

Résumés des audits de l'optimisation des ressources

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) réglemente les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et des détaillants privés de cannabis en Ontario et supervise environ 78 500 titulaires de licence dans ces quatre secteurs. Elle est tenue de réglementer les entités titulaires d'une licence en regard des principes d'honnêteté et d'intégrité, et de l'intérêt public.

Les secteurs réglementés par la CAJO génèrent des flux de trésorerie importants pour la province sous forme de produits nets provenant de la vente d'alcool, des loteries et des jeux, des droits de licence et d'inscription et des taxes provinciales connexes. Toutefois, s'ils ne sont pas réglementés de manière efficace, ces secteurs ont le potentiel de contribuer à des problèmes sociaux et de santé importants, par exemple des dépendances, de la violence et des activités criminelles.

Voici un aperçu de nos constatations :

- Les activités d'inspection de la CAJO sont laxistes en ce qui a trait à la documentation des motifs à l'origine de la sélection des établissements et des domaines de risque inspectés. Les agents de conformité ne documentent pas les motifs à l'origine du choix d'un établissement pour une inspection non annoncée dans les secteurs de l'alcool, du cannabis, des jeux et des courses de chevaux. En outre, les rapports de conformité ne

précisent pas dans quels domaines de risque des inspections ont été effectuées. À défaut de connaître les motifs à l'origine du choix d'un établissement ou du domaine que l'agent de conformité a examiné, un gestionnaire peut éprouver de la difficulté à évaluer le jugement de l'agent lorsqu'il a choisi l'établissement ou à s'assurer que l'inspection couvrait des domaines comportant des risques plus élevés.

- La CAJO ne surveille pas le fonctionnement des appareils de jeux électroniques pour s'assurer qu'ils ont payé les parieurs selon un rapport de 85 %. Les normes de jeu de la CAJO fixent le rapport minimum théorique des paiements aux parieurs (rapport) à 85 % pour un appareil de jeu électronique en fonction d'une période ou d'un nombre de parties donné. Cependant, la CAJO ne surveille pas ces appareils sur une base régulière pour vérifier s'ils paient réellement selon le rapport minimum théorique. Elle s'en remet à OLG pour surveiller les sommes versées et relever quels appareils versent des sommes supérieures ou inférieures au rapport théorique minimum. Ces renseignements ne sont pas communiqués à la CAJO. Toutefois, les exploitants de casinos privés, qui sont des sous-traitants d'OLG, doivent aviser la CAJO s'ils relèvent plusieurs problèmes d'intégrité rattachés aux appareils de jeux. De même, la CAJO s'appuie sur l'exploitant privé du site de jeu en ligne PlayOLG pour surveiller les

paiements aux parieurs. À titre d'organisme de réglementation, la CAJO ferait preuve de prudence en surveillant les paiements des appareils de jeux électroniques et le jeu en ligne.

- Des clients de casino qui misaient des sommes importantes sans pouvoir justifier la provenance des fonds ont été autorisés à continuer de jouer. La PPO dispose de nombreux outils d'enquête. Toutefois, d'après notre examen d'un échantillon d'enquêtes menées auprès de personnes qui avaient apporté d'importantes sommes d'argent dans des casinos de l'Ontario et qui n'ont pas déclaré de profession ou ont déclaré une profession qui ne justifie pas les sommes mises ou transigées, la PPO s'est principalement appuyée sur une vérification des antécédents judiciaires de ces personnes et a rarement effectué des vérifications ou des entrevues additionnelles avec elles.
- La plupart des ventes de cannabis à des fins récréatives dans la province demeurent des ventes illégales. Malgré la légalisation du cannabis en octobre 2018, la vente illégale de cannabis à des fins récréatives représentait environ 80 % des ventes de cannabis dans la province en 2019-2020. Les ventes légales sont passées d'environ 5 % des ventes totales au quatrième trimestre de 2018, uniquement par l'entremise de la boutique en ligne du gouvernement (Société ontarienne du cannabis) à environ 20 % au premier trimestre de 2020 par l'entremise de 49 détaillants privés actifs en mars 2020. L'un des principaux objectifs de la Société ontarienne du cannabis consiste à détourner les consommateurs du marché illégal et de les aiguiller vers le marché légal.

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario

L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (l'Autorité) a été mise sur pied en 2016 pour promouvoir les droits et la sécurité des consommateurs qui achètent des services funéraires et des services d'enterrement ou de crémation. Outre la protection des consommateurs et l'éducation, les principales activités de l'Autorité comprennent la délivrance de permis et l'inspection des maisons funéraires, les services de transfert (transfert du défunt au besoin – par exemple, au lieu d'enterrement), les cimetières et les crématoires.

Notre audit a révélé qu'à ses premières années à titre d'organisme de réglementation, l'Autorité s'est employée à établir et à maintenir de bonnes relations de travail avec les exploitants de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires dans le but de promouvoir une plus grande conformité. Son approche en matière d'application de la loi consiste à éduquer les titulaires de permis et les autres exploitants en émettant des lettres demandant la conformité, en publiant des lignes directrices et en accordant des périodes prolongées pour régler les problèmes liés à la délivrance de permis. Nous avons toutefois constaté qu'une approche réglementaire plus rigoureuse est nécessaire pour protéger et éduquer les consommateurs qui achètent des services et des produits funéraires.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- **La plupart des maisons funéraires et autres exploitants ne divulguent pas facilement les prix aux consommateurs.** Nous avons constaté que les prix des produits et services funéraires essentiels n'étaient pas transparents et souvent difficiles à obtenir. Nous avons constaté que seulement 26 des 100 exploitants titulaires d'un permis d'exploitation de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de

crématoires avaient affiché leur liste de prix sur leur site Web.

- **Les pratiques de vente de services funéraires peuvent elles aussi comprendre des tactiques de pression et la communication de renseignements trompeurs.** Au cours de notre audit, nous avons retenu les services d'une entreprise pour effectuer des évaluations mystères auprès d'un total de 100 exploitants titulaires d'un permis d'exploitation de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires de diverses tailles partout en Ontario. Les clients mystères se présentaient comme des consommateurs qui magasinent des services et des produits funéraires chez chacun de ces exploitants titulaires d'un permis en effectuant des appels téléphoniques ou en se présentant en personne. Les clients mystères ont fait l'objet de techniques de vente sous pression ou ont reçu des renseignements trompeurs chez la moitié des exploitants échantillonnés.
- **Les prix des services identiques ou semblables montraient de grandes variations.** De plus, lorsque les clients mystères se sont renseignés sur le coût d'un service de crémation de base chez les 70 exploitants échantillonnés offrant un service de crémation directe, les prix variaient considérablement, d'un minimum de 512 \$ à Windsor jusqu'à un maximum de 8 000 \$ à Toronto.
- **Tous les cimetières sont tenus par règlement de renouveler leur permis chaque année auprès de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, mais ils ne le font pas tous.** Nous avons constaté qu'en août 2020, sur un total de 2 368 exploitants de cimetière en Ontario, 277, ou 12 %, exerçaient leurs activités sans que leur permis ait été renouvelé, et que 207 d'entre eux n'avaient pas renouvelé leur permis ni déposé d'autres rapports auprès de l'Autorité depuis sa création en 2016.
- **L'Autorité doit assurer la supervision des fonds de soins et d'entretien de 166 exploitants de cimetière.** Nous avons constaté que sur les 1 984 exploitants de cimetière qui ont déclaré avoir un fonds d'entretien, 166 n'avaient pas déposé le rapport d'entretien requis en juin 2020. Selon les plus récentes données disponibles, les 166 exploitants de cimetière détiennent collectivement des fonds de soins et d'entretien totalisant 2,1 millions de dollars provenant des consommateurs.
- **De 2016-2017 à 2019-2020, l'Autorité n'a inspecté que 3,4 % de l'ensemble des maisons funéraires, cimetières, crématoires et autres exploitants titulaires de permis.** Les inspections ne sont pas proactives ou cycliques; elles sont plutôt de nature réactive de façon générale. De plus, l'Autorité n'avait pas encore élaboré de cadre axé sur le risque pour déterminer lesquels parmi les exploitants titulaires ou non d'un permis devraient faire l'objet d'une inspection ou d'une enquête en fonction de leurs antécédents en matière de plaintes, de résultats d'inspection et d'autres facteurs de risque.
- **L'Autorité ne coordonne pas les efforts d'inspection avec les bureaux de santé publique et le ministère du Travail.** Nous avons remarqué que l'Autorité n'avait jamais examiné la pertinence des divers types d'inspections ni collaboré avec les bureaux de santé publique ou le ministère du Travail pour déterminer s'il était nécessaire d'adopter une approche d'inspection mieux coordonnée ou plus complète à l'échelle de la province.
- **La surveillance des émissions atmosphériques des crématoires exercée par le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs est insuffisante et incohérente.** Les exploitants

