

Aperçu et résumés des vérifications de l'optimisation des ressources

Aperçu

UNE ANNÉE OCCUPÉE ET PRODUCTIVE

Ce Rapport annuel est mon cinquième rapport annuel à l'Assemblée législative. Je commencerai par donner un aperçu d'une année difficile mais productive pour le Bureau.

Les vérifications de l'optimisation des ressources constituent le principal moyen dont dispose le Bureau pour atteindre son objectif de fournir des renseignements utiles aux législateurs pour qu'ils puissent s'assurer que l'argent des contribuables est dépensé à bon escient et que le gouvernement offre un niveau élevé de service au public. Alors que le Bureau a effectué 12 vérifications de l'optimisation des ressources en moyenne chaque année au cours de la dernière décennie, le Chapitre 3 du *Rapport annuel 2007* présente les résultats de 14 vérifications de l'optimisation des ressources. Ces vérifications portent non seulement sur les programmes des ministères, mais aussi sur les activités des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée, des universités et du Réseau GO. Nous avons également effectué nos vérifications annuelles des états financiers des comptes publics de la province

et de plusieurs douzaines d'organismes de la Couronne, qui, cette année, prévoyaient la mise en œuvre des normes de vérification améliorées récemment recommandées par l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Outre ces vérifications, que nous sommes tenus d'effectuer chaque année, nous pouvons (en vertu des articles 16 et 17 de la *Loi sur le vérificateur général*) accomplir les tâches spéciales qui nous sont confiées par le Comité permanent des comptes publics ou par un ministre de la Couronne. Dans le passé, on nous a demandé d'accomplir une de ces tâches spéciales en moyenne chaque année. Cette année, nous avons présenté des rapports sur deux tâches spéciales :

- *Examen spécial pour le ministre de l'Énergie – L'entente de remise en état conclue avec Bruce Power* : Le ministre de l'Énergie nous a demandé de procéder à cet examen peu après la signature de l'entente et nous avons déposé notre rapport en avril 2007.
- *Examen spécial à l'intention du premier ministre de l'Ontario – Subventions octroyées en fin d'exercice par le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration* : Le 10 mai 2007, le premier ministre nous a demandé d'examiner les subventions octroyées en fin d'exercice

au cours des deux exercices précédents.

Nous avons soumis notre rapport au premier ministre à la fin juillet 2007.

De plus, en vertu de la *Loi de 2004 sur la transparence et la responsabilité financières*, nous avons été tenus pour la première fois d'examiner les états financiers projetés par le gouvernement pour les trois prochains exercices, tels qu'énoncés dans le *Rapport préélectoral sur les finances de l'Ontario 2007* (diffusé en avril), et de produire une déclaration indiquant s'ils sont raisonnables. Nous avons déposé notre examen, dont il est question aux chapitres 2 et 5, le 18 juin 2007.

C'est aussi la première année complète où nous avons examiné et approuvé la publicité gouvernementale conformément aux exigences de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*. Cette loi permet de s'assurer que le gouvernement n'utilise pas les fonds publics pour faire de la publicité à des fins politiques partisans. Comme il est mentionné au Chapitre 6, nous avons examiné un total de 189 annonces et respecté le délai de sept jours prescrit dans la loi dans tous les cas.

Tout ce travail a été accompli par un personnel qui n'a connu qu'une modeste augmentation depuis l'an dernier et, comme il est expliqué au Chapitre 7, nous avons même retourné une partie de notre budget approuvé parce que nous avons encore du mal à combler nos besoins en comptables professionnels sur le marché du travail concurrentiel de Toronto. En conclusion, nous avons connu une année aussi occupée que productive et je profite de l'occasion pour exprimer mes sincères remerciements au personnel de mon Bureau pour son professionnalisme, son dévouement et ses réalisations de l'année écoulée.

LES BONNES DÉCISIONS NÉCESSITENT DE BONNES INFORMATIONS

Mon examen des résultats des vérifications de l'optimisation des ressources de cette année m'a rappelé l'impossibilité de gérer ce qu'on ne peut pas mesurer, ainsi qu'une observation figurant dans mon aperçu du *Rapport annuel 2004* : « pour prendre la bonne décision, il faut avoir les informations voulues au bon moment ». L'absence d'informations pertinentes fait augmenter sensiblement le risque de ne pas prendre les meilleures décisions possibles – et même de prendre de mauvaises décisions. Nous avons également constaté que, trop souvent, les données sous-jacentes requises pour produire des renseignements utiles aux décideurs sont disponibles, mais qu'elles ne sont pas utilisées de façon appropriée à cette fin.

Dans chaque programme que nous avons vérifié cette année, nous avons noté des secteurs où de meilleures informations auraient été requises afin d'améliorer et d'appuyer la prise des décisions et la surveillance par la direction. Les sous-sections qui suivent, classées par ordre alphabétique, désignent les secteurs examinés par les vérifications de cette année où, à notre avis, des renseignements plus complets, plus pertinents et plus fiables auraient permis d'améliorer la prise des décisions.

Entreposage des documents d'archives

Les Archives de l'Ontario ne disposaient pas de renseignements suffisants pour identifier tous les documents de valeur archivistique; en outre, de nombreux documents archivés n'étaient pas décrits suffisamment en détail pour être facilement accessibles ou utiles au public.

Formation et évaluation des conducteurs

Le ministère des Transports n'avait pas utilisé son système d'information sur les conducteurs afin de déterminer pourquoi les conducteurs novices qui avaient suivi un cours de conduite approuvé affichaient un taux de collision plus

élevé que ceux qui n'avaient pas suivi le cours et de prendre les mesures qui s'imposent.

Gestion des déchets dangereux

Les problèmes continus liés à un système informatisé mis en œuvre en 2002 ont empêché le ministère de l'Environnement de surveiller et d'inspecter les déchets dangereux pour s'assurer qu'ils font l'objet de procédures de traitement et d'élimination appropriées.

Gestion des établissements chirurgicaux des hôpitaux

Ni les hôpitaux que nous avons visités ni le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ne disposaient de renseignements suffisants sur le nombre de patients en attente de certains types de chirurgie. Le Ministère n'avait pas non plus d'information sur le nombre de salles d'opération en Ontario et leurs heures d'utilisation.

Gestion des installations universitaires

Les universités seraient mieux placées pour repérer les économies potentielles si elles disposaient de meilleurs renseignements sur l'utilisation des locaux et les coûts d'exploitation de leurs installations.

Gestion des médicaments dans les foyers de soins de longue durée

Le Système du réseau de santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée est le seul système qui contient des données sur la plupart des médicaments délivrés aux résidents des foyers de soins de longue durée. L'examen de ces données constituerait un moyen clé de repérer les foyers où l'utilisation des médicaments pourrait présenter un risque élevé pour les personnes âgées, ainsi que les situations dans lesquelles de nombreuses combinaisons contre-indiquées sont administrées aux résidents. Nous croyons qu'en procédant à des examens périodiques conjoints avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de

l'Ontario et avec d'autres organismes de réglementation compétents, le Ministère pourrait dégager des renseignements utiles.

Gestion des pandémies

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait besoin de meilleurs renseignements sur les mesures prises par ses partenaires communautaires en santé publique afin de pouvoir évaluer l'état de préparation de la province au cas où une pandémie de grippe se déclarerait.

Gestion des ressources halieutiques et fauniques

Le ministère des Richesses naturelles ne disposait pas de données suffisamment fiables pour évaluer sa capacité à gérer les ressources halieutiques et fauniques de manière à en assurer la durabilité et pour axer ses efforts d'inspection et de recherche sur les secteurs à risque élevé.

Logement des personnes ayant une déficience intellectuelle

Le ministère des Services sociaux et communautaires ne disposait pas des renseignements nécessaires pour s'assurer que les fonds versés aux organismes locaux qui fournissent des logements communautaires aux personnes ayant une déficience intellectuelle étaient basés sur les besoins relatifs de chaque collectivité et les coûts des services fournis (plutôt que sur les niveaux de financement antérieurs, comme c'était le cas). Il n'avait pas non plus l'information requise pour vérifier si tous les services financés étaient effectivement fournis.

Perception de la taxe de vente au détail

Les systèmes d'information utilisés par le ministère des Finances à l'appui de la perception de la taxe de vente au détail ne fournissaient pas les données requises pour garantir un rôle d'imposition complet et exact; ils ne permettaient pas non plus de repérer les comptes en souffrance nécessitant des efforts de perception plus soutenus.

