaçant la vérification élargie et d'autres processus par un examen intégré des dossiers. La mise en oeuvre du nouveau processus à l'échelle de la province sera terminée à l'automne 1998.

## QUESTIONNAIRES ENVOYÉS PAR LA POSTE

### Recommandation

*Afin de s'assurer que des montants appropriés sont versés à des bénéficiaires admissibles, le ministère devrait vérifier si ses bureaux locaux se conforment à ses exigences en :*

- *demandant aux bénéficiaires de prestations familiales de remplir et de lui renvoyer tous les deux ans un questionnaire pour mettre à jour leurs dossiers;*
- *examinant et évaluant les renseignements fournis dans ces questionnaires afin de confirmer l'admissibilité de chaque bénéficiaire ainsi que le caractère approprié de l'aide reçue.*

### État actuel

En vertu du nouveau processus de vérification intégrée du ministère, les superviseurs du maintien du revenu sont tenus d'effectuer des examens sélectifs des dossiers pour s'assurer que les dossiers contiennent les renseignements nécessaires et que des mesures ont été prises à cet effet.

Le nouveau processus exige également de rencontrer les bénéficiaires en tête à tête tous les ans. Une fois que le processus aura été mis en oeuvre dans toute la province, il ne sera plus nécessaire d'envoyer des questionnaires par la poste.

---

## DOCUMENTS DANS LES DOSSIERS

### Recommandation

*Afin que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent les prestations familiales et que les montants soient appropriés, le ministère devrait s'assurer que tous les dossiers des bénéficiaires contiennent les renseignements nécessaires pour établir l'admissibilité et les montants appropriés à verser.*

*De plus, afin de réduire les dépenses du programme, le ministère devrait s'assurer que tous les bénéficiaires admissibles à la pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada la demandent.*

### État actuel

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le processus de vérification intégrée remplacera la vérification élargie dans toute la province. Le nouveau processus vise à assurer le respect des normes provinciales concernant les documents que doit renfermer chaque dossier pour établir l'admissibilité et les montants appropriés à verser.

Une partie du processus consiste à vérifier les sources de revenu actuelles et éventuelles des bénéficiaires, notamment les montants reçus du Régime de pensions du Canada.

Par ailleurs, le ministère ne ménage pas les efforts pour automatiser la vérification des documents en dossier. Le ministère a signé des ententes d'échange de renseignements avec plusieurs gouvernements et organismes dans le but d'automatiser et de faciliter la vérification.

## NOTES DE RAPPEL

### Recommandation

*Afin de s'assurer que les renseignements nécessaires qui manquent dans les dossiers des bénéficiaires font l'objet d'un suivi rapide, le ministère devrait rappeler à ses employés qu'ils doivent :*

- *préparer des notes de rappel dans tous les cas où il manque des renseignements requis;*
- *assurer promptement le suivi des notes de rappel.*

### État actuel

Le processus de vérification intégrée impose aux superviseurs du maintien du revenu l'obligation d'effectuer des examens sélectifs des dossiers pour s'assurer que ceux-ci renferment tous les renseignements nécessaires et que des mesures ont été prises à cet effet.

Un examen interne d'un échantillon de dossiers effectué en janvier 1998 dans trois emplacements où le nouveau processus a été mis à l'essai a révélé l'existence de dossiers incomplets. Cependant, un grand nombre de ces dossiers ne portaient aucune marque précise indiquant qu'il fallait envoyer une note de rappel. Par ailleurs, certains dossiers portaient une telle indication, mais elle n'avait été insérée que trois à six mois après la fin du processus de vérification intégrée.

Le ministère nous a laissé savoir qu'il continuait d'améliorer son système automatisé, ce qui accélérera le processus d'envoi des notes de rappel.

---

## EXAMEN DES DOSSIERS

### Recommandation

*Afin de déterminer si les agents de cas s'acquittent de leurs fonctions d'une façon satisfaisante et conservent des documents appropriés et à jour, le ministère devrait s'assurer que les superviseurs du maintien du revenu examinent un échantillon représentatif de dossiers de bénéficiaires pour chaque agent de cas et rendent compte de ces examens d'une façon adéquate et uniforme.*

### État actuel

Le ministère a instauré récemment un programme de formation qui énonce le rendement attendu des superviseurs du maintien du revenu. Une partie porte sur les examens des dossiers et souligne que le but de ces examens est de s'assurer que les agents de cas prennent des décisions pertinentes et conformes à la loi et que les dossiers renferment les documents à l'appui de leurs décisions. En février 1998, tous les superviseurs du maintien du revenu avaient reçu la formation pertinente. Toutefois, d'après les résultats d'un examen interne mené dans trois emplacements pilotes, rien n'indiquait dans deux de ces emplacements que le personnel cadre assurait le suivi de l'examen des dossiers.

## PARTAGE DE L'INFORMATION

### Recommandation

*Le ministère devrait conclure et mettre en oeuvre dans les plus brefs délais des ententes relatives au partage de l'information avec d'autres fournisseurs de prestations et d'autres provinces.*

Par ailleurs, le Comité permanent des comptes publics a souligné les efforts déployés par le ministère dans ce domaine et l'a pressé de continuer à accorder une priorité élevée à ces ententes.

### État actuel

Le ministère a signé des ententes relatives à l'échange de renseignements avec le gouvernement provincial du Manitoba, de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse et de l'Alberta, avec le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, le ministère des Transports de l'Ontario, et avec Citoyenneté et Immigration Canada et Développement des ressources humaines Canada (pour l'assurance-emploi). Le ministère négocie présentement de telles ententes avec la Colombie-Britannique, l'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick, Revenu Canada et le Régime de pensions du Canada.

## PENSIONS ALIMENTAIRES

### Recommandation

*Afin de promouvoir la conformité à son exigence voulant que les parents seul soutien de famille cherchent activement à obtenir une pension alimentaire, le ministère devrait s'assurer que les agents de cas :*

- *indiquent clairement les facteurs qu'ils ont pris en considération et vérifiés pour prendre la décision de dispenser un bénéficiaire de l'obligation de chercher à obtenir une pension alimentaire;*
- *revoient périodiquement ces dispenses.*

---

## État actuel

Le ministère a fourni de la formation à divers membres du personnel sur les aspects juridiques des prestations familiales, notamment sur la documentation appropriée des dispenses. La formation de base des superviseurs du maintien du revenu porte également sur les exigences relatives aux documents à verser aux dossiers dans ce domaine, notamment des références précises à l'appui des dispenses et des révisions.

Pour l'exercice 1997-1998, les bureaux régionaux devaient soumettre au directeur de la Direction des programmes d'aide sociale des rapports portant sur des questions comme la conformité aux lignes directrices relatives à la justification des dispenses et les exigences en matière de documentation. On nous a laissé savoir que tous les bureaux régionaux, en juillet 1998, avaient soumis les rapports exigés. Un rapport sommaire sera publié d'ici l'automne 1998.

## PAIEMENTS EN TROP

### Recommandation

*Le ministère devrait accroître ses efforts pour recouvrer les paiements en trop en s'assurant que :*

- *les agents de cas expliquent clairement dans le dossier du bénéficiaire les motifs du paiement en trop et le calcul du montant;*
- *les paiements en trop pour lesquels aucun calendrier de remboursement n'a été convenu ou pour lesquels un paiement est en souffrance depuis plus de 60 jours sont transférés promptement au Service central de recouvrement.*

## État actuel

Le ministère a élaboré une directive récemment sur les paiements en trop pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 1998. Selon cette directive, les paiements en trop doivent être calculés de façon exacte, être intégralement documentés et être inscrits aux dossiers.

Au cours du processus d'examen des budgets des dépenses de 1996-1997, le ministère a déclaré qu'il privatiserait le recouvrement des paiements en trop dans le cas des anciens bénéficiaires concernés du Programme de prestations familiales. Toutefois, la demande de propositions du ministère relative au recouvrement des paiements en trop était suspendue dans l'attente des décisions concernant la question des «efforts raisonnables». On ne connaît pas la date de publication de la demande de propositions pour l'instant.

## PRÉVENTION ET DÉTECTION DES FRAUDES

### Recommandation

*Le ministère devrait adopter une approche plus proactive pour identifier les cas qui présentent des risques élevés de fraudes et devrait faire enquête sur ces cas avant que des soupçons précis ne soient signalés.*

## État actuel

Le ministère a signé d'autres ententes en matière d'échange de renseignements pour faciliter la vérification des renseignements fournis par les bénéficiaires. Par ailleurs, le

---

projet pilote du ministère sur le processus de vérification intégrée prévoit des indicateurs de risque élevé que le ministère s'emploie présentement à peaufiner pour qu'ils soient davantage en mesure de détecter les cas pouvant exiger des examens plus fréquents et les cas posant des risques plus élevés de fraudes et d'inexactitudes. Le ministère prévoit également de continuer à assurer le suivi des cas possibles de fraude signalés à l'aide de sa ligne téléphonique spéciale. Le ministère nous a laissé savoir qu'il avait offert de la formation sur les techniques d'enquête et de documentation aux agents d'évaluation de l'admissibilité en 1997-1998.

## **DOTATION EN PERSONNEL**

### **Recommandation**

*Compte tenu des nouvelles exigences relatives au programme, le ministère devrait établir et respecter des normes raisonnables concernant le nombre de cas afin de permettre aux agents de cas de faire leur travail d'une façon plus satisfaisante.*

Le Comité des comptes publics a pour sa part déclaré ce qui suit :

*Le Comité a constaté que le ministère ne s'était pas du tout empressé de répondre à ses demandes de renseignements sur la dotation en personnel et sur la gestion de la charge de travail.*

*Le Comité sait que les modifications aux politiques et les changements technologiques ont causé des problèmes au ministère. Toutefois, celui-ci devrait fournir au Comité d'ici septembre 1998 un compte rendu intégral sur le nouveau système d'aide sociale expliquant en quoi il répondra aux recommandations du Vérificateur provincial relatives au Programme de prestations familiales. Il ne faudrait pas que les sujets de préoccupation actuels fassent encore l'objet d'un autre rapport.*

### **État actuel**

Le ministère a laissé entendre que, dans la conjoncture économique actuelle, il n'envisage pas d'augmenter considérablement le personnel; toutefois, il étudie divers modèles de prestation des services et les avantages à tirer de la technologie dans le cadre de son Projet de remaniement des activités. L'amélioration de l'efficacité au moyen de processus administratifs refondus appuyés par la technologie est l'un des objectifs de ce projet.

## **MESURE DE LA PERFORMANCE**

Bien que nous n'ayons fait aucune recommandation précise dans notre rapport de vérification de 1996 au sujet de la surveillance et de l'évaluation globales de la prestation des programmes, nous avons effectué un suivi des efforts déployés par le ministère pour mettre au point des indicateurs de surveillance et d'évaluation des programmes.

Le ministère s'emploie présentement à mettre à jour le guide de ressources en matière de surveillance de l'aide sociale (*Social Assistance Monitoring Resource Guide*) pour tenir compte des modifications résultant de la proclamation de la nouvelle loi. Le ministère a également rédigé une ébauche de manuel sur la surveillance globale et l'élaboration des politiques et programmes (*Full Circle Monitoring and Policy and Program Development*), qui présente une méthode de surveillance par étapes, comprenant l'élaboration

---

d'indicateurs des résultats. Le manuel sera intégré au guide de ressources en matière de surveillance de l'aide sociale, d'après ce qu'on nous a dit.

