

État des recommandations d'audit du *Rapport annuel 2020*



Table des matières

1.0	Aperçu de l'état	1
2.0	Observations détaillées	3
2.1	Importance du suivi des mesures recommandées	3
2.2	Aperçu de l'état du suivi	5
2.3	Mesures recommandées qui demeurent en suspens	6
2.4	État d'avancement des organismes dans la mise en œuvre des mesures que nous avons recommandées	8
2.5	Progrès réalisés depuis le suivi après deux ans	10
2.6	Les organismes ont amélioré leur évaluation de l'état d'avancement des mesures recommandées	11
2.7	Taux de mise en œuvre des mesures recommandées par catégorie	12
2.8	Mise en œuvre des mesures recommandées à court terme	14
3.0	État des mesures recommandées dans le <i>Rapport annuel 2020</i> – Par rapport	15
3.1	Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	15
3.2	Gestion et sécurité du sang	17
3.3	Élaboration, mise en œuvre et prestation du curriculum	19
3.4	Ministère des Affaires autochtones de l'Ontario	21
3.5	Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à l'agence Metrolinx	23
3.6	Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx	25
3.7	Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle	27
3.8	Soins virtuels : Utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients	29
3.9	Office ontarien des services funéraires et des cimetières	31
3.10	Surveillance des condominiums en Ontario	33
3.11	Office de la sécurité des installations électriques	35
3.12	Office de réglementation des maisons de retraite	37

3.13 Musées et galeries d'art : Musée des beaux-arts de l'Ontario, Musée royal de l'Ontario, Collection McMichael d'art canadien	39
3.14 Élaboration d'analyses de rentabilisation dans la fonction publique de l'Ontario	43
4.0 Nos conclusions	45
Glossaire	46
Annexe 1 : Processus de suivi de notre Bureau	49
Annexe 2 : État de la mise en œuvre des mesures recommandées par rapport, au moment du suivi après cinq ans	51

1.0 Aperçu de l'état

Tous les rapports d'audit de performance publiés par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario (le Bureau) comprennent des recommandations composées de mesures précises (mesures recommandées) qui visent à accroître l'efficacité, l'efficacité et l'économie des programmes et des services offerts à la population ontarienne.

Après avoir déposé nos rapports d'audit de performance, nous effectuons des suivis de nos recommandations afin d'évaluer les progrès réalisés par les organismes audités dans la mise en œuvre des mesures recommandées. Consultez l'**annexe 1** pour en savoir plus sur notre processus de suivi après deux ans et après cinq ans.

Le présent rapport de suivi décrit en détail l'état de toutes les mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2020* (**annexe 2**), cinq ans après la publication des recommandations.

Dans le *Rapport annuel 2020*, nous avons publié 17 rapports passant en revue 28 organismes. Ces rapports contiennent un total de 656 mesures recommandées. Compte tenu de l'examen que nous avons effectué, 16 des mesures recommandées ne s'appliquaient plus, ce dont nous avons convenu avec les organismes. Notre Bureau a donc effectué le suivi de 640 mesures recommandées au total.

Rapport annuel 2020



17
rapports



13
ministères



5
Organismes
de la Couronne



5
Autorités
administratives
délégées



4
Conseils scolaires



1
Autres

À la suite de ce suivi après cinq ans, nous avons constaté ce qui suit :



195 sur **640**

mesures recommandées
demeurent en suspens

42 % des mesures recommandées
ont été pleinement mises en
œuvre au moment du suivi
après deux ans

70 % des mesures recommandées
ont été pleinement mises en
œuvre au moment du suivi
après cinq ans



205

mesures recommandées
que les organismes ont
autoévaluées comme
pleinement mises en œuvre
en 2025

122 ou 60 % ont été jugées par
notre Bureau comme étant
entièrement mises en œuvre

83 ou 40 % ont été jugées par
notre Bureau comme n'étant
pas entièrement mises en
œuvre

Secteurs visés par nos audits de 2020



Santé



Éducation



Services
sociaux



Transports



Culture



Organismes de
réglementation

Catégories de mesures recommandées
affichant les taux de mise en œuvre
les plus élevés



Contrôles internes



Qualité des soins
ou des services



Technologie de
l'information



Gouvernance



2.0 Observations détaillées

Le présent rapport présente notre évaluation des progrès réalisés par les organismes dans la mise en œuvre des mesures recommandées dans nos rapports d'audit de performance de 2020. Il met également en évidence les domaines où la mise en œuvre des mesures recommandées par les organismes a eu des répercussions positives sur le rendement du gouvernement ou, à l'inverse, les domaines où des risques persistent en raison de retards ou d'inaction. Pour en savoir plus sur notre processus de suivi et nos calendriers, veuillez consulter l'**annexe 1**.

Nous remercions la direction et le personnel des organismes concernés qui ont pris part à la préparation des rapports de suivi de cette année.

2.1 Importance du suivi des mesures recommandées

Notre Bureau effectue des audits de performance des programmes et des services qui ont une incidence sur des millions d'Ontariens. En 2020, nous avons effectué 17 audits de performance dans des secteurs clés comme la santé, l'éducation, les services sociaux, les transports, la culture et la surveillance réglementaire. Dans le cadre de ces audits, nous cernons les domaines où des améliorations sont nécessaires et formulons des recommandations pratiques pour accroître l'efficacité, l'efficience et l'économie des programmes et des services. Pourtant, la détermination des problèmes et la formulation de recommandations ne constituent qu'une première étape; les véritables répercussions se produisent lorsque les organismes prennent des mesures pour mettre en œuvre les recommandations.

Le suivi des audits antérieurs est donc un élément essentiel du travail de notre Bureau. Il nous permet d'évaluer les progrès accomplis dans la mise en œuvre des mesures recommandées et nous fournit des mesures claires pour déterminer si des changements significatifs se sont produits et si les améliorations escomptées ont été réalisées. Notre travail de suivi renforce également la responsabilisation en évaluant si les organismes ont respecté leurs engagements pris en réponse aux recommandations que nous avons formulées lors d'audits antérieurs.

Voici quelques exemples de mesures prises par les organismes pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans nos audits de performance de 2020, ce qui a permis d'améliorer les services publics et de renforcer la surveillance :

- ✓ **Metrolinx** a mis en œuvre son programme de tarif unique de l'Ontario en réglant les problèmes en suspens avec les sociétés de transport en commun, en améliorant l'intégration des tarifs et en réalisant des économies pour les usagers du transport en commun.
- ✓ Le **ministère de la Santé** a mis à jour sa stratégie de soins virtuels pour s'assurer que les patients bénéficient d'un bon équilibre en matière d'accès aux soins virtuels et en personne.
- ✓ En collaboration avec la Société canadienne du sang, le **ministère de la Santé** a renforcé la collecte nationale de plasma en Ontario, ce qui lui a permis de réduire sa dépendance à l'égard des approvisionnements étrangers et de soutenir les soins aux patients.
- ✓ Le **Musée des beaux-arts de l'Ontario**, le **Musée royal de l'Ontario** et la **Collection McMichael** d'art canadien ont recensé des œuvres qu'ils sont eux-mêmes peu susceptibles d'exposer et qu'ils peuvent prêter à d'autres institutions ontariennes. Cette mesure a amélioré l'accès du public ontarien à ces collections.
- ✓ La **Commission des alcools et des jeux de l'Ontario** a commencé à produire des états financiers audités et à les publier sur son site Web, ce qui a amélioré sa transparence et sa responsabilisation à l'égard du public et des intervenants.

La **section 3** fournit plus de détails sur l'état de la mise en œuvre de chaque rapport d'audit de performance de 2020 et sur ses répercussions.

2.2 Aperçu de l'état du suivi

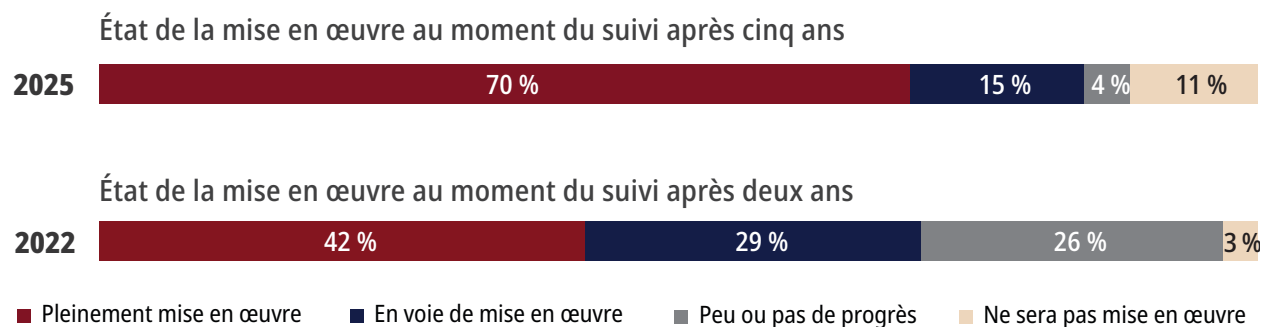
En 2020, notre Bureau a publié un total de 656 mesures recommandées dans 17 rapports d'audit de performance. À la suite de notre examen, nous avons convenu avec les entités auditées que 16 de ces mesures recommandées ne s'appliquaient plus. Au total, il restait donc 640 mesures recommandées auxquelles il fallait appliquer un suivi.

Les résultats du suivi après deux et cinq ans sont résumés à la **figure 1**.

Les organismes ont
pleinement mis en
œuvre
70 %
des mesures que nous
avons recommandées

Figure 1 : État de la mise en œuvre des mesures recommandées au moment du suivi après cinq ans et du suivi après deux ans

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario



Au début de notre suivi après cinq ans, 311 mesures recommandées dans le cadre des audits de performance de 2020 étaient en suspens et, au cours de ce suivi après cinq ans, nous avons jugé 127 de ces mesures recommandées comme étant pleinement mises en œuvre.

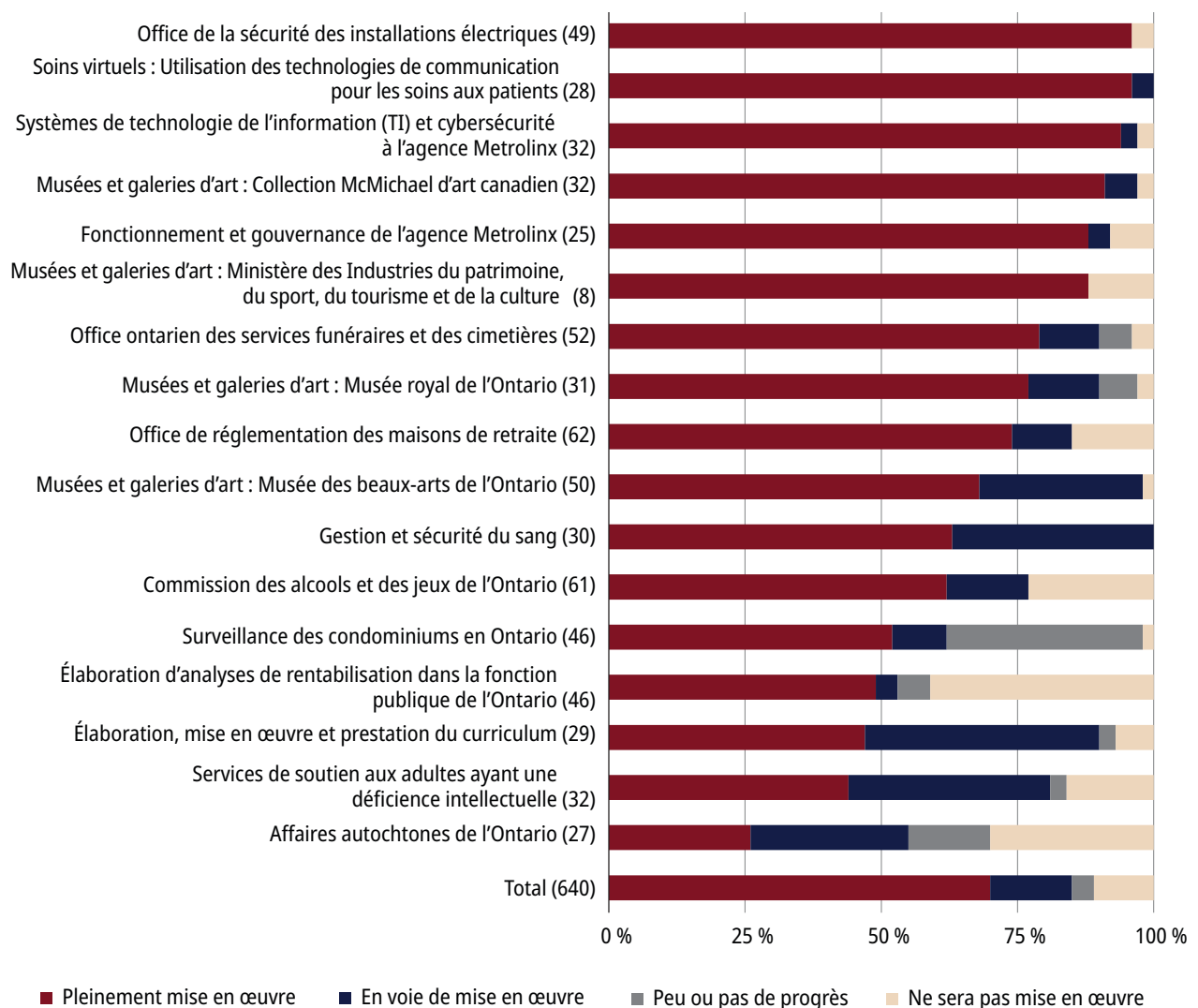
Ce résultat est encourageant et démontre l'engagement des organismes à mettre en œuvre nos recommandations d'audit et à régler les problèmes relevés.

