

---

## CHAPITRE QUATRE

# Suivi des recommandations du Rapport annuel 1995

---

## 4.00

---

Depuis 1993, nous avons l'habitude de recommander aux ministères et aux organismes des mesures correctives précises puis de vérifier, deux ans après la parution des recommandations dans le *Rapport annuel*, les suites qu'ils y ont données. Le présent chapitre décrit brièvement les vérifications dont fait état le chapitre du *Rapport annuel 1995* sur l'optimisation des ressources et précise l'état actuel des interventions motivées par nos recommandations. Nous sommes heureux d'annoncer que, dans bien des cas, nos recommandations ont été mises en oeuvre soit intégralement, soit en grande partie. À noter, toutefois, que dans plusieurs cas les progrès se font attendre ou la mise en oeuvre se poursuit. Si les recommandations sont restées lettre morte ou si leur mise en oeuvre se poursuit, nous faisons le point sommairement sur les mesures prises par les ministères intéressés.

### *MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES - ACTIVITÉ RELATIVE AUX GARDERIES - SECTION 3.01*

#### **APERÇU**

L'activité du ministère des Services sociaux et communautaires en ce qui touche les garderies est régie par la *Loi sur les garderies* et ses règlements. Les principales responsabilités du ministère à cet égard consistent à agréer et à réglementer les garderies pour assurer la santé et la sécurité des enfants et à offrir un financement aux municipalités, aux sociétés agréées et aux premières nations, afin qu'elles puissent fournir des services de garderie subventionnés aux enfants de familles ayant fait la preuve de leurs besoins financiers et sociaux.

La vérification exécutée en 1995 nous a amenés à évaluer les méthodes de contrôle des services de garderie dont était doté le ministère, afin de déterminer, d'une part, dans quelle mesure les exigences de la *Loi* et les politiques et directives du ministère étaient respectées et, d'autre part, si l'efficacité de la prestation de service par rapport au coût était mesurée et signalée dans des rapports.

---

Nous avons alors constaté que le ministère devait resserrer ses méthodes de contrôle afin de s'assurer que l'octroi de permis de garderie se fait en bonne et due forme, que seules les familles admissibles reçoivent des services subventionnés, que les subventions salariales sont dépensées aux fins prévues et que les fournisseurs de services sont soumis à un cadre de responsabilisation efficace.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a mis en oeuvre dans une grande mesure nos recommandations concernant

- l'agrément et la mise en application, et
- les subventions salariales.

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

### ***REFUS PAR LE MINISTÈRE DE DÉLIVRER DE NOUVEAUX PERMIS***

#### **Recommandation**

*Pour s'assurer que les nouveaux permis de garderie sont émis de manière appropriée*

- *le ministère devrait définir «non compétent» et «de façon responsable» tels qu'utilisés dans la Loi sur les garderies, et procéder à ses évaluations en fonction de ces définitions; et*
- *le ministère devrait élaborer des lignes directrices précisant les circonstances dans lesquelles une vérification de casier judiciaire fournit des motifs permettant de refuser un permis.*

#### **État actuel**

En avril 1996, le ministère émettait une directive et une ligne directrice internes visant à aider les directeurs à prendre des décisions concernant la délivrance d'un permis de garderie à un nouveau demandeur. Toutefois, il reste à éclaircir les circonstances particulières dans lesquelles les directeurs doivent refuser de délivrer ou de renouveler un permis de garderie.

### ***EXÉCUTION DES ENQUÊTES SUR LES BESOINS***

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait s'assurer que les enquêtes sur les besoins, à travers la province, se font de manière cohérente et équitable.*

#### **État actuel**

*L'Examen des services de garde d'enfants de l'Ontario*, paru en août 1996, mettait en lumière l'importance de simplifier et de rationaliser les enquêtes sur les besoins afin d'en assurer l'uniformité à l'échelle de la province. Par conséquent, le ministère entend proposer la substitution d'«enquêtes sur les moyens» aux «enquêtes sur les besoins» et adresser un mémoire au cabinet à cette fin en 1997-1998.

---

## EXAMEN PAR LE MINISTÈRE DES DOSSIERS D'ENQUÊTE SUR LES BESOINS

### Recommandation

*Pour s'assurer que seules les familles admissibles reçoivent des services de garderie subventionnés, le ministère devrait effectuer ses examens des dossiers d'enquête sur les besoins en fonction d'une évaluation du risque et de manière rapide et efficace. Dans les cas où l'on constate des lacunes, le ministère devrait s'assurer que l'on prenne les mesures correctrices adéquates.*

### État actuel

L'examen des services de garde d'enfants susmentionné a incité le ministère à élaborer une nouvelle orientation générale à soumettre à l'approbation du cabinet en 1997-1998. Le plan de mise en oeuvre de la nouvelle politique comprendra un mécanisme visant à assurer que les municipalités procèdent correctement aux enquêtes sur les moyens.

### REDEVABILITÉ

#### Recommandation

*Pour améliorer la redevabilité, le ministère devrait s'assurer que*

- *les niveaux de service attendus des municipalités et sociétés approuvées sont clairement spécifiés; et*
- *les écarts importants entre le niveau de service réel et celui prévu fait l'objet de suivi et de mesures correctrices appropriées, au besoin.*

### État actuel

Le ministère est à élaborer une stratégie de financement fondée sur les besoins de la communauté et les niveaux de service actuels. À la suite des décisions prises par le comité chargé de déterminer qui fait quoi, les bénéficiaires de paiements de transfert chargés de la prestation de service sont censés mettre en oeuvre la stratégie après le 1<sup>er</sup> janvier 1998.

## MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES - ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP DE DÉVELOPPEMENT - SECTION 3.02

### APERÇU

En vertu de la *Loi sur les services aux personnes atteintes d'un handicap de développement*, le ministère des Services sociaux et communautaires exploitait en 1995 neuf établissements et finançait neuf organismes à but non lucratif qui fournissaient une gamme d'aides et de services à environ 3 000 personnes atteintes d'un handicap de développement. Les organismes susmentionnés relevaient de conseils d'administration indépendants.

---

Le ministère a deux objectifs déclarés en ce qui concerne les soins aux personnes atteintes d'un handicap de développement et vivant en établissement :

- améliorer et maintenir la qualité de vie des résidents des établissements en offrant une gamme complète de traitements résidentiels très spécialisés, ainsi que des programmes et services de formation; et
- utiliser dans une moindre mesure l'approche institutionnelle et mettre l'accent sur le principe de la normalisation, pour ce qui est des soins prodigués aux personnes atteintes de troubles de développement, en réduisant le nombre de résidents en établissement grâce à des programmes qui préparent les clients à vivre au sein de la communauté.

Nous avons vérifié, en 1995, les méthodes du ministère en ce qui concerne la gestion et la surveillance des établissements exploités par des organismes, afin de déterminer dans quelle mesure

- on mesurait et signalait le degré d'efficacité, compte tenu du coût, dans la prestation de service et la réalisation des objectifs du programme;
- on respectait les exigences législatives ainsi que les politiques et procédures du ministère.

Nous avons alors constaté que la prestation de service, la réalisation des objectifs du programme et le respect des politiques et des procédures du ministère étaient lacunaires. En conséquence, nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a donné suite, à des degrés variés, à toutes nos recommandations formulées en 1995 et a mis en oeuvre, dans une large mesure, celles qui concernaient

- les systèmes d'information de gestion;
- les incidents graves;
- les prestations pour besoins personnels.

Cela dit, le ministère n'a fait que des progrès restreints au regard des recommandations suivantes.

## ***SURVEILLANCE DE LA PRESTATION DE SERVICE PAR LES ORGANISMES***

### **Recommandations**

*Pour s'assurer que la qualité des soins est adéquate dans les établissements exploités par les organismes, le ministère devrait exécuter des inspections régulières en vertu de la Loi sur le services aux personnes atteintes d'un handicap de développement pour la population adulte vivant en établissement.*

---

*Le ministère devrait établir un mécanisme de révision permanente semblable à celle effectuée dans le cadre des vérifications de santé et sécurité faites par le ministère en 1991.*

### **État actuel**

Le ministère a commencé à définir des résultats généraux se rapportant à la clientèle et des moyens de mesurer de quelle façon les clients profitaient des services fournis dans chacun de ses secteurs d'activité, dans le dessein de concevoir des accords de soutien particuliers. Le ministère s'attend à mettre en place progressivement sur trois ans, à compter de 1997-1998, des accords de soutien particuliers pour chaque personne qui réside dans l'établissement d'un fournisseur de services. L'objet des accords sera de promouvoir et de faciliter des formules personnalisées de service et de soutien qui permettront de mieux apparier les services des organismes et les besoins des familles et des particuliers. Ils auront pour effet de quantifier pour une première fois le niveau et le coût des services et du soutien fournis.

## **QUALITÉ DES SOINS**

### **Recommandations**

*Le ministère devrait améliorer ses procédures visant à s'assurer que toutes les personnes ayant des troubles développementaux et vivant dans des établissements exploités par le ministère ou par les organismes reçoivent des soins de qualité uniforme partout dans la province.*

*Le ministère devrait surveiller les organismes et ses établissements gérés directement pour mesurer leur performance en ce qui concerne la réalisation des objectifs du ministère.*

### **État actuel**

Le ministère nous a appris son intention de fixer des normes régissant les principaux services aux personnes atteintes d'un handicap de développement. Selon toute vraisemblance, ces normes s'appliqueraient tant aux établissements exploités par le ministère qu'à ceux des fournisseurs de services au cours de l'année financière 1997-1998.

De plus, le ministère conçoit actuellement un rapport de situation annuel des organismes, qu'il mettra en oeuvre avant le 1<sup>er</sup> avril 1998. Les fournisseurs de services devront y consigner leurs résultats (réels) en regard des prévisions en matière de prestation de service et de soutien.

