



Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale de l'Ontario

Réflexions

Introduction

Le *Rapport annuel 2018* est, en partie, une histoire de chiffres : 15 rapports d'audits de l'optimisation des ressources, 25 rapports de suivi de nos audits effectués il y a 2 ans et de ceux du Comité permanent des comptes publics (CCP) de l'Assemblée législative, le travail de suivi continu de près de 1 100 recommandations d'audits antérieurs, et des audits d'attestation des états financiers de la province et de ceux de dizaines d'organismes de la Couronne et de sociétés contrôlées par la Couronne. Notre rapport est constitué de deux volumes. Le **volume 1** contient nos audits de l'optimisation des ressources et les chapitres sur les comptes publics et la publicité gouvernementale. Le **volume 2** est consacré à notre travail de suivi de la mise en oeuvre de nos recommandations d'audits et de celles du CCP.

Bien que le présent rapport annuel soit principalement axé sur nos audits de l'optimisation des ressources, je manquerais à mes devoirs, cette année, si j'omettais de commencer par formuler quelques commentaires sur un domaine important qui, jusqu'à il y a deux ans, faisait l'objet d'une attention limitée de la part du public : notre audit des états financiers consolidés de la province.

Ces deux dernières années, en tant que fonctionnaire de l'Assemblée législative, je n'ai

pas été en mesure de fournir à l'Assemblée législative une assurance positive que l'état des finances de l'Ontario était fidèlement présenté dans les états financiers consolidés de la province. Notre Bureau a le mandat, aux termes de la *Loi sur le vérificateur général*, de communiquer les erreurs dans les états financiers qui ont été révélées par notre travail d'audit. Nous avons également fait part de nos préoccupations dans notre rapport intitulé *Examen du Rapport préélectoral sur les finances de l'Ontario 2018*, déposé en avril 2018, comme l'exige la *Loi de 2004 sur la transparence et la responsabilité financières* et le Règlement de l'Ontario 41/18.

Nous sommes toutefois heureux de constater que le gouvernement actuel a corrigé les erreurs qui avaient été repérées dans les états financiers consolidés de la province pour l'exercice terminé le 31 mars 2018, et qu'il s'est engagé, à l'avenir, à préparer les états financiers consolidés de la province conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. En d'autres termes, les résultats financiers de la province déclarés par le gouvernement sont fiables.

En ce qui concerne nos audits de l'optimisation des ressources, nous en avons effectué 16 cette année, dont 2 à la demande du CCP. Un audit, celui portant sur la **sélection de gares Go de Metrolinx**, est inclus dans le présent rapport annuel. L'autre, celui de l'**Office de protection de la nature de la péninsule du Niagara**, a fait l'objet d'un rapport

spécial distinct déposé à l'Assemblée législative en septembre 2018.

Nos audits de l'optimisation des ressources ont ciblé plusieurs domaines au sein des secteurs public et parapublic où les fonds pourraient être utilisés plus efficacement et où l'argent dépensé pourrait servir à fournir des services plus nombreux et de meilleure qualité. Il importe grandement de faire en sorte que les contribuables en aient pour leur argent.

Deux observations de portée générale se dégagent des résultats de nos audits de l'optimisation des ressources.

Une piètre exécution des programmes peut nuire à l'atteinte des objectifs de la fonction publique

Cette année, nous avons audité un certain nombre de programmes et d'organismes qui pourraient procurer des avantages importants à la population de l'Ontario s'ils parvenaient à atteindre leurs objectifs et à s'acquitter avec succès de leur mandat. Ces objectifs et mandats consistent à venir en aide aux Ontariens dans le besoin, à protéger la sécurité et les renseignements personnels du public et, plus simplement, à faire en sorte que les tâches soient accomplies efficacement. Nous avons constaté que l'utilisation des deniers publics ne se traduit pas toujours par l'obtention efficace des avantages que doivent procurer les programmes. Par exemple :

- **Ontario au travail** est un programme de 3 milliards de dollars visant à fournir une aide financière et une aide à l'emploi aux Ontariens sans emploi ou sous-employés qui ont besoin d'un soutien financier temporaire. En 2017-2018, quelque 250 000 Ontariens ayant plus de 200 000 proches à leur charge ont reçu une aide financière de ce programme, qui est supervisé par le

ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. L'un des principaux objectifs d'Ontario au travail est d'aider les bénéficiaires à trouver un emploi et à devenir autonomes. Nous avons toutefois constaté que, malgré l'état raisonnablement bon de l'économie ces dernières années, de 10 % à 13 % seulement des bénéficiaires ont réussi à trouver un emploi et à quitter le programme grâce à l'aide fournie par Ontario au travail. Par rapport à 2009, au moment de notre dernier audit du programme, la période moyenne de réception de prestations par les participants à Ontario au travail a presque doublé, passant de 19 mois en 2008-2009 à près de 3 ans en 2017-2018. Les résultats produits par le programme semblent empirer au lieu de s'améliorer. Par ailleurs, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires manque de données pour déterminer si les gestionnaires de services aident efficacement les 36 % de bénéficiaires qui font face à des obstacles à l'emploi, comme ceux qui éprouvent des problèmes de santé mentale ou qui sont sans abri, à les surmonter.

- La création de **Waterfront Toronto** en 2002 avait pour but de faire en sorte qu'un organisme supervise tous les aspects de la revitalisation du secteur riverain de Toronto. Bien que les communications de Waterfront Toronto au public aient donné l'impression que l'organisme jouait un rôle essentiel dans la transformation de classe mondiale du secteur riverain de 2 840 acres de Toronto, ce n'est pas la conclusion à laquelle nous sommes arrivés. Pour qu'une supervision efficace soit effectuée, l'organisme chargé de la surveillance doit avoir le pouvoir de s'assurer que le travail est bien fait; or, un tel pouvoir n'a malheureusement jamais été conféré à Waterfront Toronto et, par conséquent, l'aménagement des terres riveraines de Toronto a continué dans une

large mesure à s'appuyer sur des pratiques antérieures, des règlements municipaux existants et les autres règlements régissant le développement commercial et résidentiel. Des organismes de surveillance établis par d'autres municipalités se sont vu accorder un pouvoir beaucoup plus important, ce qui leur a permis de mettre en oeuvre des mesures en vue, notamment, de limiter la hauteur des immeubles, de créer de grands espaces publics, de fournir un accès public au bord de l'eau, et d'exproprier des terres dans les cas où l'utilisation de celles-ci ne correspondait pas aux plans généraux de revitalisation. Waterfront Toronto a essentiellement eu pour rôle de coordonner les intérêts des administrations municipale, provinciale et fédérale. En fait, une tranche de 700 millions de dollars des engagements financiers de 1,5 milliard pris par la municipalité et les gouvernements provincial et fédéral à l'égard de Waterfront Toronto a été réaffectée à d'autres organismes aux fins d'autres projets, comme l'élargissement du Réseau GO, le service express Union Pearson, le deuxième quai de métro à la gare Union et la régénération du littoral à Port Union et Mimico. Depuis 2002, Waterfront Toronto a aménagé seulement 5 % de la totalité des terrains à bâtir dans le secteur riverain, et il a fourni des fonds à d'autres organismes au titre de projets de revitalisation pour 151 acres additionnels. À l'inverse, en 2017 et 2018, Waterfront Toronto a pris l'initiative de conclure des ententes préliminaires d'aménagement avec Sidewalk Labs, son partenaire en matière d'innovation et de financement, pour la planification d'un projet de ville intelligente sur les terrains du quartier Quayside qui lui appartiennent, et potentiellement sur les terrains du secteur riverain élargi. Cependant, bien que le fait d'avoir pris l'initiative concernant l'aménagement des terrains du quartier

Quayside ait constitué une étape positive, des décisions et des mesures devant être prises en cours de route auront une incidence directe sur l'intérêt public et, éventuellement, des répercussions qui ne seront pas limitées à Quayside et au secteur riverain élargi. Dans ce cas, l'intérêt public sera suffisamment protégé uniquement si le gouvernement provincial procède de manière proactive à une surveillance et à une prise de décisions (en collaboration avec les administrations municipale et fédérale) avant que tout autre engagement soit conclu entre Waterfront Toronto et Sidewalk Labs.

