



Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale de l'Ontario

Réflexions

Le présent rapport annuel est le deuxième que nous déposons pendant la pandémie de COVID-19.

L'année écoulée a été difficile, non seulement pour nous, qui effectuons ce travail en période de confinement, mais aussi pour ceux que nous avons audités.

Mais grâce à la coopération et à l'aide des entités auditées dans les secteurs public et parapublic, ainsi qu'au travail acharné et à la détermination de mes collaborateurs, nous avons mené à bien nos audits de l'optimisation des ressources en recommandant un certain nombre d'améliorations qui pourraient profiter aux Ontariens si elles sont mises en oeuvre.

Dans le rapport, vous trouverez également des rapports sur les Comptes publics, le jeu en ligne, une mise à jour de notre audit de l'Université Laurentienne et de la publicité gouvernementale, et nos travaux de suivi de deux ans sur les audits publiés en 2019, nos travaux de suivi continus sur les audits effectués au cours de la période quinquennale comprise entre 2014 et 2018 et nos travaux de suivi sur les recommandations formulées par le Comité permanent des comptes publics contenues dans les rapports qu'il a déposés à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Les audits de l'optimisation des ressources jouent un rôle important en obligeant les organismes des secteurs public et parapublic de l'Ontario à rendre compte de leurs responsabilités financières, à pratiquer une saine gestion des programmes et à faire preuve de transparence dans leurs rapports publics.

L'examen des résultats des audits de l'optimisation des ressources de cette année révèle un certain nombre de questions importantes qui méritent d'être soulignées, et des thèmes marquants.

Information transparente et accessible pour des Ontariens mieux informés

Une information transparente et accessible peut aider les Ontariens à prendre des décisions plus éclairées et peut mener à de meilleurs résultats. Voici quelques exemples tirés de nos audits de cette année qui nécessitent une formation et une sensibilisation accrues du public :

- Notre audit sur le **traitement des maladies cardiaques et des accidents vasculaires cérébraux** a révélé qu'en 2019-2020, environ 30 % des patients (près de 12 000 personnes) qui se sont présentés aux urgences avec des

symptômes d'AVC n'étaient pas dirigés vers le type d'établissement (comme un centre de traitement des AVC) le mieux adapté pour le traitement et les soins liés aux AVC. Si les ambulanciers paramédicaux constatent qu'un AVC est probablement survenu, plutôt que d'emmener la personne à l'hôpital le plus proche, ils se rendent généralement dans un hôpital spécialisé en soins aux victimes d'AVC. Toutefois, les patients qui se rendent à l'hôpital par leurs propres moyens peuvent aller sans le savoir dans un centre hospitalier qui n'est pas aussi adapté pour le traitement d'un AVC. Une formation supplémentaire est nécessaire pour aider les Ontariens à reconnaître les indices d'un AVC et à faire appel aux services ambulanciers.

- La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est le plus important organisme de réglementation des marchés financiers au Canada. Il est important que le public sache qu'en Ontario et dans le reste du Canada, les conseillers, les courtiers et leurs représentants n'ont aucun devoir fiduciaire d'agir dans l'intérêt supérieur de leurs clients. Notre audit de la **Commission des valeurs mobilières** de l'Ontario a confirmé qu'il a fallu plus d'une décennie pour interdire les frais de vente différés et les commissions de suivi, et même si les commissions de suivi seront interdites pour les courtiers et les courtiers exécutants (c'est-à-dire les courtiers qui ne sont pas autorisés, en vertu de la réglementation existante, à fournir des conseils aux investisseurs) à compter du 1^{er} juin 2022, en vertu des règles proposées, elles seront quand même permises pour les courtiers à service complet. Plusieurs investisseurs ne savent pas combien ils paient en frais cachés, ni même qu'ils en paient. Ces pratiques de vente ont coûté aux investisseurs ontariens environ 13,7 milliards de dollars en commissions versées entre 2016 et 2020. En revanche, au Royaume-Uni et en Australie, les organismes de réglementation des valeurs mobilières

interdisent ce type de commissions intégrées depuis 2012.