de crématoires de l'Ontario doivent obtenir des autorisations environnementales du ministère de l'Environnement. Ces autorisations visent à confirmer que l'équipement de crémation satisfait aux normes sur les émissions atmosphériques de la *Loi sur la protection de l'environnement* et de son règlement d'application. Nous avons toutefois remarqué que ces autorisations n'ont pas d'échéances et que sur les 70 crématoires dotés d'une autorisation, on en dénombre 25 dont les seules autorisations datent de plus de deux décennies. Ces autorisations n'étaient assorties d'aucune modalité ou étaient moins rigoureuses que les plus récentes.

Gestion et sécurité du sang

Les hôpitaux de l'Ontario obtiennent leurs composants et produits sanguins auprès de la Société canadienne du sang, un organisme national établi en 1998. Tous les **composants sanguins** utilisés dans les hôpitaux de l'Ontario proviennent de donateurs canadiens qui ont fourni du sang gratuitement à la Société canadienne du sang. En revanche, la Société canadienne du sang achète la plupart des **produits sanguins** transformés qu'elle fournit aux hôpitaux de l'Ontario auprès de pays étrangers, principalement par l'entremise des États-Unis et de pays européens. D'après la Société canadienne du sang, c'est parce qu'aucun fabricant canadien de médicaments brevetés n'a la capacité de fractionner le plasma en ces produits sanguins.

Le ministère de la Santé de l'Ontario (le Ministère) et l'ensemble des provinces et territoires canadiens, à l'exception du Québec (qui a son propre service de sang), fournissent des fonds à la Société canadienne du sang. Cette société a été créée en réponse à une crise majeure du système d'approvisionnement en sang au Canada, au cours de laquelle environ 2 000 personnes ont contracté le VIH et 30 000 autres ont contracté l'hépatite C à partir de sang contaminé.

En 2019-2020, le ministère de la Santé a versé 562 millions de dollars à la Société canadienne du sang, ce qui représente environ 50 % du financement total provenant de l'ensemble des provinces et des territoires, pour que celle-ci fournisse gratuitement des composants et produits sanguins aux hôpitaux ontariens. Environ 40 % de ces fonds ont été affectés aux composants sanguins, tandis que les 60 % restants ont été affectés aux produits sanguins.

Notre audit a révélé que même si l'approvisionnement en composants et produits sanguins était sécuritaire et raisonnablement fiable en août 2020, la pandémie de COVID-19 a amplifié les faiblesses existantes au chapitre de la fiabilité de l'approvisionnement en immunoglobulines (IG). La capacité de la Société canadienne du sang à recueillir suffisamment de plasma pour produire ce produit sanguin, qui s'établissait à 13,7 % en 2019-2020, est loin d'atteindre son propre objectif d'obtenir 50 % du plasma sanguin nécessaire pour ce produit au Canada. La Société canadienne du sang continue de compter principalement sur des fournisseurs basés aux États-Unis pour fournir des produits sanguins, mais elle a aussi certains fournisseurs basés en Europe pour compenser le risque. Étant donné le temps nécessaire (jusqu'à un an) pour fractionner le plasma et produire des immunoglobulines (IG), l'effet de la pandémie de COVID-19 sur l'approvisionnement en IG n'a pas encore été constaté. Toutefois, ces fournisseurs américains risquent de devenir moins fiables, les premières estimations indiquant une diminution de l'offre de plasma pouvant atteindre 15 %, compte tenu de l'augmentation de la demande mondiale et de la réduction potentielle des dons pendant la pandémie de COVID-19.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- L'Ontario compte beaucoup sur les fournisseurs américains pour les produits sanguins essentiels et à forte demande, y compris les immunoglobulines (IG), qui sont fractionnées à partir du plasma prélevé par

ces fournisseurs. Cette dépendance envers les fournisseurs américains présente un risque pour la santé des Ontariens qui ont besoin de ces produits si la chaîne d'approvisionnement est perturbée. Le Ministère et la Société canadienne du sang ont reconnu ce risque pour la première fois en 2013. Toutefois, le pourcentage d'IG provenant du plasma prélevé par la Société canadienne du sang a diminué de façon constante depuis, et il s'établit maintenant à 13,7 % comparativement à 22,7 % en 2013-2014.

- La déclaration et le suivi de l'utilisation et du gaspillage de sang dans les hôpitaux laissent à désirer. Bien que la Société canadienne du sang encourage les hôpitaux à téléverser les données sur leur utilisation dans le Système de rapports sur les composants et produits sanguins, certains d'entre eux ne le font toujours pas ou ne le font pas de manière systématique. Le Ministère ne peut pas réduire le gaspillage des composants et produits sanguins périmés de façon efficace en se servant des renseignements de la Société canadienne du sang, car celle-ci n'a aucun moyen de confirmer l'exactitude des données déclarées par les hôpitaux. Le Ministère a mis en place plusieurs programmes pour faciliter la redistribution des composants et produits sanguins entre les hôpitaux dans le but de réduire le gaspillage. Toutefois, sans système d'inventaire électronique, leur efficacité est limitée.

Surveillance des condominiums en Ontario

Les responsabilités de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) comprennent la formation des administrateurs d'association condominiale, la tenue d'un registre public des associations et la supervision et la gestion des activités du Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (le Tribunal), qui règle certains

différents relatifs aux condominiums. Quant à l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC), il délivre des permis, règle les plaintes, mène des inspections et des enquêtes, et prend des mesures d'exécution à l'endroit des gestionnaires de condominiums et des entreprises de gestion.

En Ontario, la *Loi de 1998 sur les condominiums* (la Loi) et la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums* sont les principales lois qui régissent le secteur des condominiums en Ontario. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) a mené un examen de la Loi en 2012-2013, ce qui a donné lieu à des réformes de la Loi en 2015. Ces réformes comprenaient la création de deux offices administratifs.

Nous avons constaté que de nombreuses réformes adoptées n'ont toujours pas été mises en oeuvre cinq ans plus tard. Le modèle actuel de régie du secteur des condominiums ne protège pas efficacement les consommateurs et ne tient pas compte des risques qui existent pour les propriétaires et les acquéreurs de condominiums.

L'audit a également révélé que le mandat confié à l'OOSC par la Loi est limité comparativement à celui d'autres organismes administratifs de l'Ontario, comme l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, l'Office de la sécurité des installations électriques et la Tarion Warranty Corporation. L'OOSC n'a pas la capacité d'inspecter ou d'examiner d'éventuels abus ou inconduites de la part de conseils d'administration de condominiums, ou de participer à des contestations portant sur la gouvernance efficace des conseils d'administration, notamment assurer la tenue d'élections en bonne et due forme au sein des conseils et la gestion financière efficace des associations condominiales. Ces limites ont une incidence sur la capacité des propriétaires et des acquéreurs de condominiums d'obtenir de l'aide pour mieux gérer leurs droits de propriété.