2.3 Mesures recommandées qui demeurent en suspens

La **figure 2** et l'**annexe 2** montrent l'état de la mise en œuvre des mesures recommandées par rapport. Parmi les 17 rapports, un total de 195 mesures sur 640 demeurent en suspens, soit 30 %. Bon nombre d'entre elles proviennent de rapports où plus de 50 % des mesures recommandées demeurent en suspens, comme les rapports sur le ministère des **Affaires autochtones de l'Ontario**, sur les **services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle**, sur **l'élaboration, la mise en œuvre et la prestation du curriculum** et sur **l'élaboration d'analyses de rentabilisation dans la fonction publique de l'Ontario**.

Figure 2 : État de la mise en œuvre des 640 mesures recommandées par rapport, au moment du suivi après cinq ans

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario



Sur les 640 mesures recommandées, 69 ne seront pas mises en œuvre par les organismes concernés, soit 11 %.

Notre Bureau formule des recommandations aux organismes afin qu'ils corrigent les risques que nous avons relevés. Si des recommandations demeurent en suspens, cela signifie que ces risques ne sont pas corrigés. Voici des exemples de mesures figurant dans les rapports où le taux de mise en œuvre est faible et le nombre de mesures recommandées en suspens est élevé :

- » Dans notre rapport sur le ministère des **Affaires autochtones de l'Ontario**, 20 des 27 mesures recommandées demeurent en suspens après cinq ans, soit 74 %. Par exemple, nous avons recommandé que le ministère des Affaires autochtones et de la Réconciliation économique avec les Premières Nations collabore avec le gouvernement pour mettre à jour son mandat afin de lui permettre de diriger les affaires autochtones en Ontario et de veiller à ce que l'élaboration ainsi que la mise en œuvre des politiques, des programmes et des services relatifs aux Autochtones soient coordonnées à l'échelle de la province. Le retard dans la mise en œuvre de cette mesure recommandée pourrait nuire aux Autochtones, car le Ministère pourrait ne pas être en mesure d'orienter les initiatives du gouvernement visant à améliorer les résultats sociaux et économiques des Autochtones.
- » Dans notre rapport sur les **services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle**, 18 des 32 mesures recommandées demeurent en suspens, soit 56 %. Par exemple, nous avons recommandé que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires fixe un délai cible pour que les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) effectuent les évaluations des besoins, examinent et analysent les écarts importants de temps d'attente entre les bureaux des SOPDI, et prennent des mesures pour réduire ces écarts au minimum. Le retard dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées pourrait avoir des répercussions négatives sur les adultes ayant une déficience intellectuelle, car ceux-ci pourraient ne pas avoir accès en temps opportun à des services uniformes à l'échelle de la province.
- » Dans notre rapport sur **l'élaboration, la mise en œuvre et la prestation du curriculum**, 15,5 des 29 mesures recommandées demeurent en suspens, soit 53 %. Par exemple, nous avons recommandé que le ministère de l'Éducation recueille des données et de l'information au moyen de sondages et par d'autres moyens afin d'évaluer le niveau de mise en œuvre à la suite de révisions majeures apportées à un curriculum. Le retard dans la mise en œuvre de cette recommandation pourrait avoir des répercussions négatives sur les élèves de l'Ontario, car le Ministère ne dispose pas de l'information nécessaire pour déterminer si le curriculum est présenté de façon uniforme et selon une norme élevée de qualité à l'échelle de la province.

La **section 3** fournit plus de détails sur l'état de la mise en œuvre de chaque rapport d'audit de performance de 2020 et sur ses répercussions.

2.4 État d'avancement des organismes dans la mise en œuvre des mesures que nous avons recommandées

Pour nos rapports d'audit de performance de 2020, notre Bureau a audité un total de 28 organismes. Parmi ces organismes, 11 avaient pleinement mis en œuvre 75 % ou plus des mesures que nous avons recommandées, 9 l'avaient fait pour 50 % à 74 % des mesures, 6 l'avaient fait pour 25 % à 49 % des mesures, et 2 l'avaient fait pour moins de 25 % des mesures (voir la **figure 3**).

Voici les raisons les plus souvent invoquées par les organismes pour expliquer la lenteur de la mise en œuvre des mesures recommandées :

- » le projet était complexe;
- » l'organisme attendait qu'une autre partie agisse d'abord;
- » la survenue d'événements imprévus comme un changement d'orientation de la direction;
- » l'organisme attendait des modifications législatives ou réglementaires.

Figure 3 : Pourcentage des mesures recommandées pleinement mises en œuvre et en voie de mise en œuvre par organisme, au moment du suivi après cinq ans

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

- Taux de mise en œuvre d'au moins 75 %
- Taux de mise en œuvre de 25 % à 49 %
- Taux de mise en œuvre de 50 % à 74 %
- Taux de mise en œuvre inférieur à 25 %

Organismes		Pleinement mises en œuvre (%)	En voie de mise en œuvre (%)	Combinées (%)
Organismes responsables d'au moins 30 mesures recommandées				
Office de la sécurité des installations électriques	●	96	0	96
Metrolinx	●	91	4	95
Collection McMichael d'art canadien	●	91	6	97
Office ontarien des services funéraires et des cimetières	●	87	8	95
Ministère de la Santé	●	80	20	100
Musée royal de l'Ontario	●	77	13	90

-  Taux de mise en œuvre d'au moins 75 %
  Taux de mise en œuvre de 25 % à 49 %
  Taux de mise en œuvre de 50 % à 74 %
  Taux de mise en œuvre inférieur à 25 %

Organismes		Pleinement mises en œuvre (%)	En voie de mise en œuvre (%)	Combinées (%)
Office de réglementation des maisons de retraite		72	11	83
Musée des beaux-arts de l'Ontario		68	30	98
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario		63	16	79
Secrétariat du Conseil du Trésor		49	4	53
Organismes responsables d'au moins 30 mesures recommandées				
Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires		44	37	81
Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement		38	18	56
Organismes responsables de 11 à 30 mesures recommandées				
Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums		100	0	100
Ministère de l'Éducation		48	44	92
Ministère des Affaires autochtones et de la Réconciliation économique avec les Premières Nations		26	29	55
Organismes responsables de 1 à 10 mesures recommandées				
Office ontarien du secteur des condominiums		100	0	100
Ministère des Transports		100	0	100
Ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux		88	0	88
Ministère du Solliciteur général		75	0	75
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité		70	30	100
Ministère des Finances		67	0	67
Santé Ontario		67	33	100
Ministère du Procureur général		60	0	60
District School Board Ontario North East		50	0	50
Toronto District School Board		50	0	50
Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs		25	25	50
Near North District School Board		0	100	100
Catholic District School Board of Eastern Ontario*		0	0	0

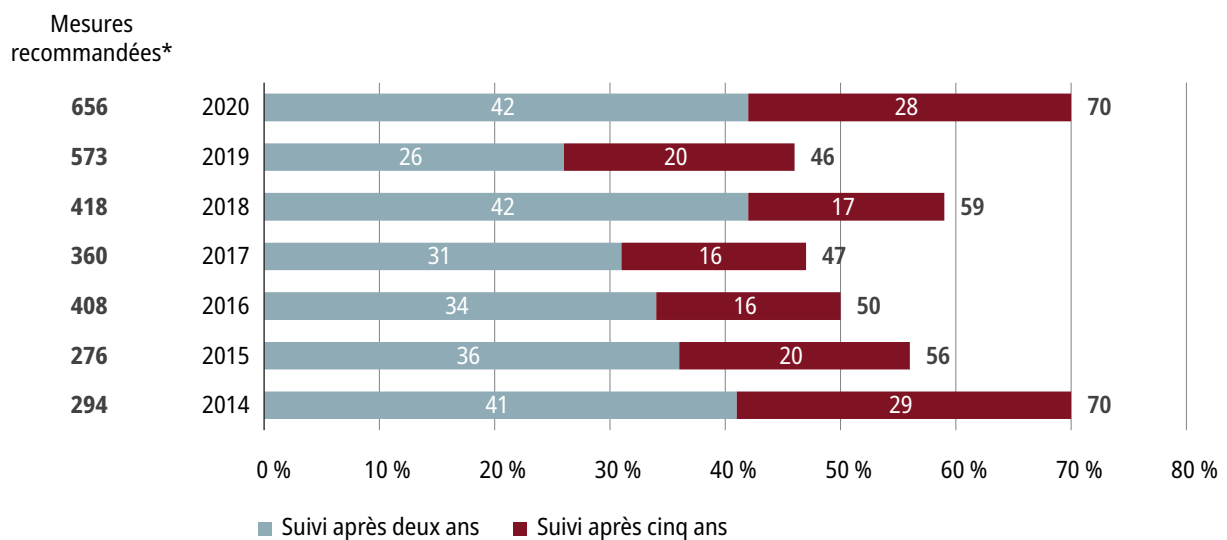
* Le rapport sur l'élaboration, la mise en œuvre et la prestation du curriculum a fait état de deux mesures recommandées aux quatre conseils scolaires (le District School Board Ontario North East, le Toronto District School Board, le Near North District School Board et le Catholic District School Board of Eastern Ontario) et de 27 mesures recommandées au ministère de l'Éducation. Le Catholic District School Board of Eastern Ontario a jugé que les deux mesures recommandées ne seront pas mises en œuvre.

2.5 Progrès réalisés depuis le suivi après deux ans

La **figure 4** présente les progrès accomplis par les organismes dans la mise en œuvre des mesures recommandées dans les rapports d'audit de performance publiés dans nos rapports annuels de 2014 à 2020. Au cours de ces années, les organismes avaient pleinement mis en œuvre entre 46 % et 70 % des mesures recommandées au moment du suivi après cinq ans.

Figure 4 : Pourcentage des mesures recommandées pleinement mises en œuvre au moment du suivi après deux ans et du suivi après cinq ans, pour les rapports annuels 2014 à 2020

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario



* Comprend les mesures recommandées qui ont par la suite été jugées comme ne s'appliquant plus.

