
CHAPITRE QUATRE

Suivi des recommandations du Rapport annuel 1997

4.00

Depuis 1993, nous avons l'habitude de recommander aux ministères et aux organismes des mesures correctrices précises, puis de vérifier deux ans après la parution des recommandations dans le Rapport annuel les suites qu'ils y ont données. Le présent chapitre décrit brièvement les vérifications dont fait état le chapitre du *Rapport annuel 1997* sur l'optimisation des ressources et précise l'état actuel des interventions motivées par nos recommandations. Nous sommes heureux d'annoncer que, dans bien des cas, nos recommandations ont été mises en oeuvre soit intégralement, soit en grande partie. À noter toutefois que dans plusieurs cas, les progrès se font attendre ou la mise en oeuvre se poursuit. Si les recommandations sont restées lettre morte ou si leur mise en oeuvre se poursuit, nous faisons le point sommairement sur les mesures prises par les ministères intéressés.

Ministère du Procureur général : Programme d'administration des tribunaux – 3.01

APERÇU

Le programme d'administration des tribunaux dispense un soutien aux activités du système judiciaire dans un réseau d'environ 250 palais de justice. Le programme s'occupe de fournir le personnel préposé aux audiences tel que les greffiers, interprètes et sténographes, de rédiger les documents d'exécution et d'assurer l'exécution des ordonnances, de tenir les archives et dossiers judiciaires, de dispenser des services de soutien dans des domaines comme la coordination des rôles, les statistiques judiciaires, la gestion des dossiers judiciaires et la technologie de l'information et de percevoir les amendes.

En 1997, nous avons évalué si des procédures avaient été établies pour veiller à ce que la gestion des ressources du programme respecte les principes d'économie et d'efficacité, pour mesurer le degré d'efficacité avec lequel le programme contribue à atteindre l'objectif

du ministère qui consiste à créer un système judiciaire moderne, plus accessible et plus efficace et à en rendre compte, et pour exercer un contrôle adéquat sur la perception des amendes.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Les interventions faisant suite à nos recommandations se présentent comme suit :

RESPONSABILITÉ

Recommandation

Pour aider le système judiciaire à fonctionner plus efficacement, le ministère et la magistrature devraient veiller, dans le cadre de la réforme de la gestion des services judiciaires, à ce que l'on établisse clairement les modalités de reddition de comptes et les responsabilités concernant l'obtention des résultats souhaités.

État actuel

Un comité directeur de projet parachève des propositions en matière de structures de gestion, de mécanismes de compte rendu et de structures organisationnelles. Le ministère poursuit ses consultations auprès de la magistrature pour mettre au point des mécanismes de responsabilisation.

Selon le ministère, la mise en oeuvre de la gestion des causes viendra appuyer ces mécanismes.

ARRIÉRÉ

Recommandation

Afin de s'occuper plus efficacement de l'arriéré, le ministère devrait travailler en collaboration avec la magistrature pour :

- *recueillir et analyser systématiquement de l'information sur l'état d'avancement des affaires en instance et, notamment, sur le temps nécessité par chaque étape de traitement d'une affaire ainsi que les raisons de tout retard;*
- *mettre au point des méthodes en vue d'utiliser cette information à des fins de surveillance et de prévention des retards.*

État actuel

Le ministère a pris deux mesures pour éliminer l'arriéré des causes en instance. À court terme, le ministère a mené une opération-éclair dans les six tribunaux dont le rôle était le plus chargé, de concert avec les intervenants concernés. Selon le ministère, le nombre total d'accusations en instance a été réduit de 27,5 pour 100 entre novembre 1996 et novembre 1998 et le nombre d'accusations en instance depuis plus de huit mois, dans les six tribunaux engorgés, a été réduit de 53 pour 100. À long terme, le Comité de révision de la justice pénale a publié un rapport au début de 1999 dans lequel il recommandait des solutions pratiques pour accroître l'efficacité des tribunaux criminels, réduire davantage le délai entre l'inscription d'une cause au rôle et la tenue du procès et raccourcir la durée des procès.

INFORMATION SUR LES AFFAIRES EN INSTANCE

Recommandation

Puisqu'on prévoit que plusieurs années s'écouleront avant que le Système informatique intégré d'administration de la justice puisse produire une meilleure information, le ministère devrait entre-temps travailler en collaboration avec la magistrature pour déterminer quelle information est nécessaire et peut être fournie aux tribunaux afin d'améliorer la gestion des rôles et des causes.

État actuel

Entre-temps, la Division des services aux tribunaux a mis au point des systèmes de gestion des rôles pour Toronto et Ottawa, qui servent à l'établissement des calendriers et à l'enregistrement des renseignements sur les causes, parties/avocats, documents, événements, normes de temps (dates limites des étapes du processus judiciaire) et de renseignements historiques (une combinaison de tous les renseignements susmentionnés).

La mise en oeuvre d'un système provincial de gestion des causes dans le cadre du Projet d'intégration du système judiciaire est censée commencer vers la fin de 1999 et se terminer en 2001.

INFORMATION FINANCIÈRE

Recommandation

Pour améliorer l'information financière servant à la gestion des ressources, à la planification et à la prise des décisions, le ministère devrait :

- *établir des coûts de référence et recueillir l'information en vue d'évaluer l'économie et l'efficacité de ses services et activités;*
- *travailler en collaboration avec les intervenants du système judiciaire afin de déterminer la nature de l'information requise pour évaluer le coût de l'obtention des résultats souhaités, ainsi que la méthode de collecte de cette information.*

De plus, le ministère devrait intégrer une composante de collecte d'information sur les coûts à ses mesures d'élaboration de systèmes.

État actuel

Un projet de système d'information de gestion a été créé pour faire en sorte que le système judiciaire puisse s'appuyer à l'avenir sur les outils d'information de gestion nécessaires. Jusqu'à maintenant, un outil d'information financière, un système de gestion des salaires et des logiciels de rapport d'information de gestion et de renseignements administratifs ont été installés.

Le ministère a indiqué qu'il avait établi un coût de référence pour l'acquisition et l'utilisation des technologies de l'information.

MESURE ET COMPTE RENDU DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

Recommandation

Le ministère, en collaboration avec la magistrature, devrait améliorer les méthodes de mesure de l'efficacité qui contribuent à la création d'un système judiciaire moderne, plus accessible et plus efficace :

-
- *en déterminant quels attributs de l'efficacité sont les plus pertinents relativement à ses activités;*
 - *en élaborant des indicateurs et des objectifs de rendement expressément conçus pour le programme et permettant de mesurer le degré d'obtention des résultats.*

État actuel

La magistrature et autres intervenants élaborent en permanence différentes mesures à l'échelon du ministère et des programmes. Le ministère a laissé entendre que ces mesures s'accompagneront d'indicateurs et d'objectifs pour surveiller les progrès réalisés et déterminer dans quelle mesure le ministère atteint ses objectifs de rendement.

PERCEPTION DES AMENDES – RAPIDITÉ DE LA COLLECTE

Recommandation

Pour contribuer à faire en sorte que les amendes soient perçues promptement, le ministère devrait travailler en collaboration avec le Service central de recouvrement en vue :

- *d'établir clairement les rôles et les responsabilités en matière de surveillance de la perception des amendes dans le protocole d'entente qu'il a conclu avec le Service central de recouvrement;*
- *d'améliorer les méthodes administratives afin de transférer plus rapidement les amendes en souffrance.*

État actuel

Jusqu'à maintenant, le ministère a conclu un accord sur les niveaux de service avec une nouvelle unité, soit l'Unité de gestion des services de recouvrement, qui gère le recouvrement par cinq agences de recouvrement privées des amendes impayées liées à des infractions relevant du *Code criminel* et de la *Loi sur les infractions provinciales*. L'Unité mettra en oeuvre un nouveau système d'information pour améliorer les limites de déclaration actuelles.

