



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 7 décembre 2020

## Le rapport annuel est axé sur la protection du consommateur, la surveillance et l'efficacité opérationnelle

(TORONTO) Les audits de l'optimisation des ressources qui se trouvent dans le *Rapport annuel 2020* de la vérificatrice générale montrent que les programmes et services de la province seraient plus profitables à la population ontarienne en offrant une protection du consommateur accrue, de la surveillance, en accordant plus d'attention aux risques non traités, et en offrant de meilleurs renseignements aux fins de la prise de décisions, a mentionné la vérificatrice générale Bonnie Lysyk.

Le Rapport de la vérificatrice générale Bonnie Lysyk a été déposé à l'Assemblée législative aujourd'hui.

Les organisations et les programmes audités cette année embrassent une multitude de domaines, comme la surveillance des maisons de retraite et des condominiums, la coordination des affaires autochtones, ainsi que la prestation de soins de santé virtuels, dont l'utilisation s'est accrue considérablement depuis le début de la pandémie de COVID-19.

Le rapport Lysyk de cette année comprend un examen de certains rouages internes de la planification opérationnelle du ministère. Les ministères doivent élaborer des « analyses de rentabilité » lorsqu'ils demandent une modification de leurs activités et de leurs dépenses connexes. L'examen a permis de constater que les ministères devraient expliquer plus clairement comment ils traiteront les risques et surveilleront le rendement, ainsi que les résultats des consultations effectuées ou qui pourraient être nécessaires. L'examen a également permis de constater que le Secrétariat du Conseil du Trésor doit procéder à une analyse plus approfondie de la faisabilité des demandes du ministère et des coûts estimatifs.

Le Rapport comprend en outre des rapports de suivi portant sur les recommandations de rapports annuels précédents et du Comité permanent des comptes publics, sur un rapport concernant la publicité gouvernementale, et sur un examen des Comptes publics de la province; la vérificatrice a donné une opinion sans réserve au sujet des Comptes publics pour une troisième année successive.

Les 13 audits de l'optimisation des ressources du Rapport annuel 2020 comprennent :

- **Gestion et sécurité du sang** : L'audit a permis de constater que le ministère de la Santé et la Société canadienne du sang (SCS) ne recueillent pas d'information importante au sujet de l'approvisionnement et de la demande de composants et produits sanguins utilisés par les hôpitaux. Ceux-ci ne sont pas tenus de déclarer ce qu'ils utilisent à la SCS, et celle-ci ne recueille pas de renseignements sur la façon dont les médecins s'en servent. Les renseignements sur l'approvisionnement et la demande revêtent de l'importance, car il y a eu deux pénuries à court terme au cours des cinq dernières années.
- **Élaboration, mise en œuvre et exécution du programme-cadre** : Le rapport conclut que le ministère de l'Éducation ne dispose pas de processus formels pour évaluer à quel moment les programmes-cadres peuvent avoir besoin d'être mis à jour. Les processus utilisés pour évaluer l'enseignement du programme-cadre sont incohérents. En outre, de nombreux enseignants estiment que du matériel désuet et une formation inadéquate ont une incidence sur leur travail, et le Ministère et les conseils scolaires ignorent si les programmes-cadres sont enseignés de manière cohérente ou dans le respect d'une norme élevée dans l'ensemble de la province.