## **FINANCEMENT**

### **Recommandations**

*Le ministère devrait s'assurer que son processus d'allocation des ressources est équitable et efficace et qu'il favorise l'efficacité, compte tenu du coût.*

*Le ministère devrait s'assurer que ses processus de financement et de conciliation favorisent un bon rapport efficacité-coût et permettent une surveillance et une évaluation rapides des établissements exploités par les organismes pour les personnes souffrant de troubles développementaux.*

---

## État actuel

Par le truchement du projet Niveaux de soutien, le ministère s'est muni d'un instrument d'évaluation de la dotation en personnel dont l'objet est d'apprécier l'utilisation faite des ressources humaines au profit des personnes atteintes d'un handicap de développement qui font usage des services en établissement. En 1997-1998, cet instrument sera examiné et son utilisation future sera décidée.

Toutefois, en l'absence de moyens précis d'évaluer le coût des niveaux de soutien individuels, les budgets de base et les priorités historiques du gouvernement feront que le processus d'allocation des ressources continuera d'être entaché d'une certaine iniquité.

## *TRAITEMENT ET FORMATION EN MATIÈRE DE COMPORTEMENT*

### Recommandation

*Le ministère devrait mener à bonne fin son processus d'évaluation par les pairs dans tous ses établissements et s'assurer que les établissements suivent les Normes d'emploi des procédures de traitement et de formation en matière de comportement, du ministère.*

## État actuel

Le ministère a mis en veilleuse le processus d'évaluation par les pairs tant que ne seront pas achevés les travaux en cours relatifs aux normes de comportement. Un groupe de travail provincial examine actuellement des normes provinciales préliminaires en ce qui concerne les stratégies de soutien en matière de comportement. Ces normes traiteront particulièrement des caractéristiques et des protocoles du système de services aux personnes atteintes d'un handicap de développement, de même que des résultats attendus, et elles rejoindront les normes professionnelles qu'est à concevoir l'Ontario Association for Behavioural Analysis.

## *GESTION DES PRÉSENCES*

### Recommandation

*Le ministère devrait s'assurer que tous les établissements adoptent des procédures de surveillance de l'absentéisme et prennent les mesures correctrices qui s'imposent.*

## État actuel

Le ministère s'attachera prioritairement à réduire l'absentéisme en 1997-1998. À cette fin, il fait enquête sur l'application générale d'un programme de réduction de l'absentéisme axé sur la prévention et le retour au travail des employés à la suite d'une période d'invalidité de courte durée ou d'indemnisation d'un accident du travail.

En ce qui a trait aux établissements exploités par des organismes, les bureaux régionaux du ministère leur accorderont le traitement assuré à d'autres organismes bénéficiaires de paiements de transfert et veilleront, lors de la période de négociation des contrats de services de 1997-1998, à ce que les conseils d'administration aient adopté des protocoles de gestion de l'absentéisme.

---

# MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE - PROGRAMME DE LA DIVISION DES AFFAIRES COMMERCIALES - SECTION 3.03

## APERÇU

La Division des affaires commerciales a pour objectif de favoriser un marché équitable et informé qui soutient une économie concurrentielle en Ontario. En 1995, ses responsabilités étaient l'enregistrement et la réglementation de certaines entreprises, la résolution des questions de marché, la médiation visant à résoudre des plaintes des consommateurs et l'application des lois protégeant ces derniers, de même que l'éducation des consommateurs et des entreprises.

**4.00**

---

Nous avons vérifié si la Division était dotée de procédures suffisantes pour évaluer l'efficacité des programmes, rendre compte de son évaluation et promouvoir un marché équitable et informé. Nous avons alors recommandé que le ministère emploie une formule plus systématique et davantage axée sur le risque pour établir efficacement la priorité des questions intéressant le marché, et y trouver des solutions, et qu'il fixe des indicateurs de rendement valables pour mesurer l'efficacité des programmes de la Division des affaires commerciales et en rendre compte.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

En juin 1996, le gouvernement adoptait la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* dont le ministère pouvait se prévaloir pour céder à des instances administratives désignées des pouvoirs et des fonctions donnés intéressant l'application de certaines lois de réglementation d'importance capitale comme la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* et la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*. Les conseils des instances susmentionnées sont composés d'un éventail de représentants de l'industrie, des consommateurs et du gouvernement. Le ministère avait accepté et mis en oeuvre la totalité de nos recommandations préalablement à la cession de ses responsabilités.

Le ministre de la Consommation et du Commerce a passé avec les instances susmentionnées des accords administratifs qui énoncent les modalités d'administration des fonctions de réglementation. Ces accords exigent, en outre, que les instances adressent chaque année au ministre des rapports comprenant des statistiques de rendement en ce qui concerne la surveillance des normes régissant la protection du consommateur et le marché.

---

# **MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE - PROGRAMME RELATIF AUX ASCENSEURS ET APPAREILS DE LEVAGE - SECTION 3.04**

## **APERÇU**

Le programme relatif aux ascenseurs et appareils de levage a pour objectif de minimiser les risques de sécurité associés à l'utilisation de ces appareils, dont la plupart sont des ascenseurs, mais qui comprennent également les escaliers roulants, les monte-charges et les palans. Régi par la *Loi sur les ascenseurs et appareils de levage*, ce programme était administré en 1995 par la Division des normes techniques du ministère.

En 1995, nous avons vérifié si le ministère avait mis en place un système adéquat d'inspection des ascenseurs et appareils de levage pour s'assurer que l'on minimisait les risques à la sécurité et des procédures adéquates pour mesurer l'efficacité du programme relatif aux ascenseurs et appareils de levage et pour en rendre compte. À ce moment, nous avons recommandé que l'inspection de tous les appareils soit déterminée par l'évaluation du risque, suivant les cycles d'inspection propres à chacun, et que les appareils qui n'étaient pas conformes aux normes de sécurité soient l'objet d'une nouvelle inspection en temps utile. Qui plus est, nous jugions nécessaire l'adoption de meilleurs indicateurs pour mesurer l'efficacité avec laquelle le programme assurait la sécurité des appareils et en rendait compte.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Nous avons noté que le ministère avait mis en oeuvre la quasi-totalité de nos recommandations avant la cession des responsabilités expliquée ci-après.

Depuis notre vérification, le gouvernement a adopté la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, laquelle habilite le ministère à céder les responsabilités de la Division des normes techniques à une société privée nouvellement constituée, nommément la Commission des normes techniques et de la sécurité. Cette dernière est dirigée par un conseil d'administration, auquel siègent des représentants d'industries variées, des consommateurs et du gouvernement, et est chargée de l'application de lois et de règlements, dont la *Loi sur les ascenseurs et appareils de levage*.

Par ailleurs, le ministre de la Consommation et du Commerce a passé avec la Commission une convention administrative qui énonce les modalités d'administration des fonctions de réglementation. La convention exige que la Commission présente au ministre un rapport annuel comprenant des mesures de rendement visant la surveillance de la sécurité publique.



---

# MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DU COMMERCE ET DU TOURISME - PROGRAMME D'ACTION COMMUNAUTAIRE BOULOTONTARIO - SECTION 3.05

## APERÇU

**4.00**

---

Le gouvernement de l'Ontario lançait dans son *Budget* de 1993 le programme d'action communautaire boulotOntario (ACbO), qui visait à favoriser le développement économique communautaire en finançant des activités telles des initiatives de formation et de perfectionnement et la construction de centres communautaires et d'installations de loisirs. L'engagement initial du gouvernement envers l'ACbO se chiffrait à 300 millions de dollars répartis sur trois années. Six ministères étaient chargés de l'exécution du programme, que coordonnait le ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme.

En 1995, nous avons vérifié si le programme était soumis à un cadre administratif efficace et si des procédures suffisantes avaient été mises en place pour que les demandes de subvention soient approuvées ou rejetées sur la foi des critères du programme et pour juger si les subventions demandées étaient raisonnables.

Nous avons alors constaté que le programme n'était doté d'aucun cadre administratif efficace et que les ministères chargés d'administrer le programme ne disposaient pas de procédures satisfaisantes pour évaluer les demandes de subvention ou juger si le montant des subventions était raisonnable.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le 21 juillet 1995, le gouvernement annonçait qu'aucun nouvel engagement ne serait pris envers des projets d'immobilisations communautaires pendant que se poursuivait un examen du programme. Par la suite, l'ACbO a été supprimé. Tous les accords ayant force exécutoire qui avaient été conclus en vertu du programme ont été respectés. Nos recommandations traitant de la surveillance des programmes et des sorties de fonds futures ont été intégrées aux normes de l'ACbO qui avaient été distribuées à tous les ministères participants en janvier 1996. Il reste à mener à terme, en 1997-1998, trois projets approuvés qui occasionneront des coûts estimés à 400 000 \$.

---

## **MINISTÈRE DES FINANCES - TAXES SUR L'ESSENCE, SUR LE CARBURANT DIESEL ET SUR LE TABAC - SECTION 3.06**

### **APERÇU**

Le ministère perçoit les taxes sur l'essence, le carburant diesel et le tabac. Les recettes fiscales encaissées par la province de ces sources ont totalisé 2,8 milliards de dollars en 1994-1995. Notre vérification visait à établir si le ministère percevait les taxes susmentionnées de manière efficace, compte tenu du coût, promptement et conformément aux exigences de la loi.

Nous avons conclu à la nécessité de mettre en place, dans certains secteurs, des procédures plus efficaces de dépistage des cas de non-conformité, intentionnelle ou non, avec la législation fiscale sur l'essence et le carburant diesel. Nous avons recommandé au ministère un certain nombre de moyens à prendre pour être plus apte à déceler la déclaration, l'utilisation et la vente illégales de l'essence et du carburant diesel exonérés de taxes.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le ministère a mis en oeuvre dans une grande mesure toutes nos recommandations de 1995, qui portaient sur les questions suivantes :

- la conciliation des écarts entre percepteurs quant aux transactions;
- le suivi des écarts dans l'information sur les importations et les exportations;
- les programmes d'inspections aléatoires;
- l'émission de contraventions en cas d'infraction;
- l'inspection des wagons-citernes aux passages frontaliers;
- l'examen de la possibilité de passer à un système d'échange électronique de données;
- la mesure de l'efficacité des activités de mise en application et de vérification de la conformité.