Registre des délinquants sexuels de l'Ontario

Les limitations des outils de recherche intégrés au Registre des délinquants sexuels de l'Ontario empêchaient les agents de police de la province d'effectuer des recherches efficaces sur des suspects potentiels.

Remboursement des médicaments sur ordonnance

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée n'utilisait pas les données du Système du réseau de santé pour repérer les paiements en trop aux pharmaciens.

Réseau GO

Le nombre de passagers des trains de banlieue ayant augmenté de plus de 65 % au cours de la dernière décennie, le Réseau GO avait besoin d'un plan de dépenses en capital qui donne une analyse plus complète de la demande prévue à l'avenir et fournit les renseignements voulus pour déterminer les investissements additionnels requis afin de stopper la détérioration du service.

Services de laboratoire judiciaire

Le Centre des sciences judiciaires ne disposait pas des renseignements nécessaires pour déterminer pourquoi les rapports sur certains cas étaient retardés; il n'avait pas non plus d'information sur les délais à prévoir dans différents domaines d'analyse médico-légale.

En conclusion, quoique l'expérience et un bon jugement jouent un rôle important dans la prise des décisions, il est aussi essentiel de pouvoir compter sur de bons renseignements de base. Pour faciliter la prise de décisions judicieuses, la direction doit veiller à ce que le personnel à tous les niveaux dispose des informations voulues au bon moment. Autrement dit, comme je le mentionne plus haut, on ne peut pas gérer ce qu'on ne peut pas mesurer.

MESURES À PRENDRE POUR RÉGLER CERTAINS PROBLÈMES DE LONGUE DATE

J'ai remarqué une amélioration globale des mesures prises par les ministères pour donner suite à nos recommandations au cours des quatre dernières années. Les vérifications de cette année ont toutefois mis en évidence des cas où les ministères ne faisaient pas assez pour régler certaines préoccupations soulevées dans le passé. Voici quelques exemples :

- Le programme de médicaments du ministère de la Santé et des Soins de longue durée traite 90 millions d'ordonnances pour des personnes âgées, des bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres personnes admissibles. Le processus d'inspection constitue un mécanisme de contrôle essentiel dans la gestion de ce programme : le Ministère inspecte les pharmacies pour s'assurer qu'elles ne délivrent pas de médicaments sur ordonnance à des personnes non admissibles, que les dérogations aux prix sont justifiées et que les honoraires de préparation facturés ne sont pas excessifs. Le niveau actuel d'inspection est insuffisant, et la direction n'utilise pas les renseignements de sa base de données pour repérer les dossiers auxquels il faut s'empresse de donner suite.
- Certaines espèces halieutiques, fauniques et végétales sont encore menacées et, comme nous le soulignons dans notre vérification de 2002 de Parcs Ontario, le ministère des Richesses naturelles doit jouer un rôle plus proactif à cet égard. Quoique la récente promulgation de la *Loi de 2007 sur les espèces en voie de disparition* soit encourageante, il incombera au Ministère de traduire les visées stratégiques de la Loi en résultats durables.
- Trois des préoccupations examinées dans la section qui précède – à savoir, les problèmes continus liés au système d'information de gestion sur les déchets dangereux, la persistance

à baser le financement du programme de logement communautaire sur les niveaux antérieurs (plutôt que sur les besoins), et l'absence de suivi en temps opportun des comptes impayés de taxe de vente au détail – ont déjà été soulevées dans le passé et méritent une plus grande attention de la part des ministères responsables.

QUELQUES BONNES NOUVELLES

En tant que vérificateurs législatifs, nous avons tendance à mettre l'accent sur les secteurs où il faut améliorer la rentabilité et les niveaux de service des programmes offerts aux résidents de l'Ontario. Cela ne veut pas dire que les secteurs dans lesquels des progrès ont été réalisés ou des initiatives innovatrices ont été mises en place passent inaperçus. Nous mentionnons certains de ces secteurs au Chapitre 3 et, dans cet aperçu, nous voulons saluer les progrès réalisés dans dix secteurs en particulier :

- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a constitué plusieurs groupes d'experts et équipes d'encadrement afin d'améliorer les processus de gestion chirurgicale des hôpitaux de l'Ontario.
- Les temps d'attente pour les examens du permis de conduire – qui constituaient un problème notable il y a plusieurs années – ont été sensiblement réduits au cours des dernières années. Par ailleurs, l'entente d'impartition conclue par le ministère des Transports avec le fournisseur du secteur privé qui administre les centres d'examen de conduite prévoit des mécanismes adéquats de surveillance.
- Les foyers de soins de longue durée que nous avons visités ont institué un certain nombre de procédures pour s'assurer qu'ils obtiennent des médicaments prescrits par des médecins et qu'ils les administrent aux résidents de manière sécuritaire et au moment opportun.
- Le Centre des sciences judiciaires a établi des processus raisonnables pour s'assurer que ses laboratoires judiciaires offrent des services de qualité et que ses clients des services de police sont satisfaits.
- À un moment où le Réseau GO doit composer avec l'augmentation continue des passagers des trains de banlieue, l'American Public Transportation Association a exprimé une opinion de vérification généralement favorable sur la sécurité de ses opérations.
- Bien qu'il reste du chemin à faire à cet égard, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a pris un certain nombre de mesures depuis l'éclosion du SRAS en 2003 pour que la province soit mieux préparée à faire face aux épidémies de maladies infectieuses.
- Les Archives de l'Ontario ont lancé plusieurs initiatives clés afin d'améliorer leurs installations et leurs systèmes d'information. Ces initiatives ne sont pas encore terminées, mais elles sont nécessaires pour que l'information d'importance historique soit identifiée, archivée de façon sécuritaire et facilement accessible aux utilisateurs intéressés.
- Le système géré à l'externe qui traite les demandes de règlement de frais de médicaments pour les personnes âgées, les bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres personnes admissibles au nom du ministère de la Santé et des Soins de longue durée traitait chaque année quelque 90 millions de demandes avec exactitude et conformément aux exigences du Ministère.
- Reconnaissant la nécessité d'assurer un entretien adéquat et rentable de leurs installations, les universités de l'Ontario ont fait l'acquisition conjointe d'un système de gestion des immobilisations qui fournira l'information requise pour répartir le capital de façon à mieux gérer l'infrastructure vieillissante de la plupart des universités.

- Quoiqu'il s'agisse d'un système d'information relativement modeste, le Registre des délinquants sexuels de l'Ontario a été développé de manière rentable par la Police provinciale de l'Ontario en collaboration avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Résumés des vérifications de l'optimisation des ressources

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

3.01 ARCHIVES PUBLIQUES DE L'ONTARIO ET SERVICES D'ENTREPOSAGE ET DE RECHERCHE DES DOSSIERS

Les Archives publiques de l'Ontario (les Archives) ont pour mandat général de surveiller et de gérer les renseignements consignés sur support papier, électronique ou autre par les ministères et la plupart des organismes, d'assurer la préservation des documents de valeur historique permanente et de les rendre accessibles au public. Les périodes d'entreposage des documents gouvernementaux varient habituellement entre cinq et cent ans. Les documents sont ensuite détruits ou transférés à la garde et à la propriété des Archives publiques. C'est à l'archiviste de l'Ontario qu'incombe la responsabilité ultime de déterminer s'il y a lieu de préserver les documents ou d'en disposer. Les Archives publiques,

qui emploient une centaine de personnes, ont dépensé 16,7 millions de dollars en 2006-2007.

On peut accéder aux collections des Archives publiques via Internet ou en visitant une de leurs salles de lecture ou une bibliothèque publique qui participe au Service interprète de microfilms. Les demandes de renseignements et demandes d'accès aux collections archivistiques et collections d'objets d'art reçues chaque année se répartissent comme suit : 20 000 visites aux salles de lecture des Archives publiques, 70 000 demandes de recherche, 16 000 demandes de prêt de microfilms et plus de 25 millions de visites au site Web des Archives publiques.