En ce qui concerne les mesures recommandées dans notre **Rapport annuel 2020**, l'augmentation du taux de mise en œuvre entre le suivi après deux ans et celui après cinq ans est de 28 %. Cela dépasse l'augmentation moyenne de 20 % entre 2014 et 2019. Cette amélioration reflète à la fois les efforts déployés par les organismes pour mettre en œuvre les mesures recommandées, ainsi que l'orientation ministérielle et les conseils accrus qui leur ont été fournis, qui, ensemble, ont permis une meilleure mise en œuvre dans certains organismes.

2.6 Les organismes ont amélioré leur évaluation de l'état d'avancement des mesures recommandées

En 2025, les organismes ont autoévalué 205 mesures recommandées dans nos rapports d'audit de performance de 2020 comme étant « pleinement mises en œuvre ». D'après notre examen de la documentation pertinente, nous avons déterminé que 122 de ces mesures avaient bel et bien été pleinement mises en œuvre, soit 60 %. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport à la moyenne de 38 % que nous avons établie pour la période 2019 à 2024, et cela témoigne d'une amélioration notable de la capacité des organismes à évaluer l'état d'avancement de leur mise en œuvre et à fournir un soutien suffisant et approprié pour les mesures prises.

Plus particulièrement, pour le rapport sur les **musées et les galeries d'art**, nous avons déterminé que 50 des 72 mesures recommandées (soit 69 %) étaient jugées comme étant « pleinement mises en œuvre » d'après une autoévaluation. Cette amélioration reflète les efforts accrus déployés par le Ministère pour mettre en œuvre les mesures recommandées par notre Bureau et l'orientation donnée aux musées et aux galeries d'art de rendre compte au Ministère de leur mise en œuvre tous les ans.

À l'exclusion des organismes comptant moins de cinq mesures recommandées, les quatre organismes affichant le pourcentage le plus faible de mesures que nous avons jugées comme pleinement mises en œuvre étaient le Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario et le ministère des Affaires autochtones et de la Réconciliation économique avec les Premières Nations.

Voici quelques raisons courantes pour lesquelles l'évaluation de notre Bureau diffère de l'autoévaluation de l'organisme :

- » nous n'avons pas reçu de justifications suffisantes de la part de l'organisme pour démontrer que toutes les mesures requises avaient été prises;
- » les organismes croyaient avoir satisfait à toutes les exigences des mesures recommandées, alors que seules certaines composantes de ces exigences avaient été satisfaites;
- » les organismes avaient commencé à mettre en œuvre les mesures recommandées, mais ne les avaient pas pleinement mises en œuvre ou n'ont pas été en mesure de démontrer la mise en œuvre.

Dans ces cas, comme les mesures recommandées n'ont été mises en œuvre que partiellement, nous avons déterminé qu'elles étaient « en voie de mise en œuvre » ou qu'il y avait eu « peu ou pas de progrès ».

Comme mentionné à l'**annexe 1**, notre Bureau effectue des examens approfondis des pièces justificatives et des tests d'échantillons, le cas échéant, afin de découvrir si les mesures recommandées sont « pleinement mises en œuvre » dans les faits. Pareil travail exige beaucoup de temps et de ressources de notre Bureau, tout comme des organismes dont nous effectuons le suivi, ce qui démontre l'importance pour ces derniers de déterminer de manière exacte l'état d'avancement de la mise en œuvre.

2.7 Taux de mise en œuvre des mesures recommandées par catégorie

Au moment de l'audit de performance initial, nous avons classé chaque mesure recommandée dans notre **Rapport annuel 2020** dans l'une des 16 catégories, comme la conformité ou l'efficacité, comme le montre la **figure 5**.

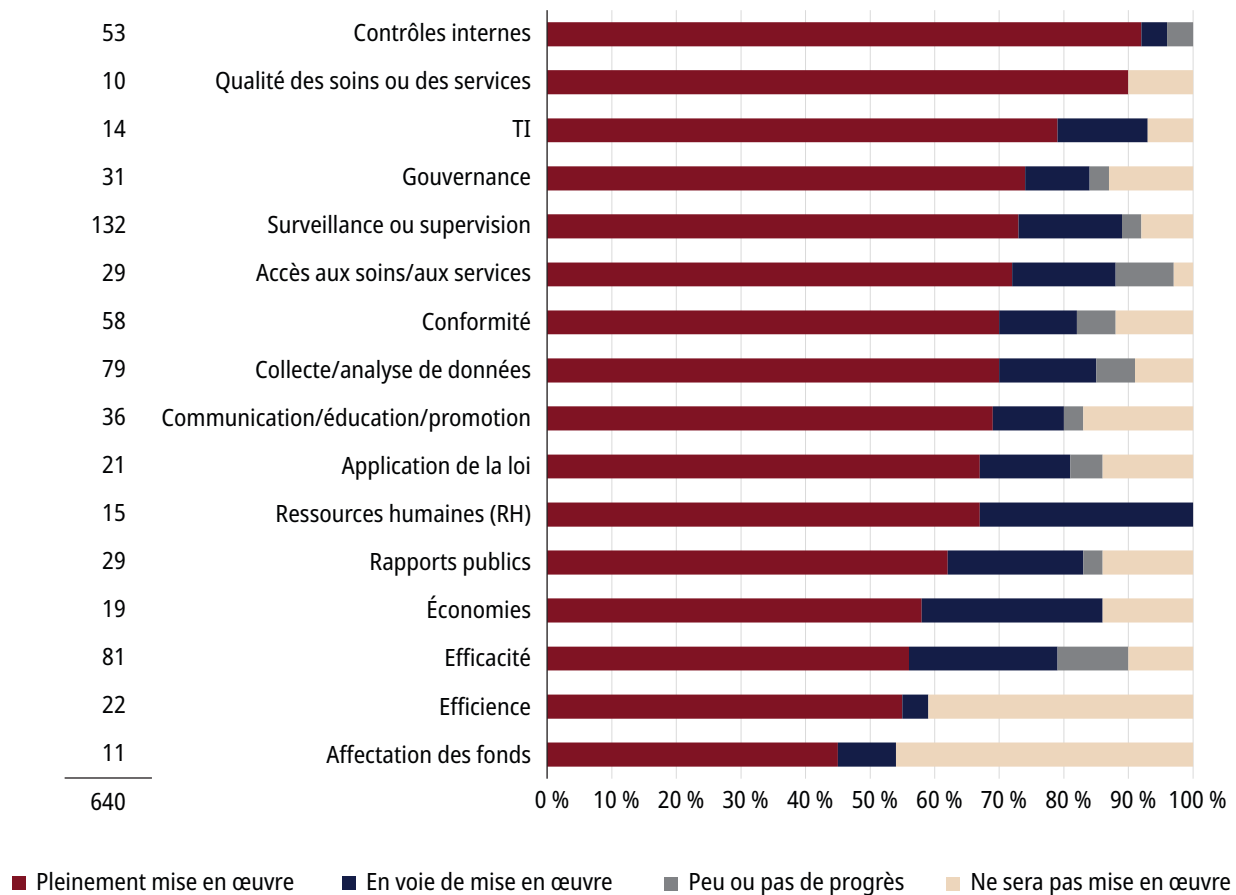
Les catégories affichant les taux de mise en œuvre les plus élevés concernent les contrôles internes, la qualité des soins ou des services, les TI et la gouvernance. Les catégories affichant les taux de mise en œuvre les plus faibles concernent l'affectation du financement, l'efficacité, l'efficacité et l'économie.

Les deux catégories affichant les taux de mise en œuvre les plus faibles étaient l'affectation du financement et l'efficacité. Dans la catégorie de l'affectation du financement, cinq mesures recommandées ont reçu l'indication « Ne sera pas mise en œuvre ». Les raisons invoquées incluaient la conviction des organismes qu'ils ne disposaient pas du pouvoir d'apporter des changements ou que les mesures n'étaient pas réalisables.

Figure 5 : État de la mise en œuvre des mesures recommandées par catégorie, au moment du suivi après cinq ans

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Recommandations



Dans la catégorie de l'efficience, neuf mesures recommandées ont reçu l'indication « Ne sera pas mise en œuvre ». Cela s'explique notamment par le manque de ressources, ou par le fait que le travail n'était pas considéré comme une priorité.

2.8 Mise en œuvre des mesures recommandées à court terme

Notre Bureau reçoit les renseignements des organismes pour classer les mesures recommandées en fonction de deux échéanciers afin que ceux-ci puissent raisonnablement les mettre en œuvre à compter du moment où elles ont été émises, soit à court terme (deux ans) ou à long terme (cinq ans).

Sur le total des 640 mesures recommandées dans nos rapports d'audit de 2020, 547 ont été classées comme des mesures à court terme. De ce nombre, 54 % (298) étaient en suspens après deux ans et 26 % (141) étaient en suspens après cinq ans. Nous nous attendons à ce que ces mesures à court terme soient pleinement mises en œuvre après cinq ans.



547 total
des mesures recommandées
à court terme dans nos
rapports d'audit de
performance de 2020

54 % des mesures recommandées à court terme étaient en suspens après deux ans

26 % des mesures recommandées à court terme étaient en suspens après cinq ans

3.0 État des mesures recommandées dans le *Rapport annuel 2020* – Par rapport



3.1 Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) réglemente les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis en Ontario et est tenue d'agir conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité, dans l'intérêt public et pour la sécurité de la population ontarienne.

■ Pourquoi ce point est-il important?

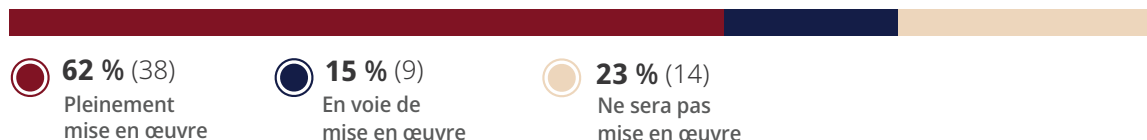
Si ces secteurs ne sont pas réglementés efficacement, ils peuvent aggraver considérablement les problèmes sociaux et de santé comme les dépendances, la violence et les activités criminelles.

Notre **audit de performance de 2020** visait à renforcer la surveillance et l'efficacité de la CAJO en tant qu'organisme de réglementation auprès de ses quelque 78 500 titulaires de permis, ainsi que ses activités, sa transparence financière et son autonomie.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le ministère du Procureur général, le ministère des Finances et la CAJO avaient pleinement mis en œuvre 62 % des mesures recommandées.

61 recommandations



Jeu : Plan d'action pour réduire le blanchiment d'argent

En collaboration avec la CAJO et d'autres parties, le ministère du Procureur général a préparé un plan d'action détaillé pour réduire le risque élevé de blanchiment d'argent dans les casinos ontariens.

Cannabis : Protection des mineurs

Afin de réduire le risque que du cannabis soit vendu à des mineurs, la CAJO a révisé ses contrats avec les clients mystères en fournissant des directives plus strictes sur les éléments à inspecter et en demandant aux clients mystères d'effectuer plus de visites dans les magasins de cannabis situés près d'écoles.

Alcool : Surveillance du processus de délivrance de permis

La CAJO a mis en œuvre des fiches de pointage fondées sur le risque et des examens de contrôle de la qualité pour les nouvelles demandes de permis d'établissement de vente d'alcool et les demandes de renouvellement de permis afin d'améliorer sa surveillance des décisions en matière de délivrance de permis.

Activités et rapports financiers

La CAJO a produit des états financiers audités et les a publiés sur son site Web à compter de l'exercice 2021-2022, ce qui a amélioré sa transparence et sa responsabilisation à l'égard du public et des intervenants.

// Certaines mesures demeurent en suspens

La CAJO doit mettre en œuvre les mesures recommandées afin d'affecter des ressources suffisantes en matière de conformité et ainsi mieux lutter contre le risque de blanchiment d'argent. Elle doit également examiner et rapprocher les achats de cannabis dans les magasins de détail afin de mieux surveiller leurs mouvements et de réduire le risque que les stocks soient perdus, volés ou détournés vers le marché illégal.