Le Tribunal a été constitué en novembre 2017 sous l'autorité de l'OOSC afin d'offrir une fonction

d'arbitrage rapide et peu coûteuse pour régler les différends au sein d'une communauté de condominiums; toutefois, à la fin de septembre 2020, il pouvait entendre uniquement les différends qui portent expressément sur les dossiers tenus par les associations condominiales et sur le droit d'accès à ces dossiers par les propriétaires de condominiums. Nous avons constaté que le seul recours dont disposent les propriétaires de condominiums concernant d'autres problèmes, – p. ex., la gouvernance du conseil d'administration de l'association, les frais de copropriété pour l'utilisation des aires communes et d'autres questions liées à la vie en copropriété, comme les infestations et le bruit – consiste à faire appel à des services de médiation et d'arbitrage privés ou encore aux tribunaux, selon la nature du problème. Ils peuvent en dernier recours tenter de modifier la composition du conseil d'administration ou se présenter eux-mêmes aux élections.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- **Les frais initiaux fixés par le promoteur sont habituellement sous-estimés.** Sur les 63 conseils d'administration d'associations condominiales qui ont répondu à la question de notre sondage portant sur ce point, 47 (73 % environ) ont déclaré qu'il y avait eu une hausse importante des frais de copropriété, allant de 10 % à plus de 30 %, au cours des deux années suivant l'enregistrement. L'effet de la sous-estimation des frais de copropriété a également été mis en lumière dans notre sondage auprès des propriétaires de condominiums, 518 d'entre eux (75 %) ayant vu leurs frais de copropriété grimper de 10 % à plus de 50 % au cours de la période de cinq ans terminée en août 2020.
- **La majorité des conseils d'administration d'associations condominiales ayant pris part au sondage ont dû hausser en moyenne de 50 % les contributions au fonds de réserve.** Les frais de copropriété versés par les propriétaires couvrent les dépenses de fonctionnement mensuelles et comprennent un montant prélevé par l'association condominiale pour payer les réparations et les travaux de remplacement majeurs des installations et des aires communes de l'immeuble. Ce montant est versé dans un fonds de réserve. Nous avons observé que 69 % des 32 associations qui ont répondu à la question de notre sondage sur ce sujet ne disposaient pas de fonds de réserve suffisants pour planifier les réparations et les travaux de remplacement des installations et des aires communes dans les immeubles plus anciens – c'est-à-dire ceux enregistrés en 1980 et en 2000.
- **Des centaines de personnes et d'entreprises non autorisées offrent des services de gestion des condominiums.** En février 2020, nous avons relevé 316 personnes et 156 entreprises non autorisées qui étaient inscrites au registre public de l'OOSC et qui offraient des services de gestion des condominiums. Elles étaient associées à 713 conseils d'administration de copropriétés comptant plus de 44 000 logements en copropriété.
- **Plus de 6 000 administrateurs non admissibles siègent aux conseils d'administration d'associations condominiales.** Nous avons constaté qu'environ 6 420 administrateurs (ou 17 % des 37 568 administrateurs actifs le 30 avril 2020) n'avaient pas suivi la formation nécessaire dans le délai prescrit de six mois, selon les renseignements à notre disposition. De ce fait, les personnes en question n'étaient plus aptes à remplir le rôle d'administrateurs aux termes de la Loi, mais elles continuaient malgré tout de le faire.
- **Les propriétaires de condominium font face à des difficultés et à des obstacles lorsqu'ils veulent consulter les dossiers de leur association condominiale.** Dans 21 (51 %) des 41 affaires dont le Tribunal

était saisi, nous avons constaté que les propriétaires de condominium n'avaient pas obtenu une partie ou la totalité des renseignements qu'ils avaient demandé de consulter. Dans ces 21 cas, les associations condominiales n'étaient pas tenues par la loi de tenir des renseignements tels que des listes de leurs employés permanents, temporaires et contractuels, et des précisions sur l'approbation, par le conseil d'administration, du renouvellement d'un contrat; de tels renseignements sont importants pour les propriétaires de condominiums.

Élaboration, mise en œuvre et prestation des programmes d'études

Le ministère de l'Éducation (le Ministère) a pour objectif de veiller à ce que les élèves acquièrent les compétences et les connaissances nécessaires pour exploiter leur plein potentiel. L'atteinte de cet objectif nécessite des programmes d'études actuels, pertinents, équilibrés, convenables sur le plan du développement et cohérents, à partir de la garderie jusqu'à la 12^e année. Le Ministère est responsable d'élaborer les programmes d'études qui seront offerts aux élèves et les politiques d'évaluation qu'utiliseront les éducateurs. Une partie importante des programmes d'études actuels de l'Ontario a été élaborée il y a de nombreuses années. En effet, 15 % des matières enseignées dans la province ont été élaborées et mises en pratique il y a au moins 15 ans et 51 % l'ont été il y a 10 à 14 ans.

Les conseils scolaires doivent s'assurer que leur personnel met en œuvre toutes les attentes du programme d'études. Les enseignants sont chargés d'élaborer des stratégies d'enseignement appropriées pour aider les élèves à satisfaire aux attentes énoncées dans les documents du programme d'études et d'élaborer des méthodes pertinentes pour évaluer et communiquer le rendement des élèves par rapport aux attentes, tandis que les directeurs d'école surveillent et

évaluent le rendement des enseignants à cet égard. Nous avons également constaté qu'aucun processus officiel n'était en place au Ministère, dans les conseils scolaires ou les écoles pour garantir que tous les programmes d'études sont appliqués de manière efficace dans l'ensemble du système scolaire.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Le programme d'études a été publié sans laisser suffisamment de temps pour que les conseils scolaires et les écoles puissent l'examiner et que les enseignants puissent préparer le matériel didactique et les ressources nécessaires à sa mise en œuvre. Nous avons constaté que dans le cas de quatre des cinq programmes d'études publiés le plus récemment, peu de temps avait été laissé aux écoles pour se préparer à leur mise en œuvre efficace. Plus précisément, le programme d'études Éducation physique et santé de palier élémentaire 2019 a été publié le 21 août 2019, seulement 10 jours avant que les écoles ne soient tenues de le mettre en œuvre, le 3 septembre 2019.
- De nombreux manuels scolaires datent et ne sont pas pertinents pour les élèves. Plusieurs programmes d'études de l'Ontario n'ont pas été révisés depuis plus d'une décennie et bon nombre des manuels scolaires correspondants figurant sur la liste des manuels scolaires approuvés du Ministère sont tout aussi anciens. Par exemple, les manuels scolaires de mathématiques de 9^e et de 10^e année figurent sur la liste depuis 15 ans, en moyenne, depuis leur approbation initiale, et les manuels scolaires de mathématiques de 11^e et de 12^e année figurent sur la liste depuis 12 ans, en moyenne, depuis leur approbation initiale. Même si ces manuels scolaires couvraient 85 % de la matière du programme d'études au moment de leur dernière révision pour les sujets pertinents, ils ne reflètent pas toujours les enjeux sociaux,

politiques et environnementaux actuels. Les exemples utilisés dans les manuels scolaires sont également désuets dans certains cas. De plus, nous avons trouvé des exemples de manuels scolaires plus anciens dont la terminologie désuète n'est plus considérée comme pertinente lorsqu'il est question des peuples autochtones.

- Les tests des évaluations provinciales des élèves ne portent que sur deux matières et ne fournissent pas une bonne mesure de l'apprentissage global réalisé par les élèves à l'échelle de la province ou dans les territoires des conseils scolaires. Les évaluations effectuées par l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE), une société d'État de la province, portent sur la lecture, l'écriture et les mathématiques. Cela ne représente que deux matières (langues et mathématiques) parmi les sept matières obligatoires offertes dans les écoles élémentaires et 18 matières offertes dans les écoles secondaires. De plus, les évaluations ont lieu à quatre étapes du programme de scolarisation publique d'un élève de 12 à 14 ans, mais aucun test normalisé n'est prévu à la 11^e ou à la 12^e année au deuxième cycle du secondaire. Nous avons constaté que toutes les autres provinces canadiennes ont uniformisé les évaluations provinciales dans certaines matières et à certaines années. Toutefois, dans de nombreux cas, les tests sont effectués durant l'année du deuxième cycle du secondaire de l'élève, et le résultat d'un test est dans une certaine mesure pris en compte dans la note finale de l'élève.
- Les niveaux d'enseignement aux élèves ont varié pendant la pandémie de COVID-19, car le Ministère n'avait pas précisé toutes les attentes relatives à l'enseignement par les enseignants. Ce n'est que le 8 mai 2020, soit près de deux mois après la première fermeture des écoles, que le Ministère a clarifié ses attentes en matière

d'apprentissage à distance. Toutefois, le Ministère n'a pas établi d'attentes quant à la fréquence ou à la durée de l'enseignement virtuel en temps réel dirigé par l'enseignant (appelé apprentissage synchrone). Un sondage mené par le Ministère a révélé qu'au 20 mai 2020, 29 conseils scolaires, soit 48 %, ont déclaré que seulement la moitié ou moins de la moitié de leurs enseignants offraient un enseignement en temps réel en ligne à leurs élèves.