Bien que les Archives publiques aient récemment pris certaines initiatives pour améliorer leurs installations et systèmes d'information, nous avons conclu qu'elles ne disposaient pas encore des systèmes et procédures nécessaires pour s'assurer que les renseignements d'importance historique sont identifiés, entreposés ou archivés de façon sûre et sécuritaire, et facilement accessibles aux utilisateurs. La forte croissance et la quantité impressionnante de documents destinés aux Archives publiques, sur support papier et électronique, exacerbent le défi d'identifier et de cataloguer les archives de valeur historique ou permanente. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Les Archives publiques ne disposaient pas de systèmes et procédures leur permettant de s'assurer que les calendriers de conservation des ministères et organismes, dont le nombre est évalué à plus de 10 000 et qui servent à identifier les documents ayant une valeur archivistique, étaient complets et à jour.
- Les Archives publiques n'avaient aucune information sur les pratiques de gestion des documents à l'échelle du gouvernement ni aucune garantie que les documents de valeur archivistique étaient identifiés.
- Les Archives publiques n'avaient ni stratégie globale pour gérer l'énorme quantité de documents

électroniques qui devront être archivés, ni l'expertise et la capacité techniques nécessaires pour entreposer ceux-ci et les mettre à la disposition du public.

- Nous avons repéré certaines lacunes dans les pratiques de contrôle des stocks, qui pourraient avoir entraîné des pertes importantes, parfois dues à des vols, au fil des ans.
- De nombreuses archives n'étaient pas facilement accessibles au public parce qu'elles n'avaient pas été traitées ou décrites en détail dans la base de données descriptive des Archives publiques.
- Malgré les progrès réalisés dans le développement d'une installation d'entreposage de pointe pour les documents d'archives, les installations et méthodes actuelles d'entreposage des documents semi-actifs destinés aux Archives publiques présentent un risque de détérioration ou de perte pour ces dossiers.

3.02 CENTRE DES SCIENCES JUDICIAIRES

Le Centre des sciences judiciaires (le Centre) fournit des services de laboratoire scientifique indépendants aux agents de police et à ses autres clients du secteur de la justice. Les enquêteurs de police et les procureurs de la Couronne s'appuient sur la criminalistique pour identifier ou éliminer des suspects et pour fournir des éléments de preuve qui peuvent résister à un examen approfondi devant les tribunaux. Les retards et les erreurs associés aux analyses judiciaires peuvent prolonger les enquêtes policières, faire augmenter les coûts et compromettre la sécurité du public en laissant des criminels en liberté et en leur donnant ainsi l'occasion de récidiver.

En 2006-2007, le Centre a reçu de ses clients du secteur de la justice plus de 10 400 demandes d'analyse scientifique d'éléments de preuve. Ces demandes ont donné lieu à près de 12 700 rapports

d'analyse. En 2006-2007, le Centre a engagé des dépenses d'exploitation d'environ 25,5 millions de dollars.

Nous avons constaté que le Centre avait établi des procédés raisonnables pour assurer la qualité de ses services et qu'il cherchait à obtenir une accréditation internationale à cet égard pour 2008. Ses clients étaient généralement satisfaits du calibre du travail accompli. Alors que ses délais d'exécution faisaient problème dans le passé, le Centre a fait des progrès à cet égard au cours des dernières années – particulièrement en ce qui concerne les analyses génétiques – malgré une augmentation de la demande de plus de 70 %.

Le Centre doit toutefois améliorer ses systèmes et procédures pour que ses délais d'exécution soient comparables à ceux des principaux laboratoires judiciaires internationaux. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- En présentant ses rapports plus rapidement, le Centre aidera à accroître la sécurité publique et permettra aux services policiers et à ses autres clients du secteur de la justice de faire une utilisation plus efficace de leurs ressources. Nous avons comparé la performance du Centre à celle de deux laboratoires judiciaires parmi les plus avancés au monde et noté que ceux-ci produisaient leurs rapports deux fois plus vite que le Centre, dont le délai d'exécution moyen est de 64 jours.
- Le Centre utilise un seul délai cible pour évaluer le rendement de ses différentes sections d'enquête, alors que chaque section fait un travail tout à fait différent et qu'il faudrait donc fixer des objectifs spécifiques. L'objectif établi par le Centre – répondre à 80 % des demandes dans un délai de 90 jours – était beaucoup plus modeste que ceux des laboratoires judiciaires d'autres administrations, dont les délais cibles sont souvent de 30 jours ou moins.

- Le Centre n'a pas établi de systèmes ou de procédures documentés pour surveiller le nombre de demandes urgentes traitées par chaque section et les délais d'exécution correspondants.
- Les systèmes d'information du Centre n'aidaient pas la direction à déterminer pourquoi certains rapports avaient été retardés, et, comme il est mentionné plus haut, des délais cibles n'avaient pas été établis pour chaque section.

3.03 PROGRAMME DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE

Le Programme des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle du ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance les organismes communautaires bénéficiant de paiements de transfert qui offrent une vaste gamme de services et de mécanismes de soutien aux adultes et aux enfants ayant une déficience intellectuelle. En 2006-2007, les sommes affectées à ce programme s'élevaient à environ 1,2 milliard de dollars, dont près des deux tiers sont allés au Programme de logement communautaire pour les locaux d'habitation et les services de soutien fournis aux enfants et aux adultes ayant une déficience intellectuelle.

Les sommes affectées par le Ministère au Programme de logement communautaire ont plus que doublé depuis notre dernière vérification, qui remonte à 1999, et elles s'élevaient à environ 767 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La plus grande partie de ces dépenses était consacrée au logement dans des foyers de groupe pour adultes. Les placements résidentiels sont basés sur l'évaluation des besoins de la personne, et les services offerts vont du logement dans des conditions relativement indépendantes et des habitations ressemblant à des appartements où les résidents bénéficient du soutien d'un organisme, jusqu'aux soins intensifs assurés 24 heures sur 24,

7 jours sur 7 dans des foyers de groupe qui accueillent généralement entre 3 et 6 personnes. L'accès aux services résidentiels est toutefois limité par la disponibilité des logements, qui dépend surtout du financement fourni par le Ministère.

Certaines des observations du présent rapport sont semblables à celles qui figurent dans notre rapport de 1999. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Depuis de nombreuses années, les fonds octroyés aux organismes dépendent surtout des niveaux antérieurs plutôt que des besoins, ce qui exacerbe les inégalités de financement. Les demandes de budget des organismes ne contiennent pas de détails suffisants pour permettre au Ministère de prendre des décisions de financement éclairées, et il y a peu d'indications montrant qu'il a examiné les demandes de budget afin de déterminer si elles étaient raisonnables. De nombreux organismes n'ont reçu leur budget approuvé définitif que bien après la fin de l'exercice.
- Le processus budgétaire annuel empêchait le Ministère de surveiller ou de comparer des renseignements tels que le coût moyen des locaux et des services à l'intérieur d'un foyer. Selon nos calculs, les coûts supportés par les organismes que nous avons visités variaient entre 30 000 \$ et plus de 200 000 \$ par personne par an. Le Ministère n'était pas conscient de ces différences et il a été incapable de démontrer qu'elles étaient raisonnables ou justifiées.
- Le Ministère ne disposait pas des procédures et de l'expertise nécessaires pour garantir l'optimisation des ressources affectées aux projets d'immobilisations, et certains des coûts engagés semblaient excessifs. Dans un cas particulier, le Ministère a payé 380 000 \$ pour la rénovation d'un bungalow qui avait coûté 390 000 \$, sans chercher à déterminer si les rénovations étaient nécessaires et raisonnables

et sans que les coûts soient comptabilisés en bonne et due forme.

- Dans bien des cas, il y avait peu de documents démontrant que la personne bénéficiant des services de logement avait une déficience intellectuelle ou que son placement était approprié et rentable.
- Nous avons remarqué que certains lits restaient disponibles pendant 6 à 12 mois. Comme la formule de financement actuelle du Ministère prévoit la même somme, que les lits soient occupés ou non, les organismes ont peu d'incitatifs financiers à remplir les lits disponibles. Certains organismes disposaient de lits qui restaient disponibles pendant de longues périodes, alors que leurs centres d'accès maintenaient de longues listes d'attente.

Le Ministère reconnaissait les défis auxquels le programme était confronté et il avait commencé à apporter des changements au système en place, mais il faudra attendre un bon moment avant que ses efforts portent fruit.