## **MINISTÈRE DES FINANCES - TAXE DE VENTE AU DÉTAIL - SECTION 3.07**

### **APERÇU**

Le ministère est responsable de l'application de la *Loi sur la taxe de vente au détail*. Cette dernière impose une taxe de 8 pour 100 sur la plupart des ventes au détail, et les recettes fiscales encaissées par la province à ce titre au cours de l'année financière 1994-1995 se sont élevées à 9 milliards de dollars. La vérification que nous avons effectuée au cours de l'année susmentionnée visait à évaluer les procédures de perception fiscale du ministère.

---

Nous avons conclu que la direction a le pouvoir et le devoir d'intensifier ses efforts visant à combler l'écart fiscal et à minimiser la perte de recettes fiscales causée par l'économie souterraine. Le fléchissement de l'activité de vérification visant les vendeurs nous a poussés à nous interroger sur la qualité des efforts de mise en application de la Loi et de maintien de la confiance du public dans l'équité du régime fiscal.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère s'est employé à mettre en oeuvre les recommandations suivantes :

- effectuer des recherches sur l'économie souterraine afin de réduire les fuites fiscales;
- utiliser le système informatique pour identifier les vendeurs présentant un risque élevé;
- élaborer des critères fondés sur le risque pour choisir les vendeurs à soumettre à la vérification;
- augmenter le taux de vérification des petits vendeurs.

Dans le *Rapport sur la taxe de vente au détail* qu'il faisait paraître en mai 1996, le Comité permanent des comptes publics confirmait l'engagement pris par le ministère d'affecter 50 vérificateurs supplémentaires à la population des petits vendeurs. Le Comité demandait alors au ministère de lui présenter un rapport dans les deux ans pour lui faire connaître en détail l'effet de l'activité des nouveaux vérificateurs. Nous avons appris du ministère que ces derniers ont jusqu'ici exécuté des vérifications qui ont rapporté des millions de dollars de recettes fiscales dues à la province.

Comme l'explique la section qui suit, la dernière recommandation issue de notre vérification de 1995 n'a toujours pas été mise en oeuvre intégralement.

### CONTRE-VÉRIFICATIONS AU MOYEN DE RENSEIGNEMENTS D'AUTRES SOURCES

#### Recommandation

*Pour identifier les vendeurs non enregistrés ainsi que les vendeurs qui remettent moins de taxe de vente au détail que ce qu'ils doivent, le ministère devrait comparer sa base de données de TVD à ses autres bases de données fiscales ainsi qu'à d'autres bases de données gouvernementales, telles que la base de données d'enregistrement d'entreprises du ministère de la Consommation et du Commerce.*

#### État actuel

Les bases de données sur la taxe de vente au détail et la taxe sur les produits et services ont été comparées, et les deux administrations concernées donnent suite aux irrégularités et aux écarts relevés. D'autres comparaisons de bases de données sont prévues, dont celles du ministère de la Consommation et du Commerce (enregistrement d'entreprises) et de la Commission des accidents du travail (employeurs).

---

# MINISTÈRE DE LA SANTÉ - SERVICES D'AMBULANCES TERRESTRES - SECTION 3.08

## APERÇU

La *Loi sur les ambulances* régit et régleme la délivrance de permis pour les services ambulanciers en Ontario ainsi que leur exploitation. La Loi et ses règlements précisent les modalités et conditions régissant la délivrance de permis pour les services d'ambulance, les qualifications des conducteurs et des répartiteurs d'ambulances, les normes des véhicules et du matériel, les exigences de compte rendu pour les services d'ambulance ainsi que les méthodes de gestion en général. Les Services de santé d'urgence du ministère de la Santé exercent leur activité aux termes de la Loi, qui énonce les objectifs suivants :

- réduire les décès, les invalidités et la souffrance dus aux maladies ou blessures subites;
- assurer le transport médical sécuritaire et efficace pour les patients autres que ceux d'urgence.

En 1995, nous avons voulu déterminer si les objectifs du programme étaient bien définis et si le rendement était mesuré et déclaré dans des rapports, si le ministère veillait à ce que la gestion des ressources se déroule sous le signe de l'économie et de l'efficace et s'il existait des procédures de surveillance visant à assurer la conformité des services ambulanciers avec les lois et les politiques pertinentes.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre tout ou partie des recommandations, sans exception, que nous lui adressions en 1995. Notamment, les recommandations ont été sensiblement mises en oeuvre en ce qui concerne le transfert de patients dont le cas ne constitue pas une urgence, les services non munis de permis pour le transport de patients, les heures de travail, la gestion des ressources financières, le Service d'ambulance de la communauté urbaine de Toronto, les plaintes et les enquêtes, et le système d'information.

L'état des interventions faisant suite aux autres recommandations se présente comme suit.

## EFFICACITÉ DU PROGRAMME - RAPIDITÉ DE RÉACTION

### Recommandation

*Le ministère devrait*

- *fixer ou préciser davantage les attentes concernant divers éléments de la rapidité de réaction des ambulances. Parmi les facteurs à considérer devraient figurer la nature de l'urgence, le milieu géographique et la taille de la localité; et*
- *mettre au point un système permettant de mesurer la performance réelle, d'en rendre compte, et de prendre des mesures correctrices au besoin.*

# 4.00

---

## État actuel

La Direction des services de santé d'urgence a fixé ses attentes quant au rendement à fournir par les différents secteurs. À cette fin, le système d'information pour l'envoi d'ambulances peut produire les rapports nécessaires. La direction des centres intégrés de répartition d'ambulances et celle des services particuliers et des bureaux régionaux sont chargées de contrôler les délais d'intervention de chaque secteur. La Direction s'emploie, dans le cadre du projet «Qui fait quoi», à définir les normes de rendement du service.

## EFFICACITÉ DU PROGRAMME - FIXATION DES PRIORITÉS

### Recommandation

*Le ministère devrait vérifier pourquoi certains centres intégrés de répartition d'ambulances présentent un fort pourcentage de priorités trop élevées et prendre les mesures correctrices nécessaires.*

### État actuel

Un fichier distinct de priorité de répartition a été modélisé et mis à l'essai dans l'est de l'Ontario, là où le client est un établissement de soins de santé. À la suite d'un examen de l'utilisation faite du fichier, la Direction a mené à bien un projet pilote et évalué le respect du fichier de même qu'une méthode pratique pour laquelle le fichier sert de ligne de conduite, avant et après la participation du personnel compétent à la formation en logique appliquée et en pensée critique. Les renseignements tirés de ces activités sont évalués à la lumière des changements qu'apporte le projet «Qui fait quoi» à la prestation de services d'ambulances terrestres.

## EXIGENCES DE QUALIFICATION DES AMBULANCIERS

### Recommandation

*Le ministère devrait réévaluer les exigences de qualification pour conducteurs d'ambulance à temps partiel et bénévoles.*

### État actuel

Le ministère a réévalué la qualification exigée des ambulanciers à temps partiel et bénévoles. Il a resserré les exigences relatives à l'accréditation des techniciens de soins ambulanciers, qui passe de soins immédiats en réanimation à soins spécialisés en réanimation, et la fonction est désormais qualifiée de «technicien médical d'urgence».

L'examen se poursuit de la qualification exigée des ambulanciers à temps partiel et bénévoles. La Direction envisage la possibilité d'exiger de tous les employés de ces catégories qu'ils soient des techniciens médicaux d'urgence qualifiés. Elle a chargé des spécialistes de l'éducation de se pencher sur les services d'éducation permanente à l'ensemble du personnel ambulancier, et elle est à examiner les résultats de l'étude.

---

## FINANCEMENT/ALLOCATION DES RESSOURCES

### Recommandation

*Le ministère devrait s'assurer que l'allocation de fonds à travers la province soit basée sur une évaluation des besoins actuels.*

### État actuel

En vertu du système en vigueur, les bureaux régionaux décident de la répartition des fonds entre les régions de leur ressort et corrigent les budgets à la lumière des besoins. À noter, toutefois, qu'il incombera aux municipalités, avant le 1<sup>er</sup> janvier 1998, de financer les services d'ambulances terrestres et d'évaluer la demande. Le ministère assurera le respect des normes de qualité et de prestation de service par le jeu de mesures législatives et d'activités de surveillance et de mise en application.

## MINISTÈRE DE LA SANTÉ - SERVICES EN ÉTABLISSEMENT - SECTION 3.09

### APERÇU

Le Programme de soins de longue durée du ministère de la Santé a pour objet l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques et de programmes facilitant la prestation efficace de services de santé aux personnes âgées et aux handicapés physiques adultes. Le secteur des services en établissement finance et surveille les soins donnés aux personnes qui habitent les maisons de soins infirmiers et les foyers pour personnes âgées.

L'ouverture et l'exploitation d'établissements résidentiels de soins de longue durée sont régies par la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les oeuvres de charité*.

En 1995, nous avons vérifié si l'on avait clairement défini les buts du programme, si l'on mesurait les rendements et on en rendait compte, et si le ministère avait adopté des procédures adéquates pour s'assurer

- que l'on respectait les lois et les politiques pertinentes;
- que l'on gérait les ressources de manière économique et efficace.

### ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a sensiblement mis en application les recommandations du Rapport de 1995 se rapportant aux questions suivantes : l'évaluation de la réforme des soins de longue durée, le système de financement selon le niveau de soins, la garantie des soins infirmiers et personnels, l'enquête sur les plaintes en temps utile et le renvoi des établissements à l'Unité de l'application des mesures législatives.