Dans le cadre du processus de planification et de responsabilisation, le ministère a défini six mesures de performance reliées aux programmes d'aide sociale. Ces mesures énoncent les objectifs précis à réaliser, les aspects qui seront mesurés, les cibles ou normes à atteindre et les engagements pour l'exercice 1998-1999.

## 4.00

---

# Ministère des Services sociaux et communautaires : Services de soutien – 3.05

## APERÇU

Le Programme de services de soutien du ministère des Services sociaux et communautaires verse, en vertu de la *Loi sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement* et de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, des paiements de transfert à environ 350 organismes communautaires à but non lucratif. Ces organismes fournissent divers services aux adultes et aux enfants atteints d'un handicap de développement, tels que l'initiation à la vie quotidienne, des programmes d'assistance à la vie autonome ainsi que des programmes sociaux et récréatifs.

Notre vérification de 1996 visait à déterminer si les procédures du ministère permettaient d'assurer que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et contrôlés de façon satisfaisante et que la qualité des services fournis faisait l'objet d'un suivi et d'une évaluation.

Nous avons constaté que les procédures administratives du ministère ne permettaient pas d'assurer que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables ou que les services achetés faisaient l'objet d'un suivi pour assurer que les fonds du ministère étaient utilisés de façon judicieuse.

Par ailleurs, de meilleures procédures s'imposaient pour faire en sorte que des normes professionnelles soient élaborées, puis surveillées et évaluées quant au niveau et à la qualité des services offerts.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie la recommandation portant sur le point suivant :

- diminutions annuelles du financement en pourcentage.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations sont décrites ci-dessous.

Le Comité permanent des comptes publics a examiné notre rapport de vérification de 1996 et fait une recommandation supplémentaire. Nous décrivons l'état de cette recommandation dans la section appropriée ci-dessous.

---

## DEMANDES DE BUDGET

### Recommandation

*Afin de faciliter la prise des décisions relatives au financement et de faire en sorte que les dépenses réelles soient appropriées, le ministère devrait s'assurer que tous les organismes incluent des renseignements suffisamment détaillés et exacts dans leurs demandes de budget et les soumettent dans les délais fixés.*

### État actuel

Le ministère a conçu une trousse de demande de budget détaillée qui fournit par programme une analyse des coûts, une analyse des recettes ainsi que des données pertinentes sur les services offerts.

Toutefois, dans quatre bureaux de secteur soumis à un examen de la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes, environ 25 pour 100 des demandes de budget pour 1997-1998 n'étaient pas encore prêtes en date du 31 octobre 1997.

## COMPARAISON DES COÛTS DES PROGRAMMES

### Recommandation

*Afin de faire en sorte que le financement des programmes soit raisonnable et uniforme, le ministère devrait analyser et comparer les coûts de programmes similaires dans la province. Les écarts significatifs au niveau des coûts devraient être expliqués et justifiés.*

### État actuel

Le ministère mettra au point un outil d'évaluation des niveaux de soutien afin d'établir des fourchettes de financement et des points de référence provinciaux pour les particuliers qui participent aux programmes d'hébergement. Le ministère devra également s'attacher à établir des niveaux de financement raisonnables et uniformes pour les programmes hors hébergement.

Au cours de l'exercice 1997-1998, le ministère a commencé à affecter des fonds aux bureaux de secteur d'après une méthode de calcul révisée du financement, qui tient compte du nombre d'habitants dans un secteur et qui prévoit un ajustement pour favoriser une distribution plus équitable des ressources à l'échelle de la province.

## CATÉGORIES DE FINANCEMENT

### Recommandation

*Afin d'assurer un traitement équitable et la conformité aux lois, tous les foyers de groupe pour les personnes ayant un handicap de développement devraient être financés en vertu de la même loi.*

### État actuel

Le ministère nous a déclaré que la *Loi sur les foyers pour déficients mentaux* ne convient pas du tout dans le cas du financement et de la supervision des services aux personnes atteintes d'un handicap de développement. Par conséquent, le ministère prévoit d'instaurer une politique provinciale en matière d'hébergement et de soutien, de mettre au point un

---

outil d'évaluation des niveaux de soutien, d'élaborer des normes provinciales pour l'hébergement de groupes et de particuliers et d'établir des ententes en matière de soutien individuel.

Entre-temps, les foyers de groupe pour les personnes atteintes d'un handicap de développement continuent d'être financés en vertu de la *Loi sur les foyers pour déficients mentaux* et de la *Loi sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement*.

## **RAPPROCHEMENT ANNUEL DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES (RADRP)**

# **4.00**

---

### **Recommandation**

*Afin d'améliorer l'efficacité du processus de rapprochement des dépenses à l'appui des décisions relatives au financement :*

- *les renseignements fournis par les organismes devraient être suffisamment détaillés pour permettre le rapprochement des dépenses et des budgets approuvés du programme avec les états financiers approuvés;*
- *les rapprochements devraient être examinés et approuvés, et les excédents recouvrables, le cas échéant, devraient être promptement recouverts par le ministère.*

Le Comité permanent des comptes publics a pour sa part fait la recommandation suivante :

*Le ministère doit prendre les mesures nécessaires pour mettre en oeuvre des procédures administratives et de vérification, appuyées par du personnel compétent, pour assurer la responsabilisation financière. En ce qui concerne le RADRP, lorsqu'il est question de recouvrer un excédent, le ministère doit entamer les procédures nécessaires au plus tard trois mois après la fin de l'exercice et les mener à bien dans un délai de six mois après la fin de l'exercice.*

### **État actuel**

Dans ses lignes directrices relatives au Rapprochement annuel des dépenses visant les programmes pour 1998-1999, le ministère précise ses attentes à l'égard des organismes au sujet des renseignements à inclure dans les états financiers vérifiés et de la base de leur préparation. L'observation de ces lignes directrices permettra au ministère d'effectuer le rapprochement des dépenses et des budgets approuvés des programmes avec les états financiers vérifiés.

En janvier 1998, la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes du ministère a examiné l'état du processus de recouvrement des excédents dans trois bureaux de secteur. La Direction a constaté l'existence d'excédents de l'ordre de 700 000 \$ et de 1,6 million de dollars remontant aux exercices 1995-1996 et 1996-1997 respectivement. Le processus visant à repérer et à recouvrer les excédents n'est donc pas encore au point.

---

## CADRE DE RESPONSABILITÉ

### Recommandation

*Le ministère devrait :*

- *renforcer la mise en oeuvre de la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilité des paiements de transfert afin de tenir les organismes bénéficiant de paiements de transfert responsables de leur gestion;*
- *réexaminer la structure de l'autorité sur les organismes en vue de préciser les rôles des conseils d'administration et leur responsabilité à l'égard de l'utilisation judicieuse des fonds.*

### État actuel

Le ministère prévoit de régler la question de la responsabilité en instaurant un processus d'ententes en matière de soutien individuel qui sera mis en oeuvre au cours des trois prochaines années. Le personnel concerné reçoit présentement de la formation à ce sujet.

Le ministère envisage également d'adopter une politique de gestion supplémentaire qui se conforme au projet de directive du Conseil de gestion du gouvernement sur la responsabilisation en matière de demandes de transfert et au projet de loi sur l'obligation de rendre compte dans le secteur public.

## PLACEMENT DE PARTICULIERS DANS LES PROGRAMMES

### Recommandation

*Afin de faire en sorte que les personnes reçoivent des services économiques, le ministère devrait :*

- *définir des niveaux appropriés pour les services offerts aux personnes;*
- *établir des critères pour les admissions dans les programmes et les surveiller.*

### État actuel

L'élaboration de la politique provinciale sur l'hébergement et sur les niveaux de soutien sera terminée d'ici novembre 1998. Les normes pertinentes seront publiées d'ici décembre 1998. Lorsqu'il sera mis au point, l'outil d'évaluation des niveaux de soutien permettra également de définir les niveaux de service appropriés pour les personnes placées dans les programmes d'hébergement.

Les autres organismes élaboreront leurs propres politiques de placement dans les programmes, et celles-ci feront l'objet d'un suivi par le ministère au moyen des rapports provisoires annuels préparés par les organismes. Ces rapports seront publiés d'ici juillet 1998.

## QUALITÉ DU SERVICE

### Recommandation

*Afin de s'assurer que les fonds sont dépensés d'une façon judicieuse, le ministère devrait :*

- *établir des normes de service acceptables et des critères pour évaluer la qualité des services;*
- *évaluer périodiquement la qualité des services fournis.*

---

## État actuel

Le ministère devait se pencher sur cette question dans le cadre de l'initiative relative à la responsabilisation en matière de services aux personnes atteintes d'un handicap de développement, dont la mise en oeuvre n'est pas encore terminée. Le ministère prévoit d'élaborer des normes en matière de services pour tous les principaux services offerts aux personnes atteintes d'un handicap de développement, et de les mettre en oeuvre en avril 1999. Le ministère a préparé en juin 1998 un document de travail sur les normes applicables aux prestataires de services qui fournissent un soutien aux personnes atteintes de difficultés de comportement, intitulé *Standards for Service Providers who Support People with Challenging Behaviours*. Le document est censé être prêt en septembre 1998. Les normes concernant l'hébergement dans les collectivités seront publiées d'ici octobre 1998.

# 4.00

---

## SERVICES PARTICULIERS À DOMICILE : APERÇU

Le Programme de services particuliers à domicile vise à fournir une aide financière directe aux personnes handicapées qui vivent avec leurs familles à la maison, et aux familles qui s'occupent de personnes handicapées ayant besoin de soins particuliers. Les fonds fournis doivent servir à acheter des services qui ne sont normalement pas offerts dans la collectivité et qu'on peut décrire de façon générale comme des services de développement personnel ou de relève et de soutien de la famille. Les familles concluent avec le ministère une entente de financement renouvelable pour une période ne dépassant pas un an.

Nous avons constaté que le ministère devait renforcer les procédures administratives du programme pour faire en sorte que les renseignements fournis par les requérants fassent l'objet d'une vérification ou d'une évaluation au moment de la demande initiale et lors du renouvellement de l'entente afin de déterminer leur admissibilité au programme, et pour s'assurer que l'on documente les facteurs dont on a tenu compte dans la décision d'accorder tel ou tel montant.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie nos recommandations portant sur le point suivant :

- chevauchement des programmes.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

### ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME

#### Recommandation

*Afin d'assurer et de prouver que seules les personnes admissibles obtiennent de l'aide, le ministère devrait :*

- *vérifier les renseignements fournis par les auteurs de demande;*
- *appuyer par des documents appropriés l'évaluation des besoins de chaque auteur de demande;*
- *exiger que les bénéficiaires signalent tout changement de leur situation qui pourrait influencer sur leur admissibilité.*

---

## État actuel

Le ministère a élaboré un nouveau formulaire de demande de services de soutien à domicile qui sera utilisé dans les bureaux de secteur à compter de septembre 1998. En plus de demander des renseignements sur le statut de résident, le formulaire comprend des formules normalisées pour évaluer les besoins de chaque requérant. Il reste maintenant à s'assurer que les bénéficiaires signalent tout changement de leur situation qui pourrait influencer sur leur admissibilité.

## APPROBATION DU FINANCEMENT

### Recommandation

*Afin d'assurer que les décisions relatives au financement sont équitables, le ministère devrait :*

- appuyer clairement par des documents l'évaluation des facteurs pris en considération pour prendre la décision, et la justification des niveaux de financement approuvés;
- s'assurer que les personnes ayant des besoins similaires reçoivent des niveaux de financement similaires, dans les bureaux de secteur et entre eux, comme l'exige le programme.

