

Chapitre 4

Section 4.10

Bureau du directeur général des élections

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.10 du *Rapport annuel 2005*

Contexte

Connu sous le nom d'Élections Ontario, le Bureau du directeur général des élections est un organisme autonome de l'Assemblée législative de la province. En vertu de la *Loi électorale*, le lieutenant-gouverneur en conseil nomme un directeur général des élections sur la recommandation de l'Assemblée législative. Les responsabilités du directeur général des élections comprennent :

- l'organisation et la tenue des élections générales et des élections partielles en vertu des dispositions de la *Loi électorale* et de la *Loi de 1996 sur la représentation électorale*;
- l'organisation et la tenue d'un référendum sur l'adoption d'un système électoral différent en même temps que l'élection générale de 2007, conformément à la *Loi de 2007 sur le référendum relatif au système électoral*;
- l'administration de la *Loi sur le financement des élections*.

Nous avons noté dans notre *Rapport annuel 2005* que les dépenses totales engagées par Élections Ontario au cours des quatre années précédant et incluant l'élection générale de 2003 avaient plus

que doublé par rapport aux dépenses de la période de quatre ans précédant et incluant l'élection générale de 1999.

En tant que bureau législatif, Élections Ontario est indépendant du gouvernement. Toutefois, contrairement aux autres bureaux législatifs, il n'était pas tenu par sa loi habilitante de soumettre un budget à la Commission de régie interne ni d'obtenir son approbation pour la vaste majorité de ses dépenses. Élections Ontario n'était pas non plus tenu de rendre compte de ses activités sur une base annuelle.

Nous avons conclu dans notre *Rapport annuel 2005* qu'une plus grande vigilance s'imposait dans certains domaines de dépenses des deniers publics. Nous avons notamment remarqué qu'Élections Ontario :

- ne disposait pas de procédures adéquates pour l'acquisition et la gestion des services de consultation;
- n'avait pas évalué si un centre d'appels interne était la façon la plus économique de répondre aux demandes de renseignements du public;
- n'avait pas fait une étude suffisante de toutes les options pour s'assurer que la location de matériel informatique au coût de 4,4 millions de dollars sur 49 mois était rentable;

- ne s'assurait pas dans tous les cas que les frais de représentation et de déplacement de ses employés étaient raisonnables et fondés.

Dans le cadre de notre travail, nous avons noté que les directeurs généraux des élections du gouvernement fédéral et de plusieurs autres provinces devaient présenter des rapports annuels au Parlement ou à leurs assemblées législatives respectives. Ils doivent également inclure la plupart – sinon la totalité – de leurs prévisions de dépenses dans une demande de crédit annuelle. Nous étions d'avis que l'Assemblée législative devait envisager un mécanisme de surveillance semblable, d'autant plus que les dépenses annuelles d'Élections Ontario avaient connu une augmentation substantielle au cours des années précédentes et que les dépenses projetées pour les trois prochaines années s'élevaient à environ 119 millions de dollars – dont une centaine de millions n'étaient pas assujettis à l'approbation de la Commission de régie interne.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et Élections Ontario s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

État actuel des recommandations

Selon les renseignements obtenus d'Élections Ontario, des progrès notables ont été réalisés dans la mise en œuvre de toutes les recommandations de notre *Rapport annuel 2005*. L'état actuel des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après :

REDDITION DE COMPTES

Recommandation

À la lumière des exigences en matière de reddition de comptes et de transparence imposées aux directeurs

des élections dans d'autres administrations canadiennes et des pratiques de ceux-ci, et compte tenu de l'augmentation importante des dépenses d'Élections Ontario (ainsi que de ses prévisions de dépenses), l'Assemblée législative et le gouvernement doivent envisager d'exiger qu'Élections Ontario présente à la Commission de régie interne un budget annuel comprenant toutes les dépenses prévues et rende compte tous les ans de ses activités et de ses dépenses.

État actuel

Élections Ontario n'est pas encore tenu de présenter à la Commission de régie interne un budget annuel comprenant toutes les dépenses prévues. Nous avons noté qu'il avait quand même soumis un budget préélectoral pour l'élection générale de 2007 au président de l'Assemblée législative en juillet 2007. Élections Ontario nous a informés que, comme il est expliqué dans la section qui suit, le budget pour l'élection générale et le référendum de 2007 – totalisant environ 93 millions de dollars – avait été préparé conformément aux coûts révisés pour l'élection générale de 2003.

Depuis 2004-2005, Élections Ontario déclare volontairement ses activités et dépenses en vertu de la *Loi électorale* dans le rapport annuel exigé par la *Loi sur le financement des élections*. Depuis juin 2007, la *Loi électorale* exige du directeur général des élections qu'il présente au président de l'Assemblée législative un rapport annuel sur les activités de son bureau en ce qui concerne la Loi.