3.04 FORMATION ET ÉVALUATION DES CONDUCTEURS

Le ministère des Transports (le Ministère) protège le public en s'assurant que seules les personnes qui démontrent qu'elles conduiront vraisemblablement avec prudence bénéficient du privilège de conduire sur une voie publique.

Bien que la province ne réglemente pas les auto-écoles, le Ministère administre actuellement un programme volontaire de cours de conduite pour débutants (CCD), en vertu duquel les auto-écoles qui satisfont aux exigences prescrites peuvent devenir des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère. Ces écoles peuvent alors remettre aux élèves qui réussissent le cours un certificat de cours de conduite (certificat CCD) qui leur permet de retrancher jusqu'à quatre mois de l'étape G1, dont la durée minimale serait

autrement de 12 mois, et qui pourrait leur donner droit à une réduction de leurs primes d'assurance. Environ 120 000, ou 55 %, des quelque 218 000 nouveaux conducteurs qui reçoivent leur permis chaque année ont suivi un CCD, et environ 67 000 d'entre eux choisissent de se présenter à l'épreuve de conduite pour le permis G2 avant la fin de la période d'attente normale de 12 mois.

Nous avons constaté que les taux de collision des conducteurs débutants inscrits au CCD étaient sensiblement plus élevés que ceux des conducteurs qui n'avaient pas suivi ce cours. Quoique cette statistique ne reflète pas nécessairement l'efficacité du CCD, le Ministère n'avait pas cherché à déterminer pourquoi le taux de collision des conducteurs inscrits au cours était plus élevé. Nous avons également noté ce qui suit :

- Notre analyse des statistiques concernant les conducteurs de l'Ontario et d'autres études montrent que les conducteurs qui tirent parti de la réduction de délai affichent des taux de collision plus élevés que ceux qui sont supervisés durant une plus longue période.
- Pratiquement tous les intervenants de l'extérieur que nous avons interviewés craignaient que des auto-écoles sans scrupules ne vendent des certificats CCD à des élèves qui n'avaient pas suivi le cours requis.
- Lors de l'inspection des auto-écoles offrant des CCD, le Ministère ne vérifiait pas si les cours étaient conformes au programme approuvé. Les inspections effectuées ont toutefois permis de détecter de nombreux cas de non-conformité à répétition par les auto-écoles.

Bien qu'ultimement responsable de l'évaluation des conducteurs et de la délivrance des permis, le Ministère a choisi d'impartir l'administration des examens de conduite. À cet égard, nous avons noté une amélioration notable des temps d'attente pour l'examen sur route, qui étaient une des grandes préoccupations de notre vérification de 2001.

Nous avons toutefois constaté des différences dans les taux de réussite des examinateurs qui étaient assez importantes pour indiquer que les candidats n'étaient pas traités de façon uniforme à l'échelle de la province. On notait également de nombreux cas dans lesquels les candidats n'avaient pas eu à exécuter toutes les manœuvres nécessaires. Par ailleurs, certains candidats auraient parcouru de longues distances pour se présenter à d'autres centres d'examen dont les exigences semblaient moins rigoureuses.

L'entente d'impartition de l'administration des examens de conduite conclue entre le Ministère et le fournisseur de services comportait des mécanismes de surveillance efficaces établissant certaines normes de rendement. En surveillant le rendement du fournisseur de services, le Ministère a détecté beaucoup de lacunes qui pourraient révéler des problèmes persistants.

En vertu du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs, le Ministère désigne des autorités reconnues telles que des municipalités, des entreprises de camionnage et des compagnies d'autobus scolaires pour qu'elles administrent un programme de formation et d'examen à l'intention de leurs employés. Les employés qui réussissent le programme peuvent passer du permis de catégorie G à un permis de catégorie commerciale. Environ 8 600 permis commerciaux, ou 20 %, sont délivrés ainsi chaque année. Les inspections effectuées par le Ministère et ses enquêtes sur les plaintes reçues ont toutefois révélé des cas dans lesquels les autorités reconnues et leurs instructeurs avaient délivré des permis de catégorie supérieure à des conducteurs qui n'avaient pas reçu la formation ou démontré les compétences nécessaires au volant ou à des personnes autres que des employés.

3.05 ACTIVITÉ DES PROGRAMMES DE MÉDICAMENTS

Les programmes de médicaments de l'Ontario mettent des médicaments sur ordonnance à la disposition des personnes âgées de l'Ontario, des prestataires de l'aide sociale qui participent au programme Ontario au travail ou au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et à certains autres bénéficiaires désignés dans la loi. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) traite les demandes de règlement de frais de médicaments et fournit des renseignements en ligne aux pharmaciens au moyen du Système du réseau de santé (le Réseau), qui le relie à environ 3 050 pharmacies et à une centaine d'autres fournisseurs.

Le Réseau traite 90 millions d'ordonnances pour environ 3,2 millions de bénéficiaires admissibles chaque année. En 2006-2007, les dépenses totales au titre des programmes de médicaments de l'Ontario s'élevaient à 3,7 milliards de dollars, dont 742 millions ont été payés par le ministère des Services sociaux et communautaires pour les prestations d'assurance-médicaments des bénéficiaires de l'aide sociale.

Nous étions généralement convaincus que le Réseau, géré à l'externe, traitait les demandes de règlement conformément aux exigences législatives et à la politique du Ministère. Cependant, pour réduire davantage les coûts, le Ministère doit être encore plus vigilant et prendre des mesures appropriées pour se protéger contre les risques liés aux personnes non admissibles et aux tendances inhabituelles dans les demandes de règlement. En l'occurrence :

- Le Ministère ne surveillait pas de près les pharmaciens qui utilisaient des codes de dérogation pour étendre la couverture aux personnes que le système ne reconnaît pas comme admissibles à l'assurance-médicaments. Les codes de dérogation doivent être appuyés par des documents appropriés tels que des

cartes d'admissibilité temporaires, mais nous avons trouvé peu de preuves qu'on vérifiait si tel était le cas. Dans un cas particulier, une pharmacie a soumis plus de 300 demandes de règlement au cours d'une période de cinq mois en entrant des codes de dérogation pour une personne qui n'était pas admissible à ce moment-là.

- Les pharmaciens qui achètent des médicaments à un coût supérieur à celui inscrit au Formulaire des médicaments de l'Ontario (le Formulaire) peuvent être payés pour ces prix plus élevés en entrant un code de dérogation dans le système. Nous avons examiné un échantillon de demandes de dérogation aux prix que le Ministère avait réglées en février 2007 et constaté que plus de 30 % des prix unitaires dépassaient le prix du Formulaire de plus de 100 %. Dans un cas particulier, le prix demandé dépassait le prix du Formulaire de 12 500 %, de sorte que le Ministère a payé presque 2 400 \$ pour une ordonnance qui, selon le Formulaire, aurait dû coûter moins de 20 \$.
- Au rythme actuel du Ministère – qui inspecte 3 % des fournisseurs chaque année –, il faudra jusqu'à 30 ans pour vérifier tous les fournisseurs. Pour utiliser ses ressources d'inspection limitées de façon plus efficace, le Ministère doit cibler les fournisseurs à risque élevé en examinant les statistiques sur les demandes inhabituelles ou en procédant à d'autres activités du même genre. Par exemple, notre examen des données pour l'exercice 2005-2006 montrait que 20 fournisseurs avaient exécuté des ordonnances pour une durée moyenne de moins de trois jours, mais qu'un seul de ces fournisseurs avait été inspecté au cours des six dernières années. Ces statistiques pourraient signaler les fournisseurs qui réduisent les quantités prescrites de façon inappropriée afin de pouvoir facturer des frais d'ordonnance

plus élevés. Conjointement avec le Ministère, nous avons sélectionné un fournisseur qui avait soumis un nombre élevé de demandes de règlement par bénéficiaire et nous avons assisté à l'inspection sur le terrain. À elle seule, cette inspection a permis de repérer des trop-payés de 270 000 \$, dont plus de 240 000 \$ étaient dus à des demandes de frais d'ordonnance invalides.

3.06 PROGRAMME DES PÊCHES ET DE LA FAUNE

Le ministère des Richesses naturelles (le Ministère) vise à assurer un environnement sain qui favorise l'utilisation et le développement durables des richesses naturelles de l'Ontario. D'après les estimations du Ministère, 5,5 millions d'Ontariens pratiquent chaque année la pêche sportive, la chasse et l'observation de la faune et ces activités rapportent à l'économie ontarienne près de 11 milliards de dollars par année. Le financement du Programme des pêches et de la faune du Ministère s'élevait à 74,2 millions de dollars en 2006-2007.