### État actuel

Les bureaux de secteur ont conçu des formulaires servant à évaluer les facteurs pris en considération dans les décisions de financement, et à justifier les niveaux de financement approuvés. Le ministère nous a déclaré que le bureau central prévoyait d'élaborer des formules normalisées qui seront utilisées dans toute la province.

Les bureaux de secteur sont censés mettre en oeuvre les exigences visant à assurer que les renouvellements de demande bénéficient de la même priorité que les nouvelles demandes et que le financement est accordé pour une période définie, conformément à l'intention originale du programme. Un examen interne effectué en janvier 1998 par la Direction de la vérification intégrée et des enquêtes du ministère a permis de constater que cette exigence avait été mise en oeuvre dans deux des quatre bureaux ayant fait l'objet d'un examen.

## FRAIS D'ADMINISTRATION

### Recommandation

*Le ministère devrait maximiser le rapport coût-efficacité du programme en faisant tout en son pouvoir pour limiter les frais d'administration au taux de 5 à 10 pour 100 mentionné dans le manuel de procédures.*

### État actuel

Le ministère s'emploie à rédiger une politique globale portant sur les frais d'administration. D'après le ministère, l'objectif à long terme fixé pour les frais d'administration correspond à 10 pour 100 du financement du programme. D'ici là, le plafond sera fixé à 12 pour 100 pour 1998-1999, à 11 pour 100 pour 1999-2000 et enfin à 10 pour 100 pour 2000-2001. Les économies réalisées grâce à la diminution des frais d'administration seront réinvesties dans les services directs.

---

# Ministère de l'Éducation et de la Formation : Collèges d'arts appliqués et de technologie – 3.07

## APERÇU

L'Ontario compte 25 collèges d'arts appliqués et de technologie subventionnés par l'État, qui offrent des programmes à quelque 300 collectivités sur 90 campus situés dans 60 villes de la province. Les collèges offrent un large éventail de programmes d'études postsecondaires préparant à des certificats ou des diplômes pour les étudiantes et étudiants qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.

La *Loi sur le ministère des Collèges et Universités* confère au ministre de l'Éducation et de la Formation l'ultime responsabilité d'ouvrir, d'entretenir, de diriger et de gérer les collèges. Pour chaque collège, la loi prévoit la création d'un conseil d'administration constituant une personne morale qui exerce les pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les personnes morales* pour régir ses activités.

La loi a mis sur pied le Conseil ontarien des affaires collégiales comme organisme provincial responsable envers le ministre. Son rôle consiste principalement à nommer les membres du conseil d'administration de chaque collège, à agir comme agent négociateur pour les collèges, à recommander au ministre les conditions d'emploi pour la plupart de leurs employés et à conseiller le ministre sur les questions de politique à long terme qui touchent les collèges.

Notre vérification de 1996 visait à déterminer si le ministère avait établi pour les collèges de l'Ontario un cadre de responsabilité qui comprenait des procédures et des systèmes satisfaisants pour :

- mesurer l'efficacité des dispositions visant à atteindre les objectifs légiférés et déclarés pour les collèges, et en rendre compte;
- faire en sorte que les collèges offrent des programmes d'études postsecondaires de qualité, et ce, de façon économique et efficace, et conformément à la *Loi sur le ministère des Collèges et Universités*;
- surveiller la situation financière des collèges et contrôler les paiements qui leur sont versés conformément à la loi.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a pris plusieurs mesures importantes pour renforcer le cadre de responsabilité des collèges comme nous l'avions recommandé. L'état actuel de ces interventions en date du 30 avril 1998 est décrit ci-dessous. Si le ministère améliore comme prévu le système collégial, les processus et les méthodes de compte rendu, le cadre de responsabilité des collèges de l'Ontario sera beaucoup plus rigoureux.

---

## OBJECTIFS ET POLITIQUES DE FINANCEMENT DU MINISTÈRE

### Recommandation

*Afin d'accroître la responsabilité des collèges à l'égard des résultats, le ministère devrait :*

- *établir des objectifs clairs et mesurables pour le système d'enseignement collégial en Ontario;*
- *mettre au point les systèmes nécessaires pour assurer un suivi et un compte rendu fiables de la performance visant à atteindre les objectifs;*
- *faire rapport au public de sa performance pour atteindre les objectifs et de celle du secteur collégial;*
- *assurer la direction en vue de faciliter une coopération efficace entre les collèges;*
- *élaborer des politiques de financement qui sont conformes aux objectifs fixés et contribuent à leur réalisation.*

### État actuel

Le ministère a fixé deux objectifs pour le système collégial, soit l'excellence et la responsabilisation, et établi cinq indicateurs clés de la performance pour mesurer les résultats des programmes collégiaux et l'atteinte des objectifs fixés pour le système. Le ministère s'employait à élaborer des procédures pour la cueillette des données, les comptes rendus et la vérification en 1998 dans le but de publier en 1999-2000 les résultats de chaque collège pour 1998-1999. Le ministère publiera également les résultats du système collégial dans son plan d'activités à ce moment. Il commencera à tenir compte de la performance des collèges dans l'octroi des subventions de fonctionnement aux collèges en 2000-2001.

Le ministère appuyait également la mise en oeuvre sur cinq ans d'un système d'information intégré pour tous les collèges dans le but de faciliter les comparaisons entre les collèges et ainsi de peaufiner les indicateurs de la performance, d'améliorer l'évaluation de la performance et de fournir des renseignements plus pertinents pour prendre les décisions relatives aux programmes et aux politiques. On avait entrepris de mettre le système en oeuvre dans plusieurs collèges en 1998.

Le ministère nous a également fourni plusieurs exemples d'initiatives entreprises pour améliorer la collaboration entre les collèges.

## GESTION DES COLLÈGES

### Recommandation

*Afin de promouvoir une gestion efficace des collèges, le ministère devrait, de concert avec le Conseil ontarien des affaires collégiales et l'Association des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario, s'il y a lieu :*

- *établir un mandat légiféré plus détaillé pour les conseils d'administration des collèges, comprenant notamment des précisions sur la conduite, les pouvoirs, les rôles et les responsabilités;*

## 4.00

- *fournir aux conseils d'administration des recommandations au sujet des renseignements dont ils ont besoin sur le rendement pour bien s'acquitter de leurs responsabilités en matière de supervision, y compris les procédures pour évaluer les présidents des collèges;*
- *appliquer l'exigence légale actuelle, qui consiste à faire approuver par le ministère le processus utilisé par un conseil d'administration pour évaluer le rendement d'un président.*

### **État actuel**

Le ministère prévoyait que la *Loi sur l'obligation de rendre compte dans le secteur public* annoncée dans le *Budget de l'Ontario* de 1997 fournirait un cadre législatif intégral pour la responsabilisation du secteur public, notamment l'exigence de rendre compte de la performance par rapport aux objectifs et aux plans organisationnels. Cette loi est censée s'appliquer aux collèges et à leurs conseils d'administration lorsqu'elle sera adoptée.

En 1997, le Conseil ontarien des affaires collégiales a publié de nouvelles lignes directrices sur les conflits d'intérêts à l'intention des administrateurs des collèges ainsi qu'un nouveau protocole pour proposer et nommer les administrateurs des collèges ou renouveler leur mandat, à l'intention des membres externes, qui énonce les responsabilités et caractéristiques clés d'un conseil d'administration efficace.

Les recommandations portant sur l'élaboration de lignes directrices pour aider les conseils d'administration des collèges à évaluer le rendement des présidents des collèges étaient intégrées à un programme d'administration des salaires révisé prévoyant un processus de gestion du rendement des présidents. Ce programme devait être soumis sous peu à l'approbation du ministre.

Le Conseil ontarien des affaires collégiales avait également élaboré des lignes directrices portant sur la résiliation du contrat d'un président de collège. Le Conseil était censé examiner ces lignes directrices au cours d'une réunion future pour les soumettre ensuite à l'approbation du ministre.

### ***PERTINENCE ET QUALITÉ DES PROGRAMMES ET MESURE ET COMPTE RENDU DE LA PERFORMANCE***

Nous avons fourni un certain nombre d'observations détaillées au ministère et lui avons fait certaines recommandations afin qu'il prenne les mesures nécessaires pour améliorer la pertinence et la qualité des programmes ainsi que le compte rendu public de la performance.

### **État actuel**

Le ministère a pris des mesures importantes à cet effet, notamment :

- polariser les cinq indicateurs clés de la performance sur des mesures de la pertinence et de la qualité des programmes – taux de réussite; taux de satisfaction des étudiantes et étudiants; taux d'emploi des diplômées et diplômés; taux de satisfaction des diplômées et diplômés; taux de satisfaction des employeurs;
- accélérer l'élaboration de normes pour les programmes;

- 
- créer un fonds d'investissement stratégique dans les programmes pour appuyer les projets qui rationalisent et améliorent les programmes; les résultats de cette mesure étaient censés être communiqués au ministère avant le 30 juin 1998;
  - publier des normes de présentation améliorées à l'intention des collèges qui s'inspirent des principes établis par l'Institut Canadien des Comptables Agréés exigeant une présentation plus uniforme des renseignements budgétaires et des renseignements financiers vérifiés;
  - préciser les exigences relatives au suivi de la situation financière et à l'approbation des déficits.

## **Ministère de l'Éducation et de la Formation : Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre – 3.08**

### **APERÇU**

Le Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre (COFAM) a été constitué en vertu de la *Loi de 1993 sur le Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre* dans le but de coordonner et de simplifier les programmes de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre de l'Ontario et de les rendre plus accessibles pour tous les Ontariens. Avant la création du COFAM, il existait environ 25 programmes de ce genre qui étaient gérés par cinq ministères. Le COFAM était assujéti aux grandes orientations politiques établies par le ministère de l'Éducation et de la Formation.

Les objectifs de notre vérification de 1996 consistaient à déterminer si l'on avait établi des procédures et des systèmes satisfaisants pour :

- évaluer dans quelle mesure les principaux programmes et activités satisfaisaient aux objectifs légiférés et stratégiques pour les programmes, et en rendre compte;
- offrir des programmes et des services de formation conçus pour répondre aux besoins du marché du travail et des participants d'une façon économique et efficace, et conformément aux exigences.

Le 30 juin 1996, une fois notre vérification terminée, le gouvernement a démantelé le COFAM et confié la responsabilité de la gestion des programmes et de l'élaboration des politiques à la toute nouvelle Division de la formation du ministère.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Depuis 1996, la Division de la formation du ministère a simplifié encore davantage les programmes de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre que nous avons examinés. Quelque 14 programmes comprenant L'Avenir, Centres de consultation pour l'embauche des jeunes, Formation de base de l'Ontario et Alphabétisation ont été regroupés en un seul

---

programme, soit le programme de préparation au marché du travail. Le nouveau programme comprend deux orientations : Connexion Emploi, offert principalement par les collèges communautaires et les organismes de services communautaires et Alphabétisation et formation de base, offert principalement par les collèges, les conseils scolaires et les organismes de formation communautaires.

Le programme de préparation au marché du travail est un témoin éloquent des progrès réalisés par le ministère à la suite de nos recommandations. Les lignes directrices du programme pour la nouvelle orientation Connexion Emploi, publiées en avril 1997, répondaient à nos recommandations dans les domaines suivants : mesure et compte rendu de la performance; arrangements financiers et contractuels avec des agents de prestation; surveillance des agents de prestation; et normes pour les services de formation. Des lignes directrices semblables ont été publiées en janvier 1998 sous forme d'ébauche pour l'orientation Alphabétisation et formation de base; elles sont censées entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1999 lorsqu'elles auront été mises à l'essai sur le terrain.