PERCEPTION DES AMENDES – INFORMATION SUR LES COMPTES EN SOUFFRANCE

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité de la perception des amendes, le ministère devrait modifier son système de suivi de sorte que les données sur les amendes puissent être extraites, tant en fonction du numéro de cas qu'en fonction de l'identité du débiteur.

État actuel

Le ministère s'emploie présentement à mettre au point un nouveau système de gestion des causes criminelles qui permettra notamment d'effectuer un suivi des accusations par personne.

PERCEPTION DES AMENDES – MESURES D'EXÉCUTION

Recommandation

Afin d'améliorer le taux de perception des amendes, le ministère devrait travailler en

collaboration avec le Service central de recouvrement pour évaluer l'opportunité d'adopter des mesures plus énergiques en vue de recouvrer les amendes en souffrance.

État actuel

Le transfert aux municipalités de la responsabilité de la perception des amendes et de l'administration de la *Loi sur les infractions provinciales* a commencé en mars 1999. Le ministère étudiera des options et des recommandations pour percevoir le solde d'amendes impayées de 65 000 000 \$ dans le cadre d'un examen des pratiques optimales en vigueur dans d'autres territoires de compétence.

4.00

Ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs

Activités culturelles – 3.02

APERÇU

Les activités culturelles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs visent à encourager les arts, à soutenir les industries culturelles, à préserver le patrimoine de l'Ontario et à promouvoir le réseau de bibliothèques publiques. La Division des affaires culturelles supervise les organismes culturels et est chargée de l'élaboration de politiques et de la mise en oeuvre de programmes à l'appui du secteur des arts, des industries culturelles et du patrimoine ainsi que des bibliothèques.

En 1997, nous avons évalué si la Division était dotée de procédures satisfaisantes pour assurer que les ressources culturelles étaient gérées dans le respect des principes d'économie et d'efficacité. Nous avons également vérifié si la Division tenait les organismes culturels responsables de l'utilisation qu'ils faisaient des deniers publics et si les procédures visant à mesurer l'efficacité des activités culturelles et à en rendre compte étaient satisfaisantes.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations portant sur les points suivants : mise en oeuvre des programmes, surveillance des subventions, financement du secteur des bibliothèques, examen des services aux bibliothèques, responsabilité des organismes, processus de planification ainsi que mesure et compte rendu du rendement.

Les interventions faisant suite à nos autres recommandations se présentent comme suit :

ADMISSIBILITÉ AUX SUBVENTIONS

Recommandation

Afin de s'assurer que seuls les bénéficiaires et les coûts admissibles sont financés, le ministère devrait établir des procédures visant à garantir la conformité aux exigences de la législation et de la politique du ministère.

État actuel

Le ministère a répondu en grande partie à nos préoccupations au sujet de l'admissibilité aux subventions des projets culturels. Le ministère met en oeuvre notre recommandation portant sur l'admissibilité aux subventions des musées communautaires.

Au cours de l'exercice 1998-1999, le ministère a refusé les demandes de financement de trois musées pour raison de non-conformité aux critères d'admissibilité et a réduit les subventions de 23 autres musées. Au cours de l'exercice 1999-2000, tous les musées seront évalués en fonction des normes applicables aux musées communautaires. Le ministère prendra les mesures nécessaires pour cesser de subventionner les musées qui ne respectent pas les normes. Le ministère se propose également de réviser le programme en 2000-2001 et tiendra des consultations à cet effet avec la communauté des musées.

FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Recommandation

Afin que les fonds alloués pour les programmes soient affectés d'une manière plus raisonnable et plus équitable, le ministère devrait se pencher périodiquement sur les méthodes de financement et les réviser au besoin.

État actuel

Le ministère a répondu en grande partie à nos préoccupations au sujet du financement des projets culturels. Il est en voie de mettre en oeuvre notre recommandation portant sur le financement des programmes en ce qui touche les subventions aux musées communautaires. Le ministère révisera le programme dans le cadre de consultations avec la communauté des musées. Le programme révisé éliminera le manque de cohérence dans l'affectation des fonds et comprendra des mesures d'évaluation rigoureuses fondées sur des normes récentes. La mise en oeuvre du programme de subvention révisé est prévue pour l'exercice 2000-2001.

Ministère des Services sociaux et communautaires : Programme Intervention auprès des enfants et des familles – 3.03

APERÇU

Le programme Intervention auprès des enfants et des familles du ministère des Services sociaux et communautaires assure une vaste gamme de services destinés à alléger les problèmes sociaux et affectifs ou les troubles du comportement des enfants et de leurs familles. Selon des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, le programme alloue des paiements de transfert à près de 200 organismes communautaires

4.00

offrant des services tels la psychothérapie, le counseling, la formation professionnelle et l'éducation, de même que des services en établissement pour les enfants qui nécessitent une aide intensive. Pour l'exercice 1996-1997, le financement total du ministère au titre des services à l'enfance a été d'environ 1,3 milliard de dollars, dont 189 millions pour le programme Intervention auprès des enfants et des familles.

Notre vérification de 1997 visait à déterminer si les procédures administratives du ministère permettaient d'assurer que les paiements de transfert aux organismes étaient raisonnables et faisaient l'objet d'un contrôle suffisant et si la qualité des services fournis était surveillée et évaluée.

Nous avons constaté que les procédures administratives du ministère nécessitaient des améliorations importantes pour assurer le caractère raisonnable et un contrôle suffisant des paiements de transfert de même que la surveillance et l'évaluation de la qualité des services fournis. Nous avons donc recommandé un certain nombre d'améliorations.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de nos recommandations. L'état des interventions faisant suite à chacune de nos recommandations est présenté ci-dessous.

FINANCEMENT DES ORGANISMES ET DEMANDES DE BUDGET

Recommandation

Pour que les décisions de financement reposent sur une information appropriée et faire en sorte que l'argent des contribuables soit dépensé prudemment, le ministère devrait s'assurer que tous les organismes fournissent des renseignements suffisamment détaillés et pertinents dans leurs demandes de budget.

État actuel

Le ministère nous a avisés qu'il avait précisé et communiqué aux bureaux régionaux en janvier 1998 ses attentes minimales en matière de services.

Cependant, pour l'année budgétaire 1998-1999, un examen interne a révélé que les deux tiers environ des demandes de budget des organismes n'avaient pas été reçues ou n'avaient été ni examinées ni approuvées au début de 1999. Cet état de choses diminue la valeur des renseignements supplémentaires ayant pu être fournis par les organismes.

COMPARAISON DES COÛTS DES PROGRAMMES

Recommandation

Pour l'aider à assurer un financement des programmes raisonnable et adapté aux services fournis, le ministère doit :

- obtenir une information suffisamment détaillée pour établir des critères permettant d'évaluer la comparabilité des programmes;*
- comparer les coûts des programmes similaires dans l'ensemble de la province, puis expliquer et justifier les écarts de coûts importants.*

État actuel

Le ministère nous a avisés qu'il avait mené à bien en janvier 1998 une étude sur l'utilisation des ressources. Un groupe consultatif composé d'intervenants a examiné les conclusions et les recommandations de l'étude et soumis un rapport final en décembre 1998. La Direction des services à l'enfance examine l'étude originale et le rapport final du groupe consultatif. Le processus d'approbation officielle du ministère sera ensuite entamé.

RAPPROCHEMENT ANNUEL DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du processus de rapprochement des dépenses servant à évaluer leur caractère raisonnable et à appuyer de futures décisions de financement, le ministère devrait s'assurer que les renseignements fournis dans le Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes et les états financiers vérifiés sont suffisamment détaillés pour permettre de relever les dépenses inopportunes ou non admissibles.

État actuel

Le ministère a donné des directives à ses bureaux régionaux au sujet de l'interprétation et de l'observation des politiques concernant les rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes (RADRP). Ces directives portaient aussi sur une plus grande responsabilisation à l'égard des RADRP et sur leur soumission dans les délais prévus.

Le ministère nous a avisés qu'environ 90 pour 100 des RADRP de 1997-1998 avaient été soumis, dans l'ensemble de la province, avant juillet 1999.

RÉCUPÉRATION DES EXCÉDENTS

Recommandation

Le ministère devrait revoir les mécanismes de financement des organismes qui entraînent des excédents à la fin de l'exercice et établir une procédure pour recouvrer ces excédents, au besoin.

État actuel

Les bureaux régionaux du ministère ont automatisé les rapports provisoires sur les RADRP. De plus, le ministère fournit un soutien permanent aux bureaux régionaux pour la récupération et la réaffectation des excédents en fonction des besoins des programmes dans les localités. Le ministère n'a toutefois pas été en mesure de nous renseigner sur les montants excédentaires récupérables, récupérés et non encore récupérés auprès des organismes par exercice.

MESURE DU RENDEMENT

Recommandation

Pour améliorer l'efficacité du programme Intervention auprès des enfants et des familles, le ministère devrait mettre en place et surveiller des indicateurs de résultats, dont certains ont déjà été définis.

4.00

État actuel

En janvier 1999, le ministère a publié un avant-projet de lignes directrices pour l'élaboration de mesures du rendement du programme. Il révisait ces mesures d'après les commentaires reçus du personnel au cours de séances d'orientation/d'examen. Le ministère prévoyait d'approuver au cours de 1999 les lignes directrices révisées et de les distribuer ensuite à grande échelle.

QUALITÉ DES SERVICES

Recommandation

Pour que les services fournis par les organismes soient d'une qualité acceptable et qu'ils correspondent à une utilisation optimale des ressources, le ministère doit établir des normes de prestation acceptable des services et des critères d'évaluation à cet égard et évaluer périodiquement la qualité des services en vue de déterminer les mesures correctives qui s'imposent.

État actuel

Le ministère a élaboré un avant-projet de lignes directrices pour l'élaboration de mesures de rendement du programme dans lesquelles il précise la façon dont ces mesures seront intégrées aux contrats de services ainsi que les rôles et responsabilités sur le plan de la collecte et de la publication des données. Les lignes directrices proposées faisaient l'objet d'un examen et le ministère prévoyait de les approuver au cours de 1999.

INFORMATION DE GESTION

Recommandation

Le ministère devrait s'assurer d'obtenir l'information nécessaire pour déterminer si la prestation des services est efficace par rapport aux coûts.

État actuel

Le Système d'information sur la gestion des services (SIGS) a été mis en oeuvre en novembre 1997 dans tous les bureaux régionaux et en août 1998 dans les bureaux de l'administration centrale. Ce système permet d'entrer et d'extraire rapidement les données sur les services fournis par tous les organismes bénéficiaires de paiements de transfert du ministère.

Conscient de la nécessité de fournir de la formation au personnel sur le nouveau système, le ministère était en train d'effectuer une enquête sur les besoins des utilisateurs pour élaborer et mettre en oeuvre un programme de formation adéquat en 1999-2000.

SERVICES PROFESSIONNELS

Recommandation

Afin que les honoraires versés par les organismes à l'égard des services professionnels de psychologues et de psychiatres soient raisonnables et uniformes, le ministère devrait établir des lignes directrices à ce sujet.

État actuel

Les renseignements contenus dans les systèmes d'information du ministère n'étaient pas suffisamment détaillés pour déterminer ce qui constituait des honoraires raisonnables et uniformes pour les services professionnels fournis aux organismes. On nous a avisés que le ministère se proposait de mettre à l'épreuve différentes méthodes pour améliorer la collecte des données afin d'établir des lignes directrices à l'intention des organismes pour le paiement des honoraires.

Ministère des Services sociaux et communautaires : Responsabilisation et régie d'entreprise des organismes bénéficiaires de paiements de transfert – 3.04

APERÇU

Le ministère des Services sociaux et communautaires planifie un large éventail de services sociaux destinés aux enfants et aux familles, aux jeunes contrevenants et aux personnes atteintes de troubles du développement ou d'incapacité physique, partout en Ontario, et il fait le nécessaire pour que ces services soient fournis. Dans la plupart des cas, le ministère ne fournit pas les services directement. Au contraire, il en dicte l'orientation stratégique et fournit le financement annuel nécessaire à leur planification et à leur prestation à quelque 3400 organismes communautaires, pour la plupart des entités sans but lucratif. La valeur des transferts faits en faveur de la totalité des organismes au cours de l'exercice 1996-1997 est estimée à 2,1 milliards de dollars.

Notre vérification de 1997 visait à établir si le ministère avait défini et communiqué aux organismes bénéficiaires des paiements de transfert des attentes raisonnables quant à leur obligation de rendre des comptes au ministère, de même qu'à leur responsabilité d'assurer leur bonne régie. Nous voulions également évaluer si le ministère s'était doté de procédures visant à déterminer si les organismes bénéficiaires des paiements de transfert répondaient aux attentes du ministère.

Nous avons constaté que le ministère devait renforcer considérablement l'obligation de rendre compte des organismes bénéficiaires des paiements de transfert et encourager la régie d'entreprise efficace des organismes. Nous avons donc recommandé un certain nombre d'améliorations à cet effet.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

La mise en oeuvre de nos recommandations par le ministère en est à ses tout débuts. Le ministère a approuvé en juin 1999 un cadre de gestion et de responsabilisation pour les

organismes bénéficiaires des paiements de transfert (et les fournisseurs de services municipaux). Une équipe de projet ministérielle a été créée pour mettre en oeuvre le cadre, qui porte sur l'ensemble des questions de gestion, de responsabilisation et de résultats des services dont nous discutons ci-dessous. Le ministère prévoit que les plans de mise en oeuvre détaillés des premières étapes du cadre de gestion et de responsabilisation seront mis en place en 1999-2000. Les interventions faisant suite à chacune de nos recommandations sont présentées ci-dessous.

RÉSULTATS DES SERVICES

Recommandation

Là où la situation s'y prête, le ministère devrait définir des résultats de service mesurables et valables afin de pouvoir plus facilement déterminer si les services fournis par des organismes bénéficiaires de paiements de transfert sont efficaces et adaptés aux circonstances et s'ils présentent un bon rapport qualité-prix. Là où il est difficile de procéder de la sorte, le ministère devrait définir les niveaux de service attendus et des critères d'évaluation du rendement.

Le ministère devrait ensuite évaluer périodiquement les résultats de service réels ou, s'il y a lieu, la qualité des services et prendre les mesures correctives qui s'imposent.

État actuel

On nous a avisés que le ministère avait entrepris un certain nombre de mesures qui, une fois menées à bien, devraient permettre de mesurer les résultats des services. Par exemple :

- Dans le cadre de la réforme de l'aide sociale à l'enfance, la collecte préliminaire auprès des sociétés d'aide à l'enfance de données sur deux indicateurs précis des résultats des services fournis à la clientèle était en cours. Grâce à l'élaboration d'un système d'information provincial intégré, les indicateurs du rendement sur le plan des résultats des services fournis à la clientèle seront recueillis à intervalles réguliers.
- Dans le cadre du modèle de prestation des services approuvé pour son projet de remaniement des activités, le ministère élaborera des indicateurs de rendement clés qui relieront les lois et règlements aux objectifs et aux normes des programmes.
- Dans le cadre de la mesure du ministère «Pour des services au service des gens», des normes provinciales en matière de services seront adoptées dans l'ensemble de la province d'ici le 1^{er} avril 2000.

PRÉSENTATION ET APPROBATION DES DEMANDES DE FINANCEMENT DES ORGANISMES

Recommandation

Afin de mieux assurer que le financement des services est équitable et bien adapté à chaque organisme, le ministère devrait :

- *évaluer d'un oeil critique les demandes de financement et s'assurer que les sommes approuvées sont à la mesure de la demande et de la valeur des services sous-jacents à fournir;*
- *examiner et approuver dans de meilleurs délais les demandes de budget.*

État actuel

Le ministère travaillait à un certain nombre de mesures dans le but, entre autres, d'élaborer des critères de financement pour relier de façon plus étroite le financement au besoin et à la valeur des services sous-jacents fournis. Au moment de notre suivi, ces mesures en étaient à diverses étapes, mais aucune n'était parvenue à l'étape finale ou n'avait été mise en oeuvre.

RAPPROCHEMENTS ANNUELS DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Recommandation

Afin de rendre plus efficace le processus de Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes du ministère et de réunir de l'information utile aux décisions de financement de l'année suivante, le ministère devrait :

- *veiller à ce que tant les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes que les états financiers vérifiés des organismes renferment suffisamment d'information détaillée et se prêtent à comparaison pour que soient décelés les postes de dépenses inadmissibles ou inacceptables;*
- *examiner tous les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes et y donner suite dans de meilleurs délais.*

État actuel

Pour l'exercice 1999-2000, le ministère se propose d'inclure la trousse de Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes dans celle de la demande de budget des organismes pour l'année suivante. Le ministère prévoit que cette mesure lui permettra d'obtenir des RADRP suffisamment détaillés et dans les délais prévus.

AUTRES EXIGENCES RELATIVES À LA RESPONSABILISATION

Recommandation

Pour qu'il ait davantage l'assurance d'instaurer et de gérer efficacement les services dont se chargent les organismes bénéficiaires de paiements de transfert, le ministère devrait :

- *définir ses rôles et ses responsabilités de gestion des services d'une façon qui lui permette d'instaurer et de contrôler efficacement les services;*
- *obtenir et analyser l'information nécessaire à la gestion efficace des services.*

État actuel

Le ministère était en train de mettre au point une stratégie de technologie de l'information pour répondre à ses orientations administratives pour les trois prochaines années. Le rapport final sur cette stratégie a été soumis au Comité des affectations et de la planification des activités du ministère et distribué dans tout le ministère en janvier 1999.

Par ailleurs, le ministère a implanté le Système d'information sur la gestion des services. Le système automatise le processus des paiements de transfert et fournit un mécanisme pour surveiller le rendement obtenu dans le cadre des contrats de services et effectuer le suivi et l'évaluation des mesures de rendement des programmes adoptées.

Le ministère prévoit également de mettre en oeuvre le système d'information sur l'aide sociale à l'enfance en 1999.

RÉGIE D'ENTREPRISE DES ORGANISMES

Recommandation

Pour que le ministère puisse avoir foi en la régie d'entreprise et la prestation de service assurées par les bénéficiaires de paiements de transfert, il devrait :

- *formuler ses attentes quant aux rôles et aux responsabilités des conseils d'administration dans le cadre du processus global de gestion des systèmes de service et à leur obligation de lui rendre des comptes;*
- *offrir des conseils d'orientation relatifs aux politiques et aux procédures de fonctionnement nécessaires à la réalisation des objectifs de programme du ministère, dans des conditions d'économie, d'efficience et d'efficacité.*

4.00

État actuel

Le ministère a approuvé en juin 1999 un cadre de gestion et de responsabilisation pour les organismes bénéficiaires des paiements de transfert. Le ministère prévoit que les plans de mise en oeuvre détaillés du cadre seront mis en place en 1999-2000.

En ce qui a trait aux agences de protection de l'enfance, le ministère se propose de fixer des exigences pour la formation et le perfectionnement obligatoires des membres des conseils d'administration, notamment l'exigence de fournir des comptes rendus sur la participation aux programmes et événements de formation du conseil. Le ministère a l'intention de préciser ses attentes au sujet de la composition des conseils d'administration.

Ministère des Services sociaux et communautaires : Programme des services aux jeunes contrevenants – 3.05

APERÇU

Le programme des services aux jeunes contrevenants est administré par le ministère des Services sociaux et communautaires sous le régime de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* de l'Ontario et de ses règlements. Il concerne principalement les jeunes âgés de 12 à 15 ans qui ont été inculpés en vertu de la *Loi sur les jeunes contrevenants* (loi fédérale) pour une infraction au *Code criminel du Canada* ou en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. Le programme vise à protéger la société au moyen d'un ensemble de moyens d'intervention assurant la protection et la sécurité des jeunes contrevenants et de fournir à ces derniers l'aide, le soutien et l'encouragement nécessaires pour qu'ils deviennent des citoyens respectueux des lois.

Au cours de l'exercice 1996-1997, le ministère a consacré 127 millions de dollars aux services aux jeunes contrevenants, dont 79 millions en paiements de transfert versés à une centaine d'organismes. La part du gouvernement fédéral, dans le cadre de l'entente à frais partagés sur les jeunes contrevenants, s'élevait à quelque 24 millions de dollars.

L'objectif de notre vérification de 1997 consistait à déterminer si les procédures adoptées par le ministère lui permettaient de faire respecter les exigences de la loi et des tribunaux, de même que les politiques et procédures du programme, et si le programme était mis en oeuvre dans le souci des coûts, de l'efficience et de l'efficacité.

Nous avons constaté que le ministère devait renforcer ses procédures administratives pour assurer le respect des exigences de la loi et des tribunaux, de même que des politiques et procédures du programme. Nous avons aussi constaté la nécessité d'apporter des améliorations dans plusieurs domaines pour assurer que le programme était mis en oeuvre dans le souci des coûts, de l'efficience et de l'efficacité. Nous avons donc recommandé un certain nombre d'améliorations à cet effet.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre dans une grande mesure nos recommandations portant sur les points suivants :

- gestion des cas;
- respect des ordonnances des tribunaux;
- délivrance de permis aux établissements.

Cependant, il avait fait peu de progrès à l'égard des recommandations suivantes.

NOTES DE RAPPEL

Recommandation

Pour faire en sorte que la documentation nécessaire à une gestion efficace des cas soit préparée et mise à jour en temps utile, le ministère doit rappeler aux agents de probation :

- *que la fonction rappel du Système d'information stratégique sur les jeunes contrevenants, bien que facultative, doit être utilisée pour contrôler les dates d'échéance des plans de gestion de cas et des évaluations des risques et des besoins;*
- *que les notes de rappel non exécutées doivent être satisfaites en temps utile.*

État actuel

Le personnel a reçu de la formation sur le Système d'information stratégique sur les jeunes contrevenants, y compris sur la fonction rappel. Toutefois, un examen du ministère a révélé qu'il n'y avait eu aucune amélioration sur le plan des mises à jour exigées puisque le système indiquait qu'un certain nombre de ces mises à jour étaient en retard.

ÉTUDE DES DOSSIERS DE CAS

Recommandation

Pour veiller à ce que la politique du ministère soit respectée et que les agents de probation exécutent leurs tâches de façon satisfaisante, le ministère doit exiger que leurs

superviseurs examinent un échantillon représentatif des dossiers de jeune contrevenant attribués à chaque agent de probation et documentent de façon adéquate et uniforme les résultats de leurs études.

État actuel

Le ministère a mis au point une liste de contrôle normalisée pour aider les agents de probation à documenter leurs dossiers de cas et pour aider les superviseurs à surveiller les tâches accomplies par les agents de probation. Le ministère exige maintenant que les superviseurs examinent tous les mois le travail effectué par les agents afin d'assurer la conformité aux normes du Guide des services aux jeunes contrevenants. Toutefois, un examen interne des dossiers dans trois bureaux régionaux a révélé que les superviseurs n'effectuaient pas régulièrement l'examen mensuel exigé.

4.00

OBLIGATION DES ORGANISMES DE RENDRE COMPTE ET FINANCEMENT DES ORGANISMES

Recommandation

Pour faire en sorte que le financement total du Programme et les dépenses nouvelles soient raisonnables et pertinents, le ministère doit évaluer le caractère raisonnable de toutes les demandes de financement et comparer les coûts des programmes similaires. Les écarts de coûts importants devraient par la suite être justifiés avant qu'on approuve le financement.

État actuel

Le ministère travaillait à un projet portant sur les niveaux de soutien à l'enfance afin d'élaborer et de faire des recommandations concernant l'adoption de critères provinciaux pour les niveaux de dotation en personnel responsable des soins directs, et de mettre au point un modèle d'estimation des coûts de service unitaires pour les soins directs et la gestion du programme assurés dans le cadre des services offerts en résidence. Le ministère prévoyait de terminer le projet à l'automne de 1999 et d'entamer ensuite le processus d'approbation officielle.

RAPPROCHEMENT ANNUEL DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROGRAMMES

Recommandation

Pour rendre la procédure de rapprochement des dépenses plus efficace aux fins de l'évaluation du caractère raisonnable des dépenses et de la justification des décisions éventuelles concernant le financement, le ministère doit s'assurer que :

- *l'information présentée dans les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes et dans les états financiers vérifiés est suffisamment détaillée pour permettre un examen plus révélateur;*
- *tous les Rapprochements annuels des dépenses relatives aux programmes et tous les états financiers vérifiés des organismes sont reçus, examinés et approuvés dans le délai prescrit.*

État actuel

Le formulaire et les instructions du Rapprochement annuel des dépenses relatives aux programmes ont été mis à jour en juin 1998 pour tenir compte des modifications de la politique financière et pour améliorer la clarté des renseignements fournis. Par ailleurs, le ministère nous a avisés qu'environ 90 pour 100 des RADRP de 1997-1998 avaient été soumis et approuvés en juillet 1999, dans l'ensemble de la province.

RECOUVREMENT DES EXCÉDENTS

Recommandation

Le ministère doit se pencher sur les mécanismes de financement des organismes qui entraînent des excédents budgétaires à la fin de l'année financière et établir une procédure pour recouvrer ces excédents.

État actuel

L'administration centrale du ministère fournissait un soutien permanent aux bureaux régionaux pour le recouvrement et la réaffectation des excédents en fonction des besoins des programmes dans les localités. Toutefois, le ministère n'a pas été en mesure de nous fournir des renseignements au sujet des montants excédentaires recouvrables, recouverts et non encore recouverts auprès des organismes par exercice.

EFFICACITÉ DES PROGRAMMES

Recommandation

Pour déterminer si le programme de services aux jeunes contrevenants est efficace, le ministère doit appliquer et surveiller les indicateurs de résultats déjà élaborés. Dans la mesure du possible, l'évaluation doit aussi viser à mesurer le succès à long terme des divers programmes sur le plan de la réadaptation des jeunes contrevenants.

État actuel

On nous a avisés que le ministère avait examiné les mesures du rendement des programmes adoptées par d'autres territoires de compétence et qu'il avait élaboré un avant-projet de lignes directrices portant sur l'élaboration de mesures supplémentaires du rendement des programmes dans tous les secteurs de programmes du ministère.

Par ailleurs, le ministère a recueilli auprès des bureaux régionaux des données de base sur les résultats des services qu'il se propose d'examiner au cours de 1999-2000 pour définir les questions principales. Le ministère prévoyait de rédiger plus tard cette année un rapport provisoire sur ses constatations sur les cas de récidive.

DOTATION EN PERSONNEL

Recommandation

Afin de pouvoir mieux évaluer dans quelle mesure les niveaux de dotation en personnel sont raisonnables, en particulier à la lumière des nombreux changements d'orientation dont le Programme a fait l'objet depuis 1990, le ministère doit actualiser ses attentes en ce qui concerne la charge de travail.

État actuel

Le ministère a effectué des examens pilotes de la conformité des activités de probation dans le but de rationaliser les attentes administratives au moyen de la mise à jour des normes de documentation. Les examens ont pris fin en décembre 1998 et leurs résultats ont été résumés et examinés en février 1999. Le ministère prévoyait qu'un plan de mise en oeuvre complet et des outils de gestion de cas révisés fondés sur ces examens seraient soumis aux fins d'approbation à l'automne de 1999.

Un examen interne a révélé que la charge de travail actuelle des agents de probation était encore élevée, puisqu'elle se situait entre 55 et 91 cas par poste équivalent temps plein.

4.00

Ministère de l'Éducation et de la Formation : Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario – 3.06

APERÇU

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), financé conjointement par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, accorde aux étudiants, en fonction de leurs besoins, une aide financière qui leur permet d'étudier dans un établissement postsecondaire agréé. L'aide financière provinciale aux étudiants est accordée principalement sous forme de prêts du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Au 31 mars 1997, quelque 438 000 prêts du RAFEO, totalisant 2 195 millions de dollars, étaient garantis auprès d'institutions financières par le gouvernement provincial. Environ 32 pour 100 de cette somme, soit 714 millions de dollars, étaient prêtés à des étudiants qui avaient terminé leurs études et remboursaient leurs prêts. On s'attendait à ce qu'environ 800 millions de dollars, ou plus de la moitié des prêts restants, fassent l'objet d'une exonération à l'avenir. Les dépenses du programme pour l'exercice 1996-1997 s'élevaient à 335 millions de dollars.

Notre vérification de 1997 avait pour objet de déterminer si le ministère disposait de systèmes et procédures satisfaisants pour faire en sorte que le programme soit exécuté de façon économique, efficace et en conformité avec les pouvoirs autorisés et les politiques et lignes directrices approuvées.

En juin 1999, l'administration du programme relevait du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Bien que peu de nos recommandations aient été mises en oeuvre intégralement, le ministère avait pris plusieurs mesures importantes pour y donner suite, et il prévoyait que

ces mesures, une fois qu'elles seraient entièrement mises en oeuvre, lui permettraient :

- d'exercer une meilleure supervision des activités des établissements postsecondaires liées à l'exécution du programme;
- d'assurer une meilleure vérification des renseignements fournis par les étudiants dans leurs demandes d'aide financière;
- d'obtenir une plus grande certitude quant à la pertinence des paiements faits aux institutions financières;
- de renforcer la responsabilisation des programmes d'aide financière aux étudiants et des programmes d'enseignement postsecondaire.

Le ministère avait instauré plusieurs nouvelles mesures pour réduire le nombre de prêts en souffrance et améliorer les efforts de recouvrement et leurs résultats, mais elles n'étaient pas en place depuis assez longtemps pour évaluer si elles contribuaient à améliorer de façon sensible le taux de remboursement des prêts et les résultats des efforts de recouvrement.

Voici un aperçu des mesures importantes prises ou prévues par le ministère à la suite de nos recommandations.

CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT POSTSECONDAIRE

Recommandation

Afin d'améliorer la façon dont les établissements d'enseignement postsecondaire exécutent les principaux aspects du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, le ministère devrait :

- *conclure des ententes avec les établissements postsecondaires agréés qui préciseraient les responsabilités mutuelles et les exigences relatives à l'obligation de rendre compte;*
- *mettre au point un programme d'inspection des établissements postsecondaires fondé sur l'analyse des risques d'abus par les étudiants ou les établissements;*
- *effectuer des vérifications régulières afin de déceler les établissements qui abusent du programme ou ne se conforment pas à ses exigences;*
- *établir des mesures disciplinaires adéquates pour les établissements qui ne répondent pas aux exigences.*

État actuel

Le ministère a conclu des ententes de rendement avec toutes les écoles professionnelles privées, qui prévoient l'obligation pour celles-ci de faire effectuer une vérification externe de la conformité et l'application par le ministère de mesures disciplinaires lorsque les écoles ne respectent pas les exigences du programme. Le ministère a également conclu des ententes semblables avec les collèges d'arts appliqués et de technologie et il négociait la conclusion de telles ententes avec les universités. Le contrôle par sondages externe de la conformité des écoles professionnelles privées aux exigences du programme a débuté en 1998.

ADMINISTRATION DES DEMANDES DE PRÊTS

DÉTERMINATION DU MONTANT DES PRÊTS

Recommandation

Pour faire en sorte que les montants des prêts soient correctement établis, le ministère devrait :

- *mettre à jour ses critères d'évaluation des besoins afin d'utiliser des données fédérales plus récentes;*
- *prendre dûment en considération les biens de l'étudiant et de son conjoint dans le calcul des prêts accordés;*
- *exiger des explications des personnes qui déclarent des revenus pour elles-mêmes et leur conjoint inférieurs à un certain seuil.*

État actuel

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie notre recommandation portant sur la détermination du montant des prêts.

FRAIS DE GARDE D'ENFANTS

Recommandation

Afin d'améliorer le contrôle des bourses et en particulier de l'aide financière visant les frais de garde d'enfants, le ministère devrait :

- *réexaminer ses méthodes et ses contrôles afin de s'assurer qu'aucun paiement pour frais de garde d'enfants n'est versé sans présentation de reçus;*
- *établir des méthodes de rapport et de contrôle pour les bourses gérées par les Bureaux de l'aide financière des établissements postsecondaires.*

État actuel

Le ministère a adopté de nouvelles lignes directrices à l'intention des établissements postsecondaires pour l'administration de l'aide financière visant les frais de garde d'enfants, notamment l'exigence pour les étudiants de soumettre les reçus à l'appui des frais de garde d'enfants. Par ailleurs, des vérifications de l'administration des bourses pour frais de garde d'enfants ont été effectuées dans un collège et une université en mars 1998. Le ministère était en train de négocier la tenue de vérifications à intervalles réguliers en tant que composante des accords d'obligation redditionnelle envisagés pour les collèges d'arts appliqués et de technologie et les universités.

VÉRIFICATION DES REVENUS AUPRÈS DE REVENU CANADA

Recommandation

Afin que l'utilisation des renseignements de Revenu Canada pour la vérification du revenu soit plus efficace, le ministère devrait :

- *réexaminer ses critères d'évaluation des besoins afin d'y inclure la prise en compte et la déclaration du revenu de l'année précédente et du revenu des 16 semaines précédant le début des études;*

-
- *faire enquête dans les cas où il y a d'importantes différences entre les revenus déclarés à Revenu Canada et ceux déclarés au ministère et prendre des mesures plus sévères contre ces étudiants, par exemple exiger le remboursement immédiat des prêts ou, dans les cas flagrants de déclaration trompeuse, faire appel aux tribunaux.*

Afin d'éviter les risques de versements excédentaires en vertu du Programme d'exonération du remboursement des prêts, la vérification du revenu devrait se faire à un moment plus opportun et la remise de prêt ne devrait pas être autorisée tant qu'on n'a pas procédé à la vérification du revenu.

État actuel

Le ministère a instauré des procédures pour faire en sorte que la vérification du revenu soit faite tous les ans à l'aide des données de Revenu Canada. Les étudiants qui soumettent une demande de prêt sont maintenant tenus de déclarer leur revenu de l'année précédente et des 16 semaines précédant le début des études. À compter de l'année scolaire 1998-1999, les étudiants ayant déclaré des revenus comportant des écarts importants au cours des années antérieures ne sont pas admissibles à une aide supplémentaire.

Pour ce qui est des prêts émis après juillet 1998, le Programme d'exonération du remboursement des prêts a été remplacé par le Programme de subventions d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le nouveau programme verse des subventions pour réduire le prêt d'un étudiant jusqu'à concurrence d'un plafond donné par année après que l'étudiant a terminé et réussi son année scolaire. Dans le cadre du Programme d'exonération du remboursement des prêts, les étudiants devaient conclure des accords de remboursement avec le prêteur dans les six mois de la fin de leurs études. Par conséquent, le risque que les étudiants soient exonérés du remboursement de leurs prêts avant que leur revenu ait été vérifié ou qu'ils aient conclu un accord de remboursement disparaîtra progressivement en même temps que le programme.

MESURES SUPPLÉMENTAIRES DE VÉRIFICATION

Recommandation

Afin d'améliorer les contrôles de l'admissibilité et la vérification des besoins, le ministère devrait évaluer les coûts et avantages du couplage de données avec d'autres banques de données.

État actuel

Le couplage de données avec le ministère des Services sociaux et communautaires a été instauré dans le cadre d'un projet pilote visant à déceler les cas d'étudiants qui reçoivent en même temps des prêts étudiants et de l'aide sociale. On nous a avisés que le ministère planifiait d'instaurer en permanence le couplage des données à compter de l'exercice 1999-2000. Le ministère s'attachait également à obtenir l'accès aux renseignements du ministère des Transports sur les permis de conduire.

GESTION FINANCIÈRE

ENTENTES ET PROCÉDURES AVEC LES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du traitement des paiements et de rendre officielle la relation avec les établissements financiers, le ministère devrait :

- *définir des plans, des calendriers et des obligations afin de réduire les arriérés à des proportions plus acceptables;*
- *négoier des ententes officielles avec les établissements financiers concernant la mise en oeuvre des nouvelles dispositions d'échange électronique de données et établir clairement les attentes relatives à l'exécution du programme;*
- *vérifier auprès des établissements financiers dans quelle mesure les avantages découlant du système proposé d'échange électronique de données sont obtenus.*

État actuel

Plusieurs modifications des systèmes et procédures ont été mises en oeuvre pour venir à bout de l'accumulation de plus de 150 000 documents rejetés par les systèmes de traitement automatisé du ministère. En date du 28 février 1999, le ministère nous a avisés qu'il y avait environ 125 000 documents en attente, ce qui constituait une amélioration appréciable par rapport à la situation qui aurait prévalu si le ministère n'avait pas pris ces mesures. Ce nombre pourra être réduit encore davantage lorsque tous les prêteurs principaux auront accepté de mettre en oeuvre intégralement l'échange électronique de données avec le ministère.

FAIBLESSES DU SYSTÈME DE PAIEMENTS

Recommandation

Pour faire en sorte que les paiements versés aux établissements financiers soient justes, le ministère devrait :

- *relever et corriger les différences dans les renseignements importants contenus dans ses deux principales bases de données et étudier les façons d'intégrer ses deux bases afin d'éviter les divergences à l'avenir;*
- *veiller à obtenir les renseignements complets sur les montants réels que les étudiants ont reçus en vertu des prêts canadiens;*
- *veiller à ce que les systèmes et les méthodes de traitement des paiements d'exonération soient conformes à la loi.*

Le ministère devrait aussi obtenir les montants réels des prêts canadiens accordés au cours des trois dernières années afin de relever et de récupérer les versements excédentaires au titre de l'exonération.

État actuel

À la suite de l'intégration d'éléments clés des deux systèmes du ministère en octobre 1997, la mise à jour des deux bases de données se fait simultanément lorsqu'on entre de nouvelles données. Les efforts déployés par le ministère pour exiger des banques qu'elles

effectuent le rapprochement de leurs données sur les prêts devraient contribuer à une plus grande exactitude des renseignements contenus dans la base de données lorsque tous les prêteurs se seront pliés à cette exigence.

Les prêteurs sont maintenant tenus de fournir au ministère le montant réel des prêts canadiens négociés. Toutefois, selon le ministère, ni le gouvernement fédéral ni les prêteurs n'étaient en mesure de fournir l'information dans un format permettant de calculer la valeur estimative des versements excédentaires au titre de l'exonération effectués en fonction du montant autorisé plutôt que du montant réel des prêts. Le ministère ne pouvait donc pas récupérer le montant annuel estimatif du trop-perçu de 5 millions de dollars dans le cadre du Programme d'exonération du remboursement des prêts. Comme nous l'avons dit précédemment, ce programme a été remplacé.

PRÊTS ÉTUDIANTS NON REMBOURSÉS

Recommandation

Afin de réduire les pertes découlant du défaut de remboursement des prêts étudiants, le ministère devrait :

- *veiller à ce que des systèmes soient en place pour traiter rapidement les créances en souffrance et transférer sans délai les comptes en souffrance à des agences de recouvrement privées, une fois qu'elles auront été choisies;*
- *étudier les solutions adoptées ailleurs pour améliorer le taux de recouvrement ainsi que pour réduire les risques de non-remboursement des prêts étudiants et les coûts qui y sont associés.*

État actuel

À cause des délais dans la conclusion des ententes avec les agences de recouvrement privées, le transfert des créances en souffrance a commencé en janvier 1999 seulement. Toutes les créances reçues par le ministère en date du 31 mars 1999 avaient été transférées à des agences de recouvrement privées et le ministère transférait rapidement celles reçues par la suite. Depuis le 31 octobre 1997, la valeur des créances traitées par le ministère avait augmenté d'environ 250 pour 100, soit de 99 millions de dollars (45 000 créances) à 353 millions de dollars (94 000 créances) en date du 31 mars 1999.

Le ministère a adopté plusieurs nouvelles mesures pour améliorer le recouvrement et réduire les créances en souffrance, notamment :

- vérifier le crédit des requérants;
- communiquer aux agences d'évaluation du crédit le nom des payeurs qui sont en retard dans leurs paiements;
- publier le taux des prêts en souffrance pour chaque établissement postsecondaire et obliger ces établissements à rembourser au ministère le coût des prêts en souffrance dépassant le seuil fixé (pour l'année scolaire 1999-2000, le seuil correspond à 10 points de pourcentage au-dessus de la moyenne provinciale);
- dans le cadre d'un accord avec Revenu Canada, saisir les remboursements d'impôt sur le revenu des payeurs qui sont en retard dans leurs paiements, à compter de l'année d'imposition 1998.

Par ailleurs, les modifications apportées à la loi fédérale sur la faillite, adoptées en 1998, interdisent aux emprunteurs de se libérer de leurs prêts étudiants au moyen d'une déclaration de faillite dans les dix ans suivant la fin de leurs études.

La négociation d'un Programme de remboursement du prêt en fonction du revenu entre le ministère et les prêteurs pour l'automne de 1998 n'a pas porté fruit. Par conséquent, aucun accord officiel n'a été conclu avec les prêteurs et aucune entente n'a été prise avec ceux-ci pour partager le risque et le coût des prêts étudiants en souffrance. Le ministère prévoit de reprendre sous peu les négociations avec les prêteurs dans le cadre des programmes de prêts étudiants fédéral et provincial harmonisés qui verront le jour au cours de l'année scolaire 2000-2001.

4.00

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

Recommandations

Afin de mieux respecter l'obligation de rendre compte, le ministère devrait adopter des mesures de rendement et faire régulièrement rapport sur ces mesures en vue d'évaluer l'efficacité du Régime d'aide financière aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario et l'exécution des plans d'activité.

Afin de faciliter l'élaboration de politiques et la prise de décisions, le ministère devrait également rendre compte des liens entre les programmes d'aide financière aux étudiants et les autres politiques gouvernementales, et ce, en comparaison avec ce qui se fait ailleurs.

État actuel

Le ministère a adopté plusieurs mesures de rendement dans le cadre de son plan d'activités annuel pour l'éducation postsecondaire, qui portent sur l'accessibilité, les taux de diplômés et les taux de prêts en souffrance par catégories d'étudiants, établissements d'enseignement et programmes d'études individuels. L'harmonisation prévue des programmes fédéral et provincial d'aide financière aux étudiants permettra au ministère à l'avenir de comparer ces mesures de rendement, ainsi que les nouvelles mesures sur l'endettement des étudiants et leur capacité de payer, avec celles d'autres territoires de compétence.

Depuis 1997, le ministère publie tous les ans les taux de prêts étudiants de l'Ontario en souffrance pour chaque établissement postsecondaire en Ontario. Pour 1996, 1997 et 1998, le taux global de prêts en souffrance calculé par le ministère était respectivement de 18,6 pour 100, 23,5 pour 100 et 22,1 pour 100. En 1997-1998, le ministère s'est donné comme objectif de ramener à 10 pour 100 au cours des cinq prochaines années le taux des prêts en souffrance.

Le ministère surveille également de près un nombre restreint d'indicateurs de l'efficience pour le traitement des demandes de prêt et le service à la clientèle.

Ministère de l'Environnement et de l'Énergie : Division de la conservation et de la prévention – 3.07

APERÇU

En 1997, notre objectif était de vérifier s'il existait des procédures satisfaisantes pour mesurer le rendement de la Division de la conservation et de la prévention dans sa contribution à l'efficacité du ministère à protéger la santé de l'environnement et des citoyens, et en rendre compte.

La Division avait pour mission :

- de promouvoir la réduction des déchets et des polluants ainsi que les économies d'énergie et d'eau;
- de gérer les programmes facilitant les questions environnementales relatives à l'utilisation des terres et les questions de développement économique;
- de verser des fonds aux municipalités pour les projets de réseaux d'égouts et d'adduction d'eau.

Depuis l'examen que nous avons effectué en 1997, le ministère a fait l'objet d'une restructuration. Les responsabilités de l'ancienne Division de la conservation et de la prévention sont maintenant réparties entre trois divisions.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Nos recommandations relatives aux points suivants ont été mises en oeuvre en bonne partie :

- efficacité de la réduction des déchets (en ce qui concerne la mesure et le compte rendu de l'efficacité);
- le financement des projets d'égouts et d'adduction d'eau.

Les interventions faisant suite à nos autres recommandations se présentent comme suit.

EFFICACITÉ DE LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

Recommandation

Le ministère doit, pour atteindre plus efficacement l'objectif provincial de réduction des déchets, intégrer l'objectif provincial au plan d'activités de la Direction de la réduction des déchets, afin d'orienter toutes les activités pertinentes.

État actuel

Le ministère a indiqué qu'il s'était engagé à atteindre l'objectif de réduction des déchets de 50 pour 100. Au moment de notre suivi, le ministère s'employait à consigner cet objectif dans le plan d'activités de la Direction des politiques de gestion des déchets.

PROGRAMME DE RECYCLAGE (BOÎTE BLEUE)

Recommandation

Pour garantir la durabilité du programme «Boîte bleue», le ministère doit travailler de concert avec les municipalités afin de réduire les coûts de collecte et de traitement des matériaux recyclés.

État actuel

Le ministère négocie l'appui financier des industries qui profitent du programme Boîte bleue dans le cadre de la réduction des coûts assumés par les municipalités. Par ailleurs, le ministère a proposé la création d'un organisme composé des industries participantes, du secteur municipal et d'organismes non gouvernementaux, dans le but d'élaborer des options pour réduire le coût de leurs programmes de recyclage et financer des initiatives pour renforcer le réacheminement des déchets.

4.00

COÛTS ET AVANTAGES DU RECYCLAGE

Recommandation

Le ministère doit travailler de concert avec les municipalités afin que celles-ci tiennent compte du coût intégral dans l'évaluation de la méthode la plus rentable d'élimination des déchets de leurs collectivités.

État actuel

Le ministère a indiqué que les fusions municipales et les réattributions de responsabilités qui ont eu lieu récemment dans le cadre de la mesure «Qui fait quoi» ont créé un contexte plus favorable à l'adoption de méthodes de comptabilisation du coût complet. Le ministère collabore avec plusieurs municipalités intéressées pour les encourager à adopter la méthode de comptabilisation du coût complet afin d'évaluer le coût de leurs systèmes de gestion des déchets et d'en améliorer l'efficience et l'efficacité.

RESPECT DE LA LOI

Recommandation

Le ministère doit accélérer l'examen de la loi, en ce qui a trait aux contenants de boissons gazeuses réutilisables et, en même temps, travailler avec l'industrie afin de mettre au point une solution pratique répondant aux préoccupations des municipalités.

État actuel

En 1997, nous avons constaté que le ministère ne faisait pas appliquer le Règlement 340 de la *Loi sur la protection de l'environnement* qui exige qu'au moins 30 pour 100 des boissons gazeuses soient vendues dans des contenants réutilisables. Au moment de notre examen initial, moins de 2 pour 100 des boissons gazeuses étaient vendues dans de tels contenants.

Après avoir tenu des consultations auprès du public et des intervenants sur des solutions de rechange, le ministère a laissé entendre que les décisions qui seront prises à l'avenir à ce sujet seront liées à d'autres mesures comprenant les plans connexes du ministère, la participation des intervenants et la durabilité à long terme du programme Boîte bleue.

MESURE ET COMPTE RENDU DE L'EFFICACITÉ DE L'ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE

Recommandation

Afin que le mécanisme des évaluations environnementales soit plus efficace, le ministère doit se doter d'indicateurs lui permettant de mesurer l'efficacité du processus, de surveiller l'observation des conditions des projets approuvés et de faire rapport à cet égard.

État actuel

Le ministère a conçu et mis en oeuvre un système de gestion électronique de l'information sur les évaluations environnementales pour enregistrer les mémoires sur les projets d'évaluation environnementale et effectuer un suivi des conditions d'approbation des projets en cours dans le cadre du processus de surveillance de l'observation des conditions. Le ministère est en voie de regrouper en une seule direction la Direction des évaluations environnementales et celle des approbations. Il a proposé un certain nombre de mesures de rendement pour évaluer l'efficacité du processus d'évaluation environnementale. L'élaboration de procédures pour vérifier la conformité et rendre compte du rendement est considérée comme une priorité de la direction.

Ministère des Finances : Impôt-santé des employeurs – 3.08

APERÇU

Au moment de notre vérification de 1996, tous les employeurs possédant un établissement permanent en Ontario étaient tenus par la *Loi sur l'impôt-santé des employeurs* de verser l'impôt-santé perçu sur la totalité de la rémunération payée aux employés en Ontario. Le taux d'imposition variait de 0,98 pour 100 de la rémunération totale inférieure à 200 000 \$ à 1,95 pour 100 de la rémunération en sus de 400 000 \$, et l'impôt était payable par acomptes mensuels ou trimestriels ou par versements annuels, selon le total de l'impôt à payer.

En septembre 1996, le rôle d'imposition comptait environ 396 000 employeurs des secteurs privé et public et 54 000 travailleurs autonomes. À compter du 1^{er} janvier 1997, les petits employeurs du secteur privé et la totalité des travailleurs autonomes ont commencé à être exemptés progressivement sur une période de trois ans de l'impôt-santé des employeurs. Le 1^{er} janvier 1999, les employeurs ayant une masse salariale annuelle inférieure à 400 000 \$ et les travailleurs autonomes n'étaient plus tenus de payer l'impôt-santé des employeurs. Les changements ne touchaient pas les employeurs du secteur public.

Pour l'exercice 1996-1997, les recettes provinciales tirées de l'impôt-santé des employeurs s'élevaient à 2,8 milliards de dollars.

L'objectif de notre vérification consistait à déterminer si le ministère avait instauré des procédures raisonnables pour percevoir les montants exacts d'impôt-santé des employeurs en temps voulu et conformément aux prescriptions de la loi.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Nous sommes heureux de constater que le ministère a mis en oeuvre dans une grande mesure toutes nos recommandations. Celles-ci portaient sur les questions suivantes :

- sélection des entités vérifiées;
- vérifications internes;
- administration du rôle d'imposition – travailleurs autonomes;
- incidence des modifications législatives;
- déclaration des résultats.

4.00

Ministère de la Santé : Programme de santé mentale – Services communautaires – 3.09

APERÇU

L'activité des Services communautaires a pour objet de créer un système permettant d'aider les personnes atteintes de maladie mentale à mener une vie satisfaisante au sein de la collectivité. L'activité finance les programmes communautaires en santé mentale, notamment les services communautaires de santé mentale, les programmes de santé mentale pour enfants, les foyers de soins spéciaux et le programme de paiement des soins en psychiatrie.

En 1997, nous avons évalué si le ministère disposait de procédures satisfaisantes pour :

- mesurer l'efficacité de l'activité et en rendre compte;
- assurer la conformité à la loi et faire en sorte que les principes et méthodes d'approbation, de traitement et de versement des paiements de transfert soient adéquats et appliqués de façon économique et efficace.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a sensiblement mis en application les recommandations de notre rapport de 1997 se rapportant aux questions suivantes :

- respect des lignes directrices et des exigences en matière de procédés du ministère pour les plans de fonctionnement;

-
- affectation de fonds dans le cadre du programme de paiement des soins en psychiatrie communautaire;
 - surveillance du programme de paiement des soins en psychiatrie communautaire;
 - foyers de soins spéciaux – traitement des paiements et des recouvrements;
 - foyers de soins spéciaux – subventions pour les services de relève.

Les interventions faisant suite au reste de nos recommandations se présentent comme suit :

RÉFORME DES SOINS DE SANTÉ MENTALE

Recommandations

Afin de pouvoir adopter en temps utile les mesures correctives qui s'imposent, le ministère devrait périodiquement évaluer ses progrès eu égard aux objectifs de la réforme des soins de santé mentale.

Afin de pouvoir mieux planifier l'orientation des soins de santé mentale, le ministère devrait comparer les coûts et résultats des soins communautaires et ceux des soins institutionnels pour divers types de services et de soins.

État actuel

Le ministère nous a informés que les projets de recherche financés dans le cadre de la mesure d'évaluation pluriannuelle des services communautaires de santé mentale en sont à la mise en oeuvre préliminaire. Ces projets de recherche vont fournir au ministère des renseignements cruciaux sur les coûts-avantages et les résultats associés aux fonctions de base des services de santé mentale communautaires. Les données issues de ces projets sont essentielles pour peaufiner les objectifs de la réforme des soins de santé mentale.

Le Fichier de données essentielles sur la santé mentale permettra au personnel du ministère d'analyser et de comparer les coûts des soins communautaires et des soins institutionnels. Le comité de la haute direction du ministère a reporté l'élaboration et la mise en oeuvre du Fichier pour le moment parce que la priorité est accordée aux mesures prises pour assurer la conformité à l'an 2000.

CONTRÔLE DU RENDEMENT

Recommandation

Afin que les services communautaires approuvés soient effectivement offerts et que le financement soit raisonnable et constant, le ministère devrait :

- *définir des niveaux acceptables de soins;*
- *établir des critères de rendement et des indicateurs de résultats et contrôler les programmes en regard de ces critères.*

État actuel

Le ministère a défini des niveaux de soins dans son document de mars 1999 intitulé *Making It Happen: Operational Framework for the Delivery of Mental Health Services and Supports*. Après la publication officielle du document, les intervenants régionaux et locaux pourront harmoniser et rationaliser les services de santé mentale communautaires en s'inspirant des orientations qu'il contient.

Les critères/objectifs du rendement et les résultats seront fondés sur les données de base pluriannuelles saisies par le Fichier de données essentielles sur la santé mentale.

SYSTÈMES INFORMATIQUES DE GESTION

Recommandation

Afin de faciliter le contrôle de la réforme des soins de santé mentale et de permettre aux gestionnaires de mieux évaluer l'efficacité des services communautaires en ce domaine, le ministère devrait accélérer la conception et la mise en oeuvre d'un système informatique de gestion approprié.

État actuel

En partenariat avec les intervenants communautaires, le Fichier de données essentielles sur la santé mentale recueillera les données nécessaires pour soutenir les bases de données essentielles des systèmes informatiques de gestion. Le ministère a également effectué une enquête sur les technologies qui lui permettra d'évaluer diverses possibilités de transfert électronique. Le Système de gestion budgétaire des programmes communautaires de santé mentale, les journaux financiers et le Système d'enregistrement des honoraires à la séance ont tous été mis en oeuvre. Ils feront l'objet d'améliorations lorsque le projet de conformité à l'an 2000 sera terminé.

FOYERS DE SOINS SPÉCIAUX – QUALITÉ DES SOINS

Recommandation

Pour faire en sorte que les soins prodigués aux pensionnaires dans les foyers de