

Aperçu, résumés des vérifications de l'optimisation des ressources et rapports spéciaux

Aperçu

UNE AUTRE ANNÉE OCCUPÉE

Dans la présente introduction à mon sixième rapport annuel à l'Assemblée législative, je tiens tout d'abord à donner un aperçu du travail accompli par le Bureau du vérificateur général au cours de l'année écoulée, qui a été extrêmement occupée.

En tant qu'organisme de vérification, le Bureau est quelque peu atypique dans la mesure où le travail qu'il exécute porte moins sur des vérifications financières que sur ce que nous appelons des vérifications de l'optimisation des ressources. Il s'agit en fait d'évaluer si la prestation des services publics s'effectue de manière fiable et rentable et si elle est conforme aux pratiques exemplaires établies en Ontario et dans d'autres provinces. Nous vérifions des ministères, des organismes de la Couronne et, depuis quelques années, des organismes du secteur parapublic tels que des conseils scolaires, des hôpitaux, des collèges, des universités, des fournisseurs de services sociaux communautaires et d'autres organismes financés par le gouvernement.

L'an passé, j'ai souligné qu'au cours de la dernière décennie le Bureau avait effectué 12 vérifications de l'optimisation des ressources en moyenne par année. Il en a exécuté 14 cette année, dont les résultats sont indiqués au chapitre 3. Nous avons également procédé à des vérifications qui ont donné lieu à la publication de trois rapports spéciaux au cours de l'année, dont deux sur demande expresse d'un ministre. Le troisième rapport, qui portait sur les infections nosocomiales, a été publié séparément au cours de l'automne 2008, au lieu d'être inclus dans notre Rapport annuel – comme cela se fait habituellement en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*. J'ai procédé ainsi parce que le Comité permanent des comptes publics nous avait demandé d'envisager de présenter les résultats de cette vérification dès le travail achevé.

Notre vérification des états financiers de la province et de ceux de nombreux organismes de la Couronne constitue un élément essentiel pour ce qui est de « boucler la boucle de l'obligation redditionnelle », en vue de garantir que des renseignements financiers crédibles sont communiqués à l'Assemblée législative et aux Ontariens. Les résultats de notre vérification des états financiers

consolidés de la province, ainsi que certaines constatations liées à notre travail de vérification financière, sont présentés au chapitre 2.

Chaque année, nous procédons également à un suivi des mesures prises pour mettre en œuvre les recommandations de nos vérifications de l'optimisation des ressources effectuées deux ans auparavant. Les résultats de ce travail sont présentés au chapitre 4.

Je suis heureux d'annoncer que nous nous sommes acquittés de nos responsabilités aux termes de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, tel qu'il est indiqué au chapitre 5. En vertu de cette Loi, nous sommes tenus d'examiner les propositions de publicités gouvernementales destinées à la télévision, à la radio, aux journaux, aux magazines et aux tableaux d'affichage, ainsi que celles devant être livrées dans les ménages par courrier en vrac. Notre examen vise à s'assurer que les publicités n'ont pas pour principal objectif de promouvoir les intérêts politiques partisans du parti au pouvoir.

Je tiens également à souligner le travail accompli durant l'année par le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative. Ce Comité représentatif de tous les partis a tenu des audiences sur un certain nombre de vérifications de l'optimisation des ressources présentées dans mon *Rapport annuel 2007*. Il ne fait aucun doute que, par ses activités, le Comité améliore la reddition de comptes des ministères et des organismes publics et parapublics auprès de l'Assemblée législative et des citoyens de la province.

IMPORTANCE DE LA SURVEILLANCE

En examinant les résultats des 14 vérifications de l'optimisation des ressources et des trois rapports spéciaux publiés cette année, je me suis souvenu des commentaires que j'avais formulés il y a trois ans, lorsque j'ai fait la synthèse des résultats de nos vérifications de l'optimisation des ressources de 2005. J'avais notamment constaté à quel point il est important de procéder à une surveillance rigoureuse de la gestion pour veiller à ce que les services

au public soient offerts de façon économique, efficiente et efficace. J'avais également noté à ce moment qu'une telle supervision devait exister non seulement pour les services fournis directement par le personnel ministériel, mais aussi pour les services dont la prestation est déléguée à d'autres organismes ou à des municipalités chargés de les offrir au nom du gouvernement.

Ces constatations et d'autres observations que je fais tous les ans au sujet des lacunes et des faiblesses de la prestation de services publics peuvent sembler très éloignées de la réalité quotidienne des Ontariens, mais rien ne saurait être plus faux. La tragique explosion de gaz propane qui s'est produite cet été à Toronto nous a rappelé à quel point il est important d'assurer une surveillance adéquate et quels sont les risques contre lesquels cette surveillance doit nous protéger.

Mon premier rapport annuel à l'Assemblée législative, en 2003, contenait plusieurs constatations relatives à la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS), l'organisme sans but lucratif financé par l'industrie qui s'est vu confier la responsabilité concernant la sécurité et les inspections de divers secteurs, dont celui du ravitaillement en propane. Bien que nous n'ayons pas l'autorisation de vérifier directement la CNTS, il nous était apparu de façon évidente, d'après le travail que nous avons pu effectuer, que le ministère de la Consommation et du Commerce (aujourd'hui le ministère des Petites entreprises et des Services aux consommateurs) n'exerçait pas une surveillance adéquate des pouvoirs délégués, dont la plus grande partie était conférée à la CNTS. Plus particulièrement, nous avons conclu que « le ministère ne pouvait pas être sûr qu'elles [les autorités administratives] offraient une protection adéquate au public et aux consommateurs » et que « [les] inspections, enquêtes et autres activités d'exécution conduites par les autorités administratives en conséquence des infractions décelées n'étaient pas surveillées de façon adéquate par le ministère ».

Nous ne savons pas dans quelle mesure on a donné suite aux préoccupations que nous avons

exprimées il y a cinq ans. Cependant, cet exemple concret indique bien les risques potentiels et montre très clairement l'importance d'une surveillance adéquate.

Cette année encore, dans le cas d'un certain nombre de vérifications, nous avons conclu que la surveillance était insuffisante. Cela découlait la plupart du temps du fait que le ministère responsable de la surveillance ou de l'octroi du financement ne disposait pas d'assez d'information pour évaluer le caractère adéquat du service fourni. Dans certains cas, la prestation des services ou les responsabilités avaient été déléguées.

Je reconnais qu'il est souvent difficile de concilier parfaitement la surveillance générale appropriée avec la nécessité d'effectuer une microgestion, surtout lorsque les services gouvernementaux sont offerts par des organismes parapublics ou des organismes d'autres secteurs. Les organismes doivent avoir l'autonomie requise pour assurer leur fonctionnement quotidien sans l'intervention constante des gestionnaires ministériels, mais ceux-ci doivent veiller à ce qu'une relation redditionnelle efficace soit en place et à ce que des renseignements suffisants, utiles et crédibles soient reçus et évalués, de manière à garantir que le public obtient de façon rentable et rapide le niveau de service voulu. Cette année, certaines vérifications ont révélé que le juste équilibre n'avait pas encore été atteint dans des cas où la prestation des services avait été déléguée, plus particulièrement dans les domaines suivants :

Programmes de désintoxication

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a récemment délégué aux 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) la responsabilité de surveiller les organismes communautaires de traitement de la toxicomanie. Cependant, les RLISS ne disposent à ce jour ni des renseignements ni des ressources nécessaires pour savoir si les organismes s'assurent d'identifier les personnes ayant un problème de toxicomanie et de leur offrir le traitement dont elles ont besoin.

Organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avait donné peu d'orientation aux organismes de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes en ce qui a trait au genre de services devant être offerts, disposait de données minimales sur les listes d'attente et n'avait généralement pas assez de renseignements sur les résultats atteints par les organismes avec les fonds octroyés. En conséquence, le Ministère ne pouvait évaluer avec certitude si les enfants et les jeunes ayant des problèmes de santé mentale recevaient en temps opportun les soins et les traitements requis.

Services communautaires de santé mentale

Comme ils le font pour les fournisseurs de services de traitement de la toxicomanie, les RLISS doivent maintenant veiller à ce que les fournisseurs de services communautaires offrent aux personnes ayant des problèmes de santé mentale le niveau de soins qui leur permettra de mener une vie satisfaisante au sein de la collectivité. La vérification a révélé (à l'instar des vérifications de 1997 et de 2002 de ce programme, qui était alors exécuté par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée) que l'insuffisance de renseignements empêchait de savoir si l'objectif était atteint. Étant donné qu'il y a eu récemment une diminution importante du nombre de personnes ayant une maladie mentale dans les établissements, il est absolument essentiel que des systèmes de soutien communautaires adéquats soient en place si l'on veut que ces personnes puissent bien se débrouiller quand elles réintègrent la collectivité.

Division de l'emploi et de la formation

La demande de gens de métier qualifiés sur le marché du travail ontarien ne pourra être comblée que si les apprentis achèvent avec succès leurs programmes de formation; or, la moitié d'entre eux n'ont pas réussi leur formation. Le

ministère de la Formation et des Collèges et Universités ne disposait pas d'assez de renseignements pour expliquer ce taux d'échec. Le Ministère ne savait pas non plus si les clients ayant obtenu une aide financière par l'entremise du programme de développement des compétences travaillaient encore dans les domaines pour lesquels ils avaient reçu une formation et si les clients du programme d'aide au travail indépendant parvenaient à maintenir les nouvelles entreprises qu'ils avaient démarrées avec l'assistance du Ministère.