Pour ses propres activités, la CAJO est toujours en voie de devenir autonome en établissant un barème tarifaire lui permettant de recouvrer entièrement les coûts de la réglementation des secteurs de l'alcool et du cannabis, ce qui éliminerait la nécessité pour la province de subventionner les déficits.



3.2 Gestion et sécurité du sang

Les transfusions sanguines sont une composante essentielle des soins médicaux modernes. Le ministère de la Santé octroie du financement à la Société canadienne du sang (SCS), qui est chargée de l'approvisionnement en produits sanguins au Canada (à l'exception du Québec) et appuie les initiatives provinciales visant à améliorer la gestion du sang.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Les produits d'immunoglobulines (Ig), fabriqués à partir de plasma, sont essentiels au système immunitaire pour qu'il puisse lutter contre les maladies et sont indispensables au traitement des patients atteints de problèmes de santé graves. La forte dépendance du Canada à l'égard de sources étrangères augmente le risque de pénuries en cas de perturbations de la chaîne d'approvisionnement, ce qui rend essentiels la collecte de plasma à l'échelle nationale et l'accès équitable aux immunoglobulines pour le système de santé de l'Ontario.

Notre **audit de performance de 2020** portait sur la façon dont le Ministère et la SCS collaborent pour gérer l'approvisionnement en sang de l'Ontario, particulièrement à la lumière des vulnérabilités exposées pendant la pandémie de COVID-19.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère avait pleinement mis en œuvre 63 % des mesures recommandées.

30 recommandations



En 2020, nous avons constaté que la SCS était loin d'atteindre son objectif d'autosuffisance en plasma de 50 % pour la production d'immunoglobulines. Les mesures prises par le Ministère pour y remédier sont résumées ci-dessous.

Renforcer l'approvisionnement en immunoglobulines et réduire la dépendance envers l'étranger

Le Ministère a collaboré avec la SCS et d'autres partenaires nationaux, provinciaux et territoriaux pour publier un plan national qui fournit des directives claires et fondées sur des données probantes pour gérer les pénuries d'immunoglobulines et établir l'ordre de priorité des patients qui en ont le plus besoin.

En outre, le Ministère et la SCS ont travaillé à renforcer la collecte nationale de plasma et à réduire la dépendance à l'égard des approvisionnements étrangers. La SCS a mis à jour son plan et atteint un taux d'autosuffisance en plasma de 27 % en 2023-2024, contre 13,7 % en 2019-2020. Cela comprenait l'ouverture de 10 nouveaux centres de don de plasma, dont sept en Ontario. Pour les Ontariens, ses efforts se traduisent par un approvisionnement plus sûr et plus résilient de ces produits sanguins essentiels qui sauvent des vies. Toutefois, l'objectif d'autosuffisance de 50 % n'a pas encore été atteint, et la dépendance à l'égard des sources internationales de plasma pose un risque continu pour les patients ontariens.

Amélioration de l'utilisation des immunoglobulines et recherche d'options rentables

Le Ministère a mis à jour et publié des lignes directrices pour fournir aux médecins des directives claires sur les problèmes médicaux nécessitant la prescription d'immunoglobulines.

De plus, le Ministère a mis à profit les recherches menées par des partenaires de l'industrie pour évaluer périodiquement des solutions de rechange rentables au sang que les médecins auraient la possibilité de prescrire à la place des immunoglobulines.

// Des mesures supplémentaires sont nécessaires pour mieux gérer l'utilisation des immunoglobulines

Le Ministère continue de travailler à la mise en œuvre de 11 mesures (37 %) recommandées restantes. Par exemple, le Ministère étudie des façons d'éliminer l'option de prescrire des immunoglobulines lorsque les Lignes directrices ontariennes de gestion de l'utilisation de l'immunoglobuline indiquent que l'utilisation du produit n'est pas recommandée.





3.3 Élaboration, mise en œuvre et prestation du curriculum

Un curriculum adéquat est important pour s'assurer que les élèves de l'Ontario apprennent la matière la plus récente et la plus pertinente dans un monde où la technologie et la diversité culturelle évoluent rapidement. En Ontario, les responsabilités relatives au curriculum sont partagées entre le ministère de l'Éducation, les conseils scolaires, les directeurs d'école et les enseignants.

■ Pourquoi ce point est-il important?

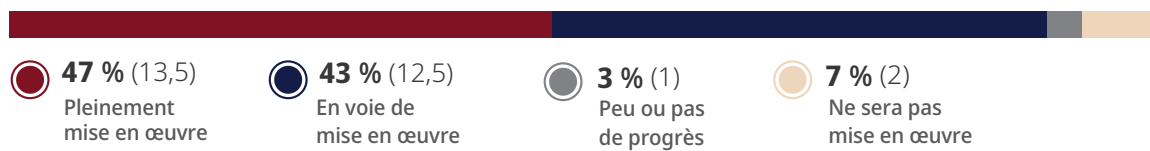
Notre **audit de performance de 2020** a révélé que les curriculums de nombreuses matières avaient été élaborés plus de 10, voire 15 ans plus tôt. Des préoccupations ont également été soulevées au sujet du processus de consultation pour l'élaboration ou la révision du curriculum des études des Premières Nations, des Métis et des Inuits. De plus, le rendement des élèves aux tests normalisés diminuait ou stagnait, particulièrement en mathématiques.

Notre audit visait à améliorer le processus d'élaboration, de mise en œuvre et de prestation des curriculums du Ministère et à fournir aux enseignants, aux éducateurs et aux élèves de l'Ontario les outils et les ressources nécessaires pour enseigner et apprendre efficacement.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère et quatre conseils scolaires sélectionnés (le Catholic District School Board of Eastern Ontario, le District School Board Ontario North East, le Near North District School Board et le Toronto District School Board) avaient pleinement mis en œuvre 47 % des mesures recommandées.

29 recommandations



Examen et révision du curriculum

Le Ministère a élaboré le Guide concernant l'examen et la révision du curriculum de l'Ontario afin de garantir sa conformité aux exigences, notamment en effectuant des recherches et en recueillant les commentaires pertinents des intervenants avant d'apporter des révisions.



Évaluation des élèves

Le Ministère a analysé les différences entre les notes aux tests administrés par l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE) dans toute la province et les notes attribuées par les enseignants pour déterminer si les écoles évaluent les notes des élèves de façon uniforme à l'échelle de la province.

Améliorer l'enseignement des mathématiques pour les élèves en difficulté

Le Ministère a déterminé que les élèves ayant obtenu de faibles notes en mathématiques aux tests de l'OQRE éprouvent des difficultés importantes dans l'apprentissage des nombres et de l'algèbre, et qu'ils entretiennent des idées erronées mais répandues au sujet du langage et du raisonnement mathématiques. Le Ministère a fourni du financement, des outils et des ressources aux conseils scolaires pour aider les élèves appartenant à des groupes susceptibles d'éprouver des difficultés à respecter la norme provinciale relative aux résultats lors des tests de l'OQRE.

// Certaines mesures demeurent en suspens

Le Ministère élabore actuellement une approche officielle axée sur le risque pour sélectionner les curriculums à réviser, ce qui aidera à améliorer le processus d'élaboration et de mise en œuvre du curriculum.

De plus, le Ministère n'a pas encore recueilli de données pour évaluer dans quelle mesure les écoles mettent en œuvre des révisions nouvelles ou majeures du curriculum afin de comprendre et de surmonter les obstacles et les défis liés à la mise en œuvre efficace.

Le Ministère examine actuellement des façons d'accorder un délai suffisant avant la date de mise en œuvre des curriculums afin de permettre aux enseignants de comprendre les curriculums nouveaux ou révisés et de se préparer à leur mise en œuvre.

Ces mesures en suspens augmentent le risque que les révisions du curriculum ne soient pas mises en œuvre efficacement.



3.4 Ministère des Affaires autochtones de l'Ontario

Les peuples autochtones ont été les premiers à habiter les terres maintenant appelées le Canada. Le rôle du ministère des Affaires autochtones et de la Réconciliation économique avec les Premières Nations est de promouvoir la collaboration et la coordination des politiques et programmes autochtones entre les ministères provinciaux. Il est entre autres chargé d'établir les priorités et d'assurer le suivi des progrès réalisés par la province dans l'exécution efficace des politiques et des programmes qui visent à améliorer la vie des Autochtones.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Selon le dernier recensement effectué en 2021, près de 407 000 Autochtones vivaient en Ontario, soit 22 % de la population autochtone du Canada. Les Autochtones continuent de défendre leur droit à l'autodétermination, d'éliminer le racisme systémique et d'avoir un rôle de premier plan dans l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et de services. La prestation efficace des programmes et services peut améliorer les conditions sociales et économiques des Autochtones.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si le gouvernement avait mis en place des systèmes et des processus efficaces pour diriger l'élaboration de politiques, de programmes et de services qui améliorent les résultats sociaux et économiques des Autochtones, diriger les négociations provinciales en vue de règlements des revendications territoriales et d'autres revendications, et mesurer ces efforts et en rendre compte publiquement.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère avait pleinement mis en œuvre 26 % des mesures recommandées.

27 recommandations



Accès à l'Internet haute vitesse dans les collectivités

L'Ontario s'efforce de fournir un accès à l'Internet haute vitesse aux collectivités des Premières Nations, ce qui peut leur permettre d'accéder plus facilement au commerce électronique, à la télésanté et aux occasions de travail et d'apprentissage à distance. Le Ministère collabore également avec les collectivités pour mieux comprendre les niveaux de connectivité à Internet dont elles ont besoin et pour trouver des solutions adaptées aux régions mal desservies. Cela aidera à améliorer les résultats sociaux et économiques des Autochtones.

Mise à jour de la liste des programmes et services pertinents

Le Ministère a collaboré avec des partenaires d'autres ministères pour recueillir de l'information sur les programmes et services relatifs aux Autochtones et en vérifier l'exactitude, puis publier cette information sur son site Web. Cela permet au gouvernement et au public de bien comprendre quels programmes et services sont offerts aux Autochtones.

// De nombreuses mesures demeurent en suspens

Chaque ministère conçoit et met en œuvre de façon indépendante des initiatives stratégiques relatives aux Autochtones en fonction de ses propres priorités, et le Ministère n'avait pas le pouvoir de les coordonner. Le ministère des Affaires autochtones de l'Ontario a réalisé des progrès limités dans sa collaboration avec le gouvernement de l'Ontario pour renforcer son mandat afin de lui permettre de diriger les affaires autochtones en Ontario et de veiller à ce que l'élaboration ainsi que la mise en œuvre des politiques, des programmes et des services relatifs aux Autochtones soient coordonnées à l'échelle de la province.

Il a également réalisé des progrès limités dans sa collaboration avec d'autres ministères en vue de la mise en œuvre des recommandations de la Commission d'enquête sur Ipperwash visant à faire progresser la réconciliation avec les Autochtones.

Le Ministère travaille encore à la collaboration avec d'autres ministères pour s'assurer qu'ils disposent de renseignements complets et exacts sur les consultations menées dans la province.

Le Ministère a indiqué que 30 % des mesures que nous avons recommandées ne seront pas mises en œuvre. Parmi ces mesures, on compte notamment l'élaboration de lignes directrices à l'intention du gouvernement pour s'assurer que ses programmes et services destinés aux Autochtones fonctionnent comme prévu et produisent les résultats souhaités; la réponse aux préoccupations concernant le processus de règlement des revendications territoriales; et l'examen des consultations du gouvernement avec les peuples autochtones pour s'assurer qu'elles satisfont aux exigences juridiques. Nous continuons d'appuyer la mise en œuvre de toutes les mesures recommandées.



