

# Réflexions

## Introduction

J'ai été nommée vérificatrice générale de l'Ontario par l'Assemblée législative le 3 septembre 2013. Le présent Rapport annuel est le fruit du travail consciencieux du personnel du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, avec le soutien d'employés des secteurs public et parapublic qui ont coopéré avec les membres de notre équipe d'audit. Nous visions tous un but commun : faire une différence positive pour la population ontarienne.

Je tiens particulièrement à souligner le travail de mon prédécesseur, Jim McCarter, qui a occupé la charge de vérificateur général de l'Ontario au cours des 10 dernières années; du sous-vérificateur général, Gary Peall; et des directeurs d'expérience du Bureau qui ont guidé les équipes dans l'exécution des audits de l'optimisation des ressources et des états financiers pour le Rapport annuel de cette année. De plus, j'aimerais exprimer ma gratitude à l'ensemble de la direction et du personnel pour leur professionnalisme et leur travail assidu. Je tiens aussi à remercier sincèrement tous les employés du Bureau qui m'ont témoigné un accueil chaleureux depuis mon arrivée en septembre dernier.

J'ai le privilège de pouvoir assumer les fonctions de vérificatrice générale de l'Ontario, et j'anticipe avec plaisir la collaboration avec les députés de

l'Assemblée législative, les membres du Comité permanent des comptes publics, les sous-ministres et leur personnel ainsi que les cadres supérieurs des organismes du secteur parapublic.

## Audits de l'optimisation des ressources

On constate plusieurs éléments communs dans les audits de l'optimisation des ressources de l'exercice, notamment l'importance d'une information précise pour la prise de décisions éclairées. On remarque en outre que les données pour appuyer une évaluation approfondie de l'efficacité des programmes sont souvent inaccessibles. De plus, nous avons relevé des cas où les ministères pourraient améliorer leur surveillance et leur prestation des programmes. Ainsi, quatre vastes thèmes ont émergé des audits de cette année :

- maximiser la valeur des programmes visant à aider les personnes vulnérables;
- améliorer la coordination aux fins de la prestation rentable des services;
- répondre aux attentes de la population;
- accroître la sensibilisation du public.

## MAXIMISER LA VALEUR DES PROGRAMMES VISANT À AIDER LES PERSONNES VULNÉRABLES

Cette année, nous avons audité deux programmes qui visent à aider les personnes vulnérables ayant des besoins variés, soit les services et soutiens aux enfants et adolescents autistes et la lutte contre la violence et les mauvais traitements infligés aux femmes et à leurs enfants. Les services actuellement offerts en autisme ne répondent pas à des besoins identifiés. De plus, l'envergure des besoins existants en services pour les victimes de violence familiale demeure inconnue.

### Services et soutiens aux enfants autistes

Malgré la prévalence accrue de l'autisme en Ontario et ailleurs dans le monde, la province n'a pas adopté de stratégie officielle en matière d'autisme. Toutefois, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse finance, à hauteur d'environ 182 millions de dollars en 2012-2013, une variété de services et de soutiens en autisme pour les enfants de 18 ans et moins et leur famille. Quoi qu'il en soit, le nombre d'enfants autistes qui attendent de bénéficier des services financés par le gouvernement est plus élevé que le nombre d'enfants qui en bénéficient.

L'obtention d'un diagnostic d'autisme peut prendre de trois à 12 mois selon la région. En raison des longues listes d'attente, la plupart des enfants en Ontario ont presque sept ans lorsqu'ils commencent une intervention comportementale intensive (ICI). La recherche a révélé que les enfants qui amorcent une ICI avant l'âge de quatre ans obtiennent de meilleurs résultats que ceux qui commencent plus tard. Les temps d'attente et les niveaux de service fluctuent entre les différentes régions de la province.

Même si la recherche montre également que les enfants ayant des formes d'autisme bénignes obtiennent de meilleurs résultats avec l'ICI, le programme n'est actuellement offert qu'aux enfants ayant reçu un diagnostic d'autisme grave. En outre,

il y a peu de fonds et de soutiens pour faciliter la transition des enfants autistes vers l'adolescence et l'école secondaire. Le Ministère doit réévaluer la conception de ses programmes afin de maximiser les services et les résultats pour tous les enfants autistes.