PROGRÈS INSUFFISANTS DANS DES DOMAINES AYANT FAIT L'OBJET DE VÉRIFICATIONS ANTÉRIEURES

Certaines des vérifications de cette année portaient sur des programmes ayant été précédemment vérifiés dans le cadre de notre démarche de vérifications périodiques. Nous avons constaté relativement à un certain nombre de ces vérifications que, bien que des progrès aient été réalisés dans la résolution de questions que nous avons abordées dans la vérification précédente, il y a des problèmes cruciaux qui n'ont pas été réglés de façon adéquate, dont certains peuvent avoir une incidence sur la sécurité publique. Voici quelques exemples :

Services en établissement pour adultes

Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels continue d'éprouver de graves problèmes relatifs à l'absentéisme des agents de correction. Bien que le suivi de 2002 ait indiqué que le nombre moyen de jours de congé de maladie avait légèrement diminué par rapport au nombre indiqué dans notre *Rapport spécial sur l'obligation de rendre compte de l'optimisation des ressources* de l'an 2000 (il est passé de 16 à 14), notre vérification de cette année a révélé que la moyenne s'élevait à plus de 32 jours et que le Ministère devait maintenant déboursier 20 millions de dollars par année pour payer les coûts des heures supplémentaires et du personnel engagé à forfait.

Sécurité des véhicules utilitaires et application de la loi

Malgré certaines initiatives valables prises par le ministère des Transports en vue d'améliorer la sécurité des véhicules utilitaires depuis 1997, année de notre dernière vérification, plus de 90 % de la totalité des collisions en Ontario mettent en cause aujourd'hui encore des véhicules utilitaires. Il faut renforcer davantage les procédures visant à s'assurer que les conducteurs à haut risque sont ciblés aux fins de l'inspection des véhicules et des installations, ainsi que les mesures d'application. Par exemple, en 2007, seulement trois véhicules utilitaires sur 1 000 étaient soumis à une inspection routière.

Services aux tribunaux

L'arriéré de dossiers d'accusations criminelles dans les tribunaux de l'Ontario a continué de croître. Dans une de ses décisions, la Cour suprême du Canada a mentionné qu'une période de huit à dix mois constitue un délai raisonnable pour qu'une affaire criminelle soit entendue par un tribunal. Le fait qu'il y ait un arriéré croissant d'environ 106 000 dossiers d'accusations criminelles en suspens depuis plus de huit mois est donc particulièrement préoccupant. L'une des principales causes de cet arriéré accru est que, durant la dernière décennie, le nombre moyen de comparutions devant la cour avant qu'une affaire soit entendue a augmenté de 50 % – il est passé de 5,9 en 1997 à 9,2 en 2007. Bien qu'il s'agisse là d'un facteur important de l'arriéré croissant, le ministère du Procureur général ne dispose pas de renseignements adéquats sur les raisons expliquant cette augmentation considérable.

Salubrité des aliments

Nous avons constaté, dans notre vérification de 2001, des lacunes dans l'inspection des abattoirs et des distributeurs de produits laitiers par le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, et elles n'avaient toujours pas été entièrement réglées au moment de

notre vérification de cette année. Des lacunes récurrentes dans la surveillance des abattoirs titulaires d'un permis provincial, des usines de traitement du lait et des usines de transformation de la viande (dont le Ministère est responsable depuis 2005) donnent à penser qu'un certain nombre d'installations pourraient avoir des problèmes de salubrité. Le Ministère a indiqué qu'il n'y avait aucun risque immédiat pour la santé, mais nous nous attendions à ce qu'un régime d'inspection axé sur le risque plus rigoureux soit en place dans certains cas.

Taxes sur l'essence, le diesel et le tabac

En général, les politiques, procédures et systèmes de technologie de l'information actuels du ministère du Revenu ne suffisent toujours pas à s'assurer que les bons montants de taxes sur l'essence, le diesel et le tabac sont déclarés et payés. Nous étions particulièrement préoccupés par l'importance potentielle de l'écart concernant la taxe sur le tabac, soit la différence entre le montant de la taxe relative aux produits du tabac qui devrait être perçu et le montant qui est perçu dans les faits. Cet écart s'est considérablement accru depuis notre vérification de 2001 et pourrait aujourd'hui se situer autour de 500 millions de dollars.

Éducation de l'enfance en difficulté

Bien que des progrès aient été réalisés depuis notre dernière vérification en 2001, le ministère de l'Éducation et les conseils scolaires que nous avons visités cette année ne disposaient toujours pas de renseignements suffisants sur les élèves ayant des besoins spéciaux, notamment en ce qui concerne l'efficacité des programmes d'éducation à leur intention. Ces renseignements sont particulièrement importants étant donné que le financement affecté à l'éducation de l'enfance en difficulté a augmenté de plus de 50 % depuis 2001-2002, alors que le nombre d'élèves servis n'a augmenté que de 5 % environ.

Conclusion

Compte tenu des éléments complexes et des priorités concurrentes dont il faut tenir compte dans la planification et la gestion des programmes et services susmentionnés, nous ne nous attendons pas à ce que les améliorations soient apportées du jour au lendemain. Cependant, notre dernière vérification remonte à six ans pour la plupart de ces programmes, et des problèmes importants persistent dans plusieurs domaines clés. Il apparaît de façon évidente que des améliorations sont requises dans ces domaines.

ÉTATS FINANCIERS DE LA PROVINCE

Aux termes de la *Loi sur le vérificateur général*, je suis tenu de communiquer tous les ans les résultats de mon examen des états financiers consolidés de la province. Je suis heureux d'annoncer que, à mon avis, les états financiers de la province pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 donnent une image fidèle de la situation financière de l'Ontario et des résultats des activités. Je souligne également, au chapitre 2, que les gouvernements successifs de l'Ontario ont réalisé des progrès notables ces 15 dernières années dans leurs pratiques de communication des renseignements financiers, grâce à la mise en œuvre des recommandations du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

Cependant, comme il est expliqué au chapitre 2, je suis particulièrement préoccupé par une question qui a émergé durant la dernière année au sujet de certaines dispositions de la *Loi de 2008 permettant d'investir dans l'Ontario* (la Loi), adoptée le 14 mai 2008. Selon ces dispositions, toutes les opérations effectuées en vertu de la Loi doivent être comptabilisées comme des dépenses de la province dans les états financiers consolidés (qu'elles soient ou non admissibles à titre de dépenses aux termes des principes comptables généralement reconnus établis par le CCSP). Lorsque le projet de loi a été déposé, j'ai écrit au sous-ministre des Finances

et au secrétaire du Conseil du Trésor, avec copie au ministre, ainsi qu'au président du Comité permanent des finances et des affaires économiques pour leur demander d'abroger les dispositions en question. J'ai proposé de comparaître devant le Comité pour discuter de mes inquiétudes, mais la majorité gouvernementale au Comité a rejeté une motion qui aurait permis ma comparution. La Loi a été adoptée peu de temps après sans qu'on ait tenu compte de mes préoccupations. Je ne suis pas en faveur de l'édiction de principes comptables par l'entremise de l'adoption de lois, car, à mon avis, le gouvernement devrait se conformer aux principes comptables généralement reconnus pour les administrations publiques énoncés par le CCSP, un organisme indépendant chargé d'établir les normes visant à déterminer comment doivent être comptabilisées toutes les opérations d'un gouvernement.

Résumés des vérifications de l'optimisation des ressources

Les vérifications de l'optimisation des ressources figurant au chapitre 3 du rapport annuel sont résumées ci-après. Dans le cadre de chacune de ces vérifications, nous avons formulé un certain nombre de recommandations, et les ministères et organismes publics et parapublics concernés se sont engagés à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

3.01 PROGRAMMES DE LUTTE CONTRE LES DÉPENDANCES

À l'échelle de la province, plus de 150 fournisseurs offrent des services de traitement des dépendances. Avant l'adoption de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, ces fournisseurs devaient rendre compte aux sept bureaux régionaux du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère). Cette loi a permis au Ministère de déléguer la responsabilité de surveiller ces fournis-

seurs à 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) répartis dans toute la province. Le Ministère demeure le responsable ultime du système de soins de santé. Il doit s'assurer que les RLISS rendent compte du rendement du système de santé local et que tous les résidents de l'Ontario ont accès aux mêmes services de soins de santé.

Durant l'exercice terminé le 31 mars 2007, le Ministère a versé 129 millions de dollars en paiements de transfert pour les programmes de lutte contre les toxicomanies et le jeu compulsif. Ces 129 millions de dollars représentaient une hausse de 31 millions de dollars, soit 32 %, par rapport au financement constaté au moment de notre dernière vérification en 1999. Nous avons constaté qu'il restait encore beaucoup de travail à faire pour que les personnes souffrant d'une dépendance soient identifiées et reçoivent les services dont elles ont besoin de manière rentable. En outre, du moins à court terme, la plupart des RLISS auront du mal à assumer avec efficacité la responsabilité de surveiller les fournisseurs de services locaux. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Plus de 90 % de la population qui, selon les estimations du Ministère, a besoin de services de traitement d'une dépendance n'a pas été identifiée comme ayant besoin de traitement, ne cherche pas activement à obtenir un traitement ou n'a pas accès aux services nécessaires.
- La majorité des fournisseurs de services de traitement des dépendances n'ont pas déclaré la période d'attente pour l'obtention de certains de leurs services ou de tous leurs services, comme ils étaient censés le faire. Dans le cas des fournisseurs qui l'ont fait, on constate des périodes d'attente considérablement longues, ainsi que des écarts importants entre les fournisseurs. Par exemple, un jeune souhaitant obtenir de l'aide pour régler un problème de toxicomanie peut devoir attendre entre une journée et 210 jours pour une évaluation initiale de son cas, la période d'attente moyenne s'établissant à 26 jours.