3.5 Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à l'agence Metrolinx

Metrolinx joue un rôle clé dans les services de transport en commun en Ontario, en exploitant les trains et les autobus du Réseau GO dans la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et le service ferroviaire Union Pearson (UP) Express. En outre, Metrolinx adjuge et gère les contrats du système de tarification électronique PRESTO.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Metrolinx utilise des systèmes de TI pour exécuter les fonctions essentielles du transport en commun, notamment les signaux ferroviaires, les commutateurs et les bornes de tarification, ainsi que les systèmes d'information des usagers, qui présentent des mises à jour sur les horaires ainsi que les alertes et les perturbations des services. Les interruptions attribuables à des problèmes de TI peuvent avoir une incidence négative sur l'expérience des usagers en provoquant des retards et des annulations de trains, ce qui pourrait entraîner une réduction des revenus de Metrolinx.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si Metrolinx avait mis en place des systèmes, des processus et des mesures de cybersécurité efficaces pour gérer de façon efficace et sécuritaire les systèmes de TI destinés aux activités essentielles au transport en commun. Nous avons également évalué si ses systèmes de TI sont sécurisés, fiables et protégés contre les cyberattaques, les atteintes à la vie privée et l'accès non autorisé à l'infrastructure de TI.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, Metrolinx avait mis en œuvre 94 % des mesures recommandées.

32 recommandations



Réduction des problèmes de TI qui influent sur les services ferroviaires

Metrolinx a renforcé ses processus de surveillance des incidents de TI récurrents qui causent des retards ou des annulations de trains, et a effectué des analyses des causes fondamentales pour déterminer les mesures correctives à prendre. Ces analyses portent sur les répercussions sur les finances et les clients ainsi que sur les mesures à prendre pour prévenir que des incidents semblables surviennent à l'avenir.

Metrolinx a également instauré un processus pour calculer les pertes de revenus imputables aux incidents de TI et a mis à jour ses contrats avec les fournisseurs pour y inclure des pénalités lorsque les dispositifs du système PRESTO cessent de fonctionner. Au moment de notre suivi, nous avons constaté que Metrolinx avait établi des cibles en matière de disponibilité des dispositifs et qu'il surveillait la performance par rapport à ces cibles pour s'assurer que les temps d'arrêt sont raisonnables et réglés rapidement.

Renforcer l'infrastructure de TI

Metrolinx a pris certaines mesures pour atténuer les menaces potentielles à la sécurité, notamment en effectuant régulièrement des analyses des vulnérabilités portant sur les nouvelles versions de produits et les changements majeurs, en examinant les codes logiciels des systèmes critiques pour contrer les risques potentiels de cyberattaque et en limitant l'accès aux renseignements sensibles de l'organisme conformément aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

// Une mesure clé demeure en suspens

Notre Bureau encourage Metrolinx à mettre en œuvre une mesure clé pour protéger tous les renseignements personnels des usagers, conformément aux pratiques exemplaires du secteur. Cela peut aider à réduire l'exposition de Metrolinx aux cyberattaques et à protéger les données personnelles qu'elle a en sa possession.





3.6 Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx

Metrolinx exploite le Réseau GO, y compris les trains et les autobus régionaux et le service ferroviaire UP Express. Elle gère et octroie les contrats du système de cartes et de paiements électroniques PRESTO, qui est utilisé dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et à Ottawa.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Un système de transport en commun abordable, efficace et fiable est important pour le public et pour la croissance et le développement économiques régionaux.

De plus, au moment de notre audit, Metrolinx recevait au fil des ans des subventions d'exploitation de plus en plus importantes de la province, ce qui souligne la nécessité d'une exploitation plus efficace et rentable.

Notre **audit de performance de 2020** portait sur l'intégration des tarifs, l'exploitation de PRESTO et la surveillance des fournisseurs de services.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le ministère des Transports et Metrolinx avaient mis en œuvre 88 % des mesures recommandées.

25 recommandations



 **88 % (22)**
Pleinement
mise en œuvre

 **4 % (1)**
En voie de
mise en œuvre

 **8 % (2)**
Ne sera pas
mise en œuvre

Faciliter les déplacements régionaux grâce à l'intégration des tarifs

Metrolinx a résolu divers obstacles et problèmes d'intégration des tarifs entre le Réseau GO et divers organismes locaux de la RGTH grâce à la mise en œuvre réussie du programme de tarif unique de l'Ontario. Ces efforts permettent de résoudre plusieurs problèmes de coordination des tarifs que Metrolinx avait précédemment désignés comme principaux obstacles à la fluidité des déplacements régionaux.

Le programme de tarif unique de l'Ontario a rendu les déplacements en transport en commun plus abordables en réduisant les coûts pour les passagers lors des correspondances entre la Commission de transport de Toronto (TTC), le Réseau GO et les réseaux de transport en commun locaux participants. Par exemple, Metrolinx a indiqué qu'un navetteur adulte utilisant à la fois le Réseau GO et la TTC cinq jours par semaine pourrait économiser jusqu'à 1 600 \$ par année.

Plus d'options de tarification avec le système PRESTO

Metrolinx a intégré le paiement sans contact aux dispositifs du système PRESTO, ce qui permet aux navetteurs de s'acquitter de leurs tarifs au moyen de cartes de crédit ou de débit et de portefeuilles mobiles, en plus de la carte PRESTO. De plus, la technologie du système PRESTO a été mise à jour afin d'harmoniser les réductions entre plusieurs organismes pour les groupes admissibles, comme les étudiants et les aînés.

Ces améliorations ont contribué à accroître l'adoption du système PRESTO. Selon notre audit de performance de 2020, le taux global d'adoption du système PRESTO à l'échelle de la RGTH était de 71 % en 2020. Metrolinx a indiqué qu'en 2025, l'adoption du système PRESTO avait atteint 89 %.

Meilleure gestion des fournisseurs de services

De 2006 à 2022, Metrolinx a retenu les services d'un fournisseur de services pour concevoir, élaborer et exploiter le système PRESTO. Pour remédier à sa dépendance excessive à l'égard d'un fournisseur de services particulier, Metrolinx a procédé à des processus d'approvisionnement concurrentiels, ce qui a diversifié sa base de fournisseurs.

En outre, Metrolinx a mis à jour ses ententes d'exécution des contrats afin d'y inclure des pénalités en cas d'inexécution et des mécanismes d'acheminement des problèmes, et de donner à Metrolinx la capacité d'effectuer des audits opérationnels et des audits de performance de ses fournisseurs.





3.7 Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le Ministère) finance des programmes de services de soutien conçus pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle à vivre chez elles, à travailler ou à fréquenter l'école dans leur collectivité, et à participer à une vaste gamme d'activités.

■ Pourquoi ce point est-il important?

En 2020, environ 1 % des Ontariens avaient une déficience intellectuelle, c'est-à-dire un trouble permanent qui influe sur le développement intellectuel, social ou comportemental d'une personne.

En 2019-2020, le Ministère a financé à hauteur de 859,4 millions de dollars des programmes de services de soutien qui aident les personnes à s'intégrer et à être actives au sein de leur collectivité. Ces services sont discrétionnaires, ce qui signifie que ce ne sont pas toutes les personnes admissibles qui reçoivent du soutien.

Notre **audit de performance de 2020** portait sur les temps d'attente pour l'évaluation des besoins, la surveillance des organismes de services contractuels du Ministère et le financement de mesures de soutien appropriées et essentielles comme le perfectionnement des compétences professionnelles.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère avait pleinement mis en œuvre 44 % des mesures recommandées.

32 recommandations



Évaluations de l'admissibilité et des besoins

Pour s'assurer qu'il ne fournit du soutien qu'aux personnes qui en ont réellement besoin, le Ministère exige désormais que les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI), qui sont responsables de l'admission des demandeurs, consignent et vérifient le statut professionnel des psychologues et des associés en psychologie qui réalisent les évaluations des besoins.

Surveillance des organismes de services

Le Ministère a commencé à prendre des mesures d'application appropriées à l'encontre des organismes de services où ses inspections ont révélé d'importants et récurrents problèmes de conformité.

Surveillance du financement du Programme de passeport

Le Ministère, par l'entremise d'un organisme, a renforcé son système d'information PassportONE afin que les personnes qui gèrent le financement du programme ne puissent pas être inscrites comme personnel de soutien et remboursées à ce titre. Le Ministère a également instauré une limite de prix par billet pour les événements en direct et a mis en place des processus de surveillance de ces demandes.

Ces mesures permettent au Programme de passeport, dont les fonds sont limités, de soutenir plus efficacement un plus grand nombre de personnes dans le besoin.

// D'autres mesures sont nécessaires pour renforcer l'efficacité et la surveillance

Le Ministère nous a informés que des travaux sont toujours en cours pour établir les délais et les volumes cibles d'achèvement pour les évaluations des besoins effectués dans l'ensemble des bureaux des SOPDI, pour comparer les résultats à l'échelle de la province et pour prendre des mesures correctives lorsque les objectifs ne sont pas atteints afin de s'assurer que les personnes dans le besoin reçoivent des services uniformes en temps opportun.

Pour s'assurer de financer les organismes de services uniquement pour les clients qu'ils ont effectivement servis, le Ministère doit prendre les mesures recommandées pour rapprocher les listes de clients, effectuer des audits ponctuels pour vérifier les demandes de remboursement des organismes et prendre des mesures correctives pour les demandes inexacts ou non justifiées.



3.8 Soins virtuels : Utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients

Les soins virtuels désignent l'utilisation de technologies pour faciliter les interactions à distance entre les patients et les fournisseurs de soins de santé, ainsi qu'entre les fournisseurs eux-mêmes. Les soins virtuels demeurent un secteur en évolution rapide du système de santé de l'Ontario, et la pandémie de COVID-19 a grandement accru la demande et l'intérêt qu'ils suscitent.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Les soins virtuels peuvent améliorer l'accès et la prestation de soins en temps opportun en permettant aux patients de communiquer avec les médecins, peu importe leur lieu de résidence.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si le ministère de la Santé, en collaboration avec Santé Ontario, avait mis en place des systèmes et des processus efficaces pour offrir de manière rentable des soins virtuels accessibles et axés sur le patient.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère et Santé Ontario avaient mis en œuvre 96 % des mesures recommandées.

28 recommandations





Stratégie de soins virtuels mise à jour

Le Ministère a mis à jour sa stratégie Priorité au numérique pour la santé en fonction des leçons tirées de la pandémie de COVID-19. La stratégie mise à jour préconise un juste équilibre entre des soins en personne et des soins virtuels qui sont équitables, intégrés et sûrs.

La stratégie est maintenant appuyée par des efforts visant à renforcer la cybersécurité des organismes de soins de santé, à faciliter le transfert sécurisé de données et à financer les Équipes Santé Ontario pour divers modèles de prestation de soins virtuels (par exemple, le suivi des soins prodigués à distance et les consultations par vidéo).

Objectifs à long terme établis liés aux soins virtuels

Afin de surveiller les progrès et d'appuyer une planification fondée sur des données probantes, le Ministère a également commencé à suivre le pourcentage d'Ontariens ayant récemment effectué une visite virtuelle par rapport aux cibles établies et à en rendre compte. Cela fournit des données sur la disponibilité et l'utilisation des soins virtuels à travers la province.

Surveillance permanente de la conformité de la facturation

Le Ministère a mis en œuvre un cadre d'examen après paiement pour repérer les volumes de facturation inhabituels et évaluer la conformité aux exigences du programme, et il cherche à recouvrer les paiements non admissibles au RASO, le cas échéant. Ces mesures aident à détecter, à empêcher et à réduire la facturation inappropriée des services de santé virtuels.



3.9 Office ontarien des services funéraires et des cimetières

L'Office ontarien des services funéraires et des cimetières (OOSFC) est chargé de promouvoir les droits et la sécurité des consommateurs qui achètent des services funéraires et des services d'enterrement ou de crémation. Ses activités comprennent également la délivrance de permis et l'inspection de maisons funéraires, de services de transfert, de cimetières et de crématoires.

Le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (MSPEA) est chargé de surveiller l'OOSFC pour s'assurer qu'il s'acquitte de ses obligations.

■ Pourquoi ce point est-il important?