- **L'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS)** a le mandat de promouvoir et de faire respecter les normes de sécurité publique dans quatre secteurs : le stockage et la manipulation des carburants, les chaudières et les appareils sous pression, les articles rembourrés, et les appareils de levage, les attractions et les remonte-pentes. Il est autofinancé au moyen des tarifs qu'il impose aux organisations qu'il réglemente. Cependant, l'ONTS n'a pas mis en place les processus de surveillance requis pour assurer efficacement la promotion et l'application des normes de sécurité publique dans presque tous les secteurs dont il est responsable. Par exemple, il n'inspecte pas les pipelines ou les sites privés de stockage de carburants qui présentent un risque pour les prises d'eau, et ses pratiques d'inspection des entreprises qui entretiennent et installent des appareils de combustion font en sorte qu'une grande partie des travaux des techniciens de ces entreprises n'est pas inspectée. Par ailleurs, l'ONTS sait que certains distributeurs de produits pétroliers livrent des produits dans des réservoirs qui fuient et des réservoirs qui posent un risque élevé de rejet de monoxyde de carbone, mais il n'a rien fait pour remédier à ce problème de sécurité. En outre, il y a des lacunes importantes dans ses processus

d'inspection des chaudières et appareils sous pression et des articles rembourrés. De plus, la plupart des ascenseurs et des escaliers roulants en Ontario ne sont pas entièrement conformes à la législation en matière de sécurité, et la situation empire. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, quant à lui, n'a pas effectué de surveillance pour s'assurer que l'ONTS s'acquitte réellement du mandat qui lui a été délégué.

- Depuis 2011, **Qualité des services de santé Ontario (QSSO)** a pour mandat élargi d'améliorer continuellement la qualité des services de santé en Ontario. QSSO a dépensé environ 240 millions de dollars au cours des 7 dernières années pour surveiller la qualité des services de santé en Ontario et faire rapport à ce sujet, et pour formuler, à l'intention du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des recommandations fondées sur des données probantes concernant les services de soins de santé et les appareils médicaux qui devraient bénéficier d'un financement public. Par ailleurs, QSSO élabore des normes de soins cliniques pour réduire la variabilité dans les soins aux patients et favoriser de meilleurs résultats pour ces derniers. Cependant, l'organisme dispose de peu d'information sur la mesure dans laquelle il s'est acquitté efficacement de son mandat, et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ainsi que les réseaux locaux d'intégration des services de santé ne s'assurent pas que des mesures sont prises à l'égard des recommandations et des conseils de QSSO. Si la mise en oeuvre des recommandations de QSSO demeure facultative pour les fournisseurs de soins de santé, il se peut que les Ontariens ne profitent pas entièrement du travail effectué par l'organisme.
- Le **Bureau du Tuteur et curateur public (le Tuteur public)** assume une responsabilité

essentielle consistant à protéger les droits et les biens des personnes qui n'ont pas la capacité mentale de le faire elles-mêmes. Nous avons toutefois constaté que certaines lacunes dans ses procédures internes nuisent à sa capacité de s'acquitter de son mandat. Par exemple, il n'en fait pas assez pour visiter périodiquement les personnes sous sa tutelle, ou pour déterminer et suivre de manière proactive les prestations auxquelles peuvent avoir droit ses clients, comme celles du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Selon ses propres données, lors de chacune des 5 dernières années, le Tuteur public a visité seulement de 7 % à 15 % de ses 12 000 clients pour lesquels il assure une tutelle relative aux biens. Notre examen d'un échantillon de clients qui sont à la charge du Tuteur public depuis aussi longtemps que 28 ans a révélé que la moitié d'entre eux n'ont pas été visités depuis leur placement sous tutelle. En outre, le Tuteur public agit à titre de tuteur relativement aux soins personnels pour une trentaine de clients seulement. Il doit en faire plus pour définir en quoi consiste une exécution efficace de son mandat.

- Metrolinx a pour mandat d'assurer un leadership concernant la coordination, la planification, le financement et le développement d'un réseau intégré de transport dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Cependant, ce leadership n'a pas été démontré dans le cadre de notre audit du processus de **sélection des gares GO de Metrolinx**. Notre audit a confirmé qu'en raison d'une influence politique, Metrolinx a contourné son propre processus de planification et a ignoré ses propres recommandations pour justifier la construction des gares de Kirby et de Lawrence East. Le ministère des Transports a publié des communiqués annonçant que les gares de Kirby et de Lawrence East