- **Affaires autochtones** : Le ministère des Affaires autochtones ne dirige ni ne coordonne les programmes autochtones dans l'ensemble du gouvernement. Il ne connaissait pas tous les programmes provinciaux conçus pour appuyer les Autochtones et leurs collectivités au moment de l'audit. L'absence d'Internet à large bande dans de nombreuses collectivités autochtones nuit à l'accès aux possibilités de développement économique ainsi qu'aux programmes et services gouvernementaux, comme la cybersanté et l'éducation en ligne.
- **Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à l'agence Metrolinx** : Des pépins au chapitre de la technologie de l'information occasionnent des retards dans l'horaire des trains plus souvent que nécessaire—et ces retards entraînent des pertes de revenus. Le manque de coordination de la TI chez Metrolinx a provoqué des achats de système redondants, des retards dans les projets et des dépassements de coûts. Metrolinx doit effectuer davantage de tests pour assurer la sécurité des renseignements corporatifs, et s'en remet trop à des employés contractuels onéreux plutôt qu'à du personnel à temps plein.
- **Gouvernance et opérations de Metrolinx** : Metrolinx savait que le projet de transport léger sur rail (TLR) de Hamilton coûterait davantage que le milliard de dollars annoncé publiquement. La ponctualité des services de train et d'autobus de Metrolinx est comparable à celle d'autres réseaux de transport en commun similaires.
- **Musées et galeries** : Le Musée des beaux-arts de l'Ontario, le Musée royal de l'Ontario et la Collection d'art canadien McMichael n'établissent pas nettement comment les œuvres d'art et les objets acquis, qui pourraient procurer des exemptions fiscales importantes à leurs donateurs, atteignent les objectifs liés à leurs collections, et ne font pas toujours connaître leur inventaire des acquisitions. L'entreposage des œuvres est traité conformément aux meilleures pratiques. Cependant, la gestion de l'inventaire et les modes d'évaluation doivent être améliorés.
- **Services de soutien pour adultes ayant une déficience intellectuelle** : L'audit a permis de constater que les adultes ayant une déficience intellectuelle font face à des listes d'attente de plus en plus longues pour l'éventail complet des services, et ce même si le financement a beaucoup augmenté. Une surveillance et une mesure insuffisantes du rendement des organismes de service signifient que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ignore si le financement et les services fournis aux adultes ayant une déficience intellectuelle parviennent efficacement à combler leurs besoins.
- **Soins virtuels** : Utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients : Bien que les besoins de soins virtuels aux patients augmentent, notamment en raison de la pandémie de COVID-19, l'Ontario n'a pas encore de cibles ou d'objectifs pour ce service. La province devrait veiller à mieux intégrer et coordonner le Réseau de télémédecine de l'Ontario et Télésanté Ontario tout en élaborant des processus de surveillance plus efficaces pour les médecins qui facturent des soins virtuels.
- **Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)** : La CAJO, qui régleme les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et de la vente privée au détail de cannabis en Ontario, ne se concentre pas sur la conformité et n'a donné suite qu'aux deux tiers des plaintes concernant les magasins de cannabis ces deux dernières années. La CAJO n'a pas comblé les lacunes dans les processus requis pour contrer le risque de blanchiment d'argent dans les casinos. L'audit a dit craindre que la CAJO ne produise pas d'états financiers audités, ce que tous les organismes gouvernementaux doivent faire pour démontrer leur transparence et leur responsabilisation.
- **L'autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (ASFCO)** : L'audit a conclu que l'ASFCO ne protège pas efficacement les gens qui achètent des services et produits funéraires lorsqu'un proche est décédé. L'ASFCO n'exige pas de données d'achat clés, comme des listes de prix des services et produits

funéraires, pour être transparente et d'accès facile au public, qui fait souvent l'objet de stratégies de vente basées sur de fortes pressions. L'audit a également constaté que les forfaits, frais, dépôts et politiques d'annulation ne font l'objet d'aucune norme de l'industrie, et qu'il est par conséquent difficile de comparer les prix et de prendre des décisions éclairées.