Les interventions relatives aux autres programmes et recommandations se présentent comme suit :

## **COORDINATION DES PROGRAMMES ET SERVICES**

### **Recommandation**

*Afin d'assurer une meilleure coordination des programmes et services, le ministère devrait :*

- *repérer et éliminer les chevauchements possibles entre les programmes, les services et les fonctions administratives de la province et du gouvernement fédéral;*
- *demander aux commissions locales, une fois qu'elles seront établies, de préparer le plus rapidement possible les plans d'actions et les calendriers nécessaires pour coordonner et simplifier les programmes et services locaux de formation et d'adaptation de la main-d'oeuvre.*

### **État actuel**

Les négociations relatives à la nouvelle entente Canada-Ontario sur la mise en valeur de la main-d'oeuvre en étaient encore à leurs débuts. Le ministère continuait de négocier avec le gouvernement fédéral pour éliminer le chevauchement entre les programmes, les services et les fonctions administratives de la province et du gouvernement fédéral. Par conséquent, la possibilité d'améliorer la coordination et de réduire le chevauchement existe toujours, surtout dans le domaine des services destinés aux jeunes.

Les lignes directrices du ministère pour l'orientation Connexion Emploi prévoient un certain nombre de mesures que les agents de prestation doivent prendre pour s'assurer que les services locaux sont planifiés, coordonnés et évalués de concert avec les intervenants locaux et les autres fournisseurs de services, y compris le gouvernement fédéral.

## **BASE DE DONNÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL**

### **Recommandation**

*Afin de faciliter une planification et une prestation efficaces des programmes et services, le ministère et les commissions locales, une fois qu'elles auront été établies, devraient*

---

*préparer des plans d'action et des calendriers en vue d'obtenir le plus tôt possible des données fiables et à jour sur le marché du travail.*

### **État actuel**

En date du 30 avril 1998, le ministère avait établi 24 des 25 commissions locales prévues et préparé des profils du marché du travail local pour chacune. Six commissions locales avaient élaboré des plans pour répondre aux besoins définis en matière de services dans leur secteur. La plupart des commissions locales exerçaient leurs activités depuis peu et en étaient donc encore à l'étape de la cueillette de données fiables sur le marché du travail.

Le ministère avait préparé des guides de référence pour aider les commissions locales à exploiter les données sur le marché du travail et à entreprendre des recherches et des sondages sur le marché du travail local. Le ministère poursuit l'élaboration et la mise à jour des données sur le marché du travail local. Le ministère et Développement des ressources humaines Canada continuent d'offrir des ateliers au personnel des commissions locales sur l'analyse de l'environnement, les données du marché du travail et le développement économique local.

## **ADMINISTRATION DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE**

### **Recommandations**

Nos recommandations portant sur la mesure et le compte rendu de la performance, les arrangements financiers et contractuels avec des agents de prestation, la surveillance des agents de prestation et les normes pour les services de formation s'appliquaient également au programme d'apprentissage, qui faisait l'objet de consultations à des fins de réforme depuis 1996. Le ministère a reporté la mise en oeuvre de ces recommandations en attendant l'adoption d'un nouveau modèle de prestation et d'une nouvelle loi à la fin du printemps 1998.

Nous avons aussi recommandé ce qui suit :

*Afin d'améliorer l'administration et les résultats des programmes d'apprentissage, le ministère devrait :*

- *obtenir du ministère du Travail des renseignements sur les gens de métier qui n'ont pas maintenu leurs certificats;*
- *envisager de rehausser le niveau d'études et les compétences nécessaires permettant d'entrer dans le programme;*
- *vérifier et noter les raisons des retraits, et promouvoir de meilleures pratiques pour que les agents de prestation interviennent rapidement auprès des étudiants posant des problèmes;*
- *améliorer le système d'information sur l'apprentissage afin d'assurer l'intégrité des données et un accès plus facile à l'information grâce à une meilleure intégration des bases de données.*

### **État actuel**

Un système de compte rendu, mis au point de concert avec le ministère du Travail pour améliorer le suivi des certificats des gens de métier actifs, a été instauré le 1<sup>er</sup> mai 1998.

## 4.00

---

Mis à l'essai dans la région de Niagara, le système est axé sur les métiers de la construction. Il a déjà porté ses fruits, comme en témoignent les six ou sept cas rapportés par le ministère du Travail qui ont aidé le personnel du ministère à repérer et à résoudre divers problèmes concernant l'agrément des gens de métier dans la région de Niagara.

Le ministre a annoncé l'adoption de la nouvelle loi sur l'apprentissage le 25 juin 1998. La loi fixe à 16 ans l'âge minimum pour signer un contrat d'apprentissage. L'industrie établira les niveaux d'études minimums exigés des apprentis. Une initiative appelée *Évaluation de la préparation scolaire pour la formation en apprentissage* a été mise à l'essai et adaptée pour dix métiers. L'objectif est d'évaluer le degré de préparation d'un candidat au programme d'apprentissage, de réduire le nombre d'abandons précoces et de définir et d'évaluer les besoins de perfectionnement des gens de métier. L'élargissement de l'initiative au cours de l'exercice 1998-1999 comprend l'établissement de listes d'aptitudes scolaires, des tests de diagnostic et la préparation de matériel didactique pour quelque 30 métiers supplémentaires.

Un programme d'analyse de base de données et d'interrogation, COGNOS, a été acheté pour faciliter l'accès à l'information de gestion pour la prise de décisions. Les utilisateurs reçoivent présentement de la formation à cet effet. Le ministère s'emploie, à l'heure actuelle, à obtenir les approbations nécessaires pour intégrer les systèmes d'information et améliorer l'efficacité et l'efficacités de l'administration et du service à la clientèle au cours des exercices 1998-1999 et 1999-2000.

## **Ministère de l'Environnement : Division des normes et des sciences environnementales – 3.09**

### **APERÇU**

La Division des normes et des sciences environnementales aide le ministère à remplir son mandat en matière de protection de l'environnement et de la santé humaine en accomplissant les fonctions suivantes : évaluer les données toxicologiques pour établir des normes relatives aux agents polluants de l'environnement, fournir des conseils de spécialistes sur l'environnement à d'autres membres du ministère et au public, assurer la surveillance de l'air, de l'eau et du sol pour déterminer les sources et l'ampleur de divers agents polluants en Ontario et en rendre compte, surveiller le transport des déchets dangereux et en assurer le suivi et, enfin, élaborer des programmes et des règlements pour remédier aux problèmes environnementaux qui comportent des risques importants pour la province.

En 1996, nous avons vérifié si le ministère avait instauré des procédures satisfaisantes pour :

- mesurer la performance de la Division des normes et des sciences environnementales pour ce qui est de contribuer à l'efficacité du ministère pour protéger l'environnement et la santé humaine, et en rendre compte;
- s'assurer que la Division fournit ses services dans le respect des principes d'économie et d'efficience.

---

Nous avons recommandé au ministère qu'il élabore et mette à jour sans délai les normes relatives aux polluants atmosphériques. Nous lui avons aussi recommandé d'intensifier ses efforts de surveillance de l'air, de l'eau et des déchets dangereux et d'adopter une méthode de gestion plus proactive et systématique des eaux souterraines.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

La Division des normes et des sciences environnementales a pris des mesures relativement à toutes nos recommandations de 1996 et a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- réseau de surveillance de l'air ambiant;
- gestion des données;
- utilisation des ressources marines.

Toutefois, le ministère a réalisé peu de progrès à l'égard des recommandations suivantes :

### **Recommandation**

*Afin de protéger l'environnement et la santé humaine, le ministère devrait élaborer sans délai et tenir à jour des normes relatives aux polluants atmosphériques.*

### **État actuel**

En réponse à la recommandation que nous lui avons faite en 1996, le ministère a indiqué qu'il avait mis au point «un plan triennal intensif pour élaborer des normes au moyen de divers mécanismes, dont l'adoption de normes de l'extérieur, l'harmonisation des normes fédérales et provinciales et la création de partenariats avec des intervenants intéressés». Nous avons cependant constaté que le ministère n'avait mis à jour aucune des 226 normes relatives aux polluants atmosphériques qui, selon l'opinion des scientifiques du ministère en 1992, nécessitaient une réduction importante, une réévaluation ou un examen plus poussé.

En date du 30 juin 1998, 10 avant-projets de normes relatives aux polluants atmosphériques avaient été affichés au Registre environnemental pour obtenir les observations du public. Le ministère se proposait de soumettre 15 normes supplémentaires à la consultation publique au cours de l'exercice 1998-1999.

## **SURVEILLANCE DES DÉCHETS DANGEREUX**

### **Recommandation**

*Afin d'assurer une surveillance plus étroite et un meilleur contrôle de l'élimination des déchets dangereux, le ministère devrait examiner des façons d'améliorer l'utilisation du système d'information sur les déchets dangereux. Les producteurs inscrits qui ne signalent pas l'élimination de déchets dangereux devraient être identifiés et on devrait leur demander pourquoi ils ne le font pas.*

### **État actuel**

En 1996, le ministère a fait parvenir un sondage à quelque 11 000 producteurs inscrits qui n'avaient signalé aucune élimination de déchets dangereux au cours d'une période de trois ans afin d'en connaître les raisons. Environ 3 000 d'entre eux ont répondu au sondage et

## 4.00

---

plus de 800 ont demandé l'annulation de leur inscription. Toutefois, le ministère ignorait toujours les raisons pour lesquelles les 8 000 autres producteurs qui n'avaient pas répondu au sondage n'avaient pas signalé l'élimination de déchets dangereux au cours de cette période. La liste des producteurs qui n'avaient pas expédié de déchets dangereux a été fournie aux bureaux régionaux pour qu'ils assurent un suivi et repèrent les installations devant faire l'objet d'une inspection.

### PROTECTION DES EAUX SOUTERRAINES

#### Recommandation

*Le ministère devrait adopter une approche plus proactive et systématique pour mieux gérer la quantité d'eaux souterraines; cette approche devrait comprendre la mise à jour du système d'information sur les puits d'eau et des cartes des formations aquifères afin de permettre une meilleure évaluation de l'utilisation actuelle des eaux souterraines et des mesures correctives plus opportunes.*

#### État actuel

L'accumulation des relevés de puits à entrer dans le système d'information sur les puits d'eau a été éliminée. Toutefois, les cartes des formations aquifères n'avaient pas été mises à jour.

#### Recommandation

*Le ministère devrait surveiller de façon systématique la qualité des eaux souterraines afin d'assurer leur sécurité pour l'environnement et la santé humaine, et afin de pouvoir prendre rapidement, au besoin, les mesures correctives qui s'imposent.*

#### État actuel

En réponse à notre recommandation, le ministère a indiqué en 1996 qu'il avait entrepris, de concert avec d'autres ministères, un examen de la gestion et de la protection des eaux souterraines, dans le but d'élaborer une stratégie globale de gestion des eaux souterraines, fondée sur un ensemble commun de principes de gestion et de protection et sur une définition plus précise des rôles et des responsabilités des organismes provinciaux et des groupes locaux, régionaux et non-gouvernementaux. En juin 1998, la stratégie relative aux eaux souterraines était encore en cours d'élaboration.

## Ministère des Finances : Imposition des corporations – 3.10

### APERÇU

Toutes les corporations qui possèdent un établissement permanent en Ontario sont assujetties à la *Loi sur l'imposition des corporations*. Cette imposition des corporations comprend quatre volets principaux : l'impôt sur le revenu, l'impôt sur le capital, la taxe sur les primes et l'impôt minimal sur les sociétés.