- Dans notre audit de la **Société ontarienne de vente du cannabis**, nous avons constaté qu'il fallait prendre d'autres mesures en matière de responsabilité sociale, notamment sensibiliser le public à la consommation responsable, aux risques pour la santé et aux différences entre les produits du cannabis réglementés et non réglementés.
- Notre audit des **Services d'aide à la vie autonome** a révélé que le public connaît peu ces services et que l'information à ce sujet peut être difficile à trouver. En effet, ni le Ministère de la Santé, ni bon nombre des régions sanitaires ni Santé Ontario n'ont effectué de suivi des endroits où les services d'aide à la vie autonome étaient dispensés, et Santé Ontario a dû compiler cette information lorsque nous l'avons demandée dans le cadre de notre audit. Ce manque général d'information représente un obstacle important pour que les personnes vulnérables obtiennent l'aide dont elles ont besoin pour vivre en sécurité et confortablement dans leur domicile et pour éviter les soins de longue durée ou l'hospitalisation.
- Le réseau 5G est prêt à changer la donne et à stimuler l'innovation et à transformer notre façon de vivre, de travailler et de jouer. Notre audit de la **technologie de réseau 5G et du programme connexe de services précommerciaux 5G** a révélé que les lois en vigueur en Ontario pour protéger la vie privée et assurer la sécurité des données sont antérieures aux technologies émergentes comme la 5G. La province a entrepris des travaux préliminaires pour mettre à jour la loi pertinente.
- Nous avons constaté dans notre audit des **chirurgies externes** que davantage de renseignements sur les temps d'attente permettraient aux Ontariens de choisir de façon plus éclairée leurs soins de santé. Dans un hôpital, les temps d'attente peuvent varier sensiblement d'un chirurgien à l'autre; par exemple, le temps

d'attente moyen d'un ophtalmologue équivalait à plus de quatre fois celui d'un de ses collègues. Mais les temps d'attente pour des chirurgies ne font pas l'objet de suivis ni de rapports publics en Ontario. En revanche, l'Alberta et la Colombie-Britannique rendent publics les temps d'attente par chirurgien.

- Dans notre audit de la **Surveillance des collèges privés d'enseignement professionnel**, nous avons constaté que lorsque le ministère des Collèges et Universités affiche des renseignements sur les taux de diplomation et d'emploi des diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel, ces renseignements datent d'au moins deux ans. Mais des indicateurs de rendement pour au plus 83 % des programmes collégiaux ne sont pas du tout disponibles. De plus, le Ministère n'analyse pas les plaintes concernant les collèges ni ne rend publiques les plaintes répétées. Les étudiants n'ont donc pas accès à des renseignements importants lorsqu'ils prennent des décisions concernant leur formation professionnelle.
- Notre audit de l'**aménagement du territoire dans la région élargie du Golden Horseshoe** a révélé que l'utilisation sans précédent des arrêtés ministériels de zonage (AMZ), conjuguée à de nombreux changements apportés aux politiques du plan de croissance, a créé de l'instabilité dans le processus d'aménagement. Le manque de transparence dans l'émission d'AMZ expose le processus aux critiques de conflits d'intérêts et d'iniquité. Il n'existe pas de processus officiel que les intéressés sont tenus de suivre pour demander un AMZ, pas plus que de critères établis permettant au Ministre d'évaluer les demandes d'AMZ.

Prestation de services aux Ontariens

Un certain nombre d'audits ont porté sur la prestation de services aux Ontariens.

En 2020, notre audit de la **Police provinciale de l'Ontario** (PPO) a révélé que plus de 1 000 postes d'agent de première ligne étaient vacants, ce qui

représente 26 % du total des postes d'agent de première ligne financés par la PPO. Les postes vacants d'agents de police de première ligne semblent également contribuer à la baisse du niveau des services offerts par la PPO aux municipalités. Malgré l'augmentation du nombre de crimes signalés et de demandes d'intervention au cours des dernières années et l'augmentation du nombre de municipalités et d'habitants desservis par la PPO, le nombre d'heures de patrouille fournies par la PPO aux municipalités et sur les routes provinciales a diminué de 28 % de 2016 à 2020, passant de 1,36 million d'heures à tout juste un peu plus de 975 000 heures.