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

---

## DISPONIBILITÉ DE LITS POUR SOINS PROLONGÉS

### Recommandations

*Le ministère devrait adopter un taux-cible pour les lits ainsi qu'une stratégie pour faire face à la pénurie de lits prévue.*

*Avant d'allouer des lits existants ou nouveaux, le ministère devrait déterminer où le besoin de lits supplémentaires se fait le plus sentir.*

### État actuel

Le ministère a entrepris d'étudier l'offre et la répartition des lits en faisant appel pour la circonstance aux associations de fournisseurs, aux services de coordination des placements et aux consommateurs, qu'il charge de formuler des recommandations sur le nombre de lits supplémentaires dont l'Ontario aura besoin à l'avenir, le potentiel de réaffectation des lits actuels et les mesures d'encouragement à mettre en oeuvre à cette fin.

## RESPECT DES NORMES STRUCTURELLES ET ENVIRONNEMENTALES

### Recommandation

*Le ministère devrait*

- *évaluer les foyers pour personnes âgées afin de déceler toute lacune structurelle ou environnementale; et*
- *adopter un plan pour remplacer les établissements de soins prolongés qui ne peuvent pas satisfaire aux exigences structurelles et environnementales.*

### État actuel

Le ministère collabore avec des représentants d'associations de fournisseurs à l'élaboration d'un nouveau jeu cohérent de normes structurelles assorti d'une nouvelle formule de financement des établissements de soins de longue durée. Une description préliminaire des normes proposées sera ébauchée en 1997. Cette même année, une nouvelle formule de financement des dépenses en immobilisations au moyen de paiements variables au titre du logement sera conçue, laquelle fixera une nouvelle échéance en vue du remplacement de tous les établissements inférieurs aux normes.

## COÛTS STANDARD

### Recommandation

*Le ministère devrait utiliser les renseignements sur le coût des soins et du logement pour*

- *vérifier l'exactitude des taux standard actuels pour chaque catégorie de financement (soins infirmiers et personnels; programmes et services de soutien; logement);*
- *élaborer des normes pour mesurer l'efficacité avec laquelle les établissements prodiguent leurs soins; et*

- 
- *élaborer des modèles de composition du personnel de soins infirmiers personnels afin d'en arriver au niveau de financement approprié.*

### **État actuel**

Des données se rapportant aux années 1993 à 1995 inclusivement ont été recueillies et analysées. Le rajustement des niveaux de financement sera envisagé dans les limites des ressources. Le ministère nous informait en 1997 qu'il «demeure sensible au plus haut point à la variation appréciable des salaires des travailleurs de première ligne, et qu'il a instauré un fonds de redressement de la paye, pourvu à hauteur de 28 millions de dollars, dont l'objet est de normaliser les niveaux de service, malgré les écarts salariaux».

## **RÉDUCTIONS DE TARIF POUR LE LOGEMENT DE BASE**

### **Recommandation**

*Pour assurer le traitement juste de tous les résidents, le ministère devrait réexaminer la méthode actuelle d'évaluer la capacité de payer pour décider qui est admissible à payer un tarif réduit.*

### **État actuel**

Le ministère évalue la faisabilité d'un système de réduction de tarif fondé sur le revenu et les biens et s'est livré à une enquête en profondeur sur les politiques de quote-part en vigueur sur d'autres territoires. En ce qui concerne les immigrants parrainés, la province collabore actuellement avec le gouvernement fédéral à la conception d'un nouveau protocole d'intervention à l'encontre des parrains qui manquent à leurs obligations.

## **GESTION DE LA CONFORMITÉ**

### **Recommandations**

*Pour assurer l'adéquation et la cohérence des revues annuelles, le ministère devrait adopter des lignes directrices pour*

- *la taille des échantillons de résidents à vérifier, compte tenu de critères tels que la taille de l'établissement; et*
- *choisir des échantillons supplémentaires en fonction des constatations de vérification de l'échantillon précédent.*

*On devrait documenter les raisons justifiant toute décision de ne pas suivre ces lignes directrices.*

### **État actuel**

La Direction des services en établissement a fait connaître la recommandation au personnel sur le terrain et insisté sur la nécessité d'échantillons de taille appropriée. Elle a également passé en revue ses protocoles et ses mécanismes de compte rendu internes, et elle entend réviser au besoin ses politiques.



---

## PRÉSENCE D'INFIRMIÈRES ACCRÉDITÉES 24 HEURES SUR 24

### Recommandation

*Le ministère devrait élaborer un plan comprenant des dates pour rendre toutes les maisons de soins infirmiers conformes aux exigences réglementaires de soins infirmiers accrédités 24 heures sur 24.*

### État actuel

Le ministère a supprimé l'exigence réglementaire qui nécessite la présence d'infirmières accréditées 24 heures sur 24, ce à compter du 18 juillet 1996. Il est venu en aide aux petits établissements qui ne pourront assurer une présence 24 heures sur 24 pour qu'ils élaborent des plans visant à assurer la sécurité des résidents.

**4.00**

---

## POURSUITES ET SANCTIONS

### Recommandation

*Le ministère devrait évaluer l'efficacité des sanctions et envisager d'avoir recours plus souvent à toute une gamme de sanctions.*

### État actuel

Trois établissements étaient l'objet de surveillance quant à la mise en application des exigences légiférées. Aucune autre sanction n'est envisagée, chacun des exploitants ayant amélioré son activité en réponse aux directives du ministère.

## MAISONS DE REPOS ET DE RETRAITE

### Recommandation

*Le ministère devrait adopter une définition légale précise de «maisons de soins infirmiers» et «soins infirmiers» afin qu'on sache clairement quels locaux sont tenus d'avoir un permis en vertu de la Loi sur les maisons de soins infirmiers.*

### État actuel

Le ministère a fait savoir que, pour l'heure, aucun projet de réglementation provinciale de ce secteur n'était envisagé.

---

# MINISTÈRE DE LA SANTÉ - LABORATOIRES PRIVÉS ET D'HÔPITAUX ET CENTRES DE PRÉLÈVEMENT - SECTION 3.10

## APERÇU

Les tests de laboratoire aident les professionnels de la médecine à diagnostiquer, à prévenir et à traiter les maladies. Les centres de prélèvement recueillent des échantillons et les envoient aux laboratoires aux fins des tests. La plupart des compagnies de laboratoire exploitent un certain nombre de tels centres. La *Loi autorisant des laboratoires médicaux et des centres de prélèvement* ainsi que ses règlements précisent les conditions de propriété, d'exploitation et d'obtention de permis pour les laboratoires et les centres de prélèvement.

En 1995, nous avons évalué le caractère adéquat des procédures visant à assurer le respect de la législation et des politiques relatives à la délivrance de permis de laboratoire et de centre de prélèvement ainsi qu'à la surveillance des établissements de cette nature.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a sensiblement mis en oeuvre les recommandations du Rapport de 1995 portant sur les questions suivantes : le processus d'inspection du ministère, la vérification de la compétence des laboratoires et le renouvellement des permis.

Quant aux autres recommandations, les interventions faites pour y donner suite se présentent comme suit.

## AUTRES ÉTABLISSEMENTS DE PRÉLÈVEMENT D'ÉCHANTILLONS ET LABORATOIRES DANS LES CABINETS DE MÉDECIN

### Recommandations

*Le ministère devrait prendre des mesures pour que tous les centres de prélèvement soient régis par les mêmes dispositions d'assurance de la qualité, en comblant les lacunes de la Loi concernant la délivrance de permis.*

*Le ministère devrait définir les tests de laboratoire qui peuvent être effectués par des médecins, puis éliminer le manque de cohérence entre la Loi et le règlement.*

### État actuel

Le ministère a fait savoir qu'il avait amorcé la planification d'un programme d'amélioration de la qualité et d'un système remanié de prestation de services de laboratoire pour donner suite aux recommandations. Les mesures prises jusqu'à présent à cet égard sont énumérées ci-après.

- La structure et le processus d'un programme de gestion de la qualité applicable aux centres de prélèvement et aux laboratoires des cabinets de médecin ont été ébauchés et sont l'objet d'un examen.

- 
- Le ministère a fait paraître des objectifs de planification qui résument l'orientation générale qu'il suivra pour restructurer les services de laboratoire. La conception de lignes directrices détaillées de planification se poursuit, en vue de recenser les questions communes à régler pendant la restructuration.
  - Divers modèles d'un système de financement intégré de la totalité des services de laboratoire sont en voie d'être conçus.
  - Des changements sont prévus à la législation et aux politiques en vue d'appuyer le système remanié.

Le ministère prévoit mener à terme d'ici deux ans la planification de ces importants projets.

**4.00**

---

## ***SECRÉTARIAT DU CONSEIL DE GESTION - SYSPAI - SECTION 3.11***

### **APERÇU**

Le Secrétariat du Conseil de gestion est chargé du fonctionnement et de l'entretien du système intégré de gestion des ressources humaines du gouvernement, y compris le système de paie SYSPAI, mis en oeuvre dans tous les ministères et plusieurs organismes au cours de l'année financière 1992-1993.

En 1995, nous avons vérifié si SYSPAI s'était révélé un système de paie efficace et fiable, et nous avons constaté que les ministères dont le cas nous a intéressés étaient, règle générale, satisfaits de la fiabilité du système. Nous recommandions quand même au Secrétariat du Conseil de gestion d'évaluer la faisabilité d'autres systèmes de traitement de la paie et de rationaliser les nombreux systèmes d'information des ressources humaines en usage.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

#### ***POSSIBILITÉS DE RECHANGE POUR LE TRAITEMENT DE LA PAIE***

Le Secrétariat du Conseil de gestion est à préparer une étude de rentabilité détaillée dont l'objet est de comparer le coût d'autres systèmes de traitement de la paie que SYSPAI. L'étude est censée être terminée avant la fin de septembre 1997.