---

Pour l'exercice 1995-1996, la province a perçu un impôt total sur les sociétés de 5,4 milliards de dollars (après remboursements de l'ordre de 509 millions de dollars), soit 3,9 milliards de dollars provenant de l'impôt sur le revenu, 949 millions de dollars de l'impôt sur le capital, 558 millions de dollars de la taxe sur les primes et 22 millions de dollars de l'impôt minimal sur les sociétés.

Notre vérification visait à déterminer si le ministère avait établi des procédures raisonnables pour percevoir le montant approprié d'impôt sur les sociétés, dans les délais prévus et conformément aux exigences prescrites.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- amendes;
- premiers et nouveaux avis de cotisation de Revenu Canada;
- paiement de l'intérêt sur les remboursements.

Voici l'état actuel de nos autres recommandations :

### **RÉDUCTION DES FUITES FISCALES**

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait entreprendre des recherches supplémentaires portant sur les secteurs qui contribuent aux fuites fiscales, et axer ses efforts en matière d'application de la loi sur ces secteurs afin de les réduire.*

#### **État actuel**

Le ministère prend en permanence des mesures pour repérer les stratagèmes d'évitement fiscal utilisés par les sociétés pour ne pas payer d'impôts, et y mettre fin. L'adoption du projet de loi 164, qui a reçu la sanction royale le 18 décembre 1997 et qui remédie à un certain nombre de stratagèmes d'évitement fiscal, est une initiative majeure en ce sens.

D'autres initiatives sont en cours pour réduire les fuites fiscales. La mise en application de la disposition générale anti-évitement (DGAE), par exemple, est une initiative majeure du gouvernement fédéral et du gouvernement de l'Ontario.

### **ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION**

#### **PETITES ENTREPRISES**

#### **Recommandation**

*Pour encourager le respect de la législation fiscale par les petites entreprises, et pour mieux détecter et percevoir les taxes et impôts impayés exigibles par la province, le ministère devrait :*

- *accroître substantiellement son étendue de la couverture des petites entreprises, surtout en augmentant les vérifications sur les lieux; et*
- *obtenir de Revenu Canada les statistiques sur l'étendue de la vérification et les taux de recouvrement annuels, selon l'envergure des sociétés et le secteur industriel, et utiliser cette information pour aider à planifier ses stratégies de vérification.*

---

**État actuel**

Le ministère prévoyait de mettre intégralement en oeuvre le programme élargi de vérification sur les lieux au cours de l'exercice 1998-1999 en embauchant 33 employés supplémentaires entre novembre 1996 et juin 1997 comme annoncé dans le *Budget de l'Ontario de 1996*. Toutefois, le taux de rotation plus élevé que prévu des vérificateurs, combiné au recrutement et à la formation qui s'ensuivent nécessairement, a empêché de tirer pleinement parti de l'embauchage des nouveaux employés. Le ministère espère toujours combler les postes vacants en 1998 et mettre intégralement en oeuvre le programme élargi de vérification sur les lieux comme prévu à l'origine.

Par ailleurs, dans le *Budget de l'Ontario de 1998*, le gouvernement a fait part de son intention de continuer à embaucher du personnel de vérification supplémentaire pour assurer l'intégrité du système fiscal, ce qui améliorera encore davantage l'étendue de la vérification des corporations.

Le ministère reçoit de Revenu Canada les statistiques sur l'étendue de la vérification et les taux de recouvrement annuels, selon l'envergure des sociétés et le secteur industriel, et en tient compte dans la planification de ses stratégies de vérification.

**RENOIS À LA DIRECTION DES ENQUÊTES SPÉCIALES****Recommandation**

*Pour accroître les recettes fiscales des compagnies et décourager la fraude fiscale, le ministère devrait assurer que les cas soupçonnés de fraude fiscale délibérée sont renvoyés à la Direction des enquêtes spéciales aux fins de poursuites éventuelles.*

**État actuel**

La Direction de l'imposition des compagnies et la Direction des enquêtes spéciales ont mis sur pied un projet de renvois dans le but de mener un examen approfondi du processus de vérification et des lignes directrices en matière de renvoi afin d'accroître leur efficacité. Un avant-projet de politique en matière de renvoi fait présentement l'objet d'une étude. Le ministère se propose de mettre cette politique en oeuvre au cours de l'exercice 1998-1999.

**SÉLECTION DES VÉRIFICATIONS****Recommandation**

*Le ministère devrait programmer son système informatisé afin d'évaluer toutes les déclarations selon des critères fondés sur le risque, et devrait effectuer des vérifications au bureau sur les déclarations afin d'extraire l'impôt supplémentaire payable au ministère. De plus, les déclarations qui attendent actuellement une vérification sur les lieux devraient être traitées avant qu'elles ne soient frappées de prescription.*

**État actuel**

On a dressé la liste des exigences des utilisateurs, et la conception du système de points fondé sur le risque lié à la vérification a été approuvée en mars 1998. Toutefois, la construction du système a été reportée temporairement à cause d'autres priorités. Le ministère espère toujours que le système sera achevé au cours de l'exercice actuel.

Néanmoins, le personnel traite en priorité les déclarations devant faire l'objet d'une vérification sur les lieux.

---

# Ministère de la Santé : Programme des autres modes de paiement – 3.11

## APERÇU

La principale méthode de paiement des médecins qui offrent des services médicaux à leurs patients est fondée sur le paiement à l'acte, conformément au Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RAMO). Le Programme des autres modes de paiement, adopté à la fin des années 1960, visait à subventionner les fournisseurs de soins de santé qui offraient des services médicaux auxquels le concept du paiement à l'acte ne semblait pas convenir.

Le ministère a négocié des accords avec les fournisseurs de soins de santé tels que des groupes de médecins, des cliniques et des hôpitaux, afin de subventionner la fourniture de certains services médicaux qui ne sont pas fondés sur le paiement à l'acte. Ces accords sont autorisés par la *Loi sur le ministère de la Santé* et la *Loi sur l'assurance-santé*; ils portent l'appellation collective «Autres modes de paiement».

En 1996, nous avons évalué :

- le caractère adéquat des systèmes et procédures établis pour administrer les accords; et
- le caractère adéquat des procédures établies pour mesurer l'efficacité du Programme et en rendre compte.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a recommandé ce qui suit :

*Le ministère de la Santé doit prendre des mesures à l'endroit des principales questions soulevées par le vérificateur provincial. Le ministère doit notamment définir des attentes mesurables en matière de services, élaborer des systèmes de collecte de données pour les services cliniques et non cliniques fournis en vertu des accords, et effectuer rapidement les rapprochements entre les états financiers des bénéficiaires ou les données sur les services et le financement fourni. Ces mesures permettront au ministère de s'assurer de l'optimisation du financement accordé.*

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1996 portant sur les points suivants : contrats de services médicaux simples, accords avec les hôpitaux universitaires – volets du financement des accords.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

## ACCORDS AVEC LES HÔPITAUX UNIVERSITAIRES

### IMPUTABILITÉ

#### Recommandation

*Le ministère devrait lier le financement des services cliniques, de la recherche, de l'éducation et des autres programmes à des objectifs de rendement mesurables.*

---

**État actuel**

Les contrats portant sur des services cliniques, de la recherche et de l'éducation font l'objet de comptes rendus en conformité avec les contrats. Le ministère a laissé entendre qu'il élaborera des critères d'évaluation au cours de l'exercice actuel, de concert avec l'Institut des sciences de l'évaluation clinique.

**EXIGENCES EN MATIÈRE DE DÉCLARATION DE L'INFORMATION****Recommandation**

*Pour permettre au ministère d'évaluer convenablement le caractère adéquat des ressources engagées dans les services cliniques, dans la recherche et les programmes d'éducation, et pour adapter le financement en conséquence, le ministère devrait :*

- *préciser les détails à fournir par les bénéficiaires; et*
- *faire respecter les exigences actuelles en matière de déclaration.*

**État actuel**

Le ministère s'emploie à faire respecter les exigences actuelles en matière de déclaration. Il a indiqué qu'un protocole d'évaluation général, pouvant s'adapter aux besoins et aux spécifications d'un contrat donné, est en voie d'élaboration, et qu'un atelier sur l'évaluation sera offert avant la fin de 1998.

**SYSTÈMES DE COLLECTE DES DONNÉES****Recommandations**

*Pour assurer une gestion et une planification convenables des soins de santé, le ministère devrait veiller à ce que les systèmes de collecte de données, susceptibles de fournir l'information nécessaire, soient élaborés rapidement.*

*Les médecins qui dispensent des services cliniques dans le cadre des accords sur les autres modes de paiement devraient être tenus de continuer à fournir l'information aux gestionnaires de l'OHIP, en attendant que des systèmes de remplacement soient en service.*

**État actuel**

Le ministère a mis en oeuvre en partie les recommandations. Toutefois, l'intégration complète avec la base de données du RAMO et l'application élargie aux autres programmes des autres modes de paiement importants ont été reportées. On étudiera de nouveau ces mesures dans le cadre de l'évaluation prévue à l'automne 1998.

**ÉVALUATION ET EFFICACITÉ DU PROGRAMME****Recommandation**

*Pour assurer que les services médicaux sont fournis de façon efficace, le ministère, en conjonction avec les bénéficiaires, devrait élaborer :*

- *des procédures et des indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité des programmes;*
- *un plan pour le déroulement des évaluations du financement portant sur les accords de services médicaux simples existants; et*

- 
- *des lignes directrices permettant d'évaluer les services fournis par les bénéficiaires, et d'en rendre compte.*

### **État actuel**

Des modèles ont été élaborés définissant comme biens livrables des rapports d'évaluation annuels sur les services fournis aux patients/clients. On a également élaboré et mis en oeuvre des modèles d'analyses trimestrielles de rapports sur les services de facturation fictive. Le ministère collabore avec l'Institut des sciences de l'évaluation clinique et les hôpitaux universitaires à l'élaboration d'une méthode et d'un processus d'évaluation pour les programmes des autres modes de paiement.

## **Ministère de la Santé : Programme d'appareils et accessoires fonctionnels – 3.12**

### **APERÇU**

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels comprend le volet des appareils et accessoires fonctionnels proprement dits et le Programme d'oxygénothérapie à domicile. Administré par la Direction des appareils et accessoires fonctionnels du ministère, le Programme a pour mandat de faciliter la réadaptation des résidents de l'Ontario qui souffrent d'incapacités physiques à long terme en leur fournissant une aide financière pour se procurer certains appareils et accessoires fonctionnels personnalisés de base (par exemple, les fauteuils roulants, les prothèses auditives, les fournitures pour incontinence et l'oxygénothérapie à domicile) adaptés aux besoins de la personne et essentiels à une vie autonome.