RAPPORT SUR LES ÉLECTIONS GÉNÉRALES

Recommandation

Pour faire en sorte que les montants déclarés comme coûts des élections soient bien compris, Élections Ontario doit préciser la base de calcul des dépenses et veiller à calculer les chiffres comparatifs selon une base uniforme.

État actuel

Élections Ontario nous a dit qu'il avait conçu un nouveau modèle de déclaration des coûts électoraux. Les dépenses « liées à une activité » sont celles engagées pour préparer et tenir une activité telle qu'une élection, générale ou partielle, ou un référendum. Ces dépenses doivent se rapporter exclusivement à l'activité et n'avoir aucune valeur une fois l'activité terminée. Les dépenses « non liées à une activité » sont celles qui ont une valeur résiduelle après l'activité. Élections Ontario a utilisé le nouveau modèle pour réviser les coûts déclarés de l'élection générale de 2003, qui sont alors passés de 47,7 à 74,4 millions de dollars. Ce total révisé comprend des postes tels que l'« inscription ciblée », exercice qui a pour but d'améliorer la diffusion de l'information aux électeurs dans des zones ciblées comme les ensembles domiciliaires à haute densité et les immeubles résidentiels qui ont récemment changé de mains; la formation du personnel électoral; ainsi que la conception et la production de nouvelles annonces publicitaires pour l'élection générale de 2003.

MÉTHODES D'ACHAT

Recommandation

Pour s'assurer d'acquérir les services de consultation et les autres services au meilleur prix possible et garantir que le processus de sélection respecte les principes de concurrence, d'ouverture et de transparence, Élections Ontario doit :

- lancer des appels d'offres lorsqu'il s'agit d'acquérir des services d'importance (ce doit être obligatoire au moins pour tous les mandats dépassant 100 000 dollars);
- veiller à ce que tous les mandats s'accompagnent d'une entente ou d'un contrat par écrit définissant clairement les extrants du projet, les échéanciers et un prix plafond fixe.

État actuel

Élections Ontario a révisé sa directive d'approvisionnement en biens et services en décembre 2006. Nous avons examiné la directive révisée et conclu qu'elle était conforme à la directive d'approvisionnement en biens et services diffusée par le Conseil de gestion du gouvernement. Les achats dont la valeur estimative se situe entre 100 000 \$ et 750 000 \$ exigent un appel d'offres formel ou la présentation d'une demande de propositions à au moins cinq fournisseurs, mais un appel d'offres est préféré. Il est recommandé de faire appel à un commissaire à l'équité pour tout achat comportant une entente de fournisseur au dossier, selon laquelle des fournisseurs ont été présélectionnés dans le cadre d'une procédure concurrentielle équitable, ouverte et transparente. Dans le cas des achats de plus de 750 000 \$, on recommande un appel ouvert à la concurrence assorti d'un recours envisagé au commissaire à l'équité.

La nouvelle politique exige qu'un contrat soit signé avant la fourniture des biens ou services.

CENTRES D'APPELS

Recommandation

Afin de réduire au minimum le coût de la prestation des services de centre d'appels pour les élections ultérieures, Élections Ontario doit :

- étudier d'autres solutions pour répondre aux besoins en matière de centre d'appels;
- effectuer une analyse plus approfondie du nombre d'employés et de licences de logiciel connexes nécessaires si Élections Ontario continue d'exploiter ses propres centres d'appels.

État actuel

Nous avons appris qu'après notre vérification, Élections Ontario avait demandé à un consultant d'examiner d'autres façons possibles de répondre aux besoins en matière de centre d'appels. En février 2006, le consultant a réalisé une étude

approfondie de la stratégie de 2003 concernant les centres d'appels publics, de l'efficacité opérationnelle et du rendement sur le plan du service à la clientèle d'Élections Ontario, proposé d'autres modèles opérationnels et formulé des recommandations. Il a conclu que la façon la plus rentable de répondre aux appels du public était d'impartir cette tâche à un fournisseur de services de l'extérieur.

Nous avons été informés qu'à la suite de l'étude du consultant, Elections Ontario avait jeté un coup d'œil à son environnement opérationnel et déterminé que, pour offrir des services de centre de contact avec le public en 2007, il avait le choix entre l'impartition et une solution interne faisant une utilisation optimale de la valeur résiduelle de son investissement original dans le matériel. Pour l'élection générale de 2007, Elections Ontario a lancé une demande de prix pour la prestation de services de centre de contact afin de déterminer le coût réel d'un centre de contact exploité sous contrat et d'identifier les fournisseurs de services potentiels. Les soumissionnaires devaient fournir une estimation du coût total de l'exploitation, entre le 20 août et le 5 octobre 2007, du centre de contact avec le public d'Élections Ontario, selon un volume projeté de 350 000 appels. Les trois soumissions reçues variaient entre 1 et 1,7 million de dollars. Elections Ontario nous a informés que seule la soumission la plus élevée répondait à toutes ses exigences.