#### ***SYSTÈMES D'INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES***

Le Secrétariat du Conseil de gestion a mené à terme, de concert avec le Conseil des ressources humaines (un forum qui réunit les directeurs des ressources humaines des ministères et des organismes), une étude de rentabilité en faveur de l'acquisition et de la mise en oeuvre d'un système normalisé d'information sur les ressources humaines, à

---

l'échelle du gouvernement. En décembre 1996, le Conseil de gestion du gouvernement approuvait la demande de procéder à la mise en oeuvre initiale du système, sous réserve de la confirmation des coûts finaux et de l'approbation d'un plan d'exécution.

## ***SECRETARIAT DU CONSEIL DE GESTION - PROJET D'INVENTAIRE DES BIENS INFORMATIQUES - SECTION 3.12***

### **APERÇU**

En 1993, le Secrétariat du Conseil de gestion a versé la somme de 4,225 millions de dollars à un cabinet d'experts-conseils, principalement pour qu'il effectue un dénombrement certifié des biens informatiques du gouvernement. En 1995, nous avons vérifié si le projet avait été soumis aux pratiques optimales en affaires.

Peu d'indices nous ont portés à croire que les coûts, les risques et les solutions de rechange avaient été examinés en profondeur avant l'engagement des fonds. Nous avons formulé plusieurs recommandations relatives à la justification des projets, à l'achat des services des experts-conseils, à la gestion du projet et à l'usage fait des résultats.

### **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

Le Secrétariat du Conseil de gestion a fait savoir à nouveau que le projet particulier qui s'est déroulé en 1993 s'écartait de la norme, tant par sa nature que par les échéanciers auxquels il était soumis, et il a reconnu que les pratiques optimales en affaires auxquelles il souscrit n'avaient pas été respectées en l'occurrence. Néanmoins, il a déclaré que, pour d'autres projets, il adhère effectivement aux pratiques appropriées en ce qui concerne la justification du projet, l'achat des services d'experts-conseils, la gestion du projet et l'utilisation des résultats.

Le comité de vérification du Secrétariat approuvait récemment une recommandation visant l'exécution d'une vérification interne en 1997-1998 en vue de contrôler expressément la suite donnée à nos recommandations de 1995 et de vérifier le respect des pratiques optimales en matière d'achat.

## ***MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT - PROGRAMME DE LOGEMENT À BUT NON LUCRATIF - SECTION 3.13***

### **APERÇU**

Le ministère des Affaires municipales et du Logement est chargé de l'exécution de programmes de logement sans but lucratif. En 1996-1997, les subventions aux fournisseurs de logement sans but lucratif, comme les coopératives et les sociétés de

logement privées et municipales, en vue de l'exploitation d'ensembles résidentiels, se sont élevées à 769 millions de dollars. En 1995, nous avons évalué la qualité des contrôles exercés sur la sélection, la planification, la construction, l'exploitation et les coûts des ensembles résidentiels, de même que les progrès réalisés par le ministère dans la résolution des questions soulevées tant par notre vérification de 1992 que par le Comité permanent des comptes publics en 1993 et 1994.

Nous avons recommandé également en 1995 l'amélioration des systèmes et des procédures dont la fonction est d'assurer

- que les fournisseurs de logement subventionné se conforment aux politiques et aux objectifs importants du programme et qu'ils sont l'objet d'une régie efficace;
- que les projets problématiques sont réglés rapidement et efficacement;
- que les taux d'inoccupation des logements à loyer du marché sont réduits et que des stratégies sont élaborées afin de minimiser l'inoccupation des ensembles domiciliaires en chantier;
- que le ministère est à même de fournir l'information nécessaire afin de resserrer l'obligation de rendre compte au public, de mieux expliquer le coût des programmes de logement sans but lucratif et de faciliter l'analyse des politiques et des stratégies visant à réduire les coûts.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Si le ministère a entrepris de donner suite à toutes nos recommandations supplémentaires, il doit faire en sorte qu'elles soient mises en oeuvre intégralement avant la cession aux municipalités de la responsabilité à l'égard de l'administration du logement social. L'état des recommandations précitées est résumé ci-après.

### *SURVEILLANCE DES SUBVENTIONS ET RESPECT DES EXIGENCES DU PROGRAMME*

Une question qui continue de poser problème consiste en la nécessité de procéder plus rapidement à l'examen des budgets, des états financiers vérifiés et des déclarations annuelles des groupes et de rajuster avec célérité, le cas échéant, les subventions accordées. Si la situation s'est améliorée depuis 1995, seuls les états financiers et les règlements antérieurs à 1995 avaient, en février 1997, été examinés. Les budgets de 1996 des groupes avaient été examinés et approuvés, mais les lignes directrices budgétaires de 1997 n'avaient pas encore été communiquées aux groupes. Les retards se poursuivent à cause des délais mis à communiquer les lignes directrices sur les compressions budgétaires du gouvernement et de la présentation tardive de l'information nécessaire par les groupes.

Le ministère, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, entreprenait en 1996 un programme d'examen opérationnel des groupes subventionnés. Les examens s'étendent, entre autres, aux responsabilités des conseils d'administration en matière de gouverne et à la vérification du respect des principales exigences du programme, notamment celles qui concernent l'admissibilité des locataires, le calcul des loyers et l'entretien des propriétés.

---

Quelque 20 pour 100 des 1 300 groupes subventionnés avaient été examinés le 31 mars 1997, et les méthodes d'examen étaient en voie d'être corrigées sur la base des enseignements tirés des examens effectués. L'étendue et la périodicité des examens futurs seront fonction de l'échéancier fixé pour la cession des responsabilités aux municipalités.

En 1996 également, le ministère s'est associé à la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour se livrer à un programme de vérifications internes des grandes sociétés municipales de logement à but non lucratif, lesquelles possèdent et gèrent quelque 27 pour 100 des unités subventionnées.

## ***PROJETS PROBLÉMATIQUES***

Le ministère a fourni aux bureaux régionaux des procédures révisées qui les aideront à évaluer la situation d'ensembles résidentiels en difficulté, à en rendre compte et à chercher des solutions. Le 31 mars 1997, quelque 50 ensembles de cette catégorie avaient été relevés et étaient l'objet d'une intervention.

## ***RÉDUCTION DU TAUX D'INOCCUPATION DES LOGEMENTS À LOYER DU MARCHÉ***

Le mode de calcul des subventions a été révisé de manière à reporter sur les groupes de logement à but non lucratif le risque d'inoccupation et les coûts connexes. Cette façon de faire devrait engendrer des efforts proactifs visant à minimiser les taux. De plus, les groupes sont tenus de communiquer chaque année au ministère les données sur l'inoccupation. Toutefois, le ministère n'a pas systématiquement saisi, résumé et déclaré cette information afin d'aider à l'évaluation de l'efficacité du programme quant à la satisfaction de la demande de logement et à la réalisation des objectifs de composition des locataires d'ensembles résidentiels subventionnés.

Le ministère ne s'inquiète plus du risque d'inoccupation des nouveaux ensembles, étant donné qu'aucun nouveau projet ne verra le jour après 1995.

## ***INFORMATION DE GESTION***

Le ministère a mis en oeuvre plusieurs mesures pour améliorer l'information accessible pour gérer le programme et rendre compte de ses résultats.

- À compter de 1996, les budgets des groupes sont dressés, approuvés et résumés d'une manière qui distingue la subvention aux loyers (l'écart entre le loyer du marché et le loyer que peut supporter le locataire d'après son revenu) de la subvention à l'exploitation (l'écart entre les frais de fonctionnement et le revenu locatif, s'il est supposé que toutes les unités sont louées au loyer du marché). Fort de cette information, le ministère est plus apte à analyser le coût des subventions et à le comparer à celui d'autres formules d'aide au logement. L'amélioration du système se poursuivait afin d'accroître les moyens d'analyse et de prévision des subventions et de leurs composantes, en vue des prévisions budgétaires de 1998-1999.

- 
- Le ministère s'est doté d'un système de contrôle des hypothèques des groupes de logement sans but lucratif afin de coordonner le refinancement dans des conditions concurrentielles des hypothèques venant à échéance, de mieux gérer le risque financier et d'améliorer la capacité du ministère à évaluer l'incidence de la variation des taux d'intérêt sur les subventions futures.
  - Des étalons ont été fixés sur la base d'une analyse des coûts de fonctionnement des groupes, lesquels ont servi à rendre plus équitables les décisions de financement. Pour illustrer cette affirmation, notons que des restrictions plus importantes aux subventions ont été imposées aux groupes dont les charges discrétionnaires sont supérieures à la moyenne, exception faite des remboursements d'hypothèque et des impôts fonciers, sur lesquels les groupes n'ont pas prise.

**4.00**

---

Le ministère ne dispose pas encore des moyens de savoir si les objectifs du programme en matière d'accès des locataires ont été atteints. Il poursuit l'élaboration d'un système de contrôle des résultats connexes provenant des examens opérationnels et entendait mettre sur pied un mécanisme de surveillance des systèmes d'accès coordonné mis en place par les communautés en vue d'assurer l'atteinte de tels objectifs.

## ***MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT - AFFAIRES MUNICIPALES - SECTION 3.14***

### **APERÇU**

L'une des grandes responsabilités du ministère des Affaires municipales et du Logement consiste à appliquer les lois qui établissent et régissent les quelque 800 municipalités que compte l'Ontario.