Le Ministère avait recueilli des données sur les ressources halieutiques et fauniques et évalué ces ressources, mais ces renseignements n'étaient pas suffisamment à jour et complets pour lui permettre d'assurer une gestion durable et efficace des ressources. Nous avons également relevé plusieurs espèces végétales, halieutiques et fauniques dont la durabilité était de plus en plus préoccupante. Nos observations incluaient ce qui suit :

- Le Ministère a récemment pris des mesures pour régler certaines questions liées à la biodiversité et à la durabilité en diffusant une stratégie formelle pour la biodiversité et en promulguant la *Loi de 2007 sur les espèces en voie de disparition*.
- Le Ministère a publié des lignes directrices et des cadres pour protéger les habitats du poisson et de la faune, mais il n'a pas d'inventaire

complet de tous les habitats essentiels au rétablissement ou au développement durable des ressources halieutiques et fauniques. L'identification de ces habitats permettrait au Ministère d'élaborer des stratégies pour stopper leur détérioration.

- En 2002, nous avons recommandé au Ministère d'élaborer une stratégie globale pour assurer la conservation, la protection, le rétablissement et la reproduction des espèces en péril. Nous avons remarqué que la stratégie avait été élaborée, mais qu'il restait à l'approuver et à la mettre en oeuvre. Le Ministère a également 120 stratégies de rétablissement qui en sont à différents stades d'élaboration pour les espèces menacées et en voie de disparition, mais seulement 22 d'entre elles ont été publiées aux fins de commentaires publics.
- Le Ministère ne disposait pas de renseignements complets et à jour sur les populations d'originaux, ce qui a contribué à l'attribution d'un plus grand nombre de vignettes de chasse que ce qui était recommandé dans les directives sur la récolte. Par exemple, 41 des 66 régions géographiques qui calculent les quotas de récolte d'originaux et attribuent les vignettes de chasse déclaraient une population chassable plus élevée que la population estimative totale de la région.
- Le Ministère a élaboré un programme de rétablissement préliminaire pour le caribou des bois, une espèce menacée en Ontario, mais il est lent à le finaliser et à le mettre en oeuvre. Les biologistes l'ont averti qu'il devait mettre le programme de rétablissement en oeuvre plus rapidement pour maintenir la population de caribous des bois et son habitat.
- La gestion ministérielle de la pêche commerciale a grandement favorisé le développement durable des stocks de poisson commercial, mais les activités de surveillance et d'exécution laissaient encore à désirer. Certains

exploitants commerciaux et autochtones du lac Supérieur et du lac Huron dépassaient leurs quotas de prise de plus de 200 %.

- La réduction des patrouilles de prévention effectuées par les agents de protection de la nature et la portée limitée des activités d'exécution de la loi pourraient avoir aggravé les pressions sur les ressources halieutiques et fauniques de la province. Par exemple, nous avons remarqué qu'au cours d'une opération éclair de deux semaines menée en 2006, les agents avaient saisi 57 originaux chassés de façon illégale, soit près du double du nombre saisi (29) lors d'une opération semblable en 2005.

3.07 RÉSEAU GO

Établi en 1967, le Réseau GO est un maillon essentiel du réseau de transports en commun de la région du grand Toronto, qui relie la ville de Toronto aux municipalités environnantes et dessert une population de plus de 5 millions d'habitants. Un jour de semaine normal, le Réseau GO transporte 195 000 passagers, dont 165 000 par train et 30 000 par autobus. Au 31 mars 2007, il employait plus de 1 200 équivalents temps plein. Ses dépenses de fonctionnement, y compris l'amortissement des immobilisations, s'élevaient à environ 375 millions de dollars par année, dont 250 millions sont récupérés auprès des usagers et le reste est subventionné par la province.

La demande augmente rapidement, comme en témoigne la hausse de plus de 65 % du nombre de voyageurs ferroviaires au cours des dix dernières années. Récemment encore, environ 95 % des trains du Réseau GO respectaient leur horaire, mais les retards et l'achalandage excessif sont devenus des problèmes de plus en plus courants. Au cours de notre vérification, qui a duré d'octobre 2006 à février 2007, le Réseau GO a affiché un taux de ponctualité de seulement 85 %. Bien que le Réseau

GO ait pris certaines mesures pour corriger la situation, d'autres efforts devront être déployés pour répondre à la demande et fournir des services ferroviaires fiables.

En l'occurrence, le plan de dépenses en immobilisations du Réseau GO était fondé non pas sur la croissance projetée du nombre d'usagers, mais principalement sur les niveaux prévus de financement public. Sans une analyse plus approfondie de la demande future, l'infrastructure dont dispose l'organisme pour faire face à la hausse du nombre d'usagers pourrait se révéler insuffisante, et certains secteurs pourraient continuer d'éprouver des problèmes graves de capacité ainsi que des problèmes persistants de service à la clientèle.

Soixante-dix pour cent (70 %) des voies qu'empruntent les trains du Réseau GO appartiennent à des sociétés privées. Le Réseau GO disposait de moyens limités pour contester ce qu'il considérait comme des tarifs élevés, des clauses restrictives et des contrôles des niveaux de service imposés par les sociétés ferroviaires privées. De plus, le Réseau GO prévoyait dépenser environ 475 millions de dollars au cours des dix prochaines années afin d'améliorer les services ferroviaires dans les corridors appartenant aux sociétés privées. Ces sociétés conserveront la propriété et le contrôle de l'infrastructure améliorée, mais le Réseau GO n'a aucune garantie de profiter d'un meilleur service en retour. Comme les sociétés ferroviaires sont assujetties à la législation fédérale, le Réseau GO doit collaborer plus étroitement avec le ministère provincial des Transports pour s'assurer que les démarches faites auprès du gouvernement fédéral permettent de mieux protéger ses projets ferroviaires financés par les contribuables et de donner au public un accès adéquat aux trains de banlieue.

Une vérification récemment menée par l'American Public Transportation Association a brossé un portrait généralement positif de la sûreté et de la sécurité des services du Réseau GO.

En ce qui concerne le système de perception fondé sur le principe de la preuve de paiement, moins de 1 % des usagers contrôlés n'avaient pas de titre de transport valide. Cependant, environ 60 % des contrôles ont été effectués en dehors des heures de pointe.

Pour ce qui est de l'acquisition des biens et services, nous avons constaté ce qui suit :

- Alors que la description des projets visés par deux gros contrats indiquait clairement que le travail devait s'étendre sur plusieurs années, le Réseau GO a sollicité des soumissions pour 12 et 17 mois respectivement de services de consultation en gestion de programme. Dans le premier cas, un contrat de 247 000 \$ a été attribué à un consortium, puis prolongé à plusieurs reprises pour sept années supplémentaires et plus de 25 millions de dollars à ce jour. Dans le deuxième cas, un contrat d'une valeur initiale de 2,3 millions de dollars a été prolongé de trois ans à un coût additionnel de 15,2 millions de dollars jusqu'ici.
- En tenant compte des prolongations de contrats mentionnées ci-dessus, plus de 60 modifications contractuelles d'une valeur globale de près de 70 millions de dollars, soit une hausse d'environ 75 % par rapport à la valeur initiale des contrats, ont été apportées sur la période de trois ans allant de 2004 à 2006.
- De nombreux fournisseurs ont été sélectionnés sans processus concurrentiel; le Ministère a notamment dépensé plus de 8,6 millions de dollars pour 170 contrats de consultation à fournisseur unique.

3.08 GESTION DES DÉCHETS DANGEREUX

Les déchets dangereux englobent des substances très variées comme les acides usés, les boues contaminées, les produits chimiques tels que

ceux utilisés pour la finition des photos, l'huile à moteur et les batteries mises au rebut. Le ministère de l'Environnement (le Ministère) est chargé de veiller à ce que les déchets dangereux soient enlevés, entreposés, transportés, traités et éliminés de manière sécuritaire pour l'environnement et la santé publique. Exception faite des ménages, l'Ontario produit environ 400 000 tonnes de déchets dangereux par année. En 2006-2007, le Ministère a affecté 14,6 millions de dollars à son programme de gestion des déchets dangereux.