Dans notre audit du **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles** (COCVA), nous avons constaté que le COCVA accumulait des excédents et des réserves plus importants plutôt que d'utiliser les revenus qu'il génère pour améliorer la protection des consommateurs.

L'**Agence ontarienne des eaux** (AOE) fournit des services de traitement de l'eau potable et des eaux usées à environ 4,5 millions d'Ontariens. Notre audit a révélé que l'AOE fournit de l'eau potable sûre et fiable et des services de traitement des eaux usées fiables conformément à la législation.

Notre audit sur l'**itinérance** a permis de déterminer que le ministère des Affaires municipales et du Logement n'a pas de stratégie globale pour coordonner efficacement les mesures de réduction de l'itinérance avec d'autres ministères provinciaux, des municipalités et d'autres fournisseurs de services tiers. La plupart des travaux effectués pour lutter contre l'itinérance relèvent des villes et, par conséquent, il n'existe qu'une mosaïque de données, ce qui rend difficile la compréhension systémique de l'état de l'itinérance en Ontario. Nous avons constaté que les municipalités ne disposent pas non plus de processus efficaces pour surveiller les fournisseurs de services tiers ni de renseignements consolidés suffisants pour confirmer si les itinérants reçoivent les soutiens et les services nécessaires.

Notre audit de l'**approvisionnement en équipement de protection individuelle** (EPI) figure dans notre Rapport annuel, au chapitre 6 du

Rapport spécial sur la préparation et la gestion de la COVID-19. Notre audit confirme que l'Ontario n'était pas prêt à réagir à la pandémie de COVID-19 avec suffisamment d'EPI en raison des problèmes de longue date cernés, mais non réglés par le ministère de la Santé. Ces problèmes remontent à l'écllosion du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), en 2003.

Notre audit portant sur l'**inspection et l'entretien des ponts et ponceaux de la province** a confirmé que le ministère des Transports effectue, au besoin, des inspections aux deux ans sur chaque pont dont il est responsable; il pourrait toutefois améliorer son manuel et ses processus d'inspection. En maintenant les ponts en bon état, le Ministère assure la fiabilité du déplacement des personnes et du transport de marchandises en Ontario.

Gouvernance des conseils d'administration

Cette année, nos audits ont révélé la nécessité d'accorder une attention soutenue aux éléments fondamentaux d'une saine gouvernance des conseils d'administration, y compris les retards au chapitre des nominations, et l'absence de limites pour les mandats et de critères pour déterminer les compétences des membres des conseils.

- Par exemple, depuis novembre 2019, la **Place de l'Ontario** n'a pas de membre au conseil d'administration et, par conséquent, il n'y a aucun membre habilité à faire approuver les états financiers. Il est important de nommer rapidement des membres au conseil d'administration pour s'assurer que les organisations sont bien gouvernées et qu'elles remplissent leurs mandats respectifs.
- Notre audit du **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles** a révélé une surreprésentation des concessionnaires de véhicules automobiles au sein du conseil d'administration (neuf des 12 membres du conseil d'administration), malgré le fait que le Conseil soit un organisme voué à la protection des consommateurs. En outre, en l'absence de limite de mandat, nous avons constaté que

certain membres du conseil avaient siégé pendant plus de 14 ans, occupant des postes clés comme président et vice-président, et secrétaire-trésorier.