Office de la sécurité des installations électriques

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) a été créé en 1999 et il a pour mandat d'améliorer la sécurité des installations électriques publiques en Ontario. En Ontario, il est illégal d'effectuer des installations électriques sans en informer l'OSIE. Seuls les entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis peuvent effectuer des installations pour le public, à deux exceptions près : les propriétaires peuvent effectuer des installations dans leur propre maison, et un propriétaire ou un employé peut effectuer des installations dans un établissement industriel ou une exploitation agricole.

Dans le cadre de son mandat, l'OSIE délivre également des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens, et enquête sur les installations électriques illégales et intente des poursuites.

L'OSIE se finance à même les frais qu'il facture pour ses inspections et ses autres services prescrits par la loi; il ne reçoit aucun financement gouvernemental. Il perçoit également des sommes supplémentaires en offrant des services d'inspection générale et de formation en sécurité, qui ne relèvent pas du mandat qui lui est conféré par la loi. L'OSIE compte environ 530 employés et il est le seul organisme d'application délégué en Ontario dont l'effectif est syndiqué.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que la sécurité des installations électriques en Ontario s'est améliorée au cours des 10 dernières années; toutefois, l'OSIE ne fonctionne pas de façon efficace et rentable. Par exemple, l'OSIE effectue de nombreuses inspections inutiles et, pendant de nombreuses années, il n'a pas adopté de technologie qui aurait pu rendre son processus d'inspection moins onéreux.

Nous avons également constaté que les activités de l'OSIE ne permettent pas d'assurer pleinement la sécurité des installations électriques pour le public. Par exemple, jusqu'à ce que nous informions l'OSIE que son système informatique (qui assure le suivi des installations électriques non sécuritaires) affichait des renseignements inexacts, il ne savait pas que ses inspecteurs ne faisaient pas de suivi de milliers d'installations électriques non sécuritaires inspectées.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- L'OSIE effectue des inspections inutiles qui ne contribuent pas à améliorer la sécurité publique. En 2011, l'OSIE a cherché à mettre en oeuvre une approche d'inspection axée sur les risques. Une telle approche lui permettrait de se concentrer sur les installations à risque élevé et de réduire le nombre d'inspections sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public. Selon notre expert, de nombreuses installations simples et courantes, particulièrement celles effectuées par des entrepreneurs chevronnés, ne nécessitent pas d'inspection pour être jugées sécuritaires. Technical Safety BC, l'équivalent de l'OSIE en Colombie-Britannique, accorde la priorité aux installations à risque élevé plutôt qu'aux installations courantes et simples depuis 15 ans et, par conséquent, inspecte seulement 20 % des installations dont il est informé. L'OSIE n'a toutefois pas adopté cette approche en 2011 parce qu'il n'a pas réussi à négocier avec le syndicat

qui représente ses inspecteurs, celui-ci n'ayant pas soutenu l'approche par crainte de pertes d'emploi. Le 6 juillet 2020, après avoir convenu de ne pas réduire son effectif, l'OSIE a mis en oeuvre une nouvelle approche d'inspection axée sur les risques visant à réduire ses inspections de 10 %. Toutefois, compte tenu du rendement antérieur, il y a peu de garantie que les inspecteurs accorderont la priorité aux inspections à risque élevé : entre 2015 et 2019, sur les 113 000 inspections d'installations simples, 45 000 n'étaient pas nécessaires selon l'OSIE et ont nécessité des ressources et du temps qui auraient pu être consacrés à des inspections à risque élevé. Nous avons également constaté qu'avant juillet 2020, l'OSIE avait déjà effectué officieusement 11 % de ses inspections sans les avoir réellement exécutées. Essentiellement, l'OSIE ne réduit pas le nombre d'inspections pour devenir plus efficient, mais il mènera le même nombre d'inspections afin de continuer de générer suffisamment de revenus pour financer son effectif et ses activités. Les salaires et avantages sociaux servant à financer l'effectif totalisaient environ 89 millions de dollars en 2019-2020. Les frais d'inspection représentent 90 millions de dollars (80 %) du total des revenus de l'OSIE tirés des frais (113,3 millions de dollars).

- L'OSIE pourrait utiliser la technologie pour réduire le coût de son processus d'inspection. **Il est possible d'effectuer de nombreuses inspections d'installations électriques à distance en examinant des photos ou des vidéos des installations.** Cela permet de réduire le temps de déplacement des inspecteurs et les coûts liés à l'utilisation de véhicules. Des organismes responsables de la sécurité des installations électriques de nombreuses autres administrations canadiennes, comme la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba

et les Territoires du Nord-Ouest, utilisent des photos et des vidéos pour inspecter certaines installations depuis des années, et même depuis 2010 dans certains cas. L'OSIE n'a toutefois pas adopté cette approche et a commencé à effectuer des inspections à distance seulement en avril 2020, à titre temporaire, en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons constaté, à l'aide des données réelles sur la distance à parcourir déclarées par tous les inspecteurs de l'OSIE pour la période de 12 mois allant d'avril 2019 à mars 2020, qu'en moyenne, les inspecteurs passent environ 30 % (2,5 heures) de leurs huit heures de travail quotidiennes en voiture, parcourant en moyenne 130 kilomètres entre les sites d'inspection.

- L'OSIE pourrait économiser de 300 000 \$ à 500 000 \$ par année environ s'il respectait la politique gouvernementale de remboursement des frais de repas. L'OSIE permet à ses inspecteurs de demander le remboursement des frais quotidiens de repas du midi lorsqu'ils effectuent des inspections sur place. L'OSIE ne suit pas la politique de remboursement des frais de repas du gouvernement de l'Ontario, qui limite le remboursement des frais de repas du midi à 12,50 \$ (taxes et pourboires compris). Les inspecteurs sont plutôt autorisés à dépenser un montant « raisonnable et approprié » pour le repas du midi, à leur discrétion. Au cours de l'exercice 2019-2020, ils ont dépensé en moyenne 20 \$ par repas du midi, ce qui représente environ 4 800 \$ par inspecteur et un montant total de quelque 1,3 million de dollars. Plus de 80 % des 40 000 remboursements des frais de repas du midi en 2019-2020 dépassaient 12,50 \$. Nous estimons que si l'OSIE avait respecté la limite imposée par la politique de remboursement des frais de repas en 2019-2020, il aurait pu réduire ses coûts de 300 000 \$ à 500 000 \$ environ cette année-là.

Affaires autochtones de l'Ontario

Au Canada, les peuples autochtones sont les Premières Nations, les Métis et les Inuits. Selon le dernier recensement effectué en 2016, 22 % de la population autochtone du Canada vivait en Ontario. Les quelque 375 000 Autochtones qui se trouvaient en Ontario représentaient 3 % de la population de la province. Environ 15 % des Autochtones vivent dans des réserves (terres réservées par la Couronne à l'usage exclusif des collectivités autochtones). De nombreux enjeux sociétaux et historiques ont entraîné des iniquités entre les Autochtones et les non-Autochtones, ainsi qu'entre les Autochtones qui vivent dans les réserves et hors réserve.

Les peuples autochtones continuent de revendiquer le droit à l'autodétermination, l'élimination du racisme systémique et un rôle de premier plan au titre de l'élaboration et de la mise en oeuvre de programme et services. Le ministère des Affaires autochtones (le Ministère) est chargé d'établir les priorités et d'assurer le suivi des progrès réalisés par la province dans l'exécution efficace des politiques et des programmes qui visent à améliorer la vie des peuples autochtones.