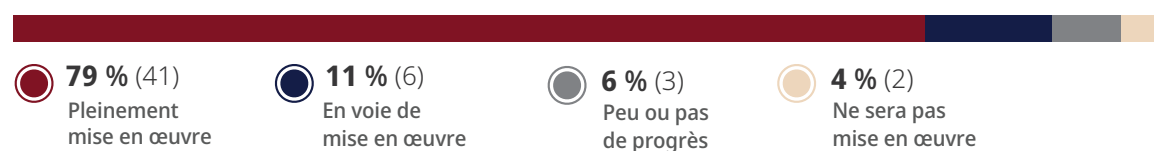
Les personnes qui doivent acheter des services funéraires et des services d'enterrement ou de crémation pour un être cher sont vraisemblablement dans un état de vulnérabilité émotionnelle. Plus ils sont informés et plus leur expérience d'achat est ouverte et transparente, mieux ils sont servis. Toutefois, même les personnes qui ont planifié, préarrangés et prépayés des produits et services funéraires peuvent faire face à des incertitudes quant aux options qui s'offrent à elles et des lois qui s'appliquent au secteur des services funéraires.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si l'OOSFC avait mis en place des processus et des systèmes efficaces pour s'acquitter de ses responsabilités et si le MSPEA avait mis en place des processus efficaces pour superviser l'OOSFC. L'audit a également examiné le rôle du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et du ministère du Solliciteur général dans les services funéraires.

// Nos constatations

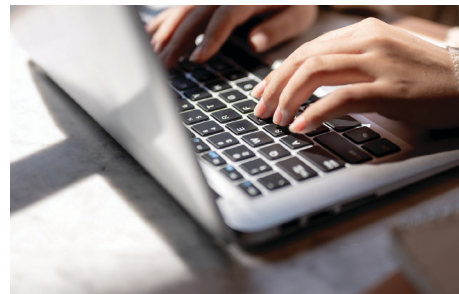
Au moment de notre suivi après cinq ans, l'OOSFC et les ministères avaient pleinement mis en œuvre 79 % des mesures recommandées.

52 recommandations



Amélioration de la transparence et de la protection des consommateurs

Le MSPEA a apporté un changement réglementaire qui oblige maintenant chaque exploitant de services funéraires qui utilise un site Web à rendre ses listes de prix accessibles à un endroit clairement visible sur son site Web. De plus, l'OOSFC a effectué des inspections non annoncées auprès d'un échantillon d'exploitants titulaires d'un permis pour repérer et décourager les pratiques de vente incitatives ou autres pratiques contraires à l'éthique ou non conformes aux lois et règlements. Ces mesures ont renforcé la protection des consommateurs.



Renforcement de la surveillance de l'entretien des cimetières

L'OOSFC a effectué un suivi auprès de tous les exploitants de cimetière qui n'ont pas renouvelé leur permis en temps opportun, a déterminé les raisons de la non-conformité et a pris des mesures au besoin pour que tous les exploitants de cimetière qui exercent des activités en Ontario soient titulaires d'un permis pour le faire.

Révision des efforts d'inspection fondés sur le risque

L'OOSFC a élaboré un plan d'inspection annuel qui cible les secteurs à risque élevé. Le plan définit le pourcentage d'inspections qui doivent être réactives par rapport au pourcentage d'inspections proactives.

// Certaines mesures demeurent en suspens

Le MSPEA, de concert avec l'OOSFC, n'a pas commencé à élaborer des options pour gérer les cimetières restants qui sont considérés comme abandonnés au sens de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. De plus, le MSPEA n'a pas encore examiné et analysé la sécurité des nouvelles technologies dans le domaine de l'élimination des restes humains afin de protéger le public et l'environnement.



3.10 Surveillance des condominiums en Ontario

Le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement de même que l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) et l'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) partagent la responsabilité d'assurer la surveillance du secteur des condominiums de l'Ontario et de mettre en œuvre les mesures recommandées dans notre audit de performance de 2020.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Pour de nombreux Ontariens, l'achat et l'entretien d'un logement en copropriété (condo) constituent l'un des investissements financiers et personnels les plus importants qu'ils feront au cours de leur vie. Une gouvernance et une surveillance efficaces des associations condominales sont essentielles pour protéger les propriétaires de condominiums et les acquéreurs potentiels.

Notre **audit de performance de 2020** a porté sur les mesures de protection requises pour les propriétaires de condominiums et les acquéreurs potentiels, ainsi que sur la surveillance du secteur des condominiums.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère, l'OOSC et l'OORGC avaient pleinement mis en œuvre 52 % des mesures recommandées.

46 recommandations



L'OOSC et l'OORGC ont pleinement mis en œuvre les mesures recommandées

L'OOSC et l'OORGC ont pleinement mis en œuvre les 7 et 14 mesures recommandées qui leur ont été attribuées respectivement. Voici quelques exemples :

- » mettre à jour les programmes de formation pour former les conseils d'administration des associations condominales à s'acquitter de leurs fonctions de gestion;
- » vérifier les renseignements que les associations condominales déclarent dans leurs déclarations annuelles;
- » mener des inspections proactives fondées sur le risque des entreprises de gestion immobilière et prendre des mesures disciplinaires appropriées, le cas échéant.

// Le Ministère a réalisé des progrès limités

Le Ministère a mis en œuvre trois des 25 mesures recommandées, notamment la clarification du mandat de l'OOSC et la détermination des mesures de rendement appropriées pour déterminer si chaque office s'acquitte de son mandat de contribuer à mieux protéger les propriétaires de condominiums et les acquéreurs potentiels.

Après cinq ans, la majorité des mesures demeurent toutefois en suspens. Par exemple, l'établissement de seuils et la définition de la suffisance des fonds de réserve. Le fait de ne pas mettre en œuvre cette mesure augmente le risque que les associations condominales ne mettent pas suffisamment de fonds de côté pour les réparations majeures et les travaux de remplacement des installations de l'immeuble.

De plus, le Ministère a décidé qu'il n'exigerait pas une représentation juridique égale des parties à un différend devant le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums. Comme les conseils d'administration des associations condominales peuvent utiliser les fonds de l'association pour embaucher des avocats, le propriétaire moyen d'un condominium est désavantagé dans le règlement d'un différend.

Il est nécessaire de donner suite à ces mesures en suspens pour renforcer la transparence, la responsabilisation et la protection des consommateurs dans l'ensemble du secteur.





3.11 Office de la sécurité des installations électriques

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) est l'autorité provinciale déléguée qui supervise la sécurité des installations électriques en Ontario, y compris l'inspection des installations électriques et la délivrance de permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens. Le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement supervise l'OSIE.

■ Pourquoi ce point est-il important?

Les Ontariens sont entourés d'installations, d'équipement et de produits électriques qui utilisent de l'électricité. Une surveillance efficace, y compris la délivrance de permis, les inspections et l'application de la loi, peut réduire les risques pour la sécurité du public, comme les dangers liés à des câbles ou produits électriques mal installés ou fabriqués.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si l'OSIE s'acquittait de façon efficace de son mandat d'améliorer la sécurité des installations électriques publiques en Ontario.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Ministère et l'OSIE avaient pleinement mis en œuvre 96 % des mesures recommandées.

49 recommandations





Amélioration de l'efficacité des inspections

L'OSIE a mis en œuvre un cadre d'inspection axé sur le risque et a mis en place des technologies de soutien à la planification afin d'éviter la surréservation des inspections. Les mesures prises par l'OSIE aideront à renforcer ses processus d'inspection, ce qui améliorera la surveillance de la sécurité des installations électriques en Ontario.

Accroître la transparence

L'OSIE a lancé une nouvelle page sur son site Web pour que le public puisse consulter et soumettre des questions techniques au sujet du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Il a clarifié l'obligation pour le personnel de divulguer au public les renseignements relatifs au statut des permis et a amélioré la transparence de la gouvernance du Conseil en officialisant les vérifications des conflits d'intérêts et en publiant la rémunération annuelle des administrateurs du Conseil.

Renforcer la sensibilisation du public pour réduire les risques liés à la sécurité des installations électriques

L'OSIE a mené un sondage auprès du public pour évaluer la compréhension des classifications d'électriciens chez les propriétaires. Par la suite, il a lancé une campagne intégrée pluriannuelle pour clarifier les différences entre les électriciens agréés, les maîtres-électriciens et les entrepreneurs en électricité autorisés. Ses efforts visant à sensibiliser davantage le public aideront également les Ontariens à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils embauchent des entrepreneurs pour des travaux d'électricité, ce qui réduira le risque d'installations illégales.



3.12 Office de réglementation des maisons de retraite

Les maisons de retraite en Ontario offrent aux aînés des options de vie autonome au sein de la collectivité. Les aînés vivant dans des maisons de retraite ont les mêmes droits et obligations que les autres locataires et peuvent accéder aux services de soins de santé par l'entremise des maisons de retraite ou des fournisseurs de services externes, y compris ceux financés par le ministère de la Santé.

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) supervise les maisons de retraite, et il promeut et fait respecter la protection et la sécurité des consommateurs,

■ Pourquoi ce point est-il important?

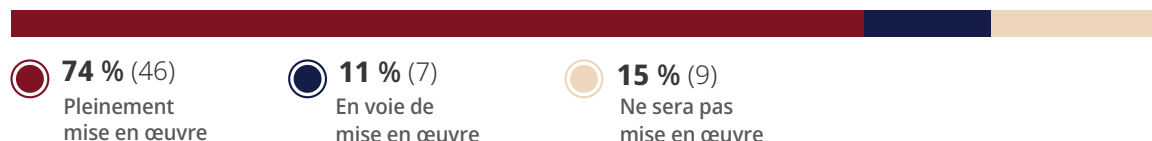
Les maisons de retraite bien réglementées offrent à leurs résidents une place où vivre dans la dignité, la protection de la vie privée et l'autonomie, et où elles peuvent choisir leurs soins de façon éclairée. Elles constituent également une première étape dans l'obtention de services d'aide à la vie autonome pour les personnes âgées qui nécessitent moins d'interventions que celles hébergées dans les établissements de soins de longue durée.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si l'ORMR, sous la supervision du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, a mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour s'acquitter de son mandat.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, l'ORMR et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité avaient pleinement mis en œuvre 74 % des mesures recommandées.

62 recommandations



Capacité accrue d'inspection et d'application de la loi

Notre audit a révélé que les résidents des maisons de retraite ont besoin de soins de plus en plus complexes. En réponse, l'ORMR a embauché plus d'inspecteurs, y compris ceux qui possèdent une expertise clinique plus solide, pour mieux comprendre ces besoins et y répondre. De plus, l'ORMR a fourni des directives supplémentaires au personnel sur le moment où transmettre les problèmes relevés aux échelons supérieurs et sur l'information nécessaire pour appuyer des mesures d'application efficaces.



Renforcement de la prévention des infections et de la préparation aux situations d'urgence

L'ORMR a amélioré la surveillance en mettant à jour sa liste de contrôle d'inspection pour y inclure une section sur la prévention et le contrôle des infections et en fournissant des conseils et des documents de conformité pour soutenir les maisons de retraite. De plus, les maisons de retraite doivent dorénavant tester chaque année leurs plans d'urgence et maintenir à niveau leurs stocks d'équipement de protection individuelle.

Amélioration du traitement des plaintes et de la transparence

L'ORMR a amélioré sa façon de recevoir les plaintes et d'en rendre compte. Le personnel envoie maintenant aux plaignants des lettres d'accusé de réception accompagnées d'informations de référence. Des échéanciers de règlement ont été établis et sont rendus publics.

// Principales mesures en suspens pour remédier à l'augmentation des niveaux de soins

Notre audit a révélé qu'un plus grand nombre d'aînés ont choisi de vivre dans des maisons de retraite même lorsqu'ils ont besoin d'un niveau de soins plus élevé. Par conséquent, les maisons de retraite hébergent des personnes que les foyers de soins de longue durée seraient probablement mieux outillés à accueillir. L'ORMR et le Ministère doivent mettre à jour l'approche réglementaire applicable aux maisons de retraite pour s'assurer que les besoins des résidents continuent d'être pris en compte dans un cadre approprié.