seraient construites avant même que le conseil d'administration de Metrolinx se réunisse pour rendre sa décision définitive concernant les gares devant être approuvées. Par conséquent, Metrolinx a modifié les gares qu'elle a recommandées à son conseil d'administration aux fins d'approbation. Le ministre des Transports n'a pas émis de directive ministérielle demandant la construction de certaines gares, comme il aurait pu le faire en vertu de la loi. Une directive ministérielle aurait permis de confirmer de façon transparente que la décision de construire les gares avait été prise par le ministre et que celui-ci devait en assumer la responsabilité. Notre audit de **la planification de la construction et de l'infrastructure de transport léger sur rail de Metrolinx** a montré que les modifications des plans demandées par les administrations municipale et provinciale ont eu une incidence sur la capacité de Metrolinx de planifier et de construire de façon rentable un réseau intégré de transport, ce qui a entraîné des retards dans les projets et des coûts inutiles.

- **Aide juridique Ontario** est responsable de la prestation de services juridiques aux Ontariens à faible revenu, ce qui comprend le financement de cliniques juridiques communautaires. Les dossiers de demandes et d'appels dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) représentent environ 44 % de la charge de travail de ces cliniques. Par conséquent, des fonds publics totalisant quelque 21 millions de dollars sont versés tous les ans aux cliniques, notamment pour rémunérer les avocats qui y travaillent, afin d'aider les demandeurs à accéder à un autre programme financé par les contribuables ou à faire appel des décisions relatives à ce programme. Les appels des décisions du POSPH sont entendus par le Tribunal de l'aide

sociale, financé par des fonds publics, qui rend des décisions favorables aux appelants dans environ 75 % des cas. En d'autres termes, un programme provincial – celui des cliniques juridiques communautaires – utilise l'argent des contribuables pour aider à financer le règlement des litiges avec un autre programme public – le POSPH. Si Aide juridique Ontario et le POSPH pouvaient trouver un moyen de réduire ou d'éliminer ces cas, l'organisme pourrait consacrer à la prestation d'autres services les économies pouvant aller jusqu'à 21 millions de dollars par année qu'il réaliserait, et le POSPH réduirait également ses frais juridiques.

- Les 72 conseils scolaires financés par le ministère de l'Éducation ont dépensé environ 227 millions de dollars au titre des technologies de l'information (TI) en 2017-2018, comme il est indiqué dans notre audit des **systèmes de technologie de l'information dans les conseils scolaires et de la technologie en salle de classe**. Les TI facilitent l'administration des conseils scolaires et des écoles, sont utilisées pour offrir de la formation en mathématiques, en programmation, en codage, en conception et dans d'autres domaines, favorisent l'accès rapide des élèves au Web pour y effectuer des recherches, et aident les enseignants à concevoir et exécuter des leçons. Le ministère de l'Éducation ne dispose pas d'une stratégie générale en matière de TI ou de plans coordonnés de mise en oeuvre des TI pour l'exécution des programmes d'études, l'utilisation des TI par les élèves et l'administration des TI touchant les conseils scolaires. Par conséquent, l'accès des élèves à la technologie en classe variait à l'échelle de la province, les ratios élèves-ordinateurs dans un conseil scolaire allant de 1:1 à 8:1. L'âge du matériel et des logiciels dans les salles de classe variait également dans la province, et les politiques et procédures en matière de TI

différents d'un conseil scolaire à l'autre et d'une école à l'autre.

La première chose à faire pour déterminer si les programmes gouvernementaux procurent les avantages attendus en contrepartie des fonds publics dépensés consiste à s'assurer que les programmes sont surveillés et évalués de façon objective et régulière, afin de confirmer qu'ils atteignent leurs objectifs et qu'ils exécutent leur mandat de manière efficace. Pour différentes raisons (par exemple, un manque de volonté, un manque de pouvoir, un manque de responsabilisation au sein du programme ou de l'organisation, un manque d'information, un manque de planification stratégique ou un manque de surveillance), les programmes et les organisations susmentionnés ne produisent pas tous les avantages attendus, et certains risques ne font pas l'objet de mesures d'atténuation proactives.