- Bien que l'un des objectifs du Ministère soit d'offrir les services de traitement des dépendances le plus près possible du lieu de résidence des clients, entre 2004-2005 et 2007-2008, environ 200 jeunes ayant demandé de l'aide pour régler des problèmes de dépendance ont été envoyés à l'extérieur du pays, à un coût moyen d'environ 40 000 \$ par personne.
- Le financement des programmes de lutte contre les dépendances était fondé sur les niveaux de financement antérieurs plutôt que sur les besoins évalués. Une analyse effectuée par le Ministère révèle que le financement par habitant dans l'ensemble des 14 RLISS varie de 3 \$ à plus de 40 \$. Cela signifie que des clients ayant des besoins similaires peuvent recevoir des services de niveaux considérablement différents, selon la région de la province où ils vivent.
- La plupart des fournisseurs visités nous ont dit que, malgré l'augmentation de la demande, ils avaient dû réduire leurs effectifs et leurs services de traitement des toxicomanies parce que le financement n'avait pas augmenté au même rythme que l'inflation.
- Nous avons observé des différences importantes dans le nombre de cas et les coûts des fournisseurs de services pour des traitements similaires. Par exemple, les lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de traitement de la dépendance au jeu recommandent un volume de 50 à 60 clients par année pour le premier conseiller et de 100 à 120 clients par année pour chaque conseiller supplémentaire. Cependant, près de la moitié des fournisseurs servaient moins de 50 clients par année et par conseiller. Dans un cas, ce nombre était de seulement trois clients par conseiller, à un coût annuel de 26 000 \$ par client.

3.02 SERVICES EN ÉTABLISSEMENT POUR ADULTES

La division des Services en établissement pour adultes (SEA) du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (le Ministère) gère 31 établissements correctionnels pour adultes incarcérés en Ontario, dont des contrevenants reconnus coupables purgeant une peine de moins de deux ans et des accusés en détention provisoire dans l'attente de leur mise en liberté sous caution ou de leur procès. En 2007-2008, les SEA ont engagé des dépenses de fonctionnement de 575 millions de dollars, dont la plus grande partie a servi à payer le salaire de 5 500 employés, pour incarcérer environ 8 800 détenus.

Au cours de la dernière décennie, le Ministère a dû faire face à un changement marqué dans la composition de la population carcérale, dont une augmentation de 11 % du nombre total de détenus et le doublement du nombre de détenus en détention provisoire qui doivent être placés dans des établissements à sécurité maximale. C'est une des raisons pour lesquelles, malgré un investissement de plus de 400 millions de dollars dans le renouvellement de l'infrastructure au cours des dix dernières années, le Ministère a été incapable de respecter son engagement à réduire considérablement la moyenne des coûts d'incarcération.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Le Ministère s'est donné pour objectif de réduire les coûts de fonctionnement de ses établissements correctionnels pour qu'ils soient parmi les plus bas au Canada, mais les coûts en Ontario sont toujours les plus élevés par rapport à ceux des autres grandes provinces.
- La stratégie de transformation du Ministère, lancé en 2004-2005 dans le but d'éliminer 2 000 lits avant 2007-2008 et d'économiser 60 millions de dollars par année, n'a pas donné les résultats espérés. Les SEA comptent aujourd'hui presque 1 000 détenus de plus qu'au moment du lancement de la stratégie.

Les établissements correctionnels de l'Ontario fonctionnent actuellement à 100 % de leur capacité, et leur surpeuplement fait augmenter le risque de troubles occasionnés par les détenus, les problèmes de relations de travail et les problèmes de santé et de sécurité pour les membres du personnel et les détenus. Le Ministère entrevoit la possibilité d'une pénurie de 2 000 lits d'ici 2010-2011.

- En 2003, le Ministère s'est donné pour objectif de permettre à 1 300 contrevenants de purger leur peine dans la collectivité en utilisant des dispositifs électroniques pour surveiller leurs déplacements. Cependant, moins du tiers de l'objectif a été atteint.
- Le Ministère a réussi à établir des programmes de déjudiciarisation des détenus atteints de troubles mentaux et ainsi éviter qu'ils se retrouvent dans les établissements correctionnels. Toutefois, il ne disposait pas de données suffisantes sur l'état de santé mentale des détenus et ne savait pas s'il dispensait les traitements et les soins adéquats et appropriés aux détenus atteints de troubles mentaux et ayant des besoins particuliers.
- Les SEA n'avaient pas de données adéquates ni de pratiques de détection rigoureuses, comme les tests de dépistage aléatoires, pour déterminer la portée et l'incidence de la consommation d'alcool et de drogues illicites dans ses établissements.
- Les SEA continuent à être aux prises avec un grave problème d'absentéisme des agents correctionnels, incluant l'utilisation abusive des dispositions relatives aux congés de maladie et aux heures supplémentaires. Sur la base d'une journée de huit heures, les agents correctionnels ont pris en moyenne 32,5 jours de maladie au cours de l'année, ce qui a coûté quelque 20 millions de dollars aux SEA pour le remplacement des agents absents et la rémunération des heures supplémentaires. Les heures supplémentaires ont même permis à certains agents correctionnels de gagner

plus de 140 000 \$ au cours de l'année, soit plus du double de leur salaire de base annuel.

Le Ministère joue un rôle déterminant dans la formation d'un groupe de travail interprovincial et territorial dont le mandat est d'étudier l'évolution des caractéristiques de la population de détenus adultes et de repérer les possibilités de coopération dans la prestation des services correctionnels au Canada. Nous croyons qu'il s'agit là d'une bonne initiative qui pourrait aider à régler certains des problèmes susmentionnés.

3.03 PROJET DES PARTENARIATS ENTRE LES SECTEURS PUBLIC ET PRIVÉ DE L'HÔPITAL DE BRAMPTON

En août 2003, le William Osler Health Centre (WOHC) a conclu une entente avec un consortium du secteur privé pour l'aménagement d'un nouvel hôpital de 608 lits à Brampton, qui est devenu un des premiers hôpitaux de l'Ontario à adopter l'approche des partenariats entre les secteurs public et privé (P3). Aux termes de cette entente, le consortium assurerait la conception, la construction et le financement du nouvel hôpital, en plus de fournir certains services non cliniques. Le WOHC, pour sa part, s'engageait à verser des paiements mensuels au consortium du secteur privé sur la période de service de 25 ans visée par l'entente.

Après que le gouvernement alors au pouvoir lui eut donné pour directive d'adopter l'approche P3, le WHOHC a comparé les coûts estimatifs de l'approvisionnement traditionnel, selon lequel le gouvernement construirait l'hôpital et fournirait les services non cliniques, et de l'impartition au secteur privé selon la formule P3. Nous avons conclu que l'évaluation n'était pas basée sur une analyse exhaustive des facteurs pertinents et qu'elle avait été faite trop tard pour pouvoir apporter des modifications ou des améliorations importantes au processus d'approvisionnement.

Le coût total sur la période de construction d'environ trois ans allant de 2004 à 2007 s'élevait à 614 millions de dollars, dont 467 millions pour la

conception et la construction à échelle réduite de l'hôpital, 63 millions principalement pour les modifications à apporter aux bâtiments afin de pouvoir installer l'équipement, et 84 millions en frais de financement.

Au cours de notre vérification, nous avons relevé un certain nombre de problèmes indiquant que le coût global aurait pu être moins élevé si l'hôpital et les services non cliniques connexes avaient été acquis selon l'approche traditionnelle. Par exemple :

- En septembre 2000, une société d'experts-conseils engagée par le WOHC a estimé que la conception et la construction d'un nouvel hôpital coûteraient environ 357 millions de dollars au gouvernement (l'estimation a été révisée à 381 millions en octobre 2001). Une deuxième société d'experts-conseils, engagée en janvier 2003, a estimé le coût à 507 millions de dollars (l'estimation a été révisée à 525 millions en novembre 2004). Nous avons émis des doutes concernant l'écart substantiel entre les deux estimations.
- Les coûts de l'approvisionnement traditionnel – c'est-à-dire la construction du nouvel hôpital et la prestation des services non cliniques par le gouvernement sur une période de 25 ans – avaient été largement surestimés. En effet, les coûts des services non cliniques incluaient des frais d'amortissement ainsi que le coût des services publics et de l'assurance biens – que le WOHC devrait payer, quel que soit le fournisseur de services non cliniques.
- Le WOHC a ajouté au coût estimatif, pour le gouvernement, de la conception et de la construction d'un nouvel hôpital 67 millions de dollars, ou 13 % du total, en risques de dépassement de coûts transférés au secteur privé. L'inclusion d'un montant si élevé ne nous semblait pas justifié, car un contrat bien structuré aux termes d'une entente d'approvisionnement traditionnelle aurait pu atténuer une grande partie des risques de dépassement des coûts.