### Lutte contre la violence faite aux femmes

Le ministère des Services sociaux et communautaires finance des programmes et services communautaires qui visent à aider les femmes et leurs enfants victimes de violence familiale à trouver la sécurité et à rebâtir leur vie. Ces programmes s'adressent également aux personnes qui ont été victimes de violence sexuelle durant l'enfance. En 2012-2013, le Ministère a engagé 142 millions de dollars dans ces programmes, dont environ 82 millions pour l'exploitation de 95 refuges et les 60 millions restants pour d'autres services de soutien, notamment du counseling communautaire et téléphonique et l'aide à la recherche d'un logement plus permanent. Dans l'ensemble, le Ministère finance plus de 200 organismes sans but lucratif locaux afin de fournir des soutiens et services aux femmes maltraitées et à leurs enfants.

En général, nous avons constaté que le Ministère ne disposait pas de renseignements suffisants pour évaluer l'efficacité des programmes et services offerts aux victimes de violence et ne pouvait donc savoir si les services étaient suffisants pour répondre aux besoins des femmes maltraitées et de leurs enfants.

### AMÉLIORER LA COORDINATION AUX FINS DE LA PRESTATION RENTABLE DES SERVICES

Nos audits de la Stratégie visant des écoles saines et des services de réadaptation dans les hôpitaux ont fait ressortir la nécessité d'améliorer la coordination des programmes. Dans le cas de la Stratégie visant des écoles saines, le ministère de l'Éducation et les conseils scolaires doivent mieux intégrer leurs

activités à celles d'autres ministères et organismes afin de collaborer au sain développement des enfants et des adolescents. En ce qui concerne les services de réadaptation, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée devra travailler avec les réseaux locaux d'intégration des services de santé et les fournisseurs de services à la mise en place d'un système coordonné à l'échelle de la province pour les services de réadaptation et de rétablissement aux patients hospitalisés ainsi que pour tous les services communautaires en externe.

### Stratégie visant des écoles saines

Le nombre d'enfants et de jeunes en surpoids au Canada a augmenté de façon très importante ces 30 dernières années. En effet, près d'un sur trois fait de l'embonpoint et près de 12 % sont considérés comme obèses. Le Comité d'experts pour la santé des enfants a récemment signalé que l'obésité a coûté à elle seule près de 4,5 milliards de dollars à l'Ontario en 2009, dont 1,6 milliard en frais directs de soins de santé. Le ministère de l'Éducation a adopté des politiques afin d'appuyer l'apprentissage et la croissance des élèves grâce à une alimentation équilibrée et d'établir des normes nutritionnelles pour les aliments et boissons vendus dans les écoles publiques. En 2005, le Ministère a aussi remanié le curriculum de manière à exiger que tous les élèves du palier élémentaire fassent 20 minutes d'activité physique quotidienne pendant les heures de classe.

Nous avons constaté que la conformité aux normes d'alimentation énoncées dans la Politique concernant les aliments et les boissons dans les écoles ne faisait l'objet d'aucune surveillance. En outre, le Ministère ne connaît pas le degré de succès de la Politique et ne peut dire si elle a incité les élèves à manger des aliments plus sains. Nous avons aussi remarqué que les élèves de l'élémentaire ne font pas tous 20 minutes d'activité physique par jour pendant les heures de classe, comme l'exige la politique ministérielle. Le Ministère et les conseils scolaires doivent veiller au respect de

leurs exigences, collaborer plus efficacement à l'échelle du gouvernement afin de mieux intégrer et harmoniser les programmes de nutrition destinés aux élèves, s'informer des pratiques exemplaires adoptées ailleurs, et travailler avec d'autres organismes et intervenants, dont les parents, à promouvoir l'alimentation saine et l'exercice physique chez les élèves.