- Lors de notre audit de la **Commission des valeurs mobilières de l'Ontario**, nous avons constaté que le gouvernement avait dérogé à deux reprises en 2019 au processus établi pour les nominations au conseil. Nous avons également constaté que les membres de conseils d'administration ont tendance à posséder l'expérience du milieu industriel plutôt que de la protection des investisseurs. L'inclusion au conseil de quelques membres possédant l'expérience en protection des investisseurs ou ayant une perspective claire de la protection des investisseurs aiderait la Commission à remplir son mandat de protecteur des investisseurs.
- Dans notre audit de la **surveillance des collèges publics**, nous avons constaté que la gouvernance des collèges publics par les conseils d'administration pouvait être renforcée dans des domaines comme la formation des membres des conseils d'administration, les processus relatifs aux conflits d'intérêts et l'évaluation des conseils d'administration.
- Dans notre rapport sur le **jeu en ligne en Ontario**, nous avons souligné que nous nous préoccupons de la structure de gouvernance de Jeux en ligne Ontario, une filiale juridique de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), qui compromet l'indépendance réglementaire de la Commission. Nous avons constaté un conflit d'intérêts dans les lois entre l'objectif de Jeux en ligne Ontario, qui consiste à générer des revenus pour la province à partir des bénéfices et l'objectif de la CAJO, qui vise à administrer efficacement la supervision réglementaire du secteur des jeux en ligne.

Responsabilité financière et viabilité

Dans notre rapport sur les **Comptes publics**, nous avons souligné que la vérificatrice générale a émis une opinion sans réserve sur les états financiers

consolidés de la province pour l'exercice clos le 31 mars 2021, et nous avons de nouveau relevé le risque de croissance de la dette de la province et l'incidence connexe des frais d'intérêts sur les dépenses de programmes. Nous avons recommandé que la province fournisse aux législateurs et au public une stratégie assortie d'objectifs à long terme pour réduire la dette actuelle et projetée de l'Ontario, y compris des objectifs à long terme.

Notre audit du **Cadre provincial de la fonction de contrôleur** a révélé que d'autres travaux devaient être effectués pour renforcer ce nouveau cadre pour que le contrôleur joue un rôle plus clair de surveillance de la comptabilité centrale avec un processus interministériel coordonné de prise de décisions financières, des contrôles internes et des rapports financiers publics coordonnés entre les ministères.

Notre examen des **rapports financiers des conseils scolaires de l'Ontario** a confirmé que les états financiers des conseils scolaires peuvent être présentés conformément aux normes comptables du secteur public. Il est possible d'améliorer l'information sur les revenus tirés des impôts fonciers scolaires et des partenariats de transport présentée dans les notes afférentes aux états financiers.

Dans notre audit de la **supervision des collèges publics**, nous avons constaté que les revenus générés par les étudiants étrangers établissent un précédent et font partie intégrante de la viabilité financière du réseau des collèges publics de l'Ontario. En 2020-2021, 68 % de l'ensemble des revenus des collèges publics afférents aux droits de scolarité provenaient des étudiants étrangers. Toutefois, le ministère des Collèges et Universités n'a pas de plan stratégique pour ce secteur afin d'atténuer le risque de déclin soudain du nombre d'étudiants étrangers.

Lors de nos audits de 2021, nous avons trouvé des exemples où le secteur public laisse des sommes inutilisées. Il y aurait lieu de faire davantage pour recouvrer des fonds. Par exemple :

- Même en temps de COVID-19, il faut faire attention à la distribution des fonds publics. La province a versé 226 millions de dollars à des bénéficiaires non admissibles et 714 millions de

dollars à des entreprises au-delà de ce qu'elles avaient demandé en vertu de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises et du programme de remboursement de l'impôt foncier et du coût de l'énergie. Dans notre audit de **l'intervention et des soutiens économiques liés à la COVID-19** pour les entreprises, nous avons examiné cinq programmes de reprise économique et constaté qu'en raison de l'exécution rapide des programmes, les contrôles d'admissibilité étaient inexistantes, mal conçus ou non appliqués. Sur les 210 millions de dollars versés à des bénéficiaires non admissibles en vertu de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises, la province ne prévoit ni recouvrer de sommes et n'en a pas recouvrées. Sur les 16 millions de dollars versés à des bénéficiaires non admissibles dans le cadre du programme de remboursement de l'impôt foncier et du coût de l'énergie, la province n'avait recouvré que 5,3 % des sommes au moment de notre audit, et des efforts continus ont été déployés pour récupérer le reste. Environ 46 % des entreprises bénéficiaires de la subvention ont reçu au total 714 millions de dollars de plus que ce dont elles avaient besoin en vertu de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises parce que le paiement minimum de la subvention était de 10 000 \$.

