



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 10 décembre 2013

SERVICEONTARIO DOIT FAIRE MOINS D'ERREURS, RÉDUIRE SES COÛTS ET AMÉLIORER SES SERVICES, SELON LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

(TORONTO) Plus de 40 % des centres de service en personne de ServiceOntario ont des taux d'erreur de transaction inacceptablement élevés. Telle est la conclusion tirée par la vérificatrice générale Bonnie Lysyk dans son *Rapport annuel 2013*.

« Les audits réalisés à l'interne ont permis de déterminer que 43 % des centres de ServiceOntario présentent un risque élevé en raison du nombre d'erreurs de traitement importantes », Mme Lysyk a déclaré aujourd'hui après la diffusion de son rapport. « ServiceOntario a beaucoup aidé à centraliser les services, mais il doit en faire plus pour réduire les coûts de prestation des services, surveiller plus efficacement les niveaux de service et la satisfaction de la clientèle et atténuer les risques liés à la délivrance et la gestion des licences, des certificats, des enregistrements et des permis. »

ServiceOntario, qui fait partie du ministère des Services gouvernementaux, fournit des services aux particuliers et aux entreprises, dont la délivrance des certificats de naissance, de mariage et de décès ainsi que l'enregistrement des sociétés, des sûretés mobilières et des biens-fonds. ServiceOntario traite également des transactions courantes à volume élevé pour 14 autres ministères provinciaux, particulièrement le renouvellement des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules ainsi que la délivrance et le renouvellement des cartes Santé.

La vérificatrice générale a également constaté ce qui suit :

- En 2012-2013, seulement 30 % des transactions de ServiceOntario étaient effectuées en ligne, ce qui est bien inférieur aux 55 % à 60 % qu'il prévoyait en 2008 d'atteindre avant 2012. ServiceOntario pourrait réaliser des économies considérables s'il avait une stratégie efficace pour persuader ses clients d'effectuer leurs transactions en ligne plutôt qu'en personne.
- Il n'y avait aucun rapport sur les temps d'attente en période de pointe dans les centres de services, qui, dans bien des cas, dépassaient largement l'objectif de 15 minutes. Aucun des sept centres de contact téléphoniques de ServiceOntario n'a respecté les normes de service concernant les délais de réponse aux appels.
- Cela fait 18 ans que le gouvernement a annoncé son intention de réduire le risque de fraude en remplaçant la carte Santé rouge et blanc, qui n'a pas de date d'expiration, par la carte Santé avec photo renouvelable et plus sécuritaire. Cependant, au 1er août 2013, il restait encore 3,1 millions de cartes rouge et blanc en circulation, soit 23 % des 13,4 millions de cartes Santé délivrées en Ontario.
- Au 31 mars 2013, environ 1 500 résidents de l'Ontario avaient reçu des cartes Santé en double, ce qui faisait augmenter le risque d'abus. En outre, plus de 15 000 cartes Santé et 1 400 permis de conduire en circulation portaient le nom de personnes déclarées décédées à ServiceOntario.

- Les processus mis en place pour la délivrance et le contrôle des permis de stationnement accessibles ne permettaient pas à ServiceOntario de restreindre l'utilisation de ces permis aux personnes qui en avaient réellement besoin, ni de vérifier si les personnes qui présentent des demandes d'immatriculation pour des véhicules agricoles utilitaires de grandes dimensions étaient effectivement des agriculteurs. Cette absence de vérification pourrait faire perdre environ 5 millions de dollars par an en droits d'immatriculation des véhicules utilitaires.

-30-

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(416) 327-1326

Des renseignements additionnels et le rapport au complet sont accessibles à www.auditor.on.ca