- Les coûts d'emprunt de la province au moment de la conclusion de l'entente étaient inférieurs au coût moyen pondéré du capital facturé par le consortium du secteur privé. Or, ces économies potentielles n'avaient pas été prises en compte dans la comparaison des coûts de l'approvisionnement traditionnel à ceux de l'approche P3.

Comme dans toute expérience nouvelle, il y a inévitablement des leçons à apprendre. En réponse à nos recommandations relatives aux futurs projets P3, Infrastructure Ontario, l'organisme de la Couronne aujourd'hui chargé de gérer la majorité des projets d'infrastructure du gouvernement, et les ministères partenaires ont indiqué qu'ils avaient modifié leur façon d'aborder la plupart des points soulevés afin d'accroître le rapport coût-efficacité des projets en cours.

3.04 ORGANISMES DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS ET JEUNES

Le programme Services de santé mentale pour enfants et jeunes du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (le Ministère) verse des fonds à des organismes bénéficiaires de paiements de transfert qui fournissent une vaste gamme de services et de soutiens à des enfants et à des jeunes de 18 ans et moins qui ont des besoins en matière de santé mentale ou des troubles mentaux. En 2007-2008, les dépenses engagées au titre de ce programme s'élevaient à environ 502 millions de dollars, dont 434 millions ou 86 % ont été versés à des organismes bénéficiaires de paiements de transfert.

Si la vérification de 2003 portait sur la gestion de ce programme par le Ministère, la vérification de l'optimisation des ressources de cette année mettait l'accent sur quatre organismes particuliers offrant ces services. Elle faisait suite à l'élargissement, le 1^{er} avril 2005, du mandat du Bureau du vérificateur général de l'Ontario aux organismes du secteur parapublic bénéficiaires de paiements de transfert.

Il s'agissait de notre première vérification de l'optimisation des ressources des organismes offrant ce programme.

Les services et soutiens types fournis dans le cadre du programme Services de santé mentale pour enfants et jeunes comprennent l'admission et l'évaluation, le counseling de groupe, individuel et familial, les programmes de traitement en établissement ou de jour, et l'intervention d'urgence. La plupart des dépenses se rapportent aux programmes et services hors établissement. Comme ce programme n'est pas régi par une loi, l'offre de services est limitée par la capacité existante du système, qui est largement déterminée par le montant et la répartition des fonds ministériels, plutôt que par les besoins.

Plusieurs de nos observations ressemblaient à celles formulées dans la vérification du Ministère effectuée en 2003. Nous avons constaté que les organismes devaient :

- améliorer ensemble leurs procédures d'évaluation et d'aiguillage à l'échelle de la province afin de prévenir les situations suivantes :
- les parents dont l'enfant a un problème de santé mentale et qui ne savent pas où appeler pour obtenir de l'aide ou qui pourraient avoir à appeler différents organismes pour déterminer les services disponibles, ceux qui répondraient le mieux aux besoins de leur enfant, et la procédure à suivre pour les obtenir;
- un enfant aux besoins moins graves ou moins urgents est traité alors qu'il n'y a pas de services disponibles pour un enfant aux besoins plus graves ou plus urgents.
- élaborer des normes de gestion raisonnable des cas pour la prestation d'un vaste éventail de services externes, et mettre en œuvre un processus interne d'évaluation de la qualité ou d'examen par les pairs pour déterminer si ces normes sont respectées;
- recueillir et communiquer des renseignements plus significatifs en ce qui concerne le nombre et le type de services fournis en contrepartie des fonds reçus et les résultats obtenus.

En outre, les organismes nous ont informés que, comme le financement de leurs programmes de base – ce qui comprend les activités administratives – avait peu ou pas augmenté ces 10 dernières années, ils avaient eu beaucoup de difficulté à maintenir leurs services de base. Pour y arriver, ils ont dû « prendre à Pierre pour donner à Paul », c'est-à-dire réaffecter des fonds à d'autres fins que celles auxquelles ils étaient destinés à l'origine. Malgré les contraintes financières actuelles, les organismes doivent se montrer plus vigilants et veiller à optimiser, et à pouvoir prouver qu'ils optimisent, les ressources. À cet égard, nous avons notamment recommandé aux organismes :

- de mettre en place ou d'adopter des pratiques d'achat en régime de concurrence et de s'assurer que toutes les factures à payer contiennent des renseignements suffisamment détaillés pour établir le caractère raisonnable des montants facturés et qu'elles ont été dûment approuvées avant le paiement;
- d'acquiescer des véhicules à l'usage du personnel seulement lorsque cela s'avère économique et de renforcer les contrôles concernant les remboursements octroyés au personnel pour l'utilisation de voitures privées aux fins du travail;
- d'établir des points de repère raisonnables en matière de charge de travail qui permettraient aux fournisseurs de comparer leurs niveaux de dotation globaux.

3.05 SÉCURITÉ DES VÉHICULES UTILITAIRES ET PROGRAMME D'APPLICATION

La Division de la sécurité des usagers de la route (la Division) du ministère des Transports (le Ministère) concentre ses efforts sur l'amélioration de la sécurité et de la protection des usagers de la route en Ontario. Ses activités comprennent la réglementation des véhicules utilitaires qui circulent dans la province et l'application des normes de sécurité. En

2007-2008, le Ministère a consacré plus de 39 millions de dollars à son programme d'application des lois relatives aux véhicules utilitaires.

Les initiatives prises par le Ministère ont contribué à la réduction du taux d'accidents mortels impliquant des véhicules utilitaires et du taux de collisions par millier de kilomètres parcourus par des véhicules utilitaires. Cependant, comme 9,2 % des collisions qui se produisent en Ontario continuent d'impliquer un véhicule utilitaire, le Ministère doit multiplier ses efforts pour repérer les utilisateurs à risque élevé et renforcer ses activités d'application ainsi que sa surveillance des centres d'inspection privés des véhicules automobiles. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Le Ministère a mis en œuvre plusieurs initiatives en matière de sécurité routière ciblant les véhicules utilitaires et leurs conducteurs, dont la limitation des heures de service des conducteurs, l'adoption d'une loi visant à réduire la vitesse des véhicules utilitaires, la mise en fourrière des véhicules ayant des défauts critiques et l'instauration d'un nouveau système d'évaluation de la sécurité des utilisateurs.
- Le Ministère compte sur le système d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (système d'immatriculation UVU) pour assurer le suivi de la fiche de sécurité des utilisateurs. Cependant, quelque 20 600 utilisateurs qui ont été impliqués dans des collisions, qui ont été déclarés coupables ou qui ont été soumis à une inspection en bordure de la route en Ontario n'ont pas le certificat d'immatriculation UVU, et le Ministère prend rarement des mesures de suivi contre eux. Il ne connaît pas non plus le nombre d'utilisateurs actifs parce que les utilisateurs ne sont pas tenus de renouveler leurs certificats d'immatriculation UVU à intervalles réguliers.
- Le nombre d'inspections routières effectuées par le Ministère a diminué de 34 % depuis 2003-2004 pour s'établir à environ 99 000 inspections par année. En 2007, seulement 3 véhicules utilitaires sur 1 000 avaient fait l'objet d'une inspection routière.
- Un nombre disproportionné (65 %) d'inspections routières ont été effectuées entre 6 h et 14 h. Alors que 21 % des déplacements des véhicules utilitaires ont lieu la nuit, seulement 8 % des inspections sont effectuées durant cette période.
- Nous avons remarqué que le nombre d'inspections routières par agent d'exécution était de une ou deux par jour en moyenne. Le nombre d'inspections effectuées était inégal à travers l'Ontario, et les normes régissant la délivrance des certificats de sécurité aux véhicules utilitaires étaient dépassées.
- Plus de 140 inspections de terminus d'autobus étaient en retard; certains terminus n'avaient pas été inspectés depuis plus de quatre ans. En fait, 76 terminus d'autobus n'avaient jamais fait l'objet d'une inspection, alors que quatre d'entre eux avaient plus de 100 autobus en circulation.
- Les fourrières disponibles étaient inadéquates et, dans bien des cas, les inspecteurs ne pouvaient pas extraire les fiches de sécurité des utilisateurs consignées dans le système d'immatriculation UVU assez rapidement pour déterminer les véhicules nécessitant une inspection plus approfondie.
- Nous avons remarqué que 18 000 collisions ou inspections routières survenues aux États-Unis mais impliquant des utilisateurs de l'Ontario n'avaient pas été consignées dans les dossiers de ces utilisateurs, comme l'exige la *Loi sur les transports routiers* de juridiction fédérale.
- Le nombre d'interventions du Ministère contre les utilisateurs à risque élevé diminuait depuis 2003, et les interventions les plus sévères, comme la suspension ou l'annulation du certificat d'immatriculation UVU, avaient baissé de 40 %. Par ailleurs, les deux tiers des 740 vérifications d'installations d'utilisateurs, exigées par la politique du Ministère dans le cas des utilisateurs à risque élevé, avaient été annulées par des employés du Ministère.
- Il sera difficile d'atteindre les objectifs du plan national de sécurité routière du Canada.

Même si le nombre de collisions mortelles impliquant des véhicules utilitaires diminue graduellement et que le taux de blessures graves a baissé de 9,7 % sur une période de quatre ans, ces résultats sont encore bien en deçà de l'objectif de réduction de 20 % fixé pour 2010 dans le plan.