- La surveillance du secteur des condominiums en Ontario : De nombreux acheteurs de condominiums ne comprennent peut-être pas toutes les répercussions financières, comme les frais d'entretien et le fonds de réserve requis pour les réparations, qui accompagnent l'achat de ce type de résidence. L'audit a permis de constater que les propriétaires de condominiums éprouvaient de la difficulté à obtenir des renseignements et des dossiers de l'association condominiale, et que les plaintes étaient réglées trop rapidement.
- Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) : L'audit a permis de constater que l'OSIE doit offrir un meilleur rendement pour empêcher les travaux électriques illégaux. À l'heure actuelle, seuls les entrepreneurs possédant un permis de l'OSIE sont légalement autorisés à mettre en place des installations électriques. Il ressort également que l'OSIE effectue de nombreuses inspections superflues qui n'améliorent pas la sécurité publique. Par ailleurs, ces cinq dernières années, l'OSIE a délivré 133 000 certificats d'inspection, qui lui ont permis de recueillir 17 millions de dollars de frais pour des inspections non effectuées.
- Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) : Cet audit a permis de constater qu'un nombre croissant de personnes qui vivent dans des maisons de retraite ont besoin de plus de soins qui s'apparentent aux soins dispensés par les foyers de soins de longue durée. Toutefois, l'ORMR ne recueille pas les données nécessaires pour évaluer les répercussions du niveau de soins accrus dont les résidents ont besoin. De plus, l'ORMR ne supervise pas tous les lits dans les maisons de retraite et certains résidents potentiellement vulnérables ne reçoivent peut-être pas les soins et la protection de l'ORMR.

## Examen de la publicité gouvernementale

Outre les audits de l'optimisation des ressources, le Rapport comprend un rapport d'examen de la publicité gouvernementale par la vérificatrice générale, effectué sous le régime de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*. La vérificatrice générale mentionne que le gouvernement provincial a dépensé 37,59 millions de dollars en publicité au cours de l'exercice 2019-2020. Le rapport indique que des publicités d'une valeur totale d'environ 9,47 millions de dollars n'auraient pas été acceptées en vertu de la version précédente de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale* parce qu'elles étaient partisans, mais que des modifications apportées à la Loi en 2015 ont permis que ces publicités soient acceptées dans le cadre de notre examen.

## Rapport de suivi sur les recommandations de l'audit

Les rapports d'audit de l'optimisation des ressources de la vérificatrice générale comprennent des recommandations conçues pour améliorer le rendement. Les recommandations constituent un volet crucial des rapports d'audit, et leur mise en oeuvre est importante pour orienter les améliorations de la prestation rentable des programmes et services pour les Ontariens.

Cette année, le Rapport annuel comprend des rapports de suivi de 17 audits de l'optimisation des ressources réalisés en 2018. Il est également ressorti du rapport que 42 % des recommandations de 2018 avaient été pleinement mises en oeuvre (32 % en 2019) et que 30 % étaient en voie de mise en oeuvre (37 % en 2019). Dans l'ensemble, le taux moyen de mise en oeuvre complète de cinq ans de l'ensemble des recommandations acceptées qui ont été publiées dans les rapports annuels de 2013 à 2018 était de 62 %.

## Autorisation de publier des rapports

Le Rapport annuel de la vérificatrice générale est publié chaque année avant le 31 décembre conformément à la *Loi sur le vérificateur général*. Le *Rapport annuel 2020 – Rapports sur l’environnement : audits de l’optimisation des ressources et application de la Charte des droits environnementaux* de la vérificatrice générale a été publié le 18 novembre 2020 conformément aux exigences de la *Charte des droits environnementaux de 1993*. Le 25 novembre 2020, nous avons publié un Rapport spécial intitulé *Préparation et gestion en lien avec la COVID-19*, chapitres 1 à 3, en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur le vérificateur général*.

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(647) 267-9263

Pour lire le rapport, visitez [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)

 @OntarioAuditor

Le Bureau de la vérificatrice générale de l’Ontario est un bureau indépendant de l’Assemblée législative qui mène des audits de l’optimisation des ressources et des audits financiers du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes. Il audite également les organismes du secteur parapublic qui reçoivent un financement provincial. Sa vision est d’offrir une valeur et un niveau d’assurance exceptionnels aux députés à l’Assemblée législative, au Comité permanent des comptes publics et à l’ensemble de la population ontarienne en faisant un travail de haute qualité qui favorise la responsabilisation, l’optimisation des ressources et une gouvernance efficace dans le secteur public de l’Ontario.