En partie à cause des problèmes constants éprouvés avec un système informatique implanté en 2002, le Ministère n'a toujours pas de procédures de surveillance et d'inspection adéquates pour assurer la conformité aux lois et aux règlements qui visent à protéger l'environnement contre les risques associés aux déchets dangereux. Les lacunes du système limitaient la capacité du personnel à assurer une surveillance des activités associées aux déchets dangereux dans la province et contribuaient à bon nombre des problèmes suivants :

- Nous avons constaté que plus de 5 000 organismes inscrits comme producteurs de déchets dangereux en 2004 ne l'étaient pas en 2005. Le Ministère n'avait pourtant pas déterminé si ces organismes continuaient de produire des déchets dangereux et de les éliminer de façon appropriée.
- Les transporteurs et les réceptionnaires de déchets dangereux qui désirent établir ou modifier une installation doivent d'abord se procurer un certificat d'autorisation, et le Ministère examine les demandes de certificat pour s'assurer que les activités du requérant ne nuiront pas à l'environnement. Nous avons constaté que 50 % des demandes de certificat qu'il restait à traiter en janvier 2007 en étaient au stade de l'évaluation depuis plus d'un an et 20 %, depuis plus de trois ans.
- En 2005, il y a eu plus de 26 000 expéditions de déchets dangereux pour lesquelles la

quantité reçue était inférieure à celle expédiée par le producteur. Dans la moitié des cas, la différence était supérieure à 10 %, mais il n'y avait ni explication ni suivi de l'écart. Il existe donc un risque qu'une quantité importante de déchets dangereux soit éliminée de façon inappropriée.

- Si l'on se fie à l'absence de manifestes, lesquels doivent accompagner toute expédition de déchets dangereux, près de 900 producteurs de déchets dangereux inscrits n'auraient fait aucune expédition de déchets dangereux depuis trois ans. En fait, l'absence de manifestes pourrait indiquer que des déchets dangereux, s'ils ne sont pas accumulés sur place, sont expédiés et éliminés de façon inappropriée.
- En avril 2007, le Ministère détenait 150 millions de dollars en garanties financières provenant de plus de 700 transporteurs et réceptionnaires de déchets. Le gouvernement exige des garanties financières pour s'assurer qu'il n'aura pas à assumer le coût du nettoyage des lieux contaminés par des déchets dangereux. Or, les garanties financières recueillies sont souvent insuffisantes. Par exemple, une société chimique qui avait fourni une garantie financière de 3,4 millions de dollars pour un lieu d'enfouissement a connu des problèmes de fuite, et les coûts du nettoyage sont estimés à 64 millions de dollars.
- Bien que le Ministère ait inspecté un nombre important de producteurs, de transporteurs et de réceptionnaires de déchets dangereux, la sélection des installations à soumettre à une inspection n'était généralement pas fondée sur les risques pour l'environnement. En fait, 11 des 30 principales installations productrices de déchets dangereux de la province n'avaient été soumises à aucune inspection depuis au moins cinq ans. Les inspecteurs du Ministère ont repéré de nombreuses infractions

à répétition, mais des sanctions plus graves ont été infligées aux récidivistes dans seulement 20 % des cas.

3.09 HÔPITAUX – GESTION ET UTILISATION DES INSTALLATIONS CHIRURGICALES

Les hôpitaux publics de l'Ontario sont généralement gérés par un conseil d'administration qui est responsable de leur fonctionnement et qui établit les priorités à respecter pour répondre aux besoins des patients de la collectivité. Les coûts de fonctionnement des hôpitaux de l'Ontario, dont le nombre s'élève à plus de 150, totalisaient à peu près 19 milliards de dollars en 2006-2007, dont environ 85 % était financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère).

Selon le Ministère, en 2006-2007, environ 844 000 interventions chirurgicales et 135 000 procédures de diagnostic (dont des biopsies et des examens par imagerie médicale) ont été pratiquées dans les salles d'opération des hôpitaux de tout l'Ontario à un coût d'environ 1,2 milliard de dollars. Ce coût comprend la rémunération du personnel infirmier et les fournitures médicales, mais exclut la plupart des services de médecins, dont ceux des chirurgiens, que le Ministère paye dans le cadre du Régime d'assurance-santé de l'Ontario.

La vérification mettait l'accent sur la gestion et l'utilisation des installations chirurgicales de façon à répondre aux besoins des patients. Les trois hôpitaux que nous avons visités – l'hôpital Toronto East General, le Centre de soins de santé St-Joseph de Hamilton et l'Hôpital régional de Sudbury – assuraient une bonne gestion de leurs installations chirurgicales dans certains domaines. Le Ministère avait d'ailleurs introduit plusieurs initiatives encourageantes pour aider les hôpitaux à améliorer leurs procédures chirurgicales. Cependant, il ne disposait d'aucune information sur le nombre de salles d'opération en Ontario et leurs heures d'utilisation,

le nombre de patients en attente de chirurgie et le type de chirurgie qu'ils attendaient. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- En moyenne, 12 % des salles d'opération des hôpitaux visités n'ont pas été utilisées la plupart des jours de semaine en 2006, et elles n'étaient généralement pas utilisées pour les chirurgies non urgentes les fins de semaine et les jours fériés. De plus, pendant environ neuf semaines durant l'été 2006, seulement 60 % des salles d'opération ont été utilisées, en raison principalement des fermetures planifiées en période de vacances.
- Le nombre d'heures durant lesquelles chaque chirurgien pouvait utiliser les salles d'opération des hôpitaux visités était principalement fondé sur le temps d'utilisation qui lui avait été accordé dans les années précédentes, plutôt que sur d'autres facteurs tels que les besoins des patients et les priorités de l'hôpital.
- La plupart des patients constituant des cas très urgents subissaient leur intervention chirurgicale dans les délais établis par les deux hôpitaux visités qui conservaient cette information, mais ces délais n'étaient pas respectés dans environ 13 % des cas urgents mais non critiques (par exemple, les cas d'appendicite aiguë).
- Aucun des hôpitaux visités n'avait effectué de suivi auprès des chirurgiens concernés pour s'assurer que les patients ayant attendu plus longtemps que le délai établi de dix mois avaient été réévalués. Dans un hôpital, 67 % des patients devant subir une arthroplastie de la hanche de faible priorité avaient attendu plus longtemps que le délai ciblé, et certains patients attendaient toujours après trois ans.
- Les délais variaient considérablement dans certains cas, selon l'hôpital ou le Réseau local d'intégration des services de santé. Par exemple, les patients de certains hôpitaux avaient attendu moins longtemps pour des chirurgies

du cancer de priorité plus faible que les patients d'autres hôpitaux pour des chirurgies du cancer plus urgentes.

- Dans deux des hôpitaux visités, environ 13 % des lits destinés aux patients hospitalisés étaient occupés par des personnes dont l'état ne nécessitait plus de soins hospitaliers et qui attendaient d'avoir accès à un autre type d'hébergement. Cela avait pour effet de réduire le nombre de lits postopératoires disponibles, de sorte que les interventions chirurgicales devaient parfois être retardées ou annulées.
- Selon le Comité consultatif provincial des maladies infectieuses du Ministère, la « stérilisation rapide » (une méthode de stérilisation accélérée des instruments chirurgicaux) ne doit être utilisée qu'en cas d'urgence. Nous avons toutefois constaté que la stérilisation rapide était souvent utilisée dans des situations non urgentes, par exemple lorsqu'on manquait d'instruments.

3.10 FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE – GESTION DES MÉDICAMENTS

Les foyers de soins de longue durée, comme les maisons de soins infirmiers et les foyers de bienfaisance, offrent des soins, des services et un logement aux personnes qui ne peuvent pas vivre en autonomie et qui ont besoin de soins infirmiers 24 heures sur 24. Il existe plus de 600 établissements de la sorte en Ontario, qui s'occupent de quelque 75 000 résidents dont la plupart sont âgés de 65 ans ou plus. En 2006-2007, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a financé les foyers de soins de longue durée à hauteur de 2,8 milliards de dollars, les résidents payant généralement une quote-part de 1 500 \$ à 2 100 \$ par mois pour le logement.

Les résidents des foyers de soins de longue durée souffrent généralement de problèmes de santé traités à l'aide de médicaments prescrits par un

médecin. En 2006-2007, le Ministère a versé aux pharmacies quelque 333 millions de dollars pour plus de 19 millions de prescriptions de médicaments destinés à des résidents de foyers de soins de longue durée.