3.06 SERVICES COMMUNAUTAIRES DE SANTÉ MENTALE

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) verse des paiements de transfert à 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) qui, à leur tour, financent et administrent environ 330 fournisseurs de services communautaires de santé mentale. En 2007-2008, environ 647 millions de dollars au total ont été consacrés aux services communautaires de santé mentale en Ontario.

D'après de récentes études, un Ontarien sur cinq connaît la maladie mentale, sous une forme ou une autre, à un degré ou à un autre, au cours de sa vie. Environ 2,5 % des habitants de la province sont atteints d'une maladie mentale grave. La politique ontarienne en matière de santé mentale, qui mettait auparavant l'accent sur les soins institutionnels dans des hôpitaux psychiatriques, privilégie aujourd'hui des soins communautaires dans l'environnement le plus approprié, le plus efficace et le moins contraignant possible. Au cours de notre vérification, nous avons constaté que des progrès avaient été réalisés dans la réduction du nombre de personnes atteintes de maladie mentale qui vivent dans des établissements, mais que le Ministère, de concert avec les RLISS et ses partenaires communautaires, avait encore beaucoup de travail à faire pour permettre aux personnes atteintes d'une maladie mentale grave de mener une vie pleinement satisfaisante dans la collectivité. Nous avons notamment repéré les problèmes suivants :

- Le Ministère était encore loin de son objectif de consacrer 60 % du financement en santé mentale aux services communautaires. En

2006-2007, le Ministère a affecté environ 39 \$ aux services communautaires pour chaque tranche de 61 \$ consacrée aux services en établissement.

- Malgré les progrès réalisés, les RLISS et les fournisseurs de services que nous avons visités reconnaissent que de nombreuses personnes atteintes d'une maladie mentale grave dans la collectivité ne recevaient pas encore un niveau de soins approprié. Bon nombre des personnes hospitalisées pourraient vivre dans la collectivité si les services nécessaires de santé mentale y étaient offerts.
- Le temps d'attente pour les services communautaires de santé mentale allait de huit semaines à un an ou plus, la moyenne étant de 180 jours.
- Dans bien des cas, il n'y avait pas de coordination et de collaboration officielles entre les intervenants, y compris les fournisseurs de services communautaires de santé mentale, les ministères concernés et les RLISS.
- Bien que le Ministère leur ait transféré la responsabilité de fournir les services communautaires de santé mentale le 1^{er} avril 2007, les RLISS avaient encore du mal à superviser et à coordonner ces services de façon efficace.
- Les fournisseurs de services communautaires de santé mentale avaient beaucoup de difficulté à maintenir les niveaux de services et à retenir un personnel qualifié, leur financement de base ayant augmenté de seulement 1,5 % par an en moyenne au cours des dernières années.
- Le financement des programmes communautaires restait fondé sur les niveaux de financement antérieurs plutôt que sur les besoins réels. Cette pratique a entraîné des différences considérables dans le financement moyen par personne, qui varie entre 19 \$ et 115 \$ selon les régions.
- On relevait un manque criant de logements avec services de soutien dans certaines régions, les délais d'attente allant d'un à

six ans. Les logements étaient répartis de façon inégale : un RLSSS en comptait 20 par tranche de 100 000 personnes, alors qu'un autre en comptait 273 pour la même population. Si certaines régions connaissaient une pénurie, d'autres présentaient un taux d'inoccupation élevé, qui allait jusqu'à 26 % dans la région du Grand Toronto.

- Le Ministère a mis en place deux nouveaux systèmes pour recueillir des données sur le secteur des services communautaires de santé mentale, mais cette initiative ne portera fruit que si les données recueillies sont complètes, exactes et pertinentes.

3.07 SERVICES AUX TRIBUNAUX

La Division des services aux tribunaux (la Division) du ministère du Procureur général (le Ministère) assure le soutien des activités du système judiciaire, qui comprend plus de 225 palais de justice et bureaux, avec l'aide de 3 000 employés de soutien. Les dépenses de la Division pour 2007-2008 s'élevaient à 405 millions de dollars, dont 156 millions pour l'administration des bureaux des juges et pour les salaires et avantages sociaux des juges et juges de paix nommés par la province, et 249 millions pour la dotation et d'autres coûts de fonctionnement des tribunaux. Le Ministère a en outre consacré environ 77 millions de dollars à des projets d'immobilisations visant à améliorer les palais de justice.

Dans nos vérifications de 1997 et 2003, nous signalions que l'arriéré judiciaire était de plus en plus important – particulièrement dans le traitement des affaires criminelles à la Cour de justice de l'Ontario – et qu'il fallait trouver des solutions plus efficaces pour l'éliminer. Au cours des cinq dernières années, le Ministère a pris un certain nombre d'initiatives, travaillé en collaboration avec la magistrature, et accru les fonds de fonctionnement pour les tribunaux. Malgré ces efforts, l'arriéré continue de croître; au moment de notre vérification, il avait atteint son plus haut niveau en 15 ans.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Au cours des cinq dernières années, le nombre d'accusations criminelles en instance à la Cour de justice de l'Ontario a augmenté de 17 % pour atteindre plus de 275 000, tandis que le nombre d'accusations en instance depuis plus de huit mois a grimpé de 16 %. Les initiatives prises par le Ministère pour réduire l'arriéré d'affaires criminelles dans certains palais de justice n'ont pas été suffisantes pour faire face à l'augmentation du nombre d'accusations criminelles reçues. L'arriéré des affaires de droit de la famille, y compris les affaires relatives à la protection de l'enfance, a également continué de croître.
- La Cour de justice de l'Ontario pourrait ne pas avoir suffisamment de ressources judiciaires pour répondre à la demande accrue. Pour soutenir la comparaison avec les autres provinces, l'Ontario devrait engager beaucoup plus de juges et de juges de paix, en plus de fournir des installations et un personnel de soutien additionnels.
- Le Ministère ne dispose pas encore de renseignements pouvant expliquer pourquoi le nombre de comparutions préalables au procès a augmenté de plus de 50 % en dix ans, alors que cette hausse est un des principaux facteurs ayant contribué à l'aggravation de l'arriéré.
- Les défendeurs à faible revenu admissibles avaient du mal à obtenir des fonds d'Aide juridique Ontario ou devaient attendre leur tour, ce qui entraînait des retards judiciaires et nécessitait des comparutions plus fréquentes.
- Le Ministère a fait peu de progrès dans la mise en œuvre de nouvelles technologies visant à améliorer l'efficacité des tribunaux, particulièrement pour le traitement des affaires criminelles.
- Le Ministère n'a pas fait d'étude formelle pour essayer d'expliquer les écarts importants dans les coûts de fonctionnement des tribunaux entre les différentes régions de la province.

Par exemple, il coûtait jusqu'à 43 % de plus pour régler une affaire dans la région de Toronto.

- Il n'y a pas encore de norme minimale en matière de sécurité appliquée dans tous les tribunaux de la province.
- Le Ministère n'avait pas nommé suffisamment de juges de paix pour présider les tribunaux sous administration municipale, ce qui a obligé les municipalités à fermer des tribunaux et leur a fait perdre des revenus jusque vers la fin de 2007, lorsque des juges de paix additionnels ont été nommés.

En juin 2008, le Ministère a annoncé qu'il comptait réduire de 30 % en quatre ans le nombre moyen de jours et de comparutions nécessaires pour régler une affaire pénale. C'était la première fois qu'il établissait de telles cibles à l'échelle de la province.

3.08 DIVISION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

La Division de l'emploi et de la formation (la Division) du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère), ses bureaux locaux et environ 1 200 fournisseurs de services offrent des programmes et des services de formation ayant pour objectifs de former une main-d'œuvre qualifiée, de préparer les Ontariens sans emploi à intégrer ou à réintégrer le marché du travail, d'aider les étudiants à trouver des emplois d'été et d'offrir une assistance aux travailleurs touchés par des fermetures d'entreprises ou des réaménagements importants des effectifs. Depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2007, de l'Entente sur le développement du marché du travail avec le gouvernement du Canada, le Ministère est responsable des programmes fédéraux collectivement désignés sous le nom « Prestations d'emploi et mesures de soutien de l'Ontario ». En 2007-2008, le gouvernement du Canada a fourni plus de 529 millions de dollars pour ces programmes ainsi que 53 millions au titre des coûts administratifs, ce qui comprend les salaires et avantages sociaux de plus de 500 employés.

Ces programmes doivent être incorporés aux programmes d'emploi et de formation existants de la Division, ce qui fait augmenter à plus de 900 millions de dollars par an les dépenses associées à la prestation de services améliorés d'aide à l'intégration ou à la réintégration au marché du travail. Notre vérification mettait l'accent sur deux programmes du Ministère qui existaient déjà et deux programmes fédéraux transférés qui, ensemble, comptaient pour plus de 400 millions de dollars des dépenses effectuées par la Division en 2007-2008.

En ce qui concerne les deux programmes ministériels préexistants, Apprentissage et Alphabétisation et formation de base, nous avons constaté que le Ministère avait apporté des améliorations et qu'il avait réussi à accroître les occasions d'apprentissage et le nombre d'inscriptions, mais que moins de la moitié des apprentis achevaient leur formation avec succès. En outre, la moitié des apprentis échouaient à leur examen final menant à l'obtention d'un certificat. Le Ministère devait aussi établir des politiques de financement qui aident à réduire les inégalités entre les fournisseurs de services du programme Alphabétisation et formation de base et à améliorer les résultats pour les clients.