En 1995, nous avons évalué les efforts déployés par le ministère pour faciliter une gouvernance locale, forte, juste, efficace et accessible, surveiller la situation financière des municipalités et mesurer l'efficacité avec laquelle il parvient aux buts et aux objectifs légiférés et déclarés et en rend compte. Nous recommandons alors au ministère

- de travailler avec les municipalités et d'autres ministères pour mieux définir les rôles et responsabilités respectifs de la province et des municipalités, et rendre la délivrance des services plus souple et plus efficace en se concentrant davantage sur les résultats et moins sur les méthodes;
- d'élaborer des plans d'action pour réaliser les nombreux avantages financiers, de service et de redevabilité déjà dégagés par plusieurs études sur les répercussions d'une restructuration des services et organismes municipaux;

- 
- d'aider à améliorer la redevabilité et le rendement municipaux en encourageant les municipalités à fournir des comptes rendus plus détaillés sur le rendement, notamment en ce qui concerne la qualité et le coût des services fournis, et d'améliorer les méthodes utilisées par le ministère pour mesurer sa propre efficacité et en rendre compte.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a fait d'importants progrès dans la mise en oeuvre de nos recommandations, eu égard à la nature complexe des questions et au besoin de changements législatifs que commandent nombre d'entre elles. L'incidence de nombreuses interventions déjà prises ou en cours ne se fera sentir qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1998. Les interventions le plus importantes se présentaient comme suit le 31 mars 1997.

- Le gouvernement adoptait, le 30 janvier 1996, la *Loi de 1996 sur les économies et la restructuration*, afin que les municipalités puissent plus facilement accroître leurs recettes et remanier leurs services et leurs organismes. Les règlements pris en application de la Loi font la lumière sur les pouvoirs d'approbation du ministre et le degré de soutien local que doivent susciter les projets locaux de restructuration. Il existe sept municipalités de moins qu'en 1995, et il en existera 29 de moins d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 1998. D'autres diminutions sont prévues, étant donné que quelque 350 municipalités procédaient à des projets de restructuration.
- La *Loi de 1996 sur l'amélioration des administrations locales*, adoptée en décembre 1996, visait à aplanir les obstacles législatifs qui empêchent les municipalités de fonctionner de façon plus efficiente. Parmi les changements autorisés figurent la diminution du nombre de représentants élus locaux, la simplification des procédures électorales locales, l'amélioration des méthodes d'emprunt et de placement et la limitation de certains risques et frais au titre de l'assurance responsabilité civile.
- En janvier 1997, le gouvernement annonçait les propositions du projet «Qui fait quoi» visant à modifier en profondeur le mode de financement et d'exécution par les ministères et les municipalités de nombreux services et programmes des administrations locales. L'objet premier des propositions est de démêler les responsabilités et de clarifier les rôles respectifs; d'éliminer la redondance et le chevauchement et de resserrer l'obligation de rendre compte. Les entretiens avec les municipalités sur la mise en oeuvre des propositions se poursuivent.
- En mars 1997, le ministère mettait en circulation aux fins de consultation un *Cadre législatif proposé* et une nouvelle version de la *Loi sur les municipalités* visant à redéfinir la relation provinciale-municipale et à accorder aux municipalités plus de marge de manoeuvre et de souplesse pour qu'elles puissent exercer leur activité de manière efficiente et efficace. Les pouvoirs des municipalités ne seraient limités que dans la mesure nécessaire pour protéger les intérêts généraux de la province et du public, notamment dans le domaine des finances municipales.



## 4.00

- Afin de resserrer l'obligation de rendre compte localement, la *Loi de 1996 sur les économies et la restructuration* confère également à la province le pouvoir de réglementer l'obligation qu'ont les municipalités de rendre des comptes à leurs commettants. En 1996, le ministère entreprenait un projet d'appréciation du rendement des municipalités, de concert avec les ministères et les municipalités concernés. À cette fin, plus de 70 indicateurs de rendement, touchant principalement à l'efficacité de l'exécution des programmes et de la prestation de service, avaient été élaborés et leur expérimentation était en cours. L'élaboration d'autres indicateurs de l'efficacité des services et des programmes débutera vraisemblablement en juin 1997, de telle sorte que les municipalités puissent commencer, en 1998, à rendre compte intégralement de leur rendement.
- Le ministère, désireux d'améliorer l'uniformité et la comparabilité de l'information financière déclarée par les municipalités, a collaboré avec ces dernières et avec le milieu comptable à la mise à jour des principes de la comptabilité municipale, afin de les amener dans la ligne des principes promulgués par le Conseil sur la comptabilité et la vérification dans le secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Le ministère entend appliquer progressivement les nouveaux principes comptables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1998. Il a également perfectionné les procédures en vigueur pour surveiller l'état des finances municipales et intervenir là où la situation appelle des correctifs.

Le ministère prévoit publier son rapport annuel de 1995-1996 en avril 1997. À l'instar des autres ministères, il s'est mis à réunir de l'information sur la mesure de son rendement en regard de ses plans d'activités, ce afin de pouvoir mieux démontrer qu'il rend compte de son rendement. À ce chapitre, il lui faut perfectionner davantage ses mesures de rendement et présenter plus promptement ses résultats.

Parmi les recommandations auxquelles il reste à donner suite figurent celles qui favorisent l'élaboration de procédures de gestion des municipalités sous surveillance et qui concernent la nécessité de revoir les politiques de financement municipales au terme du projet «Qui fait quoi» et des consultations connexes menées auprès des municipalités.

## ***MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES - SECTEUR DE L'AVIATION ET DE LA LUTTE CONTRE LES INCENDIES ET LES INONDATIONS - SECTION 3.15***

### **APERÇU**

Le secteur de l'aviation et de la lutte contre les incendies et les inondations assure des services d'aviation à tous les ministères du gouvernement et des services de lutte contre les incendies de forêt. En outre, il fournit des prévisions et des avertissements d'inondations, en vue de minimiser les conséquences des intempéries.

---

En 1995, nous avons vérifié si le ministère s'était doté de normes et de procédures raisonnables à l'appui des services d'aviation, de même que de la prévention, de la détection et de la suppression des incendies de forêt. Nous avons également vérifié si l'activité se déroulait avec un souci suffisant de l'économie et de l'efficacité et si les procédures de mesure et de compte rendu de l'efficacité et de l'efficacité du programme étaient satisfaisantes. Nous ne nous sommes pas intéressés au programme de lutte contre les inondations, compte tenu de son budget et de son activité relativement restreints.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Nos recommandations ont porté principalement sur les services de suppression et de prévention des incendies, la mise en oeuvre des exigences connexes et les services d'aviation. Celles qui se rapportaient aux questions suivantes ont été sensiblement mises en oeuvre :

- la surveillance et l'analyse du temps du personnel;
- la détermination du nombre et des emplacements les plus économiquement efficaces des bases d'attaque anti-incendie;
- la mise en oeuvre d'un système de comptabilisation et de compte rendu du temps des pilotes;
- l'amélioration du contrôle des stocks de pièces d'aéronef.

Toutefois, l'état des interventions faites pour donner suite aux autres recommandations se présente comme suit.

## SUPPRESSION DES INCENDIES

### Planification des capacités

#### Recommandation

*Le ministère devrait définir des méthodes appropriées pour mesurer la capacité de gestion des incendies et s'en servir pour évaluer sa propre capacité actuelle et déterminer la combinaison la plus efficace, compte tenu du coût, des ressources et des structures organisationnelles de gestion des incendies, et prendre les mesures nécessaires pour la réaliser.*

#### État actuel

Le ministère a élaboré un modèle du niveau de protection, dont il se sert pour établir le prix de revient d'une attaque initiale en prenant en compte diverses ressources d'entrées, comme les bases, les pompiers, les hélicoptères et les bombardiers à eau. Les données financières ainsi obtenues serviraient à l'analyse de la capacité et aux efforts visant à parvenir à un programme plus économiquement efficace. En 1997-1998, le ministère utilisera le modèle dans le cadre de son exercice de préparation fondé sur l'utilisation des terres afin de définir avec précision le niveau approprié de capacité de gestion des incendies.

---

## **Accords conclus avec les municipalités et le gouvernement fédéral**

### **Recommandation**

*Le ministère devrait surveiller le coût des services de suppression d'incendie fournis aux municipalités et au gouvernement fédéral. On devrait ensuite ajuster les tarifs de ces services afin de récupérer ces coûts.*

### **État actuel**

Le ministère prévoit avoir achevé, le 1<sup>er</sup> avril 1998, la redéfinition des accords de financement conclus avec les municipalités. Cette démarche débouchera vraisemblablement sur une diminution nette, de l'ordre de 200 000 \$ à 500 000 \$, des coûts supportés par la province. Le coût des services fournis au gouvernement fédéral continuera d'être relevé conformément aux stipulations de l'accord actuel.

## **PRÉVENTION ET MISE EN APPLICATION**

### **Mesure du rendement en matière de prévention des incendies**

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait surveiller l'efficacité de ses programmes de prévention des incendies et s'assurer que les efforts de prévention sont bien ciblés et le genre d'activités entreprises est approprié pour le groupe ciblé.*

#### **État actuel**

Une orientation franchement nouvelle a été imprimée au programme de prévention, lequel est désormais axé sur la collaboration des acteurs de l'industrie forestière, de l'Association forestière de l'Ontario et des médias. Une nouvelle stratégie de sensibilisation à l'incendie a vu le jour en 1995 et sa mise en oeuvre se poursuit.

### **Allocation des ressources à la prévention**

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait fixer des cibles de prévention, par exemple pour réduire d'un pourcentage spécifique le nombre d'incendies causées par l'homme et mieux coordonner les processus de planification de la suppression et de la prévention pour faire le lien entre le coût des efforts de prévention des incendies et l'élimination du coût de suppression des incendies.*

#### **État actuel**

Le ministère intégrera des mises de fonds au titre de la prévention à la génération suivante du modèle du niveau de protection. Ce dernier est l'objet d'un réexamen et d'une vérification dans le cadre du plan d'activités de gestion des incendies. Il reste à fixer à cet égard une date limite.