On ne peut être certain que les programmes publics fournissent une aide financière seulement aux personnes admissibles et que les paiements versés aux fournisseurs ont trait à des services ou des travaux rentables

Plusieurs des programmes que nous avons examinés cette année utilisaient des fonds publics pour fournir une aide financière à des personnes dans le besoin ou pour payer des fournisseurs de services ou de biens tiers. Il importe de veiller à ce que les paiements soient versés uniquement aux personnes et aux organisations admissibles. Les contribuables s'attendent à ce que toutes les mesures requises soient prises pour recouvrer l'argent lorsque des trop-payés sont effectués. Or,

ce n'était pas toujours le cas. Nous avons déterminé que des améliorations sont nécessaires dans les domaines suivants :

- Le programme **Ontario au travail** fournit temporairement une aide financière et une aide à l'emploi aux Ontariens sans emploi ou sous-employés. Nous avons conclu que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que les gestionnaires de services qui exécutent le programme n'ont pas mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour s'assurer que seuls les bénéficiaires admissibles reçoivent un soutien financier. Davantage de vérifications de l'admissibilité sont requises. En outre, la cause sous-jacente des trop-payés aux bénéficiaires d'Ontario au travail ne fait pas l'objet d'un suivi dans le système de TI du ministère. En l'absence de données pour comprendre les causes les plus courantes des trop-payés, les gestionnaires de services sont incapables de cibler les processus qu'ils doivent améliorer pour prévenir ou réduire les trop-payés à l'avenir. Par ailleurs, à l'échelle de la province, les gestionnaires de services accusent un retard d'un an environ concernant les enquêtes sur quelque 6 000 signalements de cas de fraude. Les gestionnaires de services ont fait enquête sur environ 17 000 signalements de cas de fraude au cours des trois dernières années. Plus de 25 % de ces enquêtes ont révélé l'existence de trop-payés, et 10 % ont entraîné l'interruption du versement des prestations.
- Le **Programme d'appareils et accessoires fonctionnels** du ministère de la Santé et des Soins de longue durée rembourse les vendeurs qui fournissent des appareils et accessoires fonctionnels aux patients ayant une déficience physique de longue durée. En 2017-2018, le Programme a versé 514 millions de dollars à environ 1 200 vendeurs pour approximativement 400 000 demandes liées à la fourniture d'appareils et d'accessoires

fonctionnels de base – par exemple, des prothèses auditives, des aides à la mobilité et des appareils d'assistance respiratoire – à des résidents de l'Ontario. Le ministère a amélioré la prestation des services du Programme depuis notre dernier audit, en 2009. Nous avons toutefois constaté que les efforts de surveillance que déploie le ministère pour repérer les demandes non admissibles et s'assurer que les vendeurs respectent les politiques du Programme demeurent insuffisants. Il arrive donc que le ministère, et dans certains cas les clients, surpaye les vendeurs, parfois pour des appareils et accessoires dont les clients n'ont même pas besoin. Des examens limités des vendeurs sont effectués, et le ministère ne compte que deux employés qui exécutent des examens postérieurs aux paiements pour repérer et recouvrer les trop-payés. Au cours des 8 dernières années, les deux employés ont effectué seulement 235 examens – une moyenne de 29 vendeurs par année – sur un total de 1 200 vendeurs qui soumettent plus de 400 000 demandes par année. Le ministère a repéré des cas de non-conformité dans presque 99 % de ces examens et a recouvré plus de 10 millions de dollars. Des efforts accrus permettront probablement de recouvrer des montants additionnels relativement aux trop-payés.

- Depuis l'année scolaire ayant commencé le 1^{er} août 2017, le **Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)** fournit principalement des bourses non remboursables pour aider les étudiants à payer les études postsecondaires qu'ils poursuivent dans des universités, des collèges ou des collèges privés d'enseignement professionnel. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a apporté des changements au RAFEO afin qu'une partie considérablement plus importante de l'aide soit versée sous forme de bourses

non remboursables (98 % de l'aide en 2017-2018, contre 60 % en 2016-2017) et que la portion de l'aide versée sous forme de prêts remboursables soit réduite (2 % de l'aide en 2017-2018, contre 40 % en 2016-2017). Le RAFEO fournit aussi principalement des bourses non remboursables à une nouvelle catégorie d'étudiants adultes qui étaient auparavant non admissibles. Après les changements, le nombre d'inscriptions a augmenté de seulement 2 % environ, mais le nombre de personnes recevant une aide (principalement sous forme de bourses non remboursables) a crû de 25 %, ce qui donne à penser que des étudiants poursuivant déjà des études postsecondaires sont devenus admissibles à des bourses non remboursables seulement en 2017-2018 et ont simplement demandé et reçu de telles bourses. Bien que les changements soient entrés en vigueur en 2017-2018, et qu'il soit donc difficile de tirer des conclusions concernant l'avenir, il pourrait être utile que le RAFEO s'emploie à définir de façon plus précise en quoi consiste le succès. Il sera nécessaire de procéder à une évaluation pour déterminer si le programme fait en sorte d'accroître l'accès aux études postsecondaires pour les groupes sous-représentés et si les étudiants adultes soutenus financièrement par leurs parents ont besoin de bourses. Selon les prévisions du budget provincial de mars 2018, le RAFEO devrait coûter 2 milliards de dollars par année en bourses non remboursables versées à des étudiants d'ici 2020-2021, ce qui représente une augmentation de 50 % par rapport à l'exercice terminé le 31 mars 2017.