Notre vérification visait à déterminer si les médicaments administrés aux résidents étaient gérés d'une manière efficiente et sûre et faisaient l'objet d'un contrôle approprié. Nous avons constaté que les trois foyers que nous avons visités – Hamilton Continuing Care à Hamilton, Leisureworld St. George à Toronto et Providence Manor à Kingston – avaient instauré des procédures pour garantir l'obtention de médicaments prescrits par un médecin et leur administration aux résidents d'une manière sûre et en temps opportun. Nous avons toutefois observé que les pratiques d'administration des médicaments pourraient être améliorées de différentes manières. Nous avons également obtenu et analysé des données sur les médicaments administrés aux résidents de tous les foyers de soins de longue durée dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario du Ministère. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Avant d'administrer de nouveaux médicaments à leurs résidents, les foyers doivent obtenir le consentement éclairé des résidents concernés ou de leurs mandataires. Les trois foyers visités n'avaient toutefois aucun document confirmant qu'ils avaient obtenu le consentement requis, ou les documents conservés étaient inadéquats.
- Deux des foyers visités étaient loin de signaler toutes les erreurs de médication, ne déclarant que 12 et 26 erreurs respectivement en 2006. Il importe pourtant de recenser et d'examiner les erreurs de médication pour empêcher qu'elles se reproduisent.
- En 2006, plus de 5 700 résidents des foyers de soins de longue durée de l'Ontario ont reçu au moins un des huit médicaments à risque élevé qui faisaient partie de notre échantillon et qui

ont été administrés à au moins 20 % des résidents de 30 foyers. Nous reconnaissons que ces médicaments sont généralement prescrits par des médecins, mais nous croyons que l'utilisation répandue des médicaments à risque élevé dans certains établissements justifie un suivi conjoint du Ministère et de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

- Quatre-vingt-onze pour cent (91 %) des 18 000 alertes de niveau 1 (qui signalent une combinaison de médicaments clairement contre-indiquée qui ne devrait pas être délivrée ni administrée) générées par les systèmes informatiques des pharmacies étaient ignorées par le pharmacien, et les médicaments étaient tout de même délivrés aux résidents de 421 foyers de soins de longue durée. Même s'il est possible que les pharmaciens aient communiqué avec le médecin traitant pour discuter des interactions médicamenteuses avant de contourner l'alerte de niveau 1, nous croyons qu'un certain suivi pourrait être nécessaire étant donné la proportion élevée d'alertes ignorées.
- Aucun des foyers n'effectuait de rapprochement périodique entre les médicaments contrôlés administrés aux résidents, les registres des médicaments reçus de la pharmacie et les médicaments en stock.
- Il faudrait renforcer les processus mis en place pour repérer les médicaments dont la date d'expiration approche – y compris les médicaments de la réserve d'urgence – et les retirer des stocks au moment opportun.
- Deux des foyers ne mettaient pas systématiquement en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement pour se débarrasser des médicaments.

3.11 REGISTRE DES DÉLINQUANTS SEXUELS DE L'ONTARIO

En 2001, l'Assemblée législative a proclamé la loi établissant le Registre des délinquants sexuels de l'Ontario (le Registre) afin de suivre les allées et venues des personnes habitant en Ontario mais reconnues coupables n'importe où au Canada d'une ou de plusieurs infractions sexuelles. Cette loi s'applique également aux contrevenants qui purgeaient encore leur peine au moment de son entrée en vigueur. La responsabilité du développement et de la tenue du Registre a été confiée au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels et, plus précisément, à la Police provinciale de l'Ontario (l'OPP). L'OPP et plus de 140 forces de police locales sont chargées d'enregistrer et de surveiller les délinquants. En janvier 2007, plus de 7 400 noms figuraient au Registre.

Nous avons constaté que le Ministère et l'OPP avaient travaillé avec diligence et efficacité à la création d'un Registre qui aide les services policiers à faire enquête sur les crimes sexuels et à surveiller les délinquants sexuels dans leurs collectivités respectives, mais que le Registre ne fonctionnait pas encore de façon à atteindre le but visé. Nous avons notamment observé ce qui suit :

- La loi portant création du Registre, dénommée *Loi Christopher*, stipule que les services policiers doivent enregistrer les délinquants qui ont purgé leur peine d'emprisonnement. Elle ne prend toutefois pas en compte les nombreux délinquants qui purgent leur peine dans la collectivité ou qui attendent une décision d'appel.
- Le Registre était incomplet pour différentes raisons. Nous avons repéré 365 délinquants sous responsabilité provinciale qui auraient dû être inscrits mais qui ne l'avaient pas été. Il n'y avait pas non plus de processus en place pour enregistrer les jeunes délinquants condamnés à des peines applicables aux adultes.

- Le Ministère n'a jamais obtenu la liste de plus de 1 000 délinquants sexuels détenus dans des établissements fédéraux au moment de l'établissement du Registre, pour qu'il puisse les enregistrer à la date de libération. Il n'y a pas non plus de mécanisme de rapport fiable permettant de s'assurer que tous les délinquants vivant en Ontario sont enregistrés dès qu'ils sont libérés des établissements correctionnels fédéraux. Nous avons identifié 360 délinquants libérés qui auraient dû être enregistrés mais qui ne l'ont pas été en raison d'un manque d'information sur la date de libération des délinquants sous responsabilité fédérale.
- Il n'existait pas de lignes directrices ministérielles sur le suivi des délinquants qui ne se conformaient pas aux exigences, et les pratiques variaient entre les services de police locaux. Des mandats d'arrestation n'étaient pas toujours émis contre les délinquants qui contrevenaient à la Loi depuis longtemps. Le taux de conformité global était élevé, mais le taux de non-conformité à la Loi variait beaucoup à travers la province.
- Les outils disponibles pour faire des recherches dans la base de données du Registre devaient être améliorés. Par exemple, les utilisateurs ne pouvaient pas filtrer les données selon le sexe ou l'âge de la victime, la relation (le cas échéant) entre la victime et le délinquant, ou le lieu des crimes antérieurs. Par ailleurs, la base de données ne contenait pas toujours tous les renseignements pertinents sur le délinquant – comme sa photo, l'adresse de son lieu de travail ou de son établissement d'enseignement, ou les détails des crimes commis –, ce qui limitait l'utilité du Registre pour les enquêteurs.

3.12 PRÉPARATION ET GESTION EN CAS D'ÉCLOSION

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) est chargé de formuler des plans d'urgence en cas d'écllosion de maladie infectieuse telle qu'une pandémie de grippe. D'après l'Organisation mondiale de la Santé et le Ministère, le risque de pandémie de grippe est grave et une telle pandémie aurait un impact beaucoup plus important sur la société que l'écllosion du SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère) qui a sévi en Ontario et dans d'autres parties du monde en 2003. En 2006-2007, le Ministère a dépensé environ 83 millions de dollars pour s'assurer que l'Ontario est prêt à intervenir en cas de pandémie.

Nous avons constaté que plusieurs mesures avaient été prises depuis l'écllosion du SRAS afin d'améliorer la préparation de la province à intervenir en cas d'écllosion de maladies infectieuses, mais que l'Ontario, comme beaucoup d'autres administrations, n'était pas encore suffisamment bien préparé pour intervenir en cas d'écllosion à grande échelle telle qu'une pandémie de grippe. Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Un plan d'intervention exhaustif avait été élaboré, mais le Ministère n'avait aucune assurance que tous les membres du réseau de santé savaient quoi faire en prévision d'une pandémie et durant la pandémie. Le tiers des bureaux de santé publique n'avaient pas élaboré de plan d'intervention local, et certains intervenants du réseau de santé ne savaient pas exactement à qui incombait la responsabilité de constituer les réserves de fournitures essentielles.
- L'outil de triage des malades en phase critique, intégré au plan ministériel de lutte contre la pandémie, n'avait été ni testé ni soumis à des consultations publiques, malgré la recommandation de ses concepteurs. Cet outil vise à aider les médecins en milieu de soins actifs à prendre des décisions difficiles concernant la

priorisation des soins aux malades en phase critique durant une pandémie de grippe.