### Services de réadaptation dans les hôpitaux

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance des services de réadaptation pour les Ontariens admissibles, y compris les patients hospitalisés et les patients externes inscrits auprès d'un hôpital. On s'attend à ce que la demande pour ces services augmente considérablement avec le vieillissement de la population. Les services de réadaptation comprennent la physiothérapie, l'ergothérapie, l'orthophonie, le travail social et les soins infirmiers. Ces services aident les personnes qui ont subi certains types de chirurgie ou qui ont une blessure, une maladie chronique ou un handicap à retrouver, maintenir ou améliorer leur santé.

À l'heure actuelle, l'Ontario ne dispose pas d'un système de réadaptation coordonné à l'échelle de la province. Chaque hôpital a ses propres processus, et un patient jugé admissible à un service dans un hôpital peut ne pas être admissible au même service dans un autre hôpital. Les services de réadaptation dans l'ensemble de la province ont évolué sur de nombreuses années, de sorte qu'il existe aujourd'hui des écarts considérables dans la disponibilité et le type de services fournis, ce qui peut influencer sur l'accès des patients aux soins. De nombreuses associations d'intervenants ont demandé une meilleure coordination provinciale des programmes de réadaptation afin d'aider les patients à faire la transition des soins actifs à la réadaptation et à recevoir des services de réadaptation rentables à l'endroit et au moment où ils en ont besoin.

## RÉPONDRE AUX ATTENTES DE LA POPULATION

Dans certains des secteurs que nous avons audités, les attentes de la population sont très claires. Par exemple, en ce qui concerne les services d'ambulance terrestre, la population s'attend à ce que les ambulances arrivent rapidement et que les ambulanciers stabilisent l'état des patients et les amènent rapidement à l'hôpital. Les Ontariens s'attendent aussi à ce que les parcs provinciaux soient bien entretenus, et que la faune et les milieux naturels des parcs soient protégés pour que les générations actuelles et futures puissent en bénéficier. La population s'attend aussi à ce qu'il y ait des possibilités d'emploi en Ontario pour les médecins dont la formation a été payée par la province, de façon à réduire les temps d'attente pour les patients. En outre, les contribuables s'attendent à payer des tarifs raisonnables pour l'électricité. Toutefois, ces attentes ne sont pas toujours pleinement satisfaites.

### Services d'ambulance terrestre

En 2011-2012, les coûts totaux estimatifs des services d'ambulance terrestre s'élevaient à 1,1 milliard de dollars, financés à hauteur de 627 millions de dollars par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et de 477 millions de dollars par les municipalités. En vertu de la *Loi sur les ambulances*, le Ministère doit assurer l'existence dans tout l'Ontario d'un réseau équilibré et intégré de services d'ambulance, y compris les services de communication utilisés pour expédier ces ambulances. Les municipalités doivent veiller à la fourniture satisfaisante des services d'ambulance terrestre sur leur territoire, conformément aux besoins des personnes qui s'y trouvent.

Le financement des services d'ambulance terrestre par le Ministère a presque doublé entre les exercices 2004-2005 et 2011-2012, alors que le nombre de patients transportés au cours de cette période a augmenté de seulement 18 %. Le Ministère ne sait pas si les fonds supplémentaires se sont traduits

par une amélioration des niveaux de service et des résultats pour les patients. En 2012, environ 60 % seulement des municipalités ont répondu à 90 % des appels d'urgence dans le délai cible de 15 minutes. De plus, le Ministère n'a pas adopté de mesure axée sur le patient ni analysé le délai d'intervention, c'est-à-dire le temps écoulé entre la réception de l'appel de la personne qui demande une ambulance et l'arrivée de celle-ci auprès du patient.

### Ressources humaines dans le domaine de la santé

Au cours des six dernières années, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a dépensé 3,5 milliards de dollars dans le cadre de sa stratégie ProfessionsSantéOntario afin de combler les pénuries provinciales de médecins, d'infirmières et infirmiers et d'autres professionnels de la santé. L'Ontario a vu des augmentations globales de 18 % chez les médecins entre 2005 et 2012 et de 10 % chez les infirmières et infirmiers entre 2006 et 2012. Bien que les initiatives provinciales aient permis d'accroître le nombre d'inscriptions aux programmes de formation et de postes de formation au niveau postdoctoral et d'attirer un plus grand nombre de médecins et d'infirmières et infirmiers en provenance d'autres administrations, l'Ontario n'a pas atteint son objectif de se doter de médecins dont le nombre, la composition et la répartition sur son territoire répondent aux besoins actuels et futurs en soins de santé de la population. Par exemple, le gouvernement a engagé des sommes substantielles pour former de nombreux spécialistes, qui quittent ensuite la province en raison du manque d'emplois à temps plein. Le tiers des diplômés en chirurgie spécialisée financés par l'Ontario ont quitté la province chaque année entre 2005 et 2011. Cette situation persiste alors que les patients continuent d'endurer de longues périodes d'attente pour les services que ces spécialistes pourraient offrir.