En 1996, nous avons évalué si le ministère avait établi des procédures satisfaisantes pour :

- mesurer l'efficacité du Programme et en rendre compte;
- approuver, traiter et régler les demandes de remboursement ; et
- assurer que les ressources étaient gérées dans le respect des principes d'économie et d'efficacité.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1996 portant sur les points suivants : critères d'admissibilité – fournitures pour incontinence; traitement fiscal des subventions.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

---

## GESTION DES RESSOURCES

### COHÉRENCE ENTRE CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET FINANCEMENT

#### Recommandation

*Pour assurer cohérence et impartialité, le ministère devrait examiner les exigences d'admissibilité et le financement prévu pour chaque catégorie d'appareils et accessoires fonctionnels.*

#### État actuel

Le ministère s'employait à négocier un règlement avec la Commission ontarienne des droits de la personne pour faire en sorte que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels n'impose pas de critères d'admissibilité qui enfreignent le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

**4.00**

### CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ – OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE

#### Recommandation

*Pour assurer que seules les personnes admissibles bénéficient de l'oxygénothérapie à domicile, le ministère devrait :*

- *mettre en oeuvre des lignes directrices relatives aux tests médicaux indépendants qui permettent de déterminer l'admissibilité au Programme; et*
- *déterminer si la procédure d'appel fonctionne convenablement ou non.*

#### État actuel

Le Programme d'oxygénothérapie à domicile a confié en sous-traitance à des chercheurs un projet pilote d'évaluations indépendantes. Le projet, qui fait appel à des professionnels de la santé non liés aux fournisseurs d'oxygène, consiste à élaborer et à mettre à l'épreuve un protocole pour la normalisation d'un test d'oxymétrie à domicile. Au cours de la première étape, qui devait se dérouler en septembre 1998, les chercheurs devaient évaluer la stabilité médicale de bénéficiaires du Programme d'oxygénothérapie à domicile choisis au hasard afin d'établir s'ils répondaient toujours aux critères médicaux du Programme en matière d'oxygénothérapie à long terme. Le ministère a laissé entendre qu'une seconde étape pourrait être nécessaire pour déterminer si les personnes ne satisfaisant pas aux critères médicaux pouvaient profiter de l'oxygénothérapie. La révision du Programme d'oxygénothérapie à domicile, y compris le processus d'appel, dépend des résultats du projet pilote.

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a recommandé ce qui suit :

*Le Comité doit recevoir les résultats de l'étude dès qu'ils seront disponibles. Le ministère doit se présenter devant le Comité en octobre 1998 pour discuter des résultats et de leurs répercussions sur le Programme d'oxygénothérapie à domicile.*

---

## TARIFICATION – OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE

### Recommandation

*Pour réduire les dépenses en oxygène, le ministère devrait :*

- *examiner immédiatement les coûts associés aux concentrateurs d'oxygène et à l'oxygène liquide; et*
- *envisager des solutions de remplacement plus économiques avant de payer pour l'oxygène liquide.*

### État actuel

Le ministère a publié une demande de propositions pour confier en sous-traitance à un cabinet d'expertise comptable externe la mission de vérifier les coûts de revient des fournisseurs inscrits du Programme d'oxygénothérapie à domicile pour déterminer les coûts réels de l'oxygénothérapie, d'ici septembre 1998.

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a recommandé ce qui suit :

*Le ministère doit se présenter devant le Comité en octobre 1998 pour expliquer de quelle façon il entend procéder pour acquérir les services d'oxygénothérapie à domicile, à la lumière de la confirmation reçue du Secrétariat du Conseil de gestion le 16 mai 1997 suivant laquelle l'acquisition de ces services est assujettie à la directive exigeant de recourir à la procédure d'appel d'offres.*

*Le Comité doit recevoir les résultats de la vérification indépendante des coûts et de la tarification de l'oxygénothérapie à domicile dès qu'ils seront disponibles. Le ministère doit se présenter devant le Comité en octobre 1998 pour discuter des résultats et de leurs répercussions sur le Programme d'oxygénothérapie à domicile.*

## TARIFICATION – BANDELETTES RÉACTIVES DE MESURE DU GLUCOSE SANGUIN

### Recommandation

*Pour assurer que les services sont fournis de façon économique, le ministère devrait étudier la faisabilité associée à la consolidation des programmes d'aide relatifs aux bandelettes réactives de mesure du glucose sanguin.*

### État actuel

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels fait présentement l'objet d'un examen. La question du regroupement des programmes d'aide relatifs aux bandelettes réactives de mesure du glucose sanguin est en suspens dans l'attente des décisions sur l'orientation future du Programme.

---

# Ministère de la Santé : Programme de médicaments gratuits – 3.13

## APERÇU

Le Programme de médicaments gratuits comprend la Programme de médicaments gratuits de l'Ontario, le Programme de médicaments Trillium et le Programme de médicaments spéciaux. Les trois programmes relèvent de la *Loi sur le régime de médicaments gratuits de l'Ontario*, de la *Loi sur l'interchangeabilité des médicaments et les honoraires de préparation* et de la *Loi sur l'assurance-santé*.

**4.00**

---

- Le Programme de médicaments gratuits de l'Ontario assure la gratuité de nombreux médicaments prescrits aux personnes âgées de l'Ontario, aux bénéficiaires de l'aide sociale, aux personnes qui reçoivent des soins à domicile ainsi qu'aux personnes dans les foyers de soins spéciaux et les établissements de soins de longue durée. Depuis le début de 1996, les personnes admissibles doivent payer une partie du coût de leurs médicaments prescrits.
- Le Programme de médicaments Trillium ouvre l'accès au Programme de médicaments gratuits de l'Ontario aux personnes dont les dépenses au chapitre des médicaments dépassent une certaine partie de leurs revenus.
- Le Programme de médicaments spéciaux offre une aide financière pour payer les frais de médicaments utilisés pour certains traitements précis.

La Direction des programmes de médicaments du ministère est chargée de l'administration du Programme de médicaments gratuits. La Direction a pour mandat d'orienter les efforts visant à obtenir les meilleurs produits pharmaceutiques possibles pour la protection et l'amélioration de la santé des résidents de l'Ontario.

En 1996, nous avons évalué si le ministère avait établi des procédures satisfaisantes pour :

- mesurer l'efficacité du Programme et en rendre compte;
- assurer la conformité à la réglementation et déterminer si les politiques et procédures pour l'approbation, le traitement et le paiement des demandes de remboursement étaient satisfaisantes et observées;
- s'assurer que les ressources étaient gérées dans le respect des principes d'économie et d'efficacité.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1996 portant sur les points suivants : le formulaire – Médicaments génériques, prix et réductions de prix; produits diététiques – couverture; calendrier des inspections.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

---

## **SURVEILLANCE ET ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE**

### **RÉVISION DE L'UTILISATION DES MÉDICAMENTS**

#### **Recommandation**

*Afin de promouvoir la prescription appropriée et économique des médicaments, le ministère devrait s'assurer qu'un programme de révision de l'utilisation des médicaments est établi et prendre au besoin les mesures de suivi qui s'imposent.*

#### **État actuel**

Les mesures prises par le ministère pour donner suite à cette recommandation sont en cours d'élaboration. Pour encourager la prescription appropriée et économique des médicaments, le ministère a adopté quatre lignes directrices en matière de prescription volontaire et d'autres sont en voie d'élaboration. L'établissement de liens avec les lignes directrices en matière de prescription permettra au ministère d'évaluer de façon anticipée l'utilisation des médicaments.

Le projet pilote d'adoption d'une thérapie communautaire anti-infectieuse (PPATCA) du ministère montre que la mise en application volontaire des lignes directrices favorise la prescription économique des médicaments. Par exemple, les résultats du PPATCA indiquaient une réduction de 19,3 pour 100 du nombre de demandes de remboursement pour tous les médicaments contre les infections au cours d'une période pendant laquelle la réduction à l'échelle provinciale n'était que de 8,5 pour 100.

## **CONFORMITÉ AUX LOIS, POLITIQUES ET PROCÉDURES**

### **LE FORMULAIRE – RETRAIT DE MÉDICAMENTS DU FORMULAIRE**

#### **Recommandation**

*Afin de s'assurer que le Programme de médicaments gratuits de l'Ontario ne paie que des médicaments qui sont appropriés et économiques, le ministère devrait :*

- *établir des critères pour choisir les médicaments inscrits au Formulaire qui devraient être conservés, retirés ou assujettis à des restrictions;*
- *réévaluer régulièrement tous les médicaments inscrits au Formulaire, conformément aux critères établis.*

#### **État actuel**

Dans le cadre des examens des médicaments soumis, le Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques a recommandé, après évaluation, que l'on retire certains médicaments du Formulaire ou que l'on considère certains médicaments comme médicaments à usage limité plutôt qu'à usage général aux fins de remboursement. Le personnel de la Direction des programmes de médicaments peut ainsi s'assurer que l'on rembourse uniquement les médicaments appropriés et économiques.

Les fabricants sont tenus au courant des recommandations faites par le Comité d'appréciation des médicaments et des thérapeutiques pour changer le remboursement des médicaments et peuvent faire part de leurs observations. Le Comité examine à l'heure actuelle le remboursement de plusieurs médicaments.

---

## MÉDICAMENTS À USAGE LIMITÉ

### Recommandations

*Afin de faire en sorte que les coûts du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario restent le plus bas possible, le ministère ne devrait payer des médicaments à usage limité que lorsqu'ils sont prescrits pour l'un des traitements ou cas précisés par le Programme.*

*De plus, le réseau SIMON devrait être modifié de manière à éliminer la catégorie «autre» comme raison acceptable de l'usage et à rejeter les demandes de paiement pour les traitements ou cas non prévus.*

### État actuel

Les mesures prises par le ministère pour donner suite à ces recommandations sont en cours d'élaboration.

L'examen permanent du programme de médicaments à usage limité renforcera la gestion des médicaments inscrits au Formulaire. Il s'agit notamment de s'assurer que le médicament répond aux critères fixés aux fins de remboursement (par exemple, ajout d'une explication par écrit du médecin). Le code «autre» n'est plus accepté.

Un certain nombre de médicaments seront maintenant considérés comme des médicaments à usage limité lorsqu'ils satisferont à certains critères cliniques. Les demandes de remboursement seront liées aux lignes directrices en matière de prescription.

Se fondant sur les résultats d'une vérification de la documentation à l'appui des formules pour les médicaments à usage limité et les produits diététiques, le ministère estime qu'environ 600 des 2 500 pharmacies de la province ont rempli la documentation à l'appui de leurs demandes de remboursement dans le cadre du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario et qu'il ne leur fera pas parvenir de lettre de recouvrement. Le ministère discute avec l'Ontario Pharmacists' Association du processus de recouvrement à adopter pour le reste des pharmacies.

## PRODUITS DIÉTÉTIQUES – ADMISSIBILITÉ

### Recommandation

*Afin de faire en sorte que seules des personnes admissibles satisfaisant aux exigences médicales établies reçoivent des produits diététiques par le biais du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario, le ministère devrait surveiller les demandes de paiements relatives à ces produits et prendre les mesures correctives qui s'imposent.*

### État actuel

L'examen permanent du programme de produits diététiques vise, entre autres choses, à recommander et à mettre en oeuvre des initiatives pour accroître la responsabilité du programme en matière d'admissibilité et de remboursement.

## PRODUITS DIÉTÉTIQUES – PRIX

### Recommandation

*Afin de réduire les coûts du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario, le ministère devrait examiner la possibilité de payer le prix le moins élevé dans chaque catégorie de produits diététiques lorsqu'il n'existe aucune différence thérapeutique identifiable entre les différentes marques.*

---

## État actuel

Les produits diététiques ont fait l'objet d'un examen interne et l'on envisage présentement de proposer des changements au programme.

## AGENTS RÉACTIFS DU DIABÈTE

### Recommandation

*Afin de réduire les coûts du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario, le ministère devrait examiner la possibilité de payer les bandelettes réactives à la glycémie au prix le moins élevé dans cette catégorie.*

## État actuel

Le ministère poursuit l'examen du modèle de remboursement des bandelettes réactives à la glycémie. Un document de travail sur les solutions possibles a été préparé aux fins d'étude.

## INSPECTIONS

### CONDUITE DES INSPECTIONS

#### Recommandation

*Afin d'assurer que les inspections sont bien effectuées et que les montants incorrectement facturés sont recouverts au besoin, le ministère devrait élaborer et mettre en oeuvre des politiques et procédures officielles concernant les inspections.*

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics faisait la recommandation suivante :

*Le ministère a affirmé que le système de vérification des pharmacies devait être mis en oeuvre intégralement d'ici le 30 septembre 1997. Le Comité doit recevoir un compte rendu détaillé de la façon dont le système répondra aux recommandations du vérificateur provincial relatives au processus d'inspection, ainsi qu'une analyse de l'impact du système sur les ressources affectées aux processus d'inspection et des changements possibles à la réglementation.*

## État actuel

Les mesures prises par le ministère pour donner suite à cette recommandation sont toujours en cours d'élaboration. Le ministère prévoit que la version finale du manuel de politiques et procédures, qui comprendra le système de vérification des pharmacies, pourra être soumise à l'examen et à l'approbation de la direction d'ici l'été 1998.

## PRESCRIPTIONS VERBALES

### Recommandation

*Afin de pouvoir repérer les facturations qui pourraient être fausses, le ministère devrait mettre en place une procédure pour vérifier au hasard les prescriptions verbales auprès des patients ou des prescripteurs.*

## État actuel

L'amélioration nécessaire du réseau SIMON a été reportée à la phase II du système de vérification des pharmacies. Étant donné que le contrat conclu avec le fournisseur de

---

services du réseau SIMON prend fin le 30 novembre 1998, on ignore quel sera le délai de mise en oeuvre de la phase II. Le ministère a préparé une feuille de renseignements décrivant les exigences générales de la mise en oeuvre de l'amélioration du système et s'emploie à élaborer un document précisant les détails exacts nécessaires de la mise en oeuvre. Entre-temps, l'unité des enquêtes vérifie les prescriptions verbales par l'envoi de lettres de vérification aux médecins et aux patients lorsqu'elle soupçonne l'existence de fausses facturations.

## **GESTION DES RESSOURCES**

### **ÉVALUATION DU RÉSEAU SIMON**

#### **Recommandation**

*Afin de pouvoir prendre des décisions éclairées concernant l'avenir du réseau SIMON, le ministère devrait déterminer si les avantages qu'on attendait du réseau ont été obtenus.*

Pour sa part, dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a fait la recommandation suivante :

*Le ministère doit fournir au Comité d'ici le 31 octobre 1997 les résultats de l'évaluation et de l'examen de la performance des services fournis par le centre de traitement à façon qui exploite le réseau SIMON. Le ministère devra en même temps expliquer au Comité les raisons pour lesquelles il entend procéder ou non par appel d'offres lorsque le contrat viendra à échéance en novembre 1997.*

#### **État actuel**

Notre recommandation n'a pas encore été mise intégralement en oeuvre. Le ministère a laissé entendre que l'évaluation complète du réseau avait été reportée à cause d'autres priorités, comme l'introduction du Programme de médicaments Trillium, du système des quote-parts et de la franchise proportionnelle. En se fondant sur l'évaluation préliminaire des avantages tirés du réseau SIMON, le ministère fait état des succès remportés dans divers domaines :

- la mise en oeuvre du partage des coûts et du Programme de médicaments Trillium, qui s'applique aux familles à faible revenu;
- l'examen de l'utilisation des médicaments, comme l'identification en ligne des interactions médicamenteuses qui pourraient être dangereuses. En moyenne, les pharmaciens sont avisés de 25 000 interactions de ce genre par mois;
- le règlement en ligne des demandes de remboursement, ce qui a amélioré l'administration du programme en réduisant, par exemple, le temps que le personnel devait consacrer au traitement des demandes de remboursement spéciales.

## **PROGRAMME DE MÉDICAMENTS TRILLIUM**

### **VÉRIFICATION DU REVENU**

#### **Recommandation**

*Afin de faire en sorte que seules des personnes admissibles bénéficient du Programme de médicaments Trillium, le ministère devrait :*

- 
- vérifier au besoin les revenus de certains demandeurs auprès de Revenu Canada;
  - mettre en oeuvre des procédures pour recouvrer des fonds, s'il y a lieu.

### **État actuel**

Le ministère a instauré une procédure pour recouvrer des fonds, s'il y a lieu, qui prévoit des frais d'intérêt pour les comptes en souffrance, selon les taux fixés par le ministère des Finances.

La Direction s'emploie présentement à modifier le système informatique afin de pouvoir vérifier les revenus déclarés au Programme de médicaments Trillium. Des discussions sont en cours avec Revenu Canada sur l'accès aux renseignements pertinents.

## **PROGRAMME DE MÉDICAMENTS SPÉCIAUX**

### **Recommandation**

*Étant donné que le Programme de médicaments Trillium aide les personnes dont les dépenses au chapitre des médicaments sont élevées par rapport à leurs revenus, le ministère devrait déterminer si le Programme de médicaments spéciaux est nécessaire sous sa forme actuelle et, le cas échéant, s'il est conforme à l'un des objectifs du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario, qui est d'assurer une protection équitable.*

### **État actuel**

La Direction examine présentement ses programmes sur le plan de l'uniformité et de la compatibilité. Elle étudie la possibilité d'utiliser le réseau SIMON pour accroître la responsabilité et augmenter l'efficacité du Programme dans le cadre du Programme de médicaments spéciaux.

# **Ministère de la Santé : Établissements de santé autonomes – 3.14**

## **APERÇU**

La *Loi sur les établissements de santé autonomes* prescrit les exigences relatives aux permis, au financement et à l'assurance de la qualité pour les établissements qui accomplissent des actes médicaux exécutés habituellement dans les hôpitaux publics. Ces établissements fonctionnent comme les cliniques externes des hôpitaux.

À l'origine, la loi visait la délivrance de permis à des centres ambulatoires qui pratiquaient des interventions comme la chirurgie de la cataracte et les avortements. Toutefois, des modifications subséquentes ont élargi ses dispositions en matière de délivrance de permis de manière à inclure les établissements offrant des services de diagnostic, comme les radiographies et les échographies.

La loi accorde des pouvoirs concernant l'inspection des établissements de santé indépendants titulaires d'un permis et l'évaluation de la qualité des services fournis. L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario s'est vu confier la responsabilité

---

d'élaborer des normes en matière de pratique et d'administrer le programme d'assurance de la qualité et d'évaluation.

En 1996, nous avons évalué si le ministère avait établi des procédures satisfaisantes pour :

- s'assurer du respect des exigences législatives concernant la délivrance de permis, le financement et la surveillance des établissements de santé autonomes;
- mesurer l'efficacité du Programme des établissements de santé autonomes et en rendre compte.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1996 portant sur les points suivants : processus d'évaluation de la qualité, systèmes de suivi des évaluations et rapidité des évaluations.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

### FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

#### CARACTÈRE RAISONNABLE DES FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

##### Recommandation

*Afin d'assurer le caractère raisonnable des frais d'établissement et des seuils proposés, le ministère devrait étudier le rapport entre le volume des services fournis et le coût des services.*

#### SERVICES TECHNIQUES NON TITULAIRES D'UN PERMIS

##### Recommandation

*Afin d'assurer une qualité adéquate des soins fournis aux patients, le ministère devrait établir des critères précis pour déterminer les services techniques et les interventions à être autorisés par un permis délivré en vertu de la Loi sur les établissements de santé autonomes. Ces critères devraient être utilisés pour examiner tous les services techniques actuellement offerts par des médecins en vue de déterminer les interventions qui devraient être assujetties au programme d'assurance de la qualité de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.*

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a fait la recommandation suivante :

*Tout élargissement des services techniques et des actes médicaux autorisés par un permis délivré en vertu de la Loi sur les établissements de santé autonomes doit reposer sur les critères établis par le comité mixte du ministère et de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.*

##### État actuel

De concert avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, le ministère a établi des critères pour déterminer les services supplémentaires devant être assujettis à la *Loi sur les établissements de santé autonomes*. Les critères tiennent compte à la fois de l'utilisation des services et de l'assurance de la qualité. On les appliquera tout d'abord aux tests de

---

l'exploration fonctionnelle respiratoire et aux tests cardiaques qui ne sont pas assujettis présentement à la *Loi sur les établissements de santé autonomes*.

Le ministère a accepté les recommandations du Comité des services de médecin, formé en vertu de l'entente conclue entre le ministère et l'Ontario Medical Association. Le Comité recommandait d'appliquer la *Loi sur les établissements de santé autonomes* aux tests effectués dans le cadre d'études du sommeil en se fondant uniquement sur les facteurs d'utilisation. D'autres domaines seront assujettis à la loi, notamment ceux qui présentent des risques possibles pour les patients, ceux dont l'utilisation ou les coûts ne cessent d'augmenter et ceux qui connaissent une évolution rapide sur le plan de la technologie ou des méthodes de prestation.

## **ÉVALUATION DES RÉSULTATS – MÉTHODE D'ÉVALUATION**

### **Recommandation**

*Afin de minimiser le risque de ne pas repérer de graves dangers pour la santé et la sécurité des gens, le ministère devrait s'assurer que les lignes directrices de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario concernant l'échantillonnage considèrent la période visée par l'évaluation, le volume des services fournis par l'établissement et le nombre de spécialisations exercées dans l'établissement. Si on ne suit pas ces lignes directrices, les raisons devraient en être clairement expliquées.*

### **État actuel**

Le ministère et l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario ont mis au point une nouvelle formule qui tient compte du nombre de services fournis par semaine et des différents services fournis, et qui fixe un nombre maximum et un nombre minimum de dossiers pour chaque catégorie de services autorisés par un permis, qui doivent faire l'objet d'un examen. On encourage les évaluateurs à examiner un plus grand nombre de dossiers que le maximum prévu s'ils ont des doutes quant à la qualité clinique du service fourni.

Le ministère et l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario étudient une méthode pour mettre cette formule à l'épreuve afin de déterminer si elle est pertinente, pratique et utile.

## **ÉVALUATION DES RÉSULTATS – CLARTÉ DES CONCLUSIONS**

### **Recommandation**

*Afin de pouvoir prendre les mesures correctives qui s'imposent, le ministère devrait travailler en étroite collaboration avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario pour s'assurer que les rapports d'évaluation indiquent clairement si les normes ont été respectées ou non.*

### **État actuel**

Le ministère et l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario continuent de se pencher sur les processus permanents et de résoudre les questions opérationnelles. Le Groupe de travail sur la gestion examine les questions soulevées par les lettres du registrateur et les rapports d'évaluation pour que les conclusions soient claires et que les termes utilisés soient uniformes et précis afin de satisfaire aux exigences légales et pour que les mesures prises par le ministère pour appliquer la loi soient efficaces. D'autres groupes de travail examinent des questions relatives aux systèmes d'information, aux budgets et aux aspects juridiques.

---

# Ministère de la Santé : Centre de santé mentale de Whitby – 3.15

## APERÇU

Le Centre de santé mentale de Whitby est un hôpital psychiatrique exploité par le groupe des soins en établissement et des services communautaires du ministère de la Santé. Le Centre a pour mandat de fournir des services d'évaluation, de consultation, de traitement et de réadaptation aux personnes atteintes d'une grave maladie mentale pour leur permettre de réintégrer la collectivité avec succès le plus tôt possible et d'y vivre de la façon la plus autonome possible.

Les activités du Centre sont régies principalement par la *Loi sur la santé mentale*, par la *Loi sur les hôpitaux psychiatriques* et par la *Loi sur le consentement au traitement*.

En 1996, nous avons évalué si :

- l'objectif du Centre était clairement énoncé, si sa performance faisait l'objet d'une surveillance et d'une évaluation et si l'on rendait compte des résultats obtenus;
- on avait établi des mécanismes pour vérifier si les lois, les politiques et les procédures applicables étaient respectées en ce qui concerne l'entrée, le traitement et la sortie en congé des patients;
- les ressources étaient gérées dans le respect des principes d'économie et d'efficacité.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1996 portant sur les points suivants : accès aux services du Centre, évaluation des services aux patients, consentement au traitement et mesures de contention des patients.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

### QUOTE-PARTS DES PATIENTS POUR LE LOGEMENT

#### Recommandation

*Afin de se conformer à la Loi sur les hôpitaux psychiatriques et à la Loi sur l'assurance-santé, et d'assurer l'équité avec les établissements pour malades chroniques et de soins de longue durée, le ministère devrait revoir sa décision de remettre à une date indéterminée l'imposition de frais de logement aux patients qui ont des moyens financiers suffisants dans les hôpitaux psychiatriques provinciaux.*

Dans son *Rapport annuel 1996-1997*, le Comité permanent des comptes publics a aussi fait la recommandation suivante :

*Le ministère doit imposer une quote-part pour le logement aux patients qui ont des moyens financiers suffisants.*

#### État actuel

Le ministère a indiqué que cette recommandation comportait des répercussions pour tout le système et qu'il faudrait la mettre en oeuvre à l'échelle du ministère. Par ailleurs, les

4.00

---

---

recommandations du comité de restructuration des services de santé et la modification possible du statut opérationnel des hôpitaux psychiatriques provinciaux auront des répercussions sur la décision qui sera prise par le ministère.

## Ministère du Travail : Programme de santé et sécurité au travail – 3.16

### APERÇU

Le Programme de santé et sécurité au travail a pour objectif de promouvoir des méthodes sécuritaires afin de réduire les blessures, les maladies et les accidents mortels liés au travail. Le Programme est régi par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et les règlements y afférents. La réglementation s'applique à la plupart des lieux de travail en Ontario. Selon les estimations du ministère, la loi s'appliquait en 1995 à quelque 300 000 lieux de travail et 4,6 millions de travailleurs.

Nous avons évalué si le ministère avait établi des procédures satisfaisantes pour mesurer l'efficacité du Programme et en rendre compte et pour administrer et appliquer la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et les règlements y afférents dans le respect des principes d'économie et d'efficience.

### ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre ou a commencé à mettre en oeuvre toutes les recommandations de notre rapport de 1996. Il a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- mesures et compte rendu de l'efficacité;
- administration et application de la loi et des règlements connexes : élaboration des règlements en temps utile; mise à exécution – établissement des priorités en matière d'inspection des lieux de travail, ordonnances toujours en vigueur, surveillance des visites sur place et formation des inspecteurs.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

### MISE À EXÉCUTION – REFUS DE TRAVAILLER

#### Recommandation

*Le ministère devrait élaborer des solutions de rechange pour traiter les refus de travail afin de réduire le besoin de détacher des inspecteurs pour étudier des dangers mineurs pour la santé et la sécurité au travail. De telles solutions pourraient inclure une recommandation de révision de la législation actuelle.*

#### État actuel

En février 1997, le ministère a publié un document de travail portant sur l'examen de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Le document, qui attirait l'attention sur les problèmes découlant du processus actuel en deux étapes du refus de travailler, demandait

---

des commentaires sur la façon d'améliorer le processus, de renforcer le droit des travailleurs de refuser un travail dangereux et d'intégrer ce droit au système de responsabilité interne. Le document posait trois questions précises :

Quels changements fallait-il apporter, le cas échéant, pour :

- faciliter la compréhension et l'application des dispositions de la loi relatives au droit de refuser de travailler;
- faire en sorte que le droit de refuser de travailler joue un rôle véritable dans le système de responsabilité interne;
- veiller à ce que les parties concernées utilisent le droit de refuser de travailler de façon responsable pour prévenir les accidents et les maladies.

Au moment de notre suivi, le ministère examinait les commentaires du public et prévoyait que le ministre discuterait des modifications à apporter à la loi avec les autres membres du Conseil des ministres.

**4.00**

---

## **Société immobilière de l'Ontario : Division de la gestion des biens – 3.17**

### **APERÇU**

Établie conformément à la *Loi sur le plan d'investissement*, la Société immobilière de l'Ontario (SIO) a pour mandat de fournir au gouvernement de l'Ontario le financement et les services relatifs aux biens immobiliers. La plus grande division au sein de la SIO est celle de la gestion des biens. Elle est responsable de la gestion des biens et des services de locaux pour la plupart des 80 000 employés du gouvernement de l'Ontario. Son portefeuille comprend 5 200 édifices ayant une superficie totale d'environ 47 millions de pieds carrés.

Dans notre vérification de 1996, nous avons évalué si la Division de la gestion des biens avait établi des procédures satisfaisantes pour s'assurer que les biens immobiliers dont elle est responsable sont gérés dans le respect des principes d'économie et d'efficacité et que les biens immobiliers du gouvernement sont maintenus en bon état.

Nous avons constaté que la Division devait améliorer ses systèmes intégrés de gestion pour fournir à la direction des renseignements sur chaque édifice et pour assurer l'utilisation optimale des locaux à l'échelle du gouvernement. Nous avons donc recommandé des améliorations précises à cet effet.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

La SIO a pris des mesures relativement à toutes nos recommandations de 1996. Dans l'ensemble, la conversion de la Société en un organisme de services autonomes a été plus longue que prévu, ce qui a entraîné des délais dans la publication des demandes de propositions relatives à la diversification des modes de prestation de services et aux systèmes d'information.

---

La SIO a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants :

- système d'imputation du coût des locaux;
- acquisition de services contractuels – ordres de modification – projets de construction.

L'état des recommandations en voie d'élaboration se présente comme suit :

## ***MAINTENANCE PRÉVENTIVE***

### **Recommandation**

*Pour assurer que l'actif immobilier est administré de façon à maintenir un avantage économique maximal à long terme, la Division de la gestion des biens devrait surveiller et analyser l'impact à long terme que la réduction des fonds réservés à la maintenance aurait sur les coûts de réparation et d'exploitation, la satisfaction des locataires et le temps de service des édifices qui constituent son portefeuille.*

### **État actuel**

La SIO a fini de répertorier les édifices de base de son portefeuille et a élaboré un plan de portefeuille pour 61 collectivités. La SIO a également tenu compte des édifices de base dans son plan de réparation des immobilisations qui précise que des fonds seront affectés aux édifices qui demeurent au coeur du portefeuille de la SIO, tout en respectant les normes de santé et de sécurité dans tous les édifices. L'une des stratégies clés de la SIO consistait à intégrer dans les contrats d'entretien négociés avec les fournisseurs du secteur privé l'obligation d'élaborer des plans de réparation à long terme. La SIO prévoit que les fournisseurs de services seront à l'oeuvre d'ici le printemps 1999. Toutefois, les initiatives de diversification des modes de prestation de services ont été freinées par les griefs syndicaux.

## ***INFORMATION POUR LA PRISE DE DÉCISION***

### **MESURES ET COMPTE RENDU DU RENDEMENT**

#### **Recommandation**

*La Division de la gestion des biens devrait parachever, mettre en place et surveiller les indices de rendement appropriés, puis rendre compte de sa contribution à la réalisation des objectifs opérationnels généraux de la Société immobilière de l'Ontario (SIO).*

#### **État actuel**

Bien que les responsables de la gestion des biens fournissent des comptes rendus à intervalles réguliers à la direction et au conseil d'administration de la SIO sur les mesures clés du rendement, il faut souligner que la mise en oeuvre du nouveau logiciel dont il est question ci-dessous permettra d'améliorer la mesure et le compte rendu du rendement.

# 4.00

---

## NÉCESSITÉ D'UN SYSTÈME INTÉGRÉ

### Recommandation

*Pour faciliter la surveillance des données financières et d'exploitation pour chaque édifice, et dans le but de répondre aux besoins d'information stratégiques à long terme de la direction, la Division de la gestion des biens devrait implanter un système d'information intégré, si la prestation directe des services de gestion des biens continue de faire partie de son mandat.*

### État actuel

Un nouveau système a été choisi en mars 1998. Son coût estimatif est de 3,5 millions de dollars. Le système, basé sur l'achat d'un logiciel, sera un système entièrement intégré de gestion des biens immobiliers et de l'information financière. La première étape du projet, qui en comprend trois, est presque terminée.

---

## SYSTÈME DE GESTION DE L'INFORMATION SUR LES BIENS IMMOBILIERS

### Recommandation

*Pour assurer que l'information destinée aux décideurs est complète et à jour, la Division de la gestion des biens devrait formaliser la comptabilité nécessaire à la vérification des données actives, et la tenue à jour des données détaillées et précises contenues dans le Système de gestion de l'information sur les biens immobiliers (PIMS).*

### État actuel

Le système acquis remplacera le Système de gestion de l'information sur les biens immobiliers. En attendant que le système soit installé, la SIO a instauré un certain nombre de mesures pour remédier provisoirement aux lacunes notées dans notre rapport. L'implantation du système d'imputation du coût des locaux, suivant lequel les ministères locataires paient des frais pour les locaux occupés, a grandement contribué à s'assurer que les données en main sont complètes et exactes. Les ministères n'accepteront pas de payer pour des locaux qu'ils n'occupent pas.

## Société ontarienne d'investissement dans les transports : Projet de l'autoroute 407 – 3.18

### APERÇU

Créée en vertu de la *Loi sur le plan d'investissement*, la Société ontarienne d'investissement dans les transports (SOIT) est chargée de la mise en oeuvre et de la gestion du projet de construction du tronçon central de l'autoroute 407. Avant la création de la Société en 1994, la responsabilité du projet relevait du ministère des Transports. L'autoroute 407 est une autoroute à plusieurs voies et à péage entièrement électronique qui s'étend sur une distance de 69 kilomètres au nord de l'agglomération torontoise.

---

Dans notre rapport de 1996, nous avons évalué si l'on avait utilisé et documenté en bonne et due forme un processus de sélection juste et compétitif pour accorder les principaux contrats relatifs à la construction de l'autoroute 407 et si l'on avait respecté les principes d'économie et d'efficacité dans la planification, le développement et la mise en oeuvre du projet de construction du tronçon central de l'autoroute 407.

Nous avons fait des recommandations sur des aspects dont la SOIT ou le ministère des Transports devront tenir compte lorsqu'ils entreprendront des projets de ce genre dans l'avenir. Nos recommandations portaient sur les points suivants : le nombre minimum de soumissionnaires nécessaire pour assurer une bonne prise de décisions; le degré de précision des critères qui doivent être fournis aux soumissionnaires; la clarté de la demande de propositions faisant connaître aux soumissionnaires l'intention et les attentes du ministère; le traitement des éléments séparés du projet; l'applicabilité à d'autres projets de construction de routes des normes révisées résultant de l'analyse des coûts de l'autoroute 407; et le niveau de garantie.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Étant donné que ni la SOIT ni le ministère des Transports n'ont entrepris de projets de l'importance, de la nature et de l'envergure du projet de construction du tronçon central de l'autoroute 407 depuis la publication de notre rapport de 1996, ils n'ont pas eu l'occasion de mettre nos recommandations en oeuvre.