- Notre audit de la **Commission des valeurs mobilières de l'Ontario** a révélé qu'entre 2011-2012 et 2020-2021, la Commission n'a perçu que 28 % des 525 millions de dollars de sanctions pécuniaires imposées. De la somme perçue au titre de ces sanctions et qui a été déposée dans le fonds spécial appelé Fonds désigné, la CVMO a accumulé 117 millions de dollars en 2020-2021. Même la *Loi sur les valeurs mobilières* permet le recours à ce fonds à certaines fins, la CVMO n'a versé qu'entre 6 % et 11 % au profit de la collectivité des investisseurs, et à d'autres fins permises en vertu de la Loi, chaque année entre 2016-2017 et 2020-2021.

L'importance de l'accès sans entrave aux personnes et à l'information : L'accès accordé à la vérificatrice générale

À une exception près, nos entités auditées ont collaboré, ont démontré leur acceptation du processus d'audit et ont tenu des discussions ouvertes et transparentes avec nous. Ils nous ont également fourni l'information dont nous avons besoin pour mener à bien nos travaux pour l'Assemblée législative et les Ontariens.

Les secteurs public et parapublic respectent la loi et le rôle du Bureau de la vérificatrice générale, et nous avons eu accès sans entrave à l'information. Le gouvernement et ceux qui travaillent dans les secteurs public et parapublic comprennent notre processus d'audit, mais plus encore, ils comprennent et respectent que l'Assemblée législative et les Ontariens ont le droit de recevoir de l'information sur les services publics financés par les contribuables et l'utilisation de l'argent des contribuables. Ils coopèrent parce qu'ils sont disposés à améliorer leurs programmes, leurs processus et leurs systèmes au profit de la population ontarienne, même lorsqu'un audit souligne ou confirme le besoin d'amélioration.

Le présent rapport annuel révèle que ceux qui ont fourni des renseignements pour ces audits comprennent le rôle essentiel de la responsabilisation et de la transparence. Il est décevant et malheureux que ces éléments ne soient pas compris par ceux qui gouvernent l'Université Laurentienne, une organisation du secteur parapublic. Le Comité permanent des comptes publics a adopté une motion pour que nous procédions à un audit spécial de l'Université Laurentienne. Le présent rapport annuel fait le point sur notre audit spécial de l'Université Laurentienne et sur les difficultés que présente cet audit.

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 dans le cadre de la préparation du Rapport annuel de cette année.

Je tiens également à remercier personnellement mon équipe professionnelle et dévouée, notre excellent groupe de conseillers externes et les divers experts qui nous ont fait bénéficier de leurs connaissances et de leurs conseils au cours de la dernière année.

Permettez moi également d'offrir mes meilleurs voeux à Laura Bell, directrice de l'audit, Attestation, qui compte plus de 31 années de service, et à Brian Wanchuk, superviseur de l'audit, qui prendra sa retraite au début de l'année prochaine après 35 années de service au Bureau et à l'Assemblée législative.

Enfin, je tiens également à exprimer ma gratitude aux membres du Comité permanent des comptes publics, un comité multipartite de l'Assemblée législative, pour leur soutien et leur travail dévoué à l'examen de la façon dont le gouvernement dépense l'argent des contribuables et dont les programmes sont exécutés au profit de tous les Ontariens.