---

## **Méthode d'enquête sur les incendies, amendes et recouvrement du coût**

### **Recommandation**

*Le ministère devrait prendre des mesures pour rendre les enquêtes sur les incendies plus rapides et plus efficaces et il devrait faire des efforts plus vigoureux, dans la mesure où la loi le permet, pour recouvrer le coût de la lutte contre les incendies dans les cas où l'on sait qui a causé l'incendie de forêt.*

### **État actuel**

Le ministère s'est employé en priorité à faire enquête sur les incendies en 1996 et, à cet égard, a institué un processus plus dynamique d'application et de poursuites. Il a aussi consolidé ses capacités d'enquête au cours de la saison des incendies de 1996 en faisant valoir au personnel régional la nécessité des enquêtes et en faisant le nécessaire pour améliorer la procédure y afférente. Cela dit, il n'a pu être possible de vérifier comme prévu les enquêtes en la matière en 1996 à cause du nombre élevé des incendies et de l'engagement pris envers l'examen de l'activité incendie.

## **Délivrance des permis et méthodes d'inspection**

### **Recommandation**

*Le ministère devrait fixer des objectifs axés sur les résultats pour les programmes de permis et d'inspection et élaborer un programme d'inspection basé sur le risque pour les permis d'exploitation et de faire du feu afin de s'assurer que les titulaires de permis respectent les conditions de ce dernier.*

### **État actuel**

Les nouveaux règlements sur l'incendie ont provoqué une diminution sensible du nombre de permis de faire du feu délivrés et concentrent l'attention sur la prévention des incendies à risque élevé au cours des périodes où le danger d'incendie est particulièrement grand. À la suite de la diminution du nombre de permis délivrés, l'activité de surveillance sera rationalisée et, à compter de 1997, les inspections seront fondées sur le risque.

## **AVIATION**

### **Utilisation des aéronefs**

#### **Recommandation**

*Afin de mieux utiliser ses ressources d'aviation, le ministère devrait revoir la composition de sa flotte aérienne et surveiller continuellement le taux d'utilisation de ses aéronefs.*

---

## État actuel

Le ministère a examiné l'usage fait de sa flotte aérienne et a chargé les effectifs de gérer les aéronefs et de mettre en oeuvre un système qui permette de déployer ou de dépêcher des hélicoptères dans de meilleurs délais. Le ministère évalue actuellement des systèmes d'information de gestion des aéronefs et s'attend d'avoir sélectionné et mis en oeuvre l'un d'entre eux avant le 1<sup>er</sup> avril 1998.

## Opérations d'entretien d'aéronef

### Recommandation

*Le ministère devrait adopter un système de comptabilisation du temps et de ventilation des coûts pour le personnel d'entretien et utiliser les renseignements ainsi obtenus pour évaluer le rendement tant du personnel d'entretien que des aéronefs.*

### État actuel

La mise en oeuvre d'un système d'information de gestion des aéronefs au plus tard en avril 1998 devrait vraisemblablement faciliter la comptabilisation du temps et la ventilation des coûts. Le ministère a réduit le personnel d'entretien, et il fait appel davantage à des postes saisonniers pour effectuer des travaux à court terme.

**4.00**

---

## **MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES - SOCIÉTÉ DU FONDS DU PATRIMOINE DU NORD DE L'ONTARIO - SECTION 3.16**

### APERÇU

La Société du fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario (SFPNO) a pour mission d'encourager la croissance et la diversification de l'économie du Nord de l'Ontario en fournissant de l'aide financière par l'entremise de toute une gamme de programmes.

En 1995, nous avons vérifié la qualité des méthodes que possédait la SFPNO pour mesurer l'efficacité de ses programmes et en rendre compte, de même que l'existence de systèmes financiers et gestionnels décisifs et de procédures et pratiques dont l'objet est d'assurer l'administration du fonds en conformité avec les lignes directrices et les politiques de financement.

À ce moment, nous recommandons, entre autres, que la SFPNO

- améliore ses méthodes de mesure à long terme des résultats réels de projets financiers et rende compte régulièrement de l'efficacité de ses programmes de financement afin d'établir les priorités et de cerner les modalités de financement des projets futurs;

- 
- améliore la surveillance permanente des projets subventionnés afin de s'assurer que l'on respecte les exigences de financement;
  - évalue plus minutieusement les propositions de projet, surtout les projets dont le montant est plus réduit.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

La SFPNO a entrepris de donner suite à la totalité des recommandations que nous lui adressions dans notre Rapport de 1995.

- Un système de suivi des projets est en voie d'élaboration, et il devrait améliorer la surveillance des projets et l'évaluation de leur efficacité.
- Le ministère du Développement du Nord et des Mines (MDNM) a mis sur pied des équipes régionales qui bénéficieront du concours d'autres employés du ministère pour contrôler les projets financés par la SFPNO et effectuer, au besoin, des inspections sur le terrain.
- En ce qui a trait à l'évaluation des projets, le MDNM a conçu un modèle visant l'intégration des activités économiques régionales au nord de l'Ontario. Le MDNM a mis sur pied des équipes régionales, et il est à conclure des accords de partenariat avec d'autres ministères. Les équipes ont pour fonction, entre autres, d'analyser et d'évaluer des projets de la SFPNO et bénéficient pour la circonstance de l'aide de spécialistes d'autres ministères.

## ***MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL ET DES SERVICES CORRECTIONNELS - SERVICES COMMUNAUTAIRES - SECTION 3.17***

### **APERÇU**

La responsabilité du volet services communautaires incombe à la Division des services correctionnels du ministère. Des responsables du volet assurent la surveillance des délinquants qui purgent leur peine au sein de la communauté en vertu d'une ordonnance de probation ou d'un certificat de libération conditionnelle.

En 1995, notre vérification visait à établir si le ministère possédait des procédures suffisantes pour s'assurer que les délinquants purgeant des peines au sein de la communauté respectent les conditions de probation et de libération conditionnelle, gérer les ressources financières et humaines de manière efficace, compte tenu du coût, et mesurer l'efficacité de ses programmes et en rendre compte.

Nous constatons alors que la surveillance des délinquants, le contrôle des volumes de travail, et l'appréciation et la déclaration de l'efficacité du programme laissaient à désirer. Nous mettons donc de l'avant un certain nombre de recommandations.

---

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a donné suite à toutes les recommandations que nous lui adressions en 1995. Celles qui se rapportent aux questions suivantes ont été sensiblement mises en oeuvre :

- respect des conditions de libération - suivi et documentation;
  - conditions de comparution;
  - dédommagement;
- surveillance du rendement;
- efficacité des programmes.

Le ministère poursuit la mise en oeuvre des deux autres recommandations, comme il est expliqué ci-après.

**4.00**

---

### *RESPECT DES CONDITIONS DES ORDONNANCES DE PROBATION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT*

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait prendre les mesures appropriées lorsque des probationnaires manquent de se conformer aux conditions de traitement et devrait tenir des informations à jour sur la disponibilité de programmes de traitement afin que l'on puisse maintenir des niveaux de service appropriés pour les programmes communautaires.*

#### **État actuel**

La nécessité de faire respecter les conditions de traitement continue de faire problème, notamment si les délinquants concernés sont atteints de troubles mentaux. Bien que le ministère recherche des moyens plus efficaces, les surveillants ont reçu des instructions formelles de veiller au respect de toutes les conditions de traitement ou de demander aux tribunaux de les remplacer s'il se révèle impossible d'en assurer la mise en application.

Les bureaux régionaux seront chargés en permanence de tenir des listes d'attente locales des délinquants destinés à participer à des programmes tant de soins médicaux et psychiatriques que de réadaptation, ce afin de pouvoir renseigner les procureurs de la Couronne et les tribunaux sur la disponibilité des programmes demandés.

### *CHARGES DE TRAVAIL DES SURVEILLANTS*

#### **Recommandation**

*Le ministère devrait établir des normes pour les charges de travail et s'en servir afin d'analyser la dotation pour que l'on puisse déployer le personnel de manière plus efficace, compte tenu du coût.*

---

## **État actuel**

Le ministère a élaboré un indice du volume de travail et l'a soumis à un essai pilote. Ce dernier a pour objet de mesurer le nombre de cas à traiter et le volume de travail et d'aider à l'analyse des niveaux de dotation. Le remaniement récent de la Division des services correctionnels a fait que l'indice sera appliqué à l'échelle de la Division plus tard en 1997.

# ***MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL ET DES SERVICES CORRECTIONNELS - COMMISSION ONTARIENNE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES - SECTIONS 3.18***

## **APERÇU**

Il appartient à la Commission ontarienne des libérations conditionnelles de décider si un délinquant adulte condamné à une peine de prison de moins de deux ans, à purger dans un établissement correctionnel, aura droit à la libération conditionnelle. Les délinquants de cette catégorie sont admissibles à une demande de libération après l'écoulement du tiers de leur sentence. Ceux qui se voient libérés purgent la partie restante de leur peine dans la communauté, ou ils relèvent de surveillants de liberté conditionnelle.

En 1995, nous voulions établir si la Commission suivait des procédures adéquates pour prendre des décisions appropriées en matière de libération conditionnelle et pour mesurer l'efficacité avec laquelle elle protégeait la sécurité du public, rendait compte de son efficacité et aidait à réintégrer les délinquants à la communauté. Nous lui recommandions alors d'améliorer la qualité de son processus décisionnel concernant la libération, en obtenant des informations suffisantes, en évaluant le risque de manière plus objective, en offrant une meilleure formation à ses membres et en prenant des mesures correctrices au besoin. Nous l'enjoignons également d'élaborer des mesures pour évaluer son efficacité et produire des comptes rendus connexes.

## **ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS**

La Commission a donné suite à toutes les recommandations que contenait notre Rapport de 1995. Celles qui se rapportaient aux questions suivantes ont été sensiblement mises en oeuvre :

- information suffisante;
- évaluation du risque;
- preuves documentaires des décisions de libération conditionnelle;
- mesure du rendement.

Comme il est expliqué ci-après, le ministère poursuit l'application des deux autres recommandations.