- Le nombre de lieux où il était possible de mettre en quarantaine ou d'isoler un grand nombre de personnes pendant une période prolongée était restreint. Bien que le Ministère ait été incapable de trouver des lieux d'isolement convenables durant la crise du SRAS, il ne prévoyait pas d'en chercher en cas d'écllosion future.
- En 2006, le Ministère a donné pour instruction aux bureaux de santé publique de mettre sur pied jusqu'à 750 centres d'évaluation temporaires pour les personnes atteintes de la grippe afin d'alléger la pression sur les hôpitaux et les autres fournisseurs de soins primaires. Un an plus tard, peu de bureaux avaient obtempéré.
- Le Ministère devait composer avec un grand nombre de postes vacants dans le secteur de la santé publique. Environ le tiers des bureaux de santé publique n'avaient pas de médecins-hygiénistes à temps plein et, au Ministère même, il y avait près de 100 postes vacants, dont certains étaient désignés comme essentiels en cas d'urgence sanitaire.
- Nous avons constaté qu'il n'y avait aucune installation pour l'entreposage des fournitures de lutte contre la pandémie à l'ouest de Toronto, de sorte que l'entrepôt de Toronto devait servir environ huit fois plus de personnes que deux entrepôts de taille comparable du Nord de l'Ontario.
- Le Ministère ne pouvait pas joindre certains fournisseurs de soins de santé parce qu'il avait appris que les coordonnées détenues par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario devaient servir uniquement dans les cas urgents. Il a donc dû acheter ces renseignements auprès d'un tiers, mais ceux-ci étaient incomplets.

3.13 PROGRAMME DE LA TAXE DE VENTE AU DÉTAIL

Le Ministère du Revenu (le Ministère) administre la *Loi sur la taxe de vente au détail*, qui impose une taxe de vente générale de 8 % sur le prix de détail de la plupart des biens et services vendus aux consommateurs finals en Ontario. Au 31 mars 2007, environ 420 000 vendeurs étaient titulaires d'un permis les autorisant à percevoir la taxe de vente au détail (TVD) pour la verser à la province. Les revenus tirés de la TVD pour l'exercice 2006-2007 s'élevaient à quelque 16,2 milliards de dollars, déduction faite des 153 millions de dollars remboursés, ce qui correspondait à environ 25 % de tous les revenus fiscaux de la province. Au cours de la dernière décennie, les revenus tirés de la TVD ont connu une augmentation annuelle moyenne de 5 % à 6 %.

Nous avons conclu que les renseignements à valeur ajoutée rendus possibles par les progrès technologiques, ainsi que certaines améliorations des processus de vérification et de perception, sont essentiels pour donner au Ministère l'assurance que tous les montants de TVD exigibles sont perçus.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- Le Ministère a instauré certaines mesures pour repérer les vendeurs non inscrits dans leurs établissements ou leurs points de vente, mais les procédures ne permettent pas encore de garantir que tous les vendeurs ontariens – en particulier les nouveaux – de biens et services taxables sont inscrits auprès du Ministère.
- Le processus de sélection des vendeurs à vérifier comportait plusieurs lacunes, dont les suivantes :
 - De nombreux vendeurs inscrits en Ontario, par exemple ceux dont l'inscription remonte à moins de deux ans et ceux qui se désignent comme vendeurs à temps partiel, sont exclus du rôle vérifiable utilisé pour la sélection des vendeurs à soumettre à la vérification.

- Il n'existait aucun critère provincial normalisé pour effectuer la sélection des vendeurs à soumettre à la vérification en fonction du risque d'inobservation, malgré les engagements antérieurs du Ministère en ce sens.
- Le Ministère avait élargi la portée de sa vérification depuis notre vérification précédente en 2000, mais les niveaux de vérification de chacune des trois catégories de vendeurs en fonction du chiffre d'affaires et du montant de taxe versé demeuraient inférieurs aux cibles fixées.
- Les débiteurs impayés, qui s'élevaient à 587 millions de dollars au moment de notre vérification précédente du programme en 1999-2000, étaient passés à 967 millions de dollars au 31 décembre 2006, pour une augmentation d'environ 65 %. À l'opposé, au cours de la même période, les revenus tirés de la TVD étaient passés de 12,6 milliards de dollars à environ 16,2 milliards de dollars, soit une hausse de 29 %.
- Le système d'information actuel du Ministère est incapable de repérer les débiteurs à soumettre en priorité à la perception. Notre examen d'un échantillon des dossiers de perception ouverts nous a permis de constater qu'il s'écoulait souvent plusieurs mois avant qu'un percepteur effectue un premier contact pour un dossier; de plus, environ le quart des dossiers n'avaient fait l'objet d'aucune activité de perception pendant plus de deux ans.
- Au moment de notre vérification, quelque 35 000 vendeurs ayant un compte actif avaient omis de produire leurs déclarations. Parmi les comptes en retard que nous avons examinés, nous avons constaté qu'il s'était écoulé huit mois en moyenne entre le renvoi du compte à l'Unité des non-déclarants du Ministère et la première tentative faite par l'agent des services d'observation fiscale pour communiquer avec le vendeur. Après le contact initial, il y avait eu

une longue période d'inactivité continue dans beaucoup de dossiers.

3.14 UNIVERSITÉS – GESTION DES INSTALLATIONS

L'Ontario compte 18 universités financées par des fonds publics, qui, à l'automne 2006, étaient fréquentées par 436 000 étudiants à temps plein ou partiel. Durant l'exercice terminé le 30 avril 2006, les revenus d'exploitation de ces universités s'élevaient à environ 5,4 milliards de dollars, dont près de 2,8 milliards en subventions provinciales et 2 milliards en frais de scolarité, le reste provenant de dons, de placements et d'autres sources.

À titre de propriétaires de la plupart de leurs installations, les universités de l'Ontario doivent prendre à leur charge les coûts des services publics et de l'entretien courant, des réparations et des services de sécurité. Un rapport publié en 2007 par le Conseil des universités de l'Ontario déclarait que les universités de la province géraient un portefeuille de 918 bâtiments totalisant une superficie de 5,6 millions de mètres carrés. Le coût de remplacement de ces installations était évalué à 14,4 milliards de dollars en mars 2007, alors que la valeur des infrastructures connexes, comme les chaudières et les systèmes d'alimentation électrique, était estimée à 2,2 milliards de dollars. Les activités d'entretien différées étaient évaluées à 1,6 milliard de dollars en 2006.

Nous avons visité trois universités (l'Université Carleton, l'Université McMaster et l'Université de Guelph) afin de déterminer si elles avaient établi des procédures appropriées pour gérer leurs installations d'enseignement et d'administration et les maintenir en bon état. En ce qui concerne la rentabilité de l'exploitation des installations, nous avons conclu qu'il serait utile pour les universités de disposer de renseignements plus détaillés concernant l'utilisation de l'espace et l'exploitation des bâtiments et terrains.

Dans les trois universités vérifiées, nous avons aussi constaté ce qui suit :

- La valeur de l'ensemble des projets de renouvellement des immobilisations pour l'exercice 2005-2006 s'élevait à 18,3 millions de dollars – soit moins de 5 % de la valeur totale des activités d'entretien différées, alors estimée à environ 400 millions de dollars.
- On pourrait améliorer l'utilité du système de gestion des immobilisations pour la priorisation des projets de renouvellement des immobilisations en mettant en œuvre des procédures permettant d'entrer plus rapidement dans le système les données relatives aux projets de renouvellement achevés et en vérifiant, pour un échantillon d'installations, la fiabilité des prévisions d'entretien différé établies par le système.
- Les procédures visant à s'assurer que l'espace réservé à l'enseignement et à l'administration

est utilisé de manière efficace pourraient être améliorées. Le nouveau système d'établissement des horaires mis en place par une des universités était censé améliorer de 30 % l'utilisation de l'espace réservé à l'enseignement.

- Des analyses supplémentaires étaient nécessaires pour comparer les coûts d'exploitation de chacune des installations à ceux d'installations semblables appartenant à l'université même ou à d'autres universités, afin de déterminer les possibilités de réduire les coûts et de prendre les mesures qui s'imposent à cette fin.
- En ce qui concerne les acquisitions, nous avons été heureux de constater que les politiques des universités vérifiées favorisaient des pratiques d'approvisionnement ouvertes et concurrentielles et qu'elles étaient généralement respectées dans le cas des achats relatifs aux bâtiments que nous avons examinés.