Dans l'ensemble, notre audit a révélé que le Ministère n'a ni pris les devants ni obtenu l'autorisation requise pour coordonner les politiques, les programmes et les services de la province à l'intention des peuples autochtones. Chaque ministère provincial conçoit et met en oeuvre de façon autonome ses propres initiatives de politique autochtone en fonction de ses propres priorités. L'absence de supervision de la part du Ministère aggrave les problèmes liés à cette approche décentralisée.

Voici quelques-unes de nos préoccupations particulières :

- La province n'évalue pas et ne rend pas compte régulièrement de son efficacité pour améliorer la vie des peuples autochtones. La province n'a pas respecté son engagement à rendre compte publiquement des progrès

des initiatives autochtones dans les domaines de la santé, de l'emploi, de l'éducation et de la justice en réponse au rapport de 2015 de la Commission de vérité et réconciliation. Le Ministère a rédigé des rapports sur les indicateurs sociaux et économiques à l'aide de renseignements de Statistique Canada et d'autres sources en 2016 et 2018. Cependant, ces rapports n'ont jamais été rendus publics. Le Canada, la Colombie-Britannique et l'Alberta rendent compte publiquement de leurs mesures de rendement en matière d'affaires autochtones.

- Ni le ministère des Affaires autochtones, ni aucun autre ministère ou organisme provincial ne connaît tous les programmes et services provinciaux destinés aux peuples autochtones en Ontario, et ce renseignement n'est pas accessible au public. En l'absence de renseignements complets sur les programmes et services autochtones, la province ne peut coordonner efficacement ses efforts qui visent à améliorer les résultats sociaux et économiques pour les peuples autochtones. Le Ministère n'affiche que 11 des 140 programmes provinciaux destinés aux peuples autochtones sur sa page Web et ne pouvait nous fournir qu'une liste de 30 programmes sur demande. Pour dresser un inventaire complet de tous les programmes et services autochtones de la province pour une période de cinq ans, nous avons dû communiquer séparément avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et chaque ministère afin d'obtenir des renseignements. Comme ces renseignements n'avaient jamais été recensés auparavant, les ministères ont pris jusqu'à six mois pour nous faire part de tous les programmes pertinents et du financement connexe.
- Au moment d'élaborer des programmes et des services pour les peuples autochtones, la province ne les mobilise pas toujours pour s'assurer que les programmes et les services

répondent efficacement à leurs besoins. La mobilisation des peuples autochtones aide les ministères à élaborer des programmes et des services qui répondent plus efficacement aux besoins des collectivités d'une manière culturellement adaptée. Contrairement à la consultation, il n'existe pas d'obligation légale de mobiliser les intéressés pour élaborer des programmes et services autochtones. Toutefois, la mobilisation est considérée comme une pratique exemplaire. Par exemple, la mobilisation insuffisante de la part du ministère de la Santé fait en sorte que les Autochtones n'ont pas accès à des soins de santé culturellement adaptés qui intègrent la guérison traditionnelle et les traducteurs. Le Ministère n'a pas non plus mobilisé les peuples autochtones lorsqu'il a élaboré sa stratégie des affaires autochtones de 2016 ou son guide pour aider d'autres ministères à mobiliser les peuples autochtones.

- Le Ministère ne gère pas efficacement son processus de règlement des revendications territoriales de manière responsable. Le Ministère n'établit pas d'échéancier, de jalons ou de coûts prévus pour le règlement des revendications territoriales. En outre, il ne fait pas de suivi des retards ni ne cerne les obstacles qui pourraient lui permettre d'accroître son efficacité. Une revendication territoriale est une déclaration officielle faite par une Première Nation ou une autre collectivité autochtone contre la Couronne (les gouvernements du Canada et de l'Ontario) affirmant qu'elle a légalement droit à une indemnité foncière ou financière, qu'elle n'a pas renoncé à ses droits initiaux à l'égard des terres et des ressources ou que la Couronne n'a pas respecté ses obligations en vertu d'un traité. La Commission d'enquête sur Ipperwash a déterminé que les retards dans le processus de revendication territoriale constituaient « la plus grande source de frustration, de méfiance et de ressentiment

chez les Autochtones de l'Ontario ». Les 19 revendications territoriales que nous avons examinées et que la province avait réglées avaient nécessité en moyenne 22 ans.

Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à l'agence Metrolinx

Les systèmes de technologie de l'information (TI) jouent un rôle essentiel dans la gestion courante des services de transport en commun à l'agence Metrolinx (Metrolinx). Au cours de l'exercice 2019-2020, Metrolinx a effectué au total 76 millions de trajets de passagers au moyen de huit lignes ferroviaires dans 68 gares de train du Réseau GO, du service ferroviaire Union-Pearson Express (UP Express) et ses quatre gares, et de 44 circuits d'autobus du Réseau GO. Les systèmes de TI servent à exécuter les fonctions essentielles du transport en commun, comme les signaux ferroviaires, les commutateurs et les bornes de tarification, ainsi que les systèmes d'information des usagers, qui présentent des mises à jour sur les horaires ainsi que les alertes et les perturbations des services. Metrolinx compte divers sites Web et systèmes de TI dont se servent, d'une part, les employés qui assurent la prestation des services de transport en commun et, d'autre part, les usagers qui se renseignent sur les tarifs et les horaires pour planifier les circuits à emprunter ou présentent des demandes de renseignements généraux.

De plus, Metrolinx supervise le fonctionnement de PRESTO, le système de tarification géré et mis en service par Accenture aux termes d'un contrat depuis 2006. Les services de tarification, dont le système PRESTO, sont également fortement tributaires des systèmes de TI.

Au cours de notre audit, nous avons constaté que Metrolinx a commencé à donner suite à certaines de nos constatations. Elle en est à améliorer les processus de surveillance des sous-traitants, dont les examens de leur rendement. De plus, elle a amorcé l'amélioration des processus de gestion

des projets de TI, comme la documentation des approbations de projet, la surveillance des échéanciers et le suivi des coûts. Metrolinx est également en voie de recenser les principaux systèmes de TI pour analyser les retombées d'une éventuelle panne causée par une catastrophe sur les activités opérationnelles.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Des incidents fréquents de TI ont occasionné des retards dans les déplacements par train ou leur annulation, ce qui s'est traduit par la perte de revenus. Les services essentiels de transport en commun ont fait l'objet à maintes reprises d'incidents de TI, comme des problèmes de connexion au réseau, des défaillances des systèmes et des anomalies dans les logiciels et le matériel, ce qui s'est traduit par des retards dans les déplacements par train ou leur annulation. De janvier 2015 à janvier 2020, les problèmes de logiciels et de matériel ont causé plus de 4.500 retards et annulations de services ferroviaires du Réseau GO et du réseau UP Express. Au cours de cette période, les retards dans les déplacements par train ou leur annulation qu'on impute aux incidents de TI ont entraîné des désagréments pour les usagers et la perte de revenus d'environ 450 000 \$ en raison des remboursements effectués dans le cadre du Programme de garantie de service.
- Les usagers admissibles n'obtiennent pas forcément un remboursement de tarif aux termes du Programme de garantie de service si le train est en retard de 15 minutes ou plus ou s'il y a annulation du trajet en raison de facteurs qui relèvent de Metrolinx. Nous avons constaté que bien que Metrolinx dispose de la technologie et des données nécessaires pour rembourser systématiquement les usagers admissibles au programme, elle ne le fait pas. De fait, les seuls usagers qui obtiennent le remboursement sont ceux qui présentent une

demande à cette fin. Parmi les 4 500 retards ou annulations imputés aux incidents de TI, seulement 23 % des usagers admissibles ont présenté une demande au titre du Programme de garantie de service, de sorte que le montant total remboursé s'est chiffré à environ 450 000 \$. Entre-temps, Metrolinx a gardé dans ses coffres un montant d'environ 2,2 millions de dollars qu'elle aurait dû rembourser aux usagers.