- **Aide juridique Ontario** paye des avocats du secteur privé pour la prestation de services juridiques fournis en son nom. Une meilleure surveillance est requise pour confirmer que les paiements versés aux avocats correspondent aux services rendus. Aide juridique Ontario ne vérifie pas régulièrement

les factures des avocats pour connaître le temps passé en cour parce qu'elle n'a pas directement accès aux documents originaux des tribunaux ni à d'autres renseignements indiquant l'heure de début et l'heure de fin de chaque procédure – une information essentielle pour déterminer la rémunération d'un avocat.

- En vertu de la *Loi canadienne sur la santé*, toutes les provinces et tous les territoires payent une partie des coûts des services de santé de leurs résidents assurés, peu importe le lieu où ils sont en voyage. En 2017-2018, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a dépensé plus de 200 millions de dollars au titre des frais médicaux d'Ontariens voyageant dans d'autres provinces, dans des territoires ou à l'étranger. Le ministère fournit une certaine couverture d'assurance-santé aux Ontariens pour les **services de santé interprovinciaux et internationaux**, selon des taux établis ou négociés à l'avance. Nous avons toutefois constaté que les hôpitaux ontariens peuvent subventionner les coûts des soins de santé de patients venant de l'extérieur de la province parce que, dans certains cas, ils fournissent des services dont le coût est supérieur à celui qu'ils peuvent facturer aux autres provinces et aux territoires. L'information sur ces coûts n'est ni suivie ni surveillée. Nous avons aussi observé que le ministère n'a pas examiné les demandes de paiement de médecins d'autres provinces qui lui ont facturé directement les services rendus à des Ontariens au cours des cinq dernières années.
- La province ne s'assure pas toujours que le **recours aux services de consultants et de conseillers principaux par le gouvernement** donne lieu à des paiements pour des produits livrables préalablement déterminés. Les contrats devraient toujours préciser les produits livrables à associer aux paiements, pour que l'on puisse confirmer

que les paiements sont versés uniquement à l'égard des produits livrables. Durant notre audit, nous avons relevé des situations où ce n'était pas le cas. Nous avons également constaté que la province fait appel dans une mesure importante aux services de consultants pour combler des besoins opérationnels courants. Il pourrait s'avérer plus rentable de confier ce type de travail à des employés nommés pour une période déterminée ou des employés permanents.

- Il est ressorti de notre audit de la **planification de la construction et de l'infrastructure de transport léger sur rail de Metrolinx** que le recours à des contrats de services de consultation pourrait être mieux géré, et que les produits livrables devaient être établis de façon plus précise. Par ailleurs, Metrolinx a conclu un marché selon une approche de diversification des modes de financement et d'approvisionnement (DMFA) pour la conception et la construction de la ligne de transport léger sur rail Eglinton Crosstown. Le consortium chargé de construire le système léger sur rail a déposé une réclamation contre Metrolinx. En raison du règlement négocié de la réclamation, Metrolinx a dû payer 237 millions de dollars en sus du coût initial du marché conclu selon une approche de DMFA, pour en arriver à une entente selon laquelle la ligne de transport léger sur rail Eglinton Crosstown serait achevée dans les délais prévus dans le marché original.

Nos audits ont confirmé qu'il faut redoubler d'efforts, ainsi que faire preuve d'un plus grand scepticisme, pour s'assurer que les fonds publics sont dépensés de façon appropriée et que des paiements sont versés uniquement à ceux qui y ont droit. Il faut également redoubler d'efforts et faire preuve d'un scepticisme accru pour repérer les domaines où il existe des risques de trop-payés, pour déterminer s'il y a des preuves suffisantes que des trop-payés ont été effectués, et pour prendre

des mesures efficaces de recouvrement des fonds publics en cas de trop-payés ou lorsque des coûts doivent être recouvrés.