En ce qui a trait aux deux programmes transférés par le gouvernement fédéral, soit Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant, nous avons remarqué que le Ministère devait prendre des mesures additionnelles afin d'en garantir l'exécution uniforme et équitable à l'échelle de la province. Nous avons également observé ce qui suit :

- Aux bureaux locaux que nous avons visités, les conseillers en apprentissage ne pouvaient effectuer que peu ou pas de visites de surveillance aux employeurs et aux fournisseurs de formation en classe. Ils ont aussi mentionné qu'on accordait une priorité excessive à l'atteinte des objectifs d'inscription, au lieu d'essayer d'accroître le nombre d'apprentis qui réussissent à obtenir leur certificat.
- Le Ministère ne s'était pas doté d'une stratégie visant à augmenter les inscriptions à des

programmes d'apprentissage pour les métiers spécialisés faisant l'objet d'une forte demande. C'est dans le secteur des services que la récente augmentation s'est surtout fait sentir.

- La responsabilité de s'assurer que seules les personnes possédant les titres de compétence requis peuvent pratiquer les métiers agréés pour des raisons de sécurité a été déléguée en grande partie aux inspecteurs du ministère du Travail. Les activités d'exécution de la loi se sont intensifiées depuis notre dernière vérification, particulièrement dans l'industrie de la construction. Cependant, le Ministère n'a pas assuré une coordination adéquate des efforts déployés avec le ministère du Travail et d'autres organismes pour faire respecter la loi dans des secteurs tels que celui de la force motrice (entretien des véhicules et du matériel).
- Nous avons constaté, et les examens internes du Ministère ont confirmé, un manque d'uniformité dans la façon dont les bureaux locaux déterminent le niveau de soutien à fournir aux clients des programmes Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant. En effet, des clients dont la situation financière est comparable peuvent recevoir des montants très différents.
- Nous avons trouvé des contrats d'apprentissage conclus avec certains clients dans le cadre du programme Développement des compétences qui coûtaient plus de 50 000 \$ au Ministère et qui n'étaient pas nécessairement conformes aux objectifs du programme. Le coût de ces contrats a ensuite été plafonné à 28 000 \$.
- Le Ministère ne disposait pas de renseignements indiquant si les clients continuaient de travailler dans leur domaine de formation et si les bénéficiaires du programme Prestations d'aide au travail indépendant parvenaient à assurer la survie de leur nouvelle entreprise.

3.09 SALUBRITÉ DES ALIMENTS

Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales (le Ministère) administre un certain nombre de lois visant à réduire au minimum les risques pour la salubrité des aliments. Pour aider à assurer la conformité aux lois, le Ministère a mis en place des systèmes et des procédures pour la délivrance des permis, l'inspection des établissements et l'analyse en laboratoire des différents produits alimentaires. En 2007-2008, les dépenses liées à la salubrité des aliments totalisaient environ 48 millions de dollars. En ce qui concerne les viandes, les produits laitiers et les aliments d'origine végétale transformés et vendus en Ontario, nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Le Ministère doit soumettre les abattoirs provinciaux (qui comptent pour environ 10 % de tous les animaux abattus en Ontario) et les établissements autonomes de transformation des viandes à une vérification annuelle avant de renouveler leur permis. Nous avons remarqué que ces vérifications lui avaient permis de détecter des lacunes importantes dans certains établissements, que certaines usines affichaient un taux d'infraction de près de 30 % pour les normes examinées, et que beaucoup de lacunes avaient été relevées lors de vérifications antérieures. Pour mieux garantir la salubrité des viandes et des produits carnés, le Ministère doit veiller à ce que les lacunes importantes décelées lors des vérifications soient corrigées en temps opportun.

Nous avons également remarqué un manque général de suivi ou de mesures correctives visant à remédier aux résultats défavorables des analyses en laboratoire effectuées par le Ministère pour détecter la présence d'organismes microbiens (bactéries) et de substances chimiques dans la viande et les produits carnés. Par exemple, une étude menée en 2006 auprès de 48 établissements autonomes de transformation des viandes de la région du Grand Toronto qui venaient

d'obtenir leur permis d'exploitation, afin de détecter la présence de pathogènes et de déterminer si l'équipement et les surfaces de contact alimentaire étaient contaminés, a permis de mettre en évidence des taux élevés de bactéries. Bien que le Ministère nous ait informés que les résultats défavorables ne posaient pas de risque immédiat pour la santé publique, ceux-ci pourraient indiquer une infraction aux normes d'hygiène ou une défaillance du système qui expose les consommateurs à de plus grands risques de maladie d'origine alimentaire.

- Le Ministère a délégué la responsabilité d'administrer et d'appliquer diverses dispositions législatives concernant la qualité et la salubrité du lait de vache aux Dairy Farmers of Ontario. Des analyses en laboratoire sont effectuées à intervalles périodiques afin de détecter la présence de bactéries, de cellules somatiques (un indicateur d'infection du pis) et de résidus d'antibiotiques, de lourdes sanctions pécuniaires étant imposées en cas de non-conformité.

Nous avons toutefois noté des faiblesses dans l'inspection par le Ministère des usines de transformation du lait et des distributeurs, dont des permis renouvelés avant la fin de l'inspection, des inspections minimales des distributeurs et une documentation inadéquate des résultats des inspections. De plus, les résultats des analyses du lait de consommation et des produits du fromage révélaient des concentrations de bactéries donnant à penser qu'un certain nombre d'usines de transformation pourraient avoir du mal à respecter des normes d'hygiène adéquates.

- En ce qui concerne les aliments d'origine végétale, les normes provinciales applicables sont limitées. Cependant, le Ministère a pris l'initiative de recueillir des échantillons de fruits, de légumes, de miel et de sirop d'érable et de les faire analyser. En 2007-2008, le Ministère a fait faire plus de 2 400 analyses

et obtenu des résultats défavorables pour 2 % des échantillons. Les contaminants comprenaient du plomb dans le miel et le sirop d'érable, des résidus chimiques dépassant la limite maximum admise de Santé Canada dans des fruits et légumes, et des contaminants microbiens (*listeria* et *salmonella*) dans des légumes à transformation minimale. En cas de non-conformité, le Ministère recueillait des échantillons additionnels auprès des mêmes producteurs et les faisait analyser; le taux de non-conformité de cette deuxième série d'échantillons se situait autour de 20 %. Le Ministère peut informer les producteurs des résultats obtenus et tenter de les éduquer, mais ses pouvoirs d'exécution limités ne lui permettent pas d'aller plus loin.

Enfin, nous avons remarqué que, pour mieux gérer les risques relatifs à la salubrité des aliments, le Ministère doit élaborer une stratégie plus exhaustive axée sur les risques pour guider ses priorités et activités.

3.10 TAXE SUR L'ESSENCE, LE DIESEL ET LE TABAC

En 2007-2008, le ministère du Revenu (le Ministère) a perçu des taxes sur le tabac, l'essence et le diesel totalisant 4,3 milliards de dollars, qui comptaient pour environ 6,2 % des revenus fiscaux provinciaux de toutes sources.

À notre avis, le manque à gagner fiscal associé à la taxe sur le tabac, qui est la différence entre le montant de la taxe à percevoir et le montant perçu, a beaucoup augmenté depuis notre vérification de 2001. En fait, si l'on se base sur les hausses de taux de la taxe sur le tabac, le manque à gagner pour 2006-2007 pourrait se situer autour de 500 millions de dollars, et ce, malgré la baisse de la consommation estimative enregistrée depuis 2001.

Les règlements pris en application de la *Loi de la taxe sur le tabac* de l'Ontario limitent le nombre de cigarettes exemptes de taxe qu'une réserve des Premières nations peut acheter.

Cependant, nous croyons comprendre que certains fabricants/grossistes qui exercent des activités dans les réserves y vendent des cigarettes en quantités qui dépassent largement le maximum attribué à la bande.

Le Ministère est une des trois administrations canadiennes – les deux autres sont au Nunavut et au Yukon – qui ne limitent pas les ventes de cigares non taxés dans les réserves des Premières nations. Le Ministère et nous-mêmes sommes d'avis que les cigares vendus dans les réserves ou à celles-ci génèrent des pertes fiscales importantes.

Le Ministère devra apporter d'importantes améliorations à ses systèmes de TI, en plus de modifier ses politiques et procédures, pour s'assurer que le montant exact de la taxe sur le tabac, l'essence et le diesel est déclaré et payé conformément aux exigences de la loi.

Il n'existe actuellement aucun processus permettant de vérifier si l'information figurant dans les déclarations de taxe sur le tabac, l'essence et le diesel est complète et exacte. Par exemple, le Ministère n'a aucun moyen de rapprocher les achats et les ventes exonérés de taxe déclarés entre des percepteurs désignés, ou de vérifier les importations et exportations déclarées par les percepteurs par rapport à l'information soumise indépendamment par les transporteurs interterritoriaux.

Nous avons examiné l'étendue de la vérification par le Ministère des percepteurs qui sont les plus importants et qui présentent le plus de risques et constaté que les sept grands percepteurs de la taxe sur l'essence et le diesel étaient vérifiés tous les quatre ans comme prévu, mais que seulement quelques-uns des 38 grands percepteurs de la taxe sur le tabac l'étaient.