Cordialement,



Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA
Vérificatrice générale de l'Ontario

Notre équipe

Il faut un effort collectif d'un grand nombre de personnes pour exécuter la recherche, l'audit, la rédaction et le soutien administratif qu'exige la préparation d'un rapport annuel de cette envergure et de cette teneur. Vous trouverez ci après la liste des personnes du Bureau qui ont participé à la production de notre *Rapport annuel 2021*, et de notre *Rapport annuel des audits sur l'environnement et Application de la Charte des droits environnementaux de 1993*, publié le 22 novembre 2021.

Ambekar, Pritam	Ghinea, Axel	Mathew, Paul	Skeaff, Karen
Au, Michelle	Gill, Rashmeet	May, Kristy	Smith, Heather
Balachandra, Paranika	Gill, Satwinder	McLeod, Meghan	Smofsky, Alexandra
Balakrishnan, Arujunan	Gosse, Scott	Mehta, Priya	Stavropoulos, Nick
Balakrishnan, Nikkatan	Gotsis, Vanna	Mei, Snow	Su, Michael
Bell, Laura	Green-Dimitroff, Veronica	Munroe, Roger	Szablowski, Victoria
Blair, Jeremy	Gupta, Nandan	Muradzada, Zahid	Tan, Jade
Bove, Tino	Haran, Isa	Nasser, Ali	Tepelenas, Ellen
Bychkova, Karina	Harrison, Sara	Palardy, Nancy	Thomas, Zachary
Cao, Jimmy	Herberg, Naomi	Park, Sylvia	Tilner, Rachel
Carello, Teresa	Hill, Peggy	Parmar, Gurinder	Train, Andrew
Catarino, David	Holmes, Viktoria	Patel, Anushri	Tsikritsis, Emanuel
Chadha, Kartik	Jue, Grace	Patel, Mamta	Tso, Cynthia
Chagani, Gus	Juseviciene, Vilma	Pellerin, Louise	Ulisse, Dora
Chan, Ariane	Kasseer, Hisham	Perevalov, Alla	Valiante, Marcia
Chan, Jerome	Kassel, Michelle	Purina, Anna	Vanderheyden, Adam
Chan, Sandy	Kazemi, Shahir	Rao, Jayashree	Volodina, Alla
Chatzidimos, Tom	Kennedy, Richard	Reuben, Adam	Wanchuk, Brian
Chauvin, Jeffrey	Khan, Afreen	Rogers, Fraser	Wang, Carole
Cheung, Brandon	Khan, Omar	Sage, Larissa	Wells, Samantha
Compeau, Erin	Klein, Susan	Sahota, Alisha	Wiles, Benjamin
Cumbo, Wendy	Krishnamurthy, Chris	Sardar, Danyal	Wilkinson, Christopher
Dang, Christine	Lee, Bryon	Sau, Simon	Wisco, Archibald
Dasan, Sean	Lehman-Allison, Ann	Schulz, Tyler	Wong, Nancy
Dimitrov, Dimitar	Leung, Benjamin	Segota, Romeo	Wu, Christine
Du, Daniel	Levi, Joseph	Sevastyanov, Sergey	Wyer, Bryanna
Dufour, Jesse	Liu, Tony	Shah, Parth	Xie, Kirstin
Exaltacion, Katrina	Fletcher, Kandy	Shaikh, Sumayya	Xu, Shawn
Fayez, Wael	Lozinsky, Arie	Sharma, Mahima	Yarmolinsky, Michael
Fernandes, Thomas Jason	Luk, Jason	Shaw, Carolyn	Yim, Joyce
Fitzmaurice, Thomas	Lysyk, Bonnie	Sheikh, Khalid	Yip, Gigi
Ganatra, Neil	MacDonald, Cindy	Shilton, Georgegiana	Yoon, Esther
Ganesan, Krishni	MacDonald, Kathryn	Sidhu, Pasha	Yosipovich, Rebecca
Gao, Gary	Malik, Mohak	Sin, Vivian	Young, Denise
Gatto, Alicia	Mani, Karthick	Sisopha, Jennifer	Zhang, Catherine
Garner, Eden	Martino, Mary		