Par ailleurs, bien qu'il importe de travailler en collaboration avec des fournisseurs de services et de biens tiers, un certain scepticisme est également requis s'assurer que les programmes et les organismes gouvernementaux ne sont pas facturés en trop, et que les produits et services qu'ils reçoivent correspondent aux fonds publics utilisés pour les obtenir conformément aux ententes et aux marchés conclus. Nos travaux d'audit nous amènent à conclure que, dans de nombreux cas, une surveillance proactive accrue est requise.

Quelques bonnes nouvelles

Notre audit du **projet de remise en état de la centrale nucléaire de Darlington** a donné lieu à certaines constatations positives. Ontario Power Generation (OPG) exploite la centrale nucléaire de Darlington, qui produit généralement plus de 15 % de l'électricité utilisée en Ontario. Les quatre réacteurs de la centrale sont entrés en service en 1990, et leur durée de vie utile prendra fin au début des années 2020. En 2016, OPG a annoncé le début des travaux de remise en état de la centrale nucléaire de Darlington, qui devraient coûter 12,8 milliards de dollars, être achevés en 2026, et prolonger la durée de vie utile des réacteurs jusqu'en 2055. Les leçons tirées des dépassements de coûts et des retards relatifs aux travaux du projet amorcés avant janvier 2016 ont été appliquées, sous la direction d'un nouveau premier dirigeant, au reste des travaux du projet, et ont été prises en compte dans l'élaboration des estimations et des hypothèses concernant les coûts et les échéanciers. L'audit a permis de constater qu'une structure claire de responsabilisation était en place pour gérer le projet, qu'une surveillance suffisante des échéanciers et des coûts du projet était effectuée, et que des mesures correctives

étaient prises lorsque c'était nécessaire. Une grande partie des travaux reste à être effectuée, et plusieurs risques importants y sont associés (par exemple, de possibles pénuries de main-d'oeuvre dans les métiers spécialisés requis, l'admissibilité à la retraite de plus de 30 % des membres de la direction dans les prochaines années, et le fait qu'OPG travaillera simultanément sur plus d'un réacteur à l'avenir). Cependant, OPG semble être bien placé pour procéder à une atténuation proactive de ces risques.

Les examens par imagerie par résonance magnétique (IRM) et par tomographie par densitométrie (TDM) fournissent d'importants renseignements diagnostiques sur les patients qui aident les médecins à établir des diagnostics exacts et à traiter de nombreuses maladies plus tôt au cours de leur développement. Des 6 provinces qui mesurent les temps d'attente des patients devant subir des examens par IRM et par TDM au moyen des données sur le 90^e percentile, l'Ontario affichait les temps d'attente les plus bas. L'Ontario a établi des cibles plus rigoureuses qu'il s'efforce de respecter, de sorte que les Ontariens ont accès plus rapidement aux examens par IRM et par TDM. Ces constatations ont été mentionnées dans notre audit des **services d'IRM et de TDM**. En outre, il est ressorti de notre audit que la majeure partie des patients ontariens considérés comme des cas très urgents ou urgents subissaient leurs examens par IRM ou par TDM à l'intérieur des cibles fixées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, mais que les patients considérés comme des cas de moindre priorité attendaient plus longtemps que les cibles établies par le ministère. Il demeure possible d'améliorer encore plus les temps d'attente en augmentant les taux d'utilisation des appareils IRM (56 % en 2017-2018) et des tomographes (37 % en 2017-2018), et en réduisant l'écart dans les temps d'attente, qui varient selon le lieu où vivent les personnes en Ontario. En outre, le ministère pourrait améliorer sa méthode de financement des hôpitaux, qui est restée inchangée au cours des 10 dernières années, en y intégrant

des renseignements clés, comme le coût réel par examen, la demande et la capacité des différents hôpitaux, et la complexité des examens que doivent subir les patients.

Enfin, il est encourageant de voir que le taux de mise en oeuvre des recommandations de nos audits antérieurs va en augmentant. Le **volume 2** du présent rapport annuel traite de cette question plus en détail.