3.11 GOUVERNANCE DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES HÔPITAUX

Presque tous les hôpitaux publics de l'Ontario sont gouvernés par un conseil d'administration, qui est responsable de leur fonctionnement et qui établit les priorités à respecter pour répondre aux

besoins des patients de la collectivité. Nous avons sondé 20 conseils d'administration au sujet de leurs pratiques de gouvernance et constaté que beaucoup d'entre eux avaient adopté différentes pratiques exemplaires. De nombreux administrateurs qui ont répondu à notre sondage ont toutefois souligné la nécessité de préciser les rôles respectifs des conseils d'administration des hôpitaux, des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère). De même, de nombreux administrateurs ont relevé des domaines où il serait possible, selon eux, de renforcer les pratiques de gouvernance des hôpitaux. Voici un résumé de ces domaines et des observations issues de notre recherche et d'autres travaux :

- À peine plus de la moitié des administrateurs qui ont répondu à notre sondage ont indiqué que l'information qu'ils recevaient sur les progrès réalisés par l'hôpital dans l'atteinte de ses objectifs de gestion des risques était « très utile », tandis que les autres estimaient pour la plupart qu'elle était seulement « moyennement utile » ou « quelque peu utile ».
- Près de 70 % des administrateurs ont indiqué que les compétences en technologie de l'information étaient sous-représentées au sein de leur conseil tandis que près de 50 % ont fait la même constatation pour les compétences juridiques.
- Les administrateurs d'office – des personnes nommées en vertu de leurs fonctions dans l'hôpital ou dans une autre organisation, comme des groupes médicaux et communautaires, des groupes de bénévoles, des fondations hospitalières et des municipalités – peuvent se retrouver dans la position délicate de représenter des intérêts qui pourraient, parfois, être en conflit avec l'intérêt véritable de l'hôpital et de la collectivité. Selon un sondage des conseils d'administration des hôpitaux dans la région du Grand Toronto, le conseil moyen comptait six administrateurs d'office et un conseil en comptait 12 sur un total de 25 administrateurs.

- Plus de 55 % des hôpitaux ont des règlements administratifs qui permettent aux gens de payer un léger montant de droits ou de satisfaire à d'autres critères pour devenir « membres corporatifs de la collectivité », ce qui leur permet d'élire les membres du conseil de l'hôpital. Il y a un risque que les administrateurs ainsi élus qui ont une visée précise ou qui représentent un groupe d'intérêt précis puissent influencer de façon importante les priorités de l'hôpital s'ils sont en nombre suffisant au sein du conseil.
- Différents rapports financés par le Ministère recommandaient d'inclure dans une loi certaines pratiques de bonne gouvernance, comme faciliter le recrutement fondé sur les compétences et fixer la durée du mandat des administrateurs. Il serait bon de revoir ces recommandations quand des modifications à la *Loi sur les hôpitaux publics* seront envisagées.
- Les conseils d'administration n'avaient pas l'habitude de partager les pratiques de bonne gouvernance et les leçons apprises identifiées par les examinateurs, les enquêteurs et les superviseurs des hôpitaux aux prises avec des difficultés.

3.12 AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) exploite 313 réseaux d'eau potable et 225 réseaux d'eaux usées pour environ 180 clients, dont la plupart sont des municipalités, contre recouvrement des coûts. Les autres services fournis par l'AOE comprennent la gestion de projets pour la construction et l'entretien des installations, la planification de l'amélioration des immobilisations et le financement par des prêts. L'AOE, qui emploie près de 700 personnes, a généré des revenus de 120 millions de dollars en 2007.

Nous avons constaté que l'AOE avait généralement mis en place des procédures lui permettant d'offrir des services efficaces d'approvisionnement en eau potable et d'épuration des eaux usées. L'AOE

a également fait des progrès dans le recouvrement intégral des coûts d'exploitation. Nous avons néanmoins repéré certains points susceptibles d'amélioration :

- Aux termes d'un règlement pris en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, l'AOE doit soumettre l'eau potable à des analyses visant à détecter plus de 160 substances, dont l'*E. coli*, le plomb et l'uranium. Au total, 99,6 % des échantillons d'eau analysés satisfaisaient aux normes de qualité prescrites. En moyenne, les installations exploitées par l'AOE ont donné lieu à plus de résultats insatisfaisants que les autres réseaux d'eau potable provinciaux pour ce qui est de la qualité de l'eau potable, mais à moins de résultats insatisfaisants sur le plan de la contamination par des organismes microbiologiques tels que l'*E. coli*, qui présentent le plus grand risque pour la santé humaine.
- Pour aider à vérifier si les installations qu'elle exploite respectent la loi, l'AOE a institué un processus d'examen d'évaluation ainsi que des vérifications plus approfondies de la conformité. Elle élabore ensuite des plans d'intervention afin de régler les problèmes cernés. À la mi-mars 2008, le système de gestion de l'AOE indiquait que 1 471, ou 70 %, des problèmes signalés en 2007 n'avaient pas encore été réglés.
- Plus de 10 % des exploitants d'installations d'eau potable et d'eaux usées que nous avons examinés ne semblaient pas détenir l'accréditation ou le permis exigés. Certains d'entre eux étaient inscrits comme détenant une accréditation ou un permis échus. Bien qu'on nous ait ensuite fourni des preuves que ces exploitants détenaient des accréditations valides, dans d'autres cas, les employés dont l'accréditation ou le permis sont échus sont affectés à des fonctions non opérationnelles, ce qui ne constitue pas une utilisation très productive du personnel.

- Au cours des cinq dernières années, les dépenses de l'AOE ont augmenté de seulement 2,8 % par an en moyenne, et l'AOE a réussi à faire passer son déficit de fonctionnement de 9,5 millions de dollars en 2003 à 1,3 million de dollars en 2007.
- La plupart des 205 contrats de l'AOE pour la prestation de services d'exploitation et d'entretien prévoient un prix fixe, corrigé en fonction de l'inflation, sur plusieurs années. L'AOE assume donc le risque que les prix augmentent plus vite que le taux d'ajustement pour l'inflation prévu dans le contrat. Par ailleurs, sa marge ou majoration des coûts directs pourrait ne pas être suffisante pour couvrir tous les frais généraux, et certains contrats ne permettaient même pas de récupérer tous les coûts directs.
- Nous avons constaté que les frais de déplacement vérifiés avaient été engagés à des fins professionnelles légitimes et approuvés en bonne et due forme. Les contrôles liés à l'achat des biens et services étaient toutefois susceptibles d'amélioration.
- L'AOE a besoin de renseignements plus fiables pour assurer une surveillance adéquate de ses opérations sur le terrain. Elle doit aussi améliorer la fiabilité et l'utilité de ses rapports au comité de la haute direction et au conseil d'administration pour les aider à assumer leurs responsabilités respectives de gestion et de surveillance de façon efficace. Nous avons remarqué que l'AOE avait récemment réussi à ajouter plusieurs membres hautement qualifiés à son conseil d'administration.

3.13 RÉFECTION ET ENTRETIEN DES ÉCOLES

L'Ontario compte 72 conseils scolaires de district, 5 000 écoles et 1,9 million d'élèves. Environ la moitié des écoles de la province ont été construites il y a au moins 45 ans. En 2002, le Ministère a chargé des consultants d'inspecter chaque école afin d'évaluer ses besoins en réfection et en travaux

d'immobilisations et de saisir les résultats de leurs travaux dans une base de données. Les consultants ont conclu qu'il en coûterait 8,6 milliards de dollars pour répondre aux besoins en réfection et travaux d'immobilisations des écoles de l'Ontario d'ici 2007-2008, dont 2,6 milliards de dollars pour répondre aux besoins urgents. Depuis 2005, le Ministère a affecté 2,25 milliards de dollars aux travaux essentiels de réparation et de rénovation des écoles publiques de l'Ontario dans le cadre de son initiative « Lieux propices à l'apprentissage » et 700 millions de dollars additionnels au remplacement des écoles les plus délabrées.

En 2007-2008, le Ministère a octroyé aux conseils scolaires plus de 1,7 milliard de dollars en subventions pour le fonctionnement des écoles; ces subventions servent principalement à l'entretien courant, aux services de conciergerie et aux services publics. Le Ministère a également fourni des fonds d'immobilisations et de réfection de 382 millions de dollars pour les dépenses telles que les réparations et les rénovations.

Notre vérification mettait l'accent sur la gestion et l'entretien des écoles par trois conseils scolaires – le District School Board of Niagara, le Durham Catholic District School Board et le Kawartha Pine Ridge District School Board – et sur l'utilisation qu'ils faisaient des fonds octroyés par le Ministère.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Le projet d'inspection des écoles de l'Ontario et de saisie des résultats dans une base de données a fourni de l'information très utile sur l'état des écoles de la province et les endroits nécessitant l'investissement de fonds de réfection. Toutefois, la base doit être tenue à jour pour demeurer utile.
- Les conseils scolaires ne dépensaient pas toujours les fonds reçus dans le cadre de l'initiative « Lieux propices à l'apprentissage » conformément aux exigences du Ministère ou en fonction des besoins les plus urgents. Le Ministère devait également élaborer un plan d'action pour régler la question des écoles qu'il n'est pas jugé économique d'entretenir.