## Parcs provinciaux

La croissance du réseau de parcs provinciaux, conjuguée aux responsabilités élargies prévues dans la *Loi de 2006 sur les parcs provinciaux et les réserves de conservation*, a mis à l'épreuve la capacité du ministère des Richesses naturelles à s'acquitter de son mandat – protéger le réseau de parcs de l'Ontario et offrir des possibilités d'activités récréatives durables sur le plan écologique – dans les limites de ses ressources financières. L'Ontario compte 334 parcs provinciaux, dont près du tiers sont des parcs en exploitation qui offrent des possibilités récréatives, comme les activités de jour et le camping de nuit. En 2012-2013, plus de 9 millions de personnes ont visité les 114 parcs en exploitation qui perçoivent des droits d'utilisation. Nous avons constaté lors de notre audit que les parcs avaient subi d'importants dommages environnementaux, mais qu'aucune stratégie utile n'avait été élaborée pour remédier à la situation. En outre, peu de mesures sont prises pour appliquer la réglementation sur la chasse et la pêche dans de grandes parties du réseau de parcs provinciaux; il en va de même pour l'interdiction des activités commerciales telles que la récolte commerciale du bois et l'extraction minière. Le Ministère estime qu'il aura besoin d'environ 590 millions de dollars pour améliorer les bâtiments, les ponts, les routes, les systèmes d'eau potable et les autres immobilisations des parcs qui sont défectueux ou en mauvais état.

## Ressources humaines d'Ontario Power Generation (OPG)

Les programmes de rémunération et d'avantages sociaux du personnel d'OPG sont relativement généreux. Les coûts de main-d'œuvre d'OPG, qui totalisaient 1,7 milliard de dollars en 2012, représentent à peu près les deux tiers de ses frais d'exploitation. Il est donc crucial que les dépenses en ressources humaines d'OPG soient gérées avec efficacité. Plusieurs examens d'OPG ont soulevé des préoccupations en raison des niveaux élevés

de dotation et de rémunération. OPG offre à ses employés de généreuses prestations de retraite, des indemnités de réinstallation contestables et une rémunération beaucoup plus élevée que celle des titulaires de postes comparables dans la fonction publique de l'Ontario, de même qu'un régime incitatif annuel très avantageux pour les employés non syndiqués. Le processus de transformation des activités qu'OPG a entrepris en 2010 se poursuit, mais il y a encore des améliorations à apporter dans de nombreux domaines, dont la rémunération et les avantages sociaux, les niveaux de dotation, les pratiques de recrutement, la gestion du rendement, la planification de la relève, les arrangements d'impartition, les heures supplémentaires, l'absentéisme et la formation du personnel.

## ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION DE LA POPULATION

Deux de nos audits concernaient l'importance de sensibiliser la population, c'est-à-dire la rendre plus consciente des services directs du gouvernement et lui donner une vue d'ensemble claire des secteurs où le public pourrait s'attendre à une plus grande surveillance de la part du gouvernement. Dans le cas de ServiceOntario, il importe que la population soit informée des services variés qu'il fournit et des modalités d'accès à ces services. En outre, les gens devraient savoir que le ministère de l'Éducation joue un rôle limité dans les affaires des écoles privées.