Remerciements

J'ai la chance de pouvoir compter sur le soutien des membres du Comité permanent des comptes publics représentatif de tous les partis, et je les en remercie. Je souhaite aussi remercier le personnel de mon Bureau pour son travail exceptionnel tout au long de l'année et ses contributions importantes au présent rapport annuel, ainsi que notre excellent groupe des conseillers principaux qui, grâce à son savoir, à sa perspicacité, à son jugement sans

faillie et à ses conseils, nous a guidés dans la bonne direction pour traiter de sujets d'importance pour les législateurs et le public.

De plus, je tiens à souligner la collaboration et l'aide soutenues fournies par les nombreux employés des secteurs public et parapublic qui ont pris part à nos travaux.

Il importe également de remercier les divers experts qui nous ont fait profiter de leurs connaissances et conseils, ainsi que les cabinets comptables qui nous ont offert leur aide au cours de la dernière année et avec lesquels nous espérons poursuivre notre collaboration.

Nous sommes heureux de continuer de servir l'Assemblée législative et, par son entremise, les citoyens de l'Ontario.

Cordialement,



Bonnie Lysyk, MBA, FCA, FCPA

Notre équipe

Il faut compter sur le labeur acharné d'un grand nombre de personnes pour pouvoir venir à bout de la somme de travail de recherche, d'audit, de rédaction et de soutien administratif qu'exige la préparation d'un rapport annuel de cette portée et de cette teneur. Voici la liste des membres du personnel de notre Bureau qui ont pris part à la production du rapport :

Amerski, Bartosz	Ganatra, Neil	Rao, Jayashree
Balachandra, Paranika	Gill, Rashmeet	Reuben, Adam
Balakrishnan, Arujunan	Gosse, Scott	Rogers, Fraser
Batty, Kathryn	Gotsis, Vanna	Saeed, Shariq
Beben, Izabela	Govinda, Padmini	Sarkar, Christine
Bell, Laura	Green, Mariana	Sciortino, Margaret
Benaroya, Anne	Grkovic, Jelena	Segota, Romeo
Bertucci, Paul	Gurgul, Emilia	Shah, Parth
Blair, Jeremy	Hamza, Ali	Shaikh, Sumayya
Boshnakis, George	Herberg, Naomi	Shilton, Georgegiana
Bove, Tino	Hill, Peggy	Sidhu, Pasha
Budihardjo, Audelyn	Juseviciene, Vilma	Sin, Vivian
Bychkova, Karina	Kazemi, Shahir	Sisopha, Jennifer
Cao, Jimmy	Klein, Susan	Spivak, Ronen
Carello, Teresa	Krishnamurthy, Chris	Stavropoulos, Nick
Catarino, David	Leung, Benjamin	Stonell, Alice
Chadha, Kartik	Lew, Taylor	Szablowski, Victoria
Chagani, Gus	Liu, Tony	Tam, Alberta
Chan, Ariane	Lozinsky, Arie	Tepelenas, Ellen
Chan, Larry	Lu, Jane	Thomas, Zachary
Chan, Sandy	MacDonald, Cindy	Tilner, Rachel
Chatzidimos, Tom	Malik, Mohak	Tsikritsis, Emanuel
Cheung, Brandon	Man, Julia	Tso, Cynthia
Chiu, Rudolph	Martino, Mary	Ulisse, Dora
Cho, Kim	Marume, Kundai	Vanderheyden, Adam
Cumbo, Wendy	Mathew, Paul	Volodina, Alla
Dasan, Sean	May, Kristy	Wanchuk, Brian
Deol, Aman	Merklinger, Bradley	Wang, Jing
DeSouza, Marcia	Munroe, Roger	Winardi, Kimberly
Dimitrov, Dimitar	Muradzada, Zahid	Wong, Jessica
Ditta, Sara	Myers, Sohani	Wong, Nancy
Du, Daniel	Ng, Wendy	Wu, Christine
Dufour, Jesse	Nguyen, Lisa	Yarmolinsky, Michael
Dupuis, Vanessa	Parmar, Gurinder	Yip, Gigi
Ehsas, Qais	Patel, Mamta	Yoon, Esther
Elshebiny, Ahmed	Pedias, Christine	Yosipovich, Rebecca
Exaltacion, Katrina	Pellerin, Louise	Young, Denise
Fletcher, Kandy	Randoja, Tiina	Zhang, Catherine
Fung, Montana		