3.13 Musées et galeries d'art : Musée des beaux-arts de l'Ontario, Musée royal de l'Ontario, Collection McMichael d'art canadien

Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux (MTCJ) octroie des fonds aux musées et aux galeries d'art pour soutenir le secteur de la culture et atteindre son objectif global d'améliorer la qualité de vie de la population ontarienne. En 2020, notre audit a porté sur le Musée des beaux-arts de l'Ontario (MBAO), le Musée royal de l'Ontario (MRO) et la Collection McMichael d'art canadien (la Collection McMichael).

■ Pourquoi ce point est-il important?

Les musées et les galeries d'art jouent un rôle important dans la société en recueillant et en conservant des objets et des œuvres d'art d'importance culturelle et historique, et en les présentant au public à des fins d'éducation, de recherche et de divertissement.

Le MBAO, le MRO et la Collection McMichael possèdent et gèrent des collections dont la valeur combinée est estimée à 3,7 milliards de dollars. Plus de 2 millions de personnes ont visité le MBAO, le MRO et la Collection McMichael en 2019-2020.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si le Ministère, le MBAO, le MRO et la Collection McMichael avaient mis en place des systèmes et des processus efficaces pour satisfaire aux exigences législatives et stratégiques, et s'ils appliquaient des pratiques exemplaires pour fonctionner de manière rentable.

// Nos constatations

Les résultats de notre suivi après cinq ans sont présentés dans le graphique suivant.

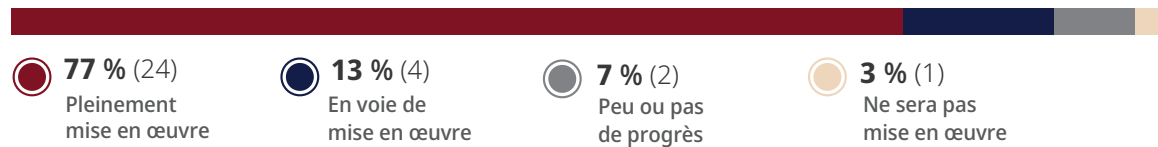
MTCJ – 8 recommandations



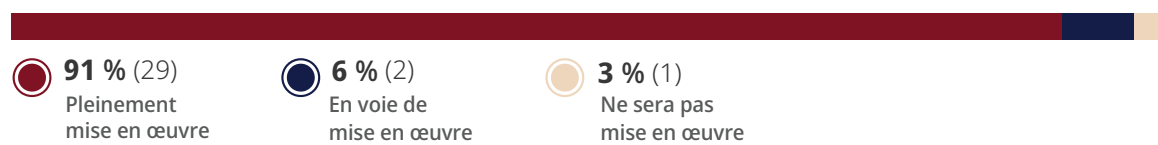
MBAO – 50 recommandations



MRO – 31 recommandations



McMichael – 32 recommandations



Ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux

Le Ministère est chargé de s'assurer que les musées et les galeries d'art de la province s'acquittent de leur mandat législatif. Le Ministère a pleinement mis en œuvre la plupart de nos mesures recommandées pour améliorer l'efficacité de sa surveillance du MBAO, du MRO et de la Collection McMichael.

En 2023, le Ministère a donné des directives au MBAO, au MRO et à la Collection McMichael pour qu'ils lui rendent compte chaque année de la mise en œuvre des recommandations d'audit de notre Bureau. Cela a contribué à la mise en œuvre d'un nombre important de mesures recommandées, dont certaines sont abordées ci-dessous.





Le MBAO, le MRO et la Collection McMichael

La **figure 6** montre certaines des principales mesures recommandées au MBAO, au MRO et à la Collection McMichael, ainsi que les progrès réalisés dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées.

Figure 6 : État des principales mesures recommandées au MBAO, au MRO et à la Collection McMichael
Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

- Pleinement mise en œuvre
- En voie de mise en œuvre
- Peu ou pas de progrès
- Ne sera pas mise en œuvre

Recommandation	MBAO	MRO	Collection McMichael
Acquérir des œuvres d'art conformes aux objectifs de la collection	●	●	●
Prêter des œuvres d'art qui n'ont pas été exposées depuis de nombreuses années	●	●	●
Effectuer des vérifications de l'inventaire à intervalles réguliers	●	●	●
Maintenir une couverture d'assurance suffisante	●	●	●
Retirer les œuvres de la collection de façon appropriée	●	●	●

Musée des beaux-arts de l'Ontario

Le MBAO a pleinement mis en œuvre 34 des 50 mesures recommandées, soit 68 %. Par exemple, il a mis en œuvre des politiques pour effectuer à intervalles réguliers des vérifications de l'inventaire afin de vérifier et de protéger sa collection, et il a vérifié qu'il dispose d'une couverture d'assurance adéquate pour sa collection. De plus, le MBAO a réduit les frais qu'il impose aux autres établissements provinciaux qui empruntent ses œuvres, rendant ainsi sa collection plus accessible aux Ontariens.

Le MBAO est toujours en voie de mettre en œuvre 15 mesures recommandées. Ces mesures comprennent entre autres l'établissement d'un plan de développement des collections afin que le musée acquière des œuvres d'art qui répondent le mieux à ses priorités et à ses besoins en matière de collections et le prolongement des délais dont disposent les autres galeries ontariennes pour exprimer leur intérêt à acquérir des œuvres que le MBAO prévoit retirer de son inventaire.

Musée royal de l'Ontario

Le MRO a pleinement mis en œuvre 24 des 31 mesures recommandées, soit 77 %. Par exemple, il a mis en place des processus pour documenter si les acquisitions proposées s'harmonisent avec son plan de développement des collections, de façon à acquérir des objets et des artefacts qui répondent le mieux à ses priorités et à ses besoins en matière de collections et d'éviter des coûts inutiles d'entreposage et de conservation. De plus, le MRO a commencé à effectuer à intervalles réguliers des vérifications de l'inventaire pour vérifier et protéger sa collection, et il a vérifié qu'il dispose d'une couverture d'assurance adéquate pour sa collection.

Le MRO est toujours en voie de mettre en œuvre quatre mesures recommandées. Par exemple, des travaux sont toujours en cours pour mettre en place des processus afin que les objets et artefacts qui doivent être restaurés fassent l'objet de traitements de conservation appropriés. Toutefois, les progrès du MRO ont été limités ou nuls pour deux mesures recommandées.

Collection McMichael d'art canadien

La Collection McMichael a pleinement mis en œuvre 29 des 32 mesures recommandées, soit 91 %. Par exemple, elle a renforcé ses propositions d'acquisition pour y inclure des critères d'acquisition afin que les membres du comité consultatif sur les arts puissent formuler des recommandations éclairées au Conseil d'administration. De plus, la Collection McMichael a vérifié qu'elle dispose d'une couverture d'assurance adéquate pour sa collection.



3.14 Élaboration d'analyses de rentabilisation dans la fonction publique de l'Ontario

Pour prendre des décisions éclairées, il est essentiel de disposer de renseignements adéquats et complets. En 2019-2020, le gouvernement de l'Ontario a approuvé des dépenses supplémentaires d'environ 3,4 milliards de dollars en dehors des plans d'activités annuels des ministères sur la base d'analyses de rentabilisation présentées au Conseil du Trésor ou au Conseil de gestion du gouvernement (le Conseil).

Chaque ministère est chargé de préparer sa propre analyse de rentabilisation. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (le Secrétariat) fournit des directives sur la préparation des analyses de rentabilisation, et c'est à lui qu'il incombe de présenter au Conseil une évaluation critique et des conseils concernant la marche à suivre recommandée.

■ Pourquoi ce point est-il important?

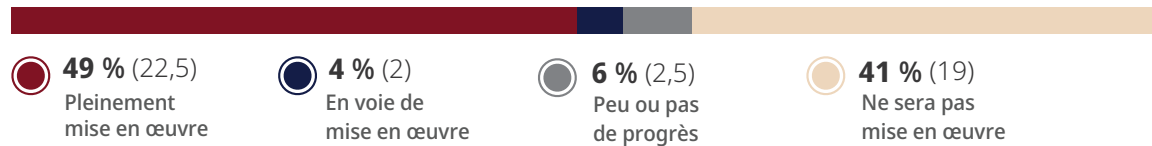
Au-delà de leur importante valeur pécuniaire, ces analyses de rentabilisation, une fois approuvées, entraînent ultimement des changements dans les opérations et les activités du gouvernement qui auront une incidence sur les services offerts à la population ontarienne.

Notre **audit de performance de 2020** visait à déterminer si le Secrétariat a mis en place des systèmes et des processus efficaces pour s'acquitter de son mandat afin que les décideurs reçoivent en temps opportun des analyses de rentabilisation rigoureuses assorties d'opinions et de recommandations.

// Nos constatations

Au moment de notre suivi après cinq ans, le Secrétariat avait mis en œuvre 49 % des mesures recommandées.

46 recommandations



Formation des préparateurs d'analyses de rentabilisation

Le Secrétariat a offert des possibilités de formation aux préparateurs d'analyses de rentabilisation sur des sujets comme la détermination et l'évaluation des risques, la surveillance du rendement et la longueur appropriée des analyses de rentabilisation, afin d'aider les décideurs à obtenir des plans d'activités clairs et concis.

Mise à jour des documents d'orientation

Le Secrétariat a mis à jour les directives et la formation relatives à l'attribution de notes d'évaluation pour appuyer la conception d'analyses de rentabilisation plus rigoureuses.

Surveillance continue du rendement

Le Secrétariat a élaboré et surveillé des mesures du rendement pour aider à évaluer la rapidité et la qualité des analyses de rentabilisation.

// Un nombre important de mesures ne seront pas mises en œuvre

Le Secrétariat indique qu'une proportion importante (41 %) des mesures recommandées ne seront pas mises en œuvre. Dans l'ensemble, cela s'explique par le fait qu'il incombe à chaque ministère de soumettre une analyse de rentabilisation appropriée au Conseil aux fins de prise de décisions. Parmi nos recommandations qui ne seront pas mises en œuvre, mentionnons que le Secrétariat n'a pas désigné d'employés indépendants qui peuvent agir à titre de « champions des analyses de rentabilisation » et aider les ministères à élaborer des analyses de rentabilisation. Dans d'autres cas, le Secrétariat a déterminé que d'autres mesures n'étaient pas jugées nécessaires, comme le suivi et l'examen centralisés des types de recommandations que le personnel du Secrétariat présente au Conseil.



4.0 Nos conclusions

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario effectue des audits de performance des programmes et services provinciaux qui ont une incidence sur des millions d'Ontariens. Comme le montre le présent rapport de suivi, lorsque les directions donnent suite à nos recommandations d'audit, cela peut produire des résultats positifs, comme une prestation de services élargie et plus efficace, une meilleure gestion des fonds publics et une plus grande probabilité d'obtenir les résultats sociétaux souhaités.

Au 31 mars 2025, soit cinq ans après les audits initiaux de 2020, les organismes avaient mis en œuvre 70 % des mesures recommandées. Il s'agit d'une amélioration notable au cours des dernières années et témoigne de l'engagement des directions à prendre des mesures constructives. Nous encourageons les directions à poursuivre sur cette lancée et à mettre en œuvre les recommandations restantes pour s'assurer que les avantages des audits soient pleinement réalisés. Nous allons évaluer les risques résiduels qui s'y rattachent dans le cadre de l'approche fondée sur le risque qui nous sert à sélectionner nos audits futurs.

Nous remercions sincèrement la direction et le personnel des ministères, des organismes de la Couronne et des organismes du secteur parapublic pour leur collaboration et leur soutien pendant ce processus de suivi.