## ServiceOntario

ServiceOntario offre des services centralisés aux particuliers et aux entreprises à la recherche d'informations gouvernementales (délivrance de certificats de naissance, de mariage et de décès; services aux entreprises, dont l'enregistrement des sociétés; enregistrement des sûretés mobilières, comme les droits de rétention sur les véhicules; services d'enregistrement, de recherche et de titres fonciers). ServiceOntario assure également

le renouvellement des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules ainsi que la délivrance et le renouvellement des cartes Santé. En 2012-2013, ServiceOntario, qui compte quelque 2 000 employés, a engagé des dépenses de 289 millions de dollars et perçu des revenus de 2,9 milliards de dollars. Malgré les succès réalisés dans la centralisation de ses services, ServiceOntario pourrait apporter d'autres améliorations opérationnelles. En 2012-2013, seulement 30 % de ses transactions étaient effectuées en ligne, ce qui est bien inférieur au niveau prévu de 55 % à 60 %. Une stratégie efficace prévoyant la sensibilisation du public à la disponibilité de ces services, ainsi que des tarifs préférentiels, aiderait ServiceOntario à atteindre ce niveau et à réduire ses coûts. De plus, le risque de fraude persiste en raison du maintien en circulation de 3,1 millions d'anciennes cartes Santé rouge et blanc et des erreurs fréquentes dans le traitement des transactions.

### Écoles privées

Le secteur des écoles privées de l'Ontario est l'un des moins réglementés au Canada. Le ministère de l'Éducation effectue très peu de surveillance pour s'assurer que les élèves des écoles privées reçoivent un enseignement satisfaisant. Sur son site Web, le Ministère recommande aux parents de procéder aux vérifications d'usage avant de conclure un contrat avec une école privée pour l'éducation de leurs enfants. Toutes les écoles privées doivent être inscrites auprès du Ministère. Au cours de l'année scolaire 2012-2013, l'Ontario comptait plus de 1 000 écoles privées inscrites aux paliers élémentaire et secondaire. Celles-ci ont informé le Ministère que leur effectif s'élevait à environ 110 000 élèves. Les écoles privées ne sont pas tenues de respecter les politiques visant les écoles publiques ou de suivre le curriculum de la province, à moins d'offrir des crédits menant à l'obtention du diplôme d'études secondaires de l'Ontario.

D'après les résultats du test de compétence linguistique normalisé pour les écoles secondaires de l'Ontario que nous avons examinés, le pourcentage d'élèves des écoles publiques qui satisfont à la norme provinciale est plus élevé que celui des élèves des écoles privées, les résultats de ces derniers allant de bien au-dessous de la moyenne à excellents. Nous avons aussi noté qu'il existe un risque que certaines écoles privées exploitent des garderies non agréées et que le Ministère doit contrôler et surveiller la délivrance des diplômes d'études secondaires vierges aux écoles privées afin de prévenir la fraude.

## Audits spéciaux

En application de la *Loi sur le vérificateur général*, nous exécutons des audits spéciaux à la demande de l'Assemblée législative, du premier ministre ou d'un ministre de la Couronne ou à la suite d'une résolution du Comité permanent des comptes publics. Une fois ces audits terminés, les rapports connexes sont normalement déposés séparément de notre Rapport annuel. Cette année, le Bureau a publié les rapports spéciaux suivants (consultables sur notre site Web à [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)) :

- *Coûts d'annulation de la centrale de Mississauga;*
- *Coûts d'annulation de la centrale d'Oakville.*

Au moment de rédiger notre rapport, deux autres audits spéciaux, demandés par le Comité permanent des comptes publics, étaient en bonne voie de réalisation; ils portaient sur le dessaisissement de la Commission de transport Ontario Northland et sur le plan de modernisation de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, y compris l'annulation du programme des machines à sous dans les hippodromes. Le Bureau a entamé un troisième audit spécial sur le coût des conventions collectives révisées des enseignants de l'Ontario.

## États financiers consolidés du gouvernement

Le but d'un audit des états financiers est d'exprimer une opinion sur la question de savoir si les états présentent une image fidèle de la situation. Je suis heureuse d'annoncer que, pour la 20<sup>e</sup> année consécutive, le Bureau a conclu que les états financiers consolidés de la province ont été présentés fidèlement. L'opinion d'audit de cette année a été signée par le sous-vérificateur général Gary Peall, qui a assumé les fonctions de vérificateur général par intérim à la suite du départ à la retraite, le 1<sup>er</sup> mai 2013, de l'ancien vérificateur général Jim McCarter.