- Metrolinx n'a pas constamment mis à l'essai ses systèmes de TI pour déceler les risques d'atteinte à la cybersécurité. À l'exception du système de TI de PRESTO, Metrolinx n'effectue pas d'analyses de sécurité périodiques, comme des essais de pénétration visant certains systèmes essentiels de TI et ses sites Web pour déceler les failles de sécurité. Nous avons constaté que Metrolinx a fait l'objet de cyberattaques qui ont porté atteinte à la protection des renseignements personnels de ses usagers.

Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx

L'agence gouvernementale Metrolinx (Metrolinx) joue un rôle clé dans les services de transport en commun en Ontario. Metrolinx met en service les trains et autobus du Réseau GO dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et le service ferroviaire Union-Pearson (UP) Express depuis la gare Union au centre-ville de Toronto jusqu'à l'aéroport Pearson de Toronto. En outre, Metrolinx adjuge et gère les contrats du système de tarification électronique PRESTO.

S'agissant de la mise en service des trains et autobus, le bilan de ponctualité de Metrolinx quant aux trains du Réseau GO – sa capacité de maintenir les trains à l'heure – est de 92 % à 95 % depuis cinq ans, et d'environ 95 % pour les autobus. Son bilan de ponctualité quant aux trains se compare à celui des sociétés de transport en commun des États-Unis et du Royaume-Uni.

Pour PRESTO, Metrolinx dépend largement de son fournisseur de service Accenture. En 2006, le Ministère a confié en sous-traitance à Accenture la création d'un système de tarification électronique permettant une tarification unique (où les tarifs ne changent pas, quelle que soit la distance parcourue) et des déplacements interzones (où les tarifs sont fonction du nombre de zones franchies en un seul trajet); la fourniture du matériel de tarification (par exemple, les bornes de paiement par CCP); la mise au point d'un site Web initial; et la mise en place de la capacité d'accès des usagers en personne, par téléphone et par courriel. Depuis 2006, la portée des travaux d'Accenture s'est élargie aux services, dont le déploiement de PRESTO à Toronto (TTC) et à Ottawa (OC Transpo).

À l'origine, le contrat conclu par le Ministère avec Accenture s'élevait au total à 231,7 millions de dollars. En 2011, Metrolinx a pris en charge le contrat passé avec Accenture. Après 2012, pendant que les services PRESTO prenaient de l'ampleur, Metrolinx a retenu les services d'Accenture pour exécuter des travaux supplémentaires d'une valeur de plus de 1,7 milliard de dollars aux termes de l'entente en cours sans recourir à un processus d'appel d'offres concurrentiel.

En 2019-2020, les frais d'exploitation de Metrolinx ont totalisé 1,151 milliard de dollars. Au 31 décembre 2019, l'agence Metrolinx comptait 4 197 employés à plein temps. Depuis 2014-2015, Metrolinx enregistre des déficits d'exploitation croissants qui sont épongés par le gouvernement provincial. Une pression financière accrue s'exercera sur Metrolinx par suite de la pandémie de COVID-19.

Le 18 décembre 2019, le chef de l'opposition officielle en Ontario nous a demandé d'analyser le caractère raisonnable des estimations de coûts rendues publiques par les gouvernements actuel et précédents quant aux projets de transport en commun léger et rapide (TLR). Cette demande se rapportait notamment au système de TLR de Hamilton, annulé le 16 décembre 2019 par

le Ministère. Le 19 décembre 2019, nous avons répondu que nous auditions Metrolinx et que nous étudierions ce dossier.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Bien que Metrolinx entrevoie un processus d'appel d'offres concurrentiel pour les services actuellement fournis par Accenture en prévision de l'échéance du contrat PRESTO en 2022, Accenture pourrait bénéficier d'un avantage dans le choix de l'exécutant de ces travaux. Entre octobre 2019 et avril 2020, Metrolinx a retenu les services d'Accenture, en vertu de l'entente en cours, pour mettre au point et évaluer un projet de paiement ouvert (capacité d'utiliser des cartes de débit et de crédit pour le paiement des tarifs par communication en champ proche (CCP)) pour le service UP Express. Or, le choix d'Accenture pour l'exécution des travaux du projet pilote de paiement ouvert lui procurera probablement un avantage supplémentaire sur les fournisseurs de services concurrents lorsque viendra le temps d'adjuger le contrat des systèmes et services PRESTO.
- Depuis le lancement de PRESTO en 2010, il manque encore aux passagers deux éléments fondamentaux : d'une part, la commodité de la tarification intégrée à l'échelle de la RGTH et, d'autre part, la capacité d'effectuer le paiement par CCP au moyen d'une carte de débit ou de crédit, ce qu'on appelle « paiement ouvert ». Selon la vision de Metrolinx en faveur de la tarification intégrée dans la RGTH, les usagers des différents réseaux de transport en commun qui franchissent les limites du territoire régional ou municipal ne paieraient qu'un seul tarif. Or, au moment de notre audit, nous avons constaté que peu de progrès ont été faits en ce sens.
- La pandémie de COVID-19 a comporté et comporte encore de lourdes conséquences pour l'ensemble des secteurs d'activité

de Metrolinx. En mars 2020, Metrolinx a réduit les services ou suspendu des circuits des trains et autobus du Réseau GO et du service ferroviaire UP Express parce que la pandémie a occasionné une dégringolade de l'achalandage allant jusqu'à 95 %. En septembre, dans la foulée de la réouverture des écoles et de la relance de certaines entreprises, Metrolinx a intensifié ses services de transport par train et autobus. Bien qu'il ait augmenté de façon constante mais graduelle, en septembre 2020, l'achalandage demeurait inférieur d'environ 90 % aux prévisions établies avant la pandémie par Metrolinx. L'analyse préliminaire révélait une croissance marquée du montant de la subvention provinciale dont Metrolinx aura besoin en 2020-2021; elle pourrait se chiffrer à 600 millions de dollars de plus que le montant approuvé au préalable.

- Dès 2016, le ministère des Transports savait que l'estimation du coût total du TLR de Hamilton serait supérieure au montant de 1 milliard de dollars en coûts d'immobilisations que le gouvernement provincial s'était engagé publiquement à financer en 2015, mais il n'a pas rendu cette information publique. Le montant d'un milliard de dollars suffisait seulement à couvrir l'estimation initiale des coûts de construction de ce projet. Par la suite, en décembre 2016, le Conseil du Trésor a approuvé le budget de 2,981 milliards de dollars pour le projet, d'après des coûts estimatifs qui englobaient des coûts de construction de 823 millions de dollars. En mars 2018, le Conseil du Trésor a approuvé une estimation révisée des coûts de 3,659 milliards de dollars, y compris les coûts de construction de 1,083 milliard, parce que la longueur estimative du TLR s'était accrue. Nous avons constaté que les estimations de 2016 et de 2018 ne correspondaient pas au coût total du TLR et qu'elles étaient

nettement sous-évaluées. Elles n'avaient pas été rendues publiques à ce moment. D'après un examen détaillé, nous avons constaté que l'estimation des coûts de 5,5 milliards annoncée par le ministre des Transports en décembre 2019, lorsque le projet a été annulé, était raisonnable.

Musées et galeries d'art

Le ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture (le Ministère) octroie des fonds aux musées et aux galeries d'art pour appuyer le secteur culturel. L'objectif global du Ministère consiste à améliorer la qualité de vie des Ontariens et à promouvoir la croissance économique. En 2019-2020, le Ministère a octroyé des fonds totalisant 52 millions de dollars au Musée des beaux-arts de l'Ontario (MBAO), au Musée royal de l'Ontario (le ROM) et à la Collection McMichael d'art canadien (la Collection McMichael). Chacun de ces organismes est régi par sa propre loi qui établit ses activités prescrites.

Conformément au rôle traditionnel des musées et des galeries d'art, ces activités comprennent la collecte et l'exposition d'objets et d'oeuvres d'art et l'exécution de programmes éducatifs se rapportant à leurs collections. Ils doivent également susciter l'intérêt du public pour leurs collections et expositions. En 2019-2020, ces trois organismes ont accueilli plus de 2 millions de visiteurs.