Glossaire

Terme	Type	Définition
Accès aux soins/services	Catégorie de recommandation	La capacité d'obtenir ou de recevoir des soins ou des services. Parmi les facteurs qui peuvent être pris en compte dans l'évaluation de l'accès aux soins et aux services, mentionnons la question de savoir si une offre adéquate de soins ou de services est disponible, si les services sont physiquement accessibles sans obstacle et si l'accès est équitable.
Affectation des fonds	Catégorie de recommandation	Argent fourni par le gouvernement ou d'autres organismes pour contribuer financièrement à des fins précises.
Application de la loi	Catégorie de recommandation	Mesures prises pour régler les problèmes qui posent le plus grand risque pour les intervenants et pour aider à décourager d'autres comportements répréhensibles. Lorsque des infractions sont constatées, les mesures prises comprennent l'imposition de sanctions, de sanctions pécuniaires ou d'autres mesures disciplinaires pour tenir les personnes ou les organismes responsables conformément aux lois et règlements applicables.
Collecte/analyse de données	Catégorie de recommandation	Recueillir de l'information auprès de diverses sources et examiner et interpréter les données pour cerner les modèles, les tendances et les perspectives. Cette approche améliore la prise de décisions, détermine les causes et les effets et aide les organismes à relever les défis organisationnels cernés.
Communication/éducation/promotion	Catégorie de recommandation	Transfert des connaissances et des compétences au sein d'un organisme ou au public. Cela peut comprendre la formation et le perfectionnement du personnel interne ou la sensibilisation accrue du public aux programmes et aux services offerts aux Ontariens.
Conformité	Catégorie de recommandation	Évaluation de la conformité d'un organisme aux lois, aux règlements, aux politiques et aux normes de l'industrie. Ce processus permet de s'assurer que l'organisme respecte les limites juridiques et éthiques, favorisant la responsabilisation et l'intégrité.
Contrôles internes	Catégorie de recommandation	Processus conçu, mis en œuvre et tenu à jour par les responsables de la gouvernance ou la direction et d'autres membres du personnel afin de fournir une assurance raisonnable quant à l'atteinte des objectifs de l'entité en ce qui concerne la fiabilité de l'information financière, l'efficacité des activités, et la conformité aux lois et aux règlements applicables.

Terme	Type	Définition
Économies	Catégorie de recommandation	Les modalités selon lesquelles un organisme obtient les ressources requises. Une exploitation économique acquiert ces ressources d'une qualité appropriée et dans une quantité suffisante, au bon moment et au meilleur coût possible.
Efficacité	Catégorie de recommandation	Mesure dans laquelle un programme ou une activité atteint ses objectifs énoncés, ses buts définis ou ses effets/résultats escomptés.
Efficiencia	Catégorie de recommandation	Relation entre les biens ou les services produits et les ressources utilisées pour les produire. Une exploitation efficace produit le rendement maximal avec un ensemble donné de ressources; ou un apport minimal est appliqué pour une quantité et une qualité données de biens ou de services fournis. L'objectif sous-jacent est d'accroître la productivité et de réduire les coûts unitaires.
En voie de mise en œuvre	État de la mesure recommandée	Les mesures prises vont bon train dans la mise en œuvre de la mesure recommandée. Toutefois, d'autres mesures sont encore nécessaires pour donner pleinement suite à la mesure recommandée.
Gouvernance	Catégorie de recommandation	Structures, systèmes et pratiques mis en place par un organisme pour attribuer le pouvoir décisionnel, superviser la prestation de ses services et rendre compte de son rendement. Les principes de base d'une bonne gouvernance sont la responsabilisation, le leadership, l'intégrité, la gestion et la transparence.
Ne sera pas mise en œuvre	État de la mesure recommandée	Un organisme a décidé de ne pas mettre en œuvre la totalité ou une partie de la mesure recommandée. Cette décision peut découler de plusieurs facteurs. Par exemple, l'organisme peut avoir mis en œuvre tous les éléments de la mesure recommandée qu'elle peut, ce qui ne représente pas toute la mesure recommandée, ou cette décision peut être attribuable à des contraintes de ressources, ou les priorités stratégiques de l'organisme peuvent ne pas correspondre aux mesures à prendre pour une mise en œuvre complète. Par conséquent, l'organisme a conclu qu'elle ne satisferait pas à toutes les exigences de la mesure recommandée.
Ne s'applique plus	État de la mesure recommandée	Des changements fondamentaux ont été apportés qui font en sorte que la mesure recommandée n'est plus pertinente. Ces changements peuvent être attribuables à divers facteurs, comme les changements apportés aux lois ou aux politiques, la fin d'un programme, ou l'examen par l'organisme de la mesure recommandée a permis de déterminer que celle-ci n'est pas réalisable et ne peut pas être mise en œuvre.

Terme	Type	Définition
Peu ou pas de progrès	État de la mesure recommandée	Des mesures limitées ont été prises pour mettre en œuvre la mesure recommandée.
Pleinement mise en œuvre	État de la mesure recommandée	Des mesures précises requises ont été prises pour donner suite pleinement à la mesure recommandée ou aux problèmes relevés dans le rapport d'audit de performance initial qui ont donné lieu à la mesure recommandée.
Qualité des soins ou des services	Catégorie de recommandation	La mesure dans laquelle les services, habituellement des services de santé, augmentent la probabilité d'un résultat de santé souhaité. Dans le domaine des soins de santé, il peut s'agir de services médicaux, diagnostiques, thérapeutiques et préventifs complets, appropriés, fournis par un médecin ou sous sa supervision en temps opportun; ces services doivent être documentés et fournis avec continuité, suivi et sensibilisation et avec un risque minimal de nuire au patient.
Rapports publics	Catégorie de recommandation	Pratique consistant à communiquer de l'information sur un organisme à des personnes externes, comme le public. Cela favoriserait la transparence et la responsabilisation et comprendrait le rendement financier, les processus décisionnels et les résultats des programmes publics, ce qui permettrait aux citoyens d'évaluer leur gouvernement et d'être mobilisés, et de s'assurer que l'information est accessible et compréhensible. Les rapports annuels, les divulgations budgétaires, les audits et les mesures de rendement en sont quelques exemples.
Ressources humaines (RH)	Catégorie de recommandation	Fonctions d'un organisme qui portent sur la mise en œuvre de stratégies de recrutement et de maintien en poste, le maintien de niveaux de dotation appropriés, la gestion de la rémunération, des avantages sociaux et des cessations d'emploi des employés, l'élaboration de politiques qui touchent le milieu de travail, etc.
Surveillance ou supervision	Catégorie de recommandation	Processus qui aident à vérifier que les politiques, les procédures et les contrôles sont en place et suivis pour s'assurer que les organismes obtiennent les résultats attendus, qu'elles optimisent les ressources et qu'elles sont conformes aux politiques, aux lois, aux règlements et aux normes éthiques applicables.
Technologie de l'information (TI)	Catégorie de recommandation	Utilisation de technologies et de systèmes pour stocker, récupérer, traiter et transmettre des données. Un audit peut comprendre l'évaluation des contrôles des systèmes, l'évaluation des risques, la vérification de l'intégrité des données ou l'examen des processus de gouvernance.

Annexe 1 : Processus de suivi de notre Bureau

Les suivis sont effectués deux ans et cinq ans après un rapport d'audit

Deux ans après le dépôt de nos rapports d'audit de performance, nous effectuons un suivi pour évaluer l'état des mesures recommandées que les organismes ont consenti à mettre en œuvre une fois l'audit initial terminé. (L'état des mesures recommandées dans nos audits de performance de 2020 se trouve dans leurs rapports de suivi respectifs dans notre **Rapport annuel 2022**.)

Cinq ans après la publication du rapport d'audit de performance, nous effectuons un deuxième suivi pour déterminer si l'organisme a réalisé des progrès supplémentaires. Le présent rapport porte sur les résultats du suivi après cinq ans des audits de performance de 2020.

À l'avenir, nous ne ferons plus de suivi des mesures recommandées dans nos audits de performance de 2020 qui sont toujours en suspens. Nous allons plutôt évaluer les risques résiduels qui s'y rattachent dans le cadre de l'approche fondée sur le risque qui nous sert à sélectionner nos audits futurs.

Calendrier de suivi après cinq ans

Le tableau suivant présente un calendrier des travaux initiaux d'audit de performance et des travaux de suivi des mesures recommandées dans notre *Rapport annuel 2020*.

Calendrier du rapport initial d'audit de performance aux travaux de suivi après cinq ans

Préparé par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Période	Travaux d'audit et de suivi
2020	Réalisation des audits de performance des organismes et rapports d'audit déposés à l'Assemblée législative.
2022	Réalisation du suivi après deux ans des rapports d'audit de performance de 2020 et rapports de suivi déposés à l'Assemblée législative.
2025	Réalisation du suivi après cinq ans des rapports d'audit de performance de 2020.
De janvier à la mi-février	Envoi de lettres de lancement et de mesures recommandées en suspens aux organismes.
De la mi-février au 31 mars	Obtention de l'état de mise en œuvre et des documents à l'appui des organismes au plus tard le 31 mars.
Avr. à oct.	Examen des documents à l'appui et finalisation de l'état de mise en œuvre.
Oct. à déc.	Rédaction de ce rapport déposé à l'Assemblée législative.

À l'occasion, le gouvernement aura renommé ou restructuré des ministères depuis l'audit initial. Dans ces cas, nous rendons compte ici des ministères qui existaient à la date de notre évaluation, soit le 31 mars 2025.

Comment nous évaluons l'état de la mise en œuvre

Comme le montre le calendrier ci-dessus, nous amorçons le processus de suivi en demandant aux organismes d'autoévaluer leurs progrès dans la mise en œuvre des mesures recommandées en suspens au 31 mars 2025. Les organismes choisissent l'un des cinq états suivants.

Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
--	--	---	---	--

Notre travail comprenait l'examen et la vérification des documents à l'appui des mesures recommandées déclarées « pleinement mises en œuvre » afin de déterminer si celles-ci avaient effectivement été pleinement mises en œuvre. Au besoin, nous avons également analysé des échantillons de mesures pour en déterminer l'état d'avancement.

Nos travaux de suivi ne constituent pas un audit

Les travaux de suivi ne constituent pas un audit et, par conséquent, nous ne pouvons affirmer avec un degré élevé de certitude que les mesures recommandées décrites ont effectivement été mises en œuvre.

Annexe 2 : État de la mise en œuvre des mesures recommandées par rapport, au moment du suivi après cinq ans

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport ¹	Nombre de mesures recommandées pertinentes ²	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 
Office de la sécurité des installations électriques	49	47	0	0	2
Office de réglementation des maisons de retraite	62	46	7	0	9
Office ontarien des services funéraires et des cimetières	52	41	6	3	2
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	61	38	9	0	14
Musées et galeries d'art : Musée des beaux-arts de l'Ontario	50	34	15	0	1
Systèmes de technologie de l'information (TI) et cybersécurité à l'agence Metrolinx	32	30	1	0	1
Musées et galeries d'art : Collection McMichael d'art canadien	32	29	2	0	1
Soins virtuels : Utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients	28	27	1	0	0
Surveillance des condominiums en Ontario	46	24	4,5	16,5	1
Musées et galeries d'art : Musée royal de l'Ontario	31	24	4	2	1
Élaboration d'analyses de rentabilisation dans la fonction publique de l'Ontario	46	22,5	2	2,5	19
Fonctionnement et gouvernance de l'agence Metrolinx	25	22	1	0	2
Gestion et sécurité du sang	30	19	11	0	0
Services de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle	32	14	12	1	5
Élaboration, mise en œuvre et prestation du curriculum	29	13,5	12,5	1	2
Ministère des Affaires autochtones de l'Ontario	27	7	8	4	8
Musées et galeries d'art : Ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture	8	7	0	0	1
Total	640	445	96	30	69
%	100	70	15	4	11

1 Certains audits portent sur des mesures individuelles recommandées à plusieurs entités auditées, de sorte que la mise en œuvre peut être exprimée sous forme de fraction.

2. Les mesures recommandées pertinentes excluent les mesures recommandées qui ne s'appliquent plus.



© 2025, Imprimeur du Roi pour l'Ontario
ISBN 978-1-4868-9544-1 (PDF)

Une version électronique du rapport est accessible sur Internet à **www.auditor.on.ca**
This document is also available in English.

Photo en couverture : Personnel du Bureau du vérificateur général de l'Ontario