Avant de prendre une décision finale, Elections Ontario a estimé que, pour exploiter un centre d'appels interne pour l'élection générale de 2007 – le volume prévu étant de 350 000 appels en période électorale et de 180 000 appels additionnels concernant les activités préélectorales et les services de soutien sur le terrain –, il devrait dépenser un total de 1,4 million de dollars. Elections Ontario a donc choisi d'administrer son propre centre d'appels pour l'élection générale de 2007. Nous examinerons les résultats de cette décision dans le cadre de notre prochaine vérification financière annuelle d'Élections Ontario en 2008.

LOCATION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

Recommandation

Élections Ontario doit profiter du temps dont il dispose avant les prochaines élections pour déterminer s'il existe des moyens plus économiques d'équiper les bureaux de directeur du scrutin en matériel informatique pour la période concernée de un à deux mois.

État actuel

Élections Ontario nous a avisés qu'il avait commandé un examen de son entente contractuelle concernant la fourniture du matériel informatique et des services connexes associés aux activités électorales. Le consultant a examiné les options de reconduction et de prolongation du contrat, ainsi que d'autres formules d'acquisition et modèles de services possibles. Huit principales options étaient identifiées et évaluées dans son rapport. L'approche recommandée conjugait le rachat partiel de certaines pièces d'équipement du contrat existant avec l'acquisition d'un matériel de pointe afin de répondre à l'accroissement de la demande pour l'élection générale de 2007.

Nous avons appris qu'après avoir reçu le rapport du consultant, Elections Ontario avait pu faire l'acquisition auprès de Statistique Canada de quelque 700 ordinateurs portatifs et caisses d'expédition qui avaient été utilisés lors du recensement fédéral de 2006 et qui répondaient à ses exigences. Ces ordinateurs ont été fournis et expédiés gratuitement par Statistique Canada. Elections Ontario a acheté les autres ordinateurs portatifs dont il avait besoin pour 540 000 \$ dans le cadre d'un processus concurrentiel. Il nous a informés que ces ordinateurs seraient utilisés pour les élections générales de 2007 et 2011.

FRAIS DE REPRÉSENTATION ET DE DÉPLACEMENT ET AUTRES DÉPENSES

Frais de représentation et de déplacement

Recommandation

Pour garantir que les frais de représentation et de déplacement engagés par Élections Ontario sont raisonnables et opportuns, l'organisme doit adopter des lignes directrices concordant avec celles du Conseil de gestion du gouvernement dans ce domaine et veiller à ce que les dépenses respectent ces lignes directrices.

État actuel

En avril 2006, Élections Ontario a introduit une politique révisée sur les frais de représentation et de déplacement et, au moment de notre suivi, il était en train d'y apporter certaines modifications afin d'améliorer l'efficacité et de mieux surveiller la conformité. Élections Ontario a indiqué que la conformité à la politique était assurée par des processus d'approbation au niveau des gestionnaires de division et par la surveillance des demandes de remboursement par le service des finances avant le versement des paiements. La personne qui approuve une demande de remboursement doit régler tout écart avant que la demande puisse être traitée. Nous avons examiné les deux politiques et conclu qu'elles concordent avec la directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du Conseil de gestion du gouvernement.

Autres dépenses

Recommandation

Afin d'assurer une utilisation prudente des deniers publics, Élections Ontario doit réexaminer le parrainage d'événements visant à promouvoir le travail d'équipe qui comportent des activités sportives ou récréatives.

État actuel

Élections Ontario nous a informés qu'aucun événement visant à promouvoir le travail d'équipe et pouvant être considéré comme une activité « sportive » ou « récréative » n'avait eu lieu depuis notre vérification de 2005.

AUTRE QUESTION

Emplois d'été

Recommandation

Pour s'assurer que le personnel est utilisé de la façon la plus productive possible, Élections Ontario doit mener une évaluation formelle de la charge de travail, surtout pendant les mois d'été, pour confirmer qu'il n'y a pas de solution de rechange à l'embauchage de 20 stagiaires d'été. De plus, si des étudiants sont nécessaires pour compléter le personnel durant l'été, Élections Ontario doit s'assurer que le processus d'embauchage des étudiants est plus ouvert et axé sur les concours.

État actuel

Élections Ontario nous a informés que la nouvelle approche adoptée en 2006 pour son programme d'emplois d'été exigeait une analyse de rentabilité justifiant la nécessité d'embaucher des étudiants pour l'été ainsi qu'une description de tâches pour chaque poste. Le nombre total d'étudiants embauchés est passé de 20 en 2005 à 8 en 2006.

Les postes ont été annoncés dans le cadre d'un concours public sur l'intranet de l'Assemblée législative et sur les sites Web d'Élections Ontario, de l'Université de Toronto, de l'Université Ryerson et de Workopolis. Élections Ontario nous a informés que la rémunération versée à ses stagiaires d'été était compatible avec celle payée par l'Assemblée législative.