Le MBAO, le ROM et la Collection McMichael doivent rendre des comptes au Ministère. Le ROM et la Collection McMichael sont des organismes provinciaux régis par un conseil d'administration, tandis que le MBAO est un organisme bénéficiaire de paiements de transfert. Dans l'ensemble, nous avons constaté que le Ministère pourrait exercer une supervision plus efficace des musées et des galeries d'art.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Les trois organismes ont bien entreposé leurs oeuvres d'art, objets et artefacts dans leurs collections, conformément aux pratiques exemplaires. Ils ont appliqué des contrôles environnementaux suffisants et ils ont maintenu des niveaux convenables de température et d'humidité dans leurs voûtes. Ils ont également offert au public une série de programmes d'éducation sur leurs collections.
- Aucun n'a mis en place une politique d'inventaire pour vérifier régulièrement l'existence des oeuvres d'art, des objets et des artefacts dans sa collection, et aucun n'a calculé périodiquement la valeur financière de sa collection pour déterminer si la protection d'assurance était suffisante.
- Le Ministère n'a pu démontrer pourquoi il a accordé un financement annuel de 21 millions de dollars au MBAO (qui est bénéficiaire de paiements de transfert), ni quel était l'objectif précis de cette aide, si ce n'est, de façon générale, l'aider à s'acquitter de son mandat.
- À lui seul, le MBAO intervient pour 101 millions de dollars, ou 22 %, de tous les certificats de revenu d'impôt émis par la Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels (CCEEBC) pour les dons à tous les établissements canadiens au cours des cinq dernières années. Les dons certifiés par la CCEEBC procurent aux donateurs des avantages fiscaux supplémentaires par rapport à ceux qui ne sont pas certifiés. Malgré le coût des acquisitions du MBAO pour les contribuables, nous avons constaté que le Musée n'a pas exposé la majorité des dons qu'il a reçus au cours des cinq dernières années et qui ont été certifiés par la CCEEBC. En outre, le MBAO n'a pas enregistré une hausse importante du nombre de visiteurs à la suite de ces dons.
- Nous avons également relevé des faiblesses dans les processus de gouvernance du conseil

d'administration du MBOA lorsque les membres du conseil lui offrent des oeuvres d'art. Cependant, rien n'indique qu'ils ont déclaré leur conflit d'intérêts ni qu'ils se sont recusés au moment du vote pour approuver les dons.

- Même si la direction du musée et des deux galeries d'art indiquait qu'il est important de présenter des expositions réussies pour attirer l'attention et les visiteurs dans les salles d'exposition, nous avons constaté qu'aucun de ces organismes n'avait mis en place un processus servant à démontrer qu'ils choisissaient les expositions présentant les meilleures chances de réussite. Par ailleurs, les trois organismes n'ont pas évalué la rentabilité de leurs expositions. Ils n'ont pas fixé d'objectifs de profit ou perte pour leurs expositions ou ils n'ont pas analysé les résultats afin de savoir pourquoi ils n'ont pas atteint leurs objectifs.

Office de réglementation des maisons de retraite

Créé en 2011, l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) supervise les maisons de retraite en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi). En vertu de la Loi, l'Office a été désigné pour promouvoir et faire respecter la protection et la sécurité des consommateurs. L'Office est un organisme administratif autofinancé sans but lucratif qui est supervisé par le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère).

Notre audit a révélé un changement en vertu duquel des milliers de lits dans les maisons de retraite sont occupés par des personnes ayant des besoins de soins de santé plus pressants que les aînés plus actifs et autonomes pour lesquels de nombreuses maisons de retraite ont été conçues. Selon Santé Ontario, au 31 mars 2020, sur les quelque 38 000 personnes en attente d'une place dans des foyers de soins de longue durée, 26 %, soit

environ 10 000, étaient en attente d'une place dans des maisons de retraite agréées.

Au 31 mars 2020, on dénombrait 770 maisons de retraite agréées en Ontario pouvant offrir soins et hébergement à environ 80 000 Ontariens. Les 10 000 personnes ont été logées dans l'ensemble des maisons de retraite, y compris celles qui partagent des locaux avec des foyers de soins de longue durée. Selon l'Office, 101 (13 %) maisons de retraite agréées partagent un emplacement avec des foyers de soins de longue durée.

Selon Santé Ontario, en 2019-2020, un peu plus de 4 000 personnes qui vivaient dans des maisons de retraite étaient auparavant des patients hospitalisés désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS). Les patients ainsi désignés ont obtenu leur congé d'un hôpital parce qu'ils n'ont plus besoin de soins de courte durée, mais qu'ils peuvent se trouver dans un foyer de soins de longue durée ou dans un autre milieu de soins plus approprié.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Les soins et l'hébergement de milliers d'anciens patients hospitalisés dans des maisons de retraite ne sont pas assujettis à la surveillance de l'Office ni à des inspections du ministère de la Santé. En 2019-2020, quelque 4 201 patients désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) ont été transférés d'un hôpital à une maison de retraite. Certains d'entre eux occupent des lits en maison de retraite dans le cadre d'un programme subventionné par le ministère de la Santé. Ni le ministère de la Santé ni les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) n'effectuent des inspections ni ne traitent systématiquement les plaintes portant sur ces lits subventionnés pour assurer la sécurité des patients.
- Les répercussions de la COVID-19 sur les maisons de retraite se sont révélées importantes, même si elles ont connu moins de cas déclarés et de décès que les foyers de

soins de longue durée. Selon les données sur l'éclosion de COVID-19 recueillies par l'Office, 185 éclosions de COVID-19 ont été détectées dans 171 maisons de retraite agréées, touchant 989 résidents et 491 membres du personnel au 31 août 2020. Au total, 209 résidents de 48 maisons de retraite sont décédés.

- Ni le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ni l'Office n'effectuent le suivi du nombre de patients désignés comme ayant besoin d'un ANS dans les maisons de retraite. En d'autres termes, nous n'avons pu déterminer combien des 209 décès liés à la COVID-19 et des 989 infections des résidents des maisons de retraite au cours de notre audit comptaient parmi les patients désignés comme ayant besoin d'un ANS.
- Cinq exploitants de maisons de retraite n'ont toujours pas installé de systèmes de gicleurs. Cinq autres exploitants de maisons de retraite ont indiqué à l'Office qu'ils avaient installé les systèmes de gicleurs, mais qu'ils n'avaient pas encore fourni le rapport d'examen définitif des ingénieurs et des inspecteurs municipaux avant que l'installation puisse être considérée comme terminée. Depuis janvier 2019, le Code de prévention des incendies exige que les maisons de retraite aient installé des systèmes automatisés de gicleurs.

Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Environ 1 % des Ontariens ont une déficience intellectuelle; il s'agit d'un trouble permanent qui influe sur le développement intellectuel, social ou comportemental d'une personne. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance différents services de soutien conçus pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle à vivre chez elles, à travailler et à fréquenter l'école dans leur

collectivité, et à participer à une vaste gamme d'activités.

Le Ministère finance 316 organismes bénéficiaires de paiements de transfert (les organismes de services) pour qu'ils offrent des services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle partout dans la province. Onze de ces organismes de services administrent également le programme Passeport du Ministère, qui fournit un financement direct aux adultes ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils achètent leurs propres services de soutien moyennant un remboursement. En outre, neuf organismes de services sont désignés en tant que bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) responsables de la prise en charge des demandeurs de services de soutien, ce qui comprend la confirmation de l'admissibilité des demandeurs et l'évaluation des besoins en matière de soutien.

Le financement ministériel des programmes de services de soutien aux personnes ayant une déficience intellectuelle a augmenté de 49 % au cours des cinq dernières années, passant de 578,7 millions de dollars en 2014-2015 à 859,4 millions en 2018-2019. Toutefois, en raison du financement limité, les personnes ne reçoivent pas toutes les soutiens auxquels elles sont admissibles.

Voici quelques-unes de nos préoccupations particulières :

- Les titres de compétence des psychologues et des associés en psychologie ne sont pas vérifiés, malgré le recours à leurs évaluations pour déterminer l'admissibilité aux services de soutien. Bien que les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) s'appuient sur des évaluations psychologiques pour déterminer l'admissibilité à des services de soutien, leur personnel n'est pas tenu de veiller à ce que les psychologues ou les associés en psychologie qui effectuent les évaluations sont qualifiés. Nous avons constaté, dans 6 % des dossiers

de demande que nous avons examinés, que l'évaluation psychologique était manquante ou que les qualifications du psychologue ou de l'associé en psychologie n'avaient pu être vérifiées auprès de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.