---

## **SURVEILLANCE ET FORMATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION**

### **Recommandation**

*Pour améliorer la qualité de la prise de décision des membres, la Commission ontarienne des libérations conditionnelles devrait surveiller systématiquement le processus décisionnel des libérations conditionnelles et prendre des mesures correctrices, y compris une formation supplémentaire, au besoin.*

### **État actuel**

L'examen aléatoire des dossiers de libération conditionnelle est désormais intégré aux activités permanentes de la Commission. Qui plus est, le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels continue de participer à l'examen des cas de libérés conditionnels qui commettent une infraction de niveau 1. Les examens ont pour objet de contrôler le respect des politiques et des procédures de la Commission, le caractère adéquat de l'information pertinente et la qualité des décisions en matière de libération.

La Commission a élaboré, de concert avec le ministère, un processus d'examen intégré à titre de mesure proactive à mettre en oeuvre pour améliorer et peaufiner sans cesse le processus décisionnel relatif à la libération conditionnelle. La Division des services correctionnels du ministère et la Commission en font l'essai sur le terrain.

La Commission a recensé un certain nombre de secteurs dans lesquels une formation améliorée favoriserait à la hausse la qualité des décisions prises par ses membres. Elle est à former ces derniers dans ce dessein.

## **DÉLINQUANTS CONDAMNÉS À DES PEINES COURTES**

### **Recommandation**

*La Commission devrait collaborer avec le ministère pour maximiser l'emploi de solutions efficaces, compte tenu du coût, pour réintégrer dans la communauté les délinquants qui présentent un risque peu élevé.*

### **État actuel**

La Commission et le ministère ont chargé un groupe de travail d'examiner la faisabilité d'une administration intégrée de la libération conditionnelle, et voudraient, ce faisant, recommander un modèle qui réduira le chevauchement des programmes, améliorera l'efficacité de la prestation de service, accroîtra l'utilisation des programmes et dépistera les délinquants présentant un risque peu élevé afin de bien les intégrer à la communauté. Le groupe de travail est censé mettre la dernière main à son rapport plus tard en 1997.

En 1996, le ministère a recouru à la surveillance électronique comme solution possible dans le cadre du programme d'absence temporaire. Il reste à évaluer l'efficacité de cette ressource.

---

# MINISTÈRE DES TRANSPORTS - SECTEUR DE LA QUALITÉ ET DES NORMES - SECTION 3.19

## APERÇU

Le ministère des Transports élabore des normes et des règlements pour la conception, la construction et l'entretien des routes et des ouvrages connexes. Il élabore également des normes dans d'autres domaines, tels ceux de la sécurité routière, des questions environnementales et de l'acquisition de services et de matériaux.

En 1995, nous avons vérifié les méthodes dont s'était doté le ministère afin d'élaborer des normes efficaces de conception, de construction et d'entretien d'une voirie sécuritaire, efficiente et économique. Nous avons aussi évalué le caractère adéquat des procédures du ministère pour s'assurer que l'on appliquait les normes en vigueur, ainsi que des procédures régissant l'évaluation et le compte rendu concernant l'efficacité des programmes.

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Nos recommandations visaient principalement la conception, la construction et les normes d'entretien de la voirie, la mise en oeuvre des normes du ministère et l'obligation de rendre des comptes relativement à la voirie municipale. L'état des interventions auxquelles ont donné lieu nos recommandations particulières se présente comme suit.

## NORMES DE CONCEPTION, DE CONSTRUCTION ET D'ENTRETIEN

### Établissement du coût du cycle de vie

#### Recommandation

*Le ministère devrait mettre au point une procédure améliorée de calcul du coût du cycle de vie et incorporer des analyses du coût du cycle de vie dans ses décisions de conception et de construction.*

#### État actuel

Le ministère a mis en oeuvre des procédures de calcul du coût du cycle de vie en janvier 1997. Une étude en cours, financée conjointement par le ministère et les industries de l'asphalte et du béton, vise à perfectionner la méthodologie connexe. Elle devrait être terminée à l'automne de 1997.

### Technologies et matériaux nouveaux

#### Recommandation

*Le ministère devrait s'assurer que les matériaux et technologies efficaces, compte tenu du coût, que ses efforts de recherche ont permis de cerner, sont incorporés dans les normes du ministère assez rapidement.*

---

## État actuel

Le ministère fait l'essai sur le terrain d'un certain nombre d'applications possibles des matériaux composites avancés. À titre d'exemple, il a fait construire un pont au moyen de dalles de tablier sans acier et de parois renforcées à la fibre de carbone. Qui plus est, le ministère a achevé de rédiger une section du code des ponts traitant des ouvrages renforcés à la fibre, qu'il présentera au comité technique du Canadian Highway Bridge Design Code en vue de sa publication en octobre 1997.

En 1996, le ministère a procédé à une expérience à grande échelle en revêtant de mortier pierre asphalte (MPA) un tronçon de dix kilomètres en direction est de l'autoroute 401. En 1997, il remplacera le revêtement des voies en direction ouest au moyen de technologies classiques. Le rendement des deux procédés sera surveillé et comparé au cours des cinq prochaines années afin de valider des prévisions de rendement du MPA dans les conditions qui existent en Ontario.

## MISE EN OEUVRE DES NORMES DU MINISTÈRE

### Conformité aux normes de construction

#### Recommandation

*Le ministère devrait instaurer une documentation plus détaillée, y compris des listes aide-mémoire, pour s'assurer que toutes les normes de construction pertinentes ont été respectées.*

#### État actuel

Le ministère a fait l'essai de mécanismes d'assurance de la qualité en 1996 et cédera l'entière responsabilité en la matière aux entrepreneurs à compter de la saison de construction de 1997. Les entrepreneurs devront tenir une documentation suffisante sur les essais, et le ministère vérifiera le respect de ses exigences.

### Vérification du respect des devis de construction

#### Recommandation

*Afin d'évaluer le respect des devis de construction, le ministère devrait adopter la procédure de test nécessaire et tenir une documentation adéquate pour prouver que tous les éléments de construction satisfont aux devis de conception.*

#### État actuel

Des exigences plus rigoureuses ont été mises à l'essai en 1995 et 1996. Des procédures de test améliorées, y compris par leur précision, seront en vigueur en prévision de la saison de construction 1997. De plus, les contrats de construction de 1997 préciseront, sans exception, de nouvelles limites acceptables à contrôler.

---

## Spécification des résultats

### Recommandation

*Le ministère devrait élargir l'emploi des spécifications des résultats, y compris les spécifications basées sur le rendement, rendant ainsi les entrepreneurs plus responsables de la qualité de leur travail.*

### État actuel

Le ministère met en oeuvre progressivement des spécifications axées sur le rendement visant tous les aspects de l'utilisation et de l'acquisition des matériaux. Le passage à la spécification des résultats sera effectué à l'égard de 80 pour 100 de la valeur monétaire des matériaux qui entreront dans les projets de construction en 1997. L'activité se poursuit en vue de passer intégralement à la spécification des résultats pour ce qui est des matériaux de valeur moindre, au cours des saisons de construction 1998 et 1999.

## Garanties et pénalités

### Recommandation

*Sous réserve des difficultés qu'il y a à mesurer le rendement, le ministère devrait renforcer les dispositions de pénalité et adopter des exigences de garantie à titre de dissuasion contre le travail de qualité inférieure.*

### État actuel

Tous les contrats sont désormais assortis d'une garantie générale d'un an qui oblige l'entrepreneur à réparer toute défectuosité. Les contrats de revêtement de 1997 contiendront une garantie de bonne exécution de deux ans. Par ailleurs, en ce qui concerne les garanties à long terme, le ministère bute contre une forte réticence de la part du secteur financier qui cautionne l'exécution des travaux. Par conséquent, sept seulement des quelque 100 contrats de l'année de construction de 1997 sont pourvus de garanties d'une durée supérieure à deux ans.

Le groupe de travail des garanties, mis sur pied par le ministère, a conclu que seul un nombre restreint de produits se prête à des garanties, à savoir ceux dont les qualités sont telles que des critères de mesure du rendement peuvent être élaborés et évalués au cours de la période de garantie. Le ministère poursuit l'examen du recours aux garanties, mais il constate que des spécifications d'un autre ordre, par exemple la spécification des résultats, sont mieux adaptées aux travaux de voirie.

## Systemes d'information de gestion

### Recommandation

*Le ministère devrait mettre au point et intégrer les bases de données de construction et d'entretien nécessaires pour mieux gérer son réseau routier.*

---

### État actuel

Le système intégré d'information sur les autoroutes est la cheville ouvrière qui permet de mettre en rapport les diverses bases de données. Des protocoles de liaison ont été convenus, et la mise en oeuvre du système se poursuit. Toutefois, les progrès sont plus lents que prévu, à cause des contraintes de financement. Une mise en oeuvre partielle est attendue en mars 1998.

## RESPONSABILISATION MUNICIPALE CONCERNANT LA VOIRIE

### Recommandation

*Le ministère devrait s'assurer que les routes municipales sont construites selon des normes de service appropriées, en s'assurant tout particulièrement de leur efficacité, compte tenu du coût.*

**4.00**

---

### État actuel

En janvier 1996, le ministère des Transports cédait au ministère des Affaires municipales et du Logement la responsabilité du financement de la voirie municipale. Les nouveaux arrangements en matière de financement dissipent nombre des contraintes qui pesaient sur les municipalités quant à la gestion de la voirie dont elles avaient la charge.

L'Ontario Good Roads Association a mis sur pied un comité auquel siègent des représentants du ministère et des municipalités et dont la tâche consiste à élaborer des normes industrielles généralement reconnues régissant la construction routière. En outre, le ministère collabore étroitement avec l'association et des représentants des municipalités à la conception d'un jeu de normes d'entretien et de niveau de service intéressant les municipalités.