## Audits financiers

Le Bureau engage des ressources considérables pour exécuter et surveiller les audits des états financiers. Nous avons conclu que tous les états financiers des organismes de la Couronne qui ont été audités cette année donnaient une image fidèle. L'an dernier, le Bureau a aussi aidé plusieurs organismes à faire la transition aux normes comptables du secteur public.

## Établissement de normes comptables par voie législative

Ces dernières années, le gouvernement a choisi de légiférer sur des méthodes comptables relatives à certaines opérations présentées dans les états financiers consolidés de la province et d'autres entités publiques.

Jusqu'à présent, les répercussions sur les états financiers consolidés de la province ont été négligeables, c'est-à-dire que leurs lecteurs n'interpréteraient pas différemment la situation financière et les opérations du gouvernement. Toutefois, je partage les préoccupations de mon prédécesseur au sujet des traitements comptables imposés par la loi qui déroge aux principes comptables généralement reconnus établis par l'organisme de normalisation indépendant CPA Canada (anciennement l'Institut Canadien des Comptables Agréés). Une telle situation pourrait, à l'avenir, amener le vérificateur général à conclure que même si les états financiers sont conformes à la loi, ils ne donnent pas une image fidèle de la situation sous le régime des principes comptables généralement reconnus du Canada.

## Situation financière de la province

Notre analyse actualisée de la situation financière de la province est exposée au Chapitre 2. Le gouvernement doit continuer à surveiller la situation et à prendre les mesures voulues pour gérer sa dette de manière durable.

## Mise en oeuvre de nos recommandations

Les suivis constituent un aspect clé du travail effectué par le Bureau qui, chaque année, doit revoir les audits de l'optimisation des ressources exécutés deux exercices auparavant afin d'évaluer les progrès que les entités auditées ont accomplis dans la mise en oeuvre de nos recommandations.

Bon nombre des recommandations formulées dans notre *Rapport annuel 2011* ont été substantiellement ou partiellement mises en oeuvre, mais

il reste du travail à faire dans plusieurs secteurs, où nous continuerons de surveiller les progrès. Les suivis sont examinés en détail au Chapitre 4.

## Responsabilités en vertu de la *Loi sur la publicité gouvernementale*

En vertu de la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, le Bureau doit examiner la plupart des publicités gouvernementales avant qu'elles soient diffusées, publiées ou affichées. Il nous revient de veiller à ce que ces publicités respectent certaines normes prescrites et ne fassent pas la promotion des intérêts du parti au pouvoir en donnant une impression favorable du gouvernement ou une impression défavorable de tout groupe ou toute personne qui critique le gouvernement.

En 2012-2013, nous avons examiné 572 publicités dans 130 soumissions, dont le coût total s'élevait à 30,1 millions de dollars. Nous avons remarqué de nouveau cette année que le gouvernement a beaucoup dépensé en publicités dans Internet, qui ne sont pas visées par la Loi et qui sont donc soustraites à notre examen visant à assurer leur caractère impartial. Une discussion complète de cet enjeu et de notre travail à ce sujet est présentée au Chapitre 5.

## Comité permanent des comptes publics

Au fil des ans, l'Ontario a pu compter sur un comité des comptes publics vigilant et actif. Depuis mon arrivée, j'ai constaté que c'est toujours le cas. À l'instar de mon prédécesseur, je crois que, d'un point de vue pragmatique, le soutien qu'accorde le Comité à notre travail encourage la mise en oeuvre de nos recommandations. Les membres du Comité jouent un rôle crucial afin d'assurer que les secteurs public et parapublic apportent les améliorations nécessaires à la rentabilité opérationnelle et aux niveaux de service.

## Remerciements

Au nom du Bureau, je tiens à remercier les nombreuses personnes des secteurs public et parapublic qui ont pris part à nos travaux pour leur aide et leur collaboration à l'achèvement du Rapport annuel de cette année. Nous anticipons avec plaisir la poursuite de notre soutien à l'Assemblée législative et, par son entremise, aux citoyens de l'Ontario.