- Les bureaux des SOPDI n'avaient pas de délai cible à respecter pour effectuer les évaluations des besoins des clients, et les temps d'attente à l'échelle de la province pour ces évaluations étaient très longs. Le temps moyen que devaient attendre les adultes en Ontario pour que leurs besoins soient évalués était de 8,1 mois en 2019-2020, et il a oscillé entre 8,1 et 10,8 mois au cours des cinq dernières années. Les temps d'attente pour l'évaluation des besoins varient aussi considérablement entre les neuf bureaux régionaux des SOPDI de la province. Tandis que les clients du bureau des SOPDI de Toronto ont attendu en moyenne 13 mois pour l'évaluation de leurs besoins en 2019-2020, ceux du bureau des SOPDI de la région du Nord, à Thunder Bay, ont quant à eux attendu en moyenne seulement 3,1 mois. La rapidité avec laquelle un client reçoit des soutiens dépend donc grandement de son lieu de résidence.
- À l'échelle de la province, le nombre de personnes en attente de services de soutien offerts par des organismes de services avait augmenté de 80 % au cours des cinq dernières années, passant de près de 19 000 en 2015-2016 à près de 34 200 en 2019-2020. Le nombre de personnes en attente à certains bureaux des SOPDI avait augmenté de plus de 100 % au cours de la même période, et de 147 % au bureau des SOPDI de la région du Sud-Est. Le Ministère n'évalue pas le caractère raisonnable de l'augmentation des listes d'attente dans les bureaux des SOPDI afin de déterminer si des mesures correctives s'imposent pour assurer

un accès équitable aux services à l'échelle de la province.

- Des bénéficiaires du programme Passeport se font rembourser le coût de billets d'événements de sport professionnel et de concerts très onéreux. Bien que le financement du programme Passeport puisse être utilisé pour prendre part à des activités visant à accroître la participation des clients dans leur collectivité, nous avons relevé un certain nombre de cas où les clients du programme se sont fait rembourser le coût élevé de billets ou un grand nombre de billets pour assister à des événements de sport professionnel ou de divertissement. Cela se produit alors que le programme Passeport dispose de ressources limitées qui ne permettent pas actuellement de répondre à la demande relative au programme. Par exemple, un client a dépensé 2 214 \$ pour deux billets d'un match des Raptors de Toronto et 2 070 \$ pour deux billets de concert trois semaines plus tard.

Soins virtuels : utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients

Les soins virtuels, contrairement aux soins de santé traditionnels en personne, sont prodigués en utilisant des technologies visant à faciliter la communication à distance entre les patients et les fournisseurs de soins de santé, ainsi qu'entre ces derniers. Bien que de nombreuses technologies nécessaires pour fournir des soins virtuels existent depuis des décennies, notamment les téléphones intelligents, les ordinateurs et les systèmes de courriel, les soins virtuels demeurent un domaine émergent des soins de santé.

Les soins virtuels ne remplacent nullement les soins traditionnels en personne, mais on constate une nette augmentation de l'intérêt pour les soins virtuels à titre de solution de rechange afin de répondre à la demande du public pour plus

de commodité et pour un accès plus rapide aux services de santé. Au cours des cinq dernières années, le nombre de consultations virtuelles entre médecins et patients, par l'entremise du Réseau Télémédecine Ontario (le Réseau), a augmenté de plus de 250 %, passant d'environ 320 000 en 2014-2015 à plus de 1,2 million en 2019-2020. Récemment, la demande de soins virtuels a fortement augmenté en raison de la pandémie de COVID-19.

Le ministère de la Santé (le Ministère) finance principalement les services de santé virtuels pour les patients ontariens par les trois moyens suivants : le financement du Réseau, le paiement des factures des médecins qui offrent des soins virtuels et les paiements versés au fournisseur de services externe qui exploite Télésanté Ontario. En 2019-2020, le Ministère a octroyé environ 31 millions de dollars au Réseau et a engagé plus de 90 millions de dollars au titre des factures des médecins pour les soins fournis virtuellement aux patients par l'entremise du Réseau. Il a également versé près de 28 millions de dollars en 2019-2020 au fournisseur de services externe qui exploite Télésanté Ontario, une ligne téléphonique accessible en tout temps qui permet aux appelants de poser des questions liées à la santé et de recevoir des renseignements ou des conseils d'une infirmière.

Notre audit a révélé que même si le Réseau existe depuis près de 15 ans et que le Ministère a lancé des stratégies de santé axées sur la technologie numérique ces dernières années, l'Ontario progresse lentement dans l'intégration des soins virtuels au système de santé. Par exemple, le Ministère n'a pas établi de vision, d'objectifs ou de cibles à long terme et ce n'est que récemment qu'il a commencé à permettre aux médecins de facturer les vidéoconsultations virtuelles à l'extérieur du Réseau en réponse à la pandémie de COVID-19. Par contraste, d'autres administrations et des entreprises privées ont adopté de nombreuses technologies (téléphonie et messagerie sécurisée) qui sont efficaces et plus faciles d'accès pour les patients.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Le Ministère a lancé des stratégies de soins de santé numériques au cours des cinq dernières années ainsi que la stratégie Priorité au numérique pour la santé en 2019, qui vise à élargir l'accès aux soins virtuels en Ontario, mais il n'a pas établi d'objectifs spécifiques à long terme ni de cibles connexes afin de déterminer la forme que prendront les soins virtuels à l'avenir. Il est donc difficile d'évaluer l'efficacité des efforts déployés par le Ministère pour faire progresser les soins virtuels, et les progrès sont demeurés limités.
- Le Ministère verse des fonds expressément pour les services de soins virtuels uniquement lorsque les médecins utilisent la plateforme du Réseau pour interagir avec leurs patients. Il revient au médecin de décider s'il offre des soins virtuels à ses patients et à quel moment. Par conséquent, pour facturer des services de santé virtuels, les médecins doivent s'inscrire auprès du Ministère et utiliser la plateforme du Réseau. Le Ministère a amélioré l'accès aux soins virtuels en permettant aux médecins de facturer au Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) les services de soins virtuels fournis sur d'autres plateformes ou par téléphone pendant la pandémie de COVID-19; toutefois, les changements demeurent temporaires. Si ces changements temporaires sont éliminés et qu'un médecin décide de ne pas offrir de soins virtuels à ses patients, ceux qui veulent recevoir ce type de soins devront trouver d'autres solutions, comme faire appel à des entreprises privées qui fournissent ce type de soins et accepter de payer des frais.
- Des entreprises privées fournissent des services de santé virtuels à des patients à l'extérieur du système de santé publique afin de combler les écarts entre la disponibilité et la demande de soins virtuels. Elles offrent un accès plus rapide et pratique aux soins

virtuels aux patients qui sont disposés à payer, bien que ce mode de prestation puisse nuire à la continuité des soins à ces derniers. Toutefois, elles exercent leurs activités à l'extérieur du champ de compétence du Ministère.

- Le Ministère n'a pas déployé suffisamment d'efforts pour surveiller et examiner les tendances douteuses relatives à l'utilisation des soins virtuels par l'entremise du Réseau et à leur facturation par les médecins. Nous avons relevé de nombreux cas où des médecins avaient présenté des factures de soins virtuels très élevées et déclaré avoir vu

un nombre anormalement élevé de patients au cours de la même journée. Par exemple, un médecin travaillant dans un cabinet de soins primaires a facturé 1,7 million de dollars en soins virtuels en 2019-2020 et a vu jusqu'à 321 patients au cours de la même journée. En 2019-2020, il a également facturé au Ministère 1.9 million de dollars de plus en services assurés (p. ex., pour des soins en personne). Le Ministère n'est pas au courant de ces disparités parce qu'il ne transmet pas au Réseau des données sur la facturation des médecins afin de vérifier si les soins virtuels qu'ils facturent correspondent à leur utilisation du Réseau.