- En général, les trois conseils scolaires que nous avons vérifiés s'étaient dotés de politiques efficaces pour assurer l'acquisition concurrentielle des biens et services destinés aux installations, et les trois observaient généralement les politiques établies. Toutefois, l'un des conseils n'a pas respecté sa propre politique lorsqu'il a acheté pour environ 3,5 millions de dollars de services de plomberie auprès de quatre fournisseurs. De nombreuses factures avaient été fractionnées en plusieurs petits montants pour contourner les exigences en matière d'acquisition concurrentielle et elles n'étaient pas suffisamment détaillées pour que le conseil puisse vérifier les montants réclamés. Notre examen a révélé qu'un total de 87 000 \$ avait été facturé en trop au conseil.
- En ce qui a trait aux services d'entretien et de conciergerie, nous avons constaté ce qui suit : il y a peu de programmes de surveillance; les niveaux de service exigés sont rarement définis; les commentaires recueillis auprès des enseignants, des élèves et des parents sur la qualité de l'entretien et du nettoyage de leurs écoles respectives sont limités. Pour repérer les pratiques inefficaces ou coûteuses à surveiller, les conseils scolaires doivent faire une comparaison plus formelle des coûts de ces services entre leurs propres écoles ou entre ces dernières et celles des autres conseils de la même région.
- Les frais d'approvisionnement en électricité, gaz naturel et eau constituent des dépenses importantes. Les trois conseils scolaires avaient institué des mesures d'économie d'énergie. Ils devraient aussi comparer les coûts d'énergie des écoles qui ont à peu près le même âge ou la même structure et assurer un suivi en cas d'écart important. Nous avons relevé des cas dans lesquels les coûts d'énergie moyens par mètre carré variaient de plus de 40 % entre les écoles de conseils voisins.

3.14 ÉDUCATION À L'ENFANCE EN DIFFICULTÉ

Aux termes de la *Loi sur l'éducation*, un élève en difficulté s'entend d'un élève qui doit être placé dans un programme d'enseignement spécialisé en raison de ses difficultés sur le plan du comportement, de la communication ou de ses capacités intellectuelles ou physiques. Ce sont les conseils scolaires qui prennent cette décision, en recensant les points forts et les besoins de l'élève et en recommandant un placement approprié. Le ministère de l'Éducation (le Ministère) fonde ses politiques et règlements en matière de programmes d'éducation à l'enfance en difficulté sur le principe selon lequel un élève ayant des besoins particuliers devrait normalement être placé dans une classe ordinaire. Toutefois, le conseil scolaire peut placer un élève dans une classe réservée à l'enfance en difficulté si cette solution répond mieux à ses besoins et que les parents sont d'accord.

Les subventions des programmes d'éducation à l'enfance en difficulté représentent une part importante du financement des 72 conseils scolaires publics de la province; elles totalisent 2,1 milliards de dollars par année, soit plus de 12 % des subventions de fonctionnement annuelles. Bien que le financement de l'éducation à l'enfance en difficulté prodigué par le Ministère ait enregistré une hausse de 54 % depuis l'année scolaire 2001-2002, le nombre d'élèves a augmenté de seulement 5 % pour atteindre 290 000 en 2006-2007. Même si les résultats des examens provinciaux et de notre vérification révèlent que des progrès ont été réalisés depuis notre dernière vérification en 2001, il y a encore des secteurs où les pratiques doivent être améliorées pour que l'augmentation considérable du financement débouche sur une amélioration continue des résultats pour les élèves en difficulté de l'Ontario.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Nous avons prélevé un échantillon de plans d'enseignement individualisés (PEI) et constaté que la proportion de PEI qui avaient été achevés dans les délais prescrits était

passée de 17 % en 2001 à presque 50 % au moment de la présente vérification. La disponibilité des données provenant des systèmes d'information sur les élèves s'était aussi améliorée. Toutefois, l'information que les conseils scolaires recueillent à l'heure actuelle sur les élèves en difficulté, la rapidité avec laquelle ceux-ci sont identifiés, les programmes pédagogiques qui leur sont offerts et les résultats atteints n'était pas encore suffisante pour assurer l'efficacité de la planification, de la prestation des services et de la supervision des programmes.

- Les PEI examinés établissaient avec plus ou moins de bonheur les buts et les attentes d'apprentissage pour les élèves en difficulté dont les attentes avaient été modifiées par rapport au curriculum ordinaire. Les buts et les attentes d'apprentissage étaient généralement mesurables en numératie et littérature, mais souvent imprécis dans les autres matières. En conséquence, les écoles ne pouvaient pas mesurer l'écart entre le rendement de ces élèves et les attentes du curriculum ordinaire et évaluer leurs progrès.
- Les Comités d'identification, de placement et de révision (CIPR) prennent des décisions importantes concernant l'éducation des élèves en difficulté, mais ne consignent pas comme il se doit les motifs à l'appui de leurs décisions.
- Le bulletin scolaire de l'Ontario n'est pas conçu pour faire état du degré de satisfaction des attentes d'apprentissage modifiées définies dans les PEI, ni de la mesure dans laquelle les élèves ayant des besoins particuliers ont atteint leurs buts d'apprentissage. En conséquence, ces élèves et leurs parents pourraient ne pas recevoir des renseignements adéquats sur le rendement.
- Aucun des conseils scolaires vérifiés n'avait établi de procédures pour évaluer la qualité des services et du soutien à l'enfance en difficulté dans ses écoles. Il est donc difficile pour les écoles et les conseils scolaires de déterminer les améliorations à apporter pour mieux servir les élèves ayant des besoins particuliers.

Rapports spéciaux

Outre les 14 vérifications de l'optimisation des ressources figurant dans ce Rapport annuel, mon Bureau a effectué quatre autres vérifications de l'optimisation des ressources ou examens de suivi, qui ont fait l'objet de trois rapports spéciaux, au cours de l'année écoulée.

Le 29 janvier 2008, j'ai publié un rapport spécial à la demande de la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse intitulé *Suivi des vérifications de 2006 du Programme de bien-être de l'enfance et de quatre sociétés d'aide à l'enfance*, qui contenait les résultats des travaux faisant suite à deux des vérifications effectuées par mon Bureau en 2006 — sur le Programme de bien-être de l'enfance et sur quatre sociétés d'aide à l'enfance, qui sont tous placés sous la surveillance du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Dans ce Rapport spécial, nous indiquions que des progrès avaient été réalisés dans plusieurs dossiers, mais qu'il restait du travail à faire. Nous avons reconnu à ce moment-là que l'absence de progrès substantiels dans certains domaines pouvait être due au délai relativement court entre le dépôt du Rapport annuel, en décembre 2006 et le suivi de l'automne 2007.

Le 14 juillet, soit près de cinq mois plus tard, j'ai publié un rapport spécial à la ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales intitulé *AgriCorp – Programmes de soutien agricole*, qui contenait les détails de la vérification d'AgriCorp (un organisme de la Couronne relevant du Ministère), que mon Bureau a entreprise à la demande de la ministre. AgriCorp est chargé d'offrir des programmes de soutien agricole et d'autres services aux agriculteurs de l'Ontario. Le rapport soulignait qu'AgriCorp avait eu du mal à s'adapter aux changements rapides attribuables à la croissance substantielle du nombre de programmes de soutien agricole et au dédoublement des paiements de soutien annuels aux agriculteurs au cours des dernières années. Nous avons conclu que, malgré ces problèmes, le fait pour l'Ontario de continuer à offrir le Programme canadien de

stabilisation du revenu agricole par l'entremise d'AgriCorp au lieu de faire appel au gouvernement fédéral présentait deux grands avantages liés au coût et à la qualité du service.

Enfin, le 29 septembre, j'ai diffusé un rapport spécial intitulé *Prévention et contrôle des infections nosocomiales*. Les infections nosocomiales telles que le *C. difficile*, qui sont contractées par des patients hospitalisés pour un autre motif, peuvent causer des maladies ou même la mort. Ce rapport de vérification a été publié sous forme de rapport spécial, principalement en raison d'une motion adoptée par le Comité permanent des comptes publics, qui encourageait mon Bureau à rendre compte de ses travaux dès qu'ils seraient terminés, au lieu d'attendre la présentation du Rapport annuel (la vérification était déjà en cours au moment où la motion a été adoptée). Ce rapport spécial concluait que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les trois hôpitaux visités avaient pris des mesures encourageantes pour gérer les risques d'infection, mais qu'il restait encore beaucoup à faire. Le rapport stipulait notamment que les hôpitaux devaient travailler avec leur personnel à améliorer les pratiques d'hygiène des mains, à pro-

mouvoir l'utilisation judicieuse des antibiotiques, à administrer des tests de dépistage aux patients hospitalisés, et à stériliser les instruments chirurgicaux de façon appropriée.

Les intéressés peuvent accéder aux trois rapports en question sur notre site Web à www.auditor.on.ca ou en obtenir une copie auprès du Bureau.

Remerciements

Le Bureau du vérificateur général tient à exprimer ses sincères remerciements au personnel des ministères, organismes publics, organismes parapublics et autres entités qu'il a vérifiées durant la dernière année pour leur collaboration et pour lui avoir fourni les renseignements et explications demandés dans le cadre de son travail de vérification.

Le vérificateur général et le sous-vérificateur général tiennent également à remercier sincèrement le personnel du Bureau pour son dévouement, son professionnalisme et le dur labeur qu'il a accompli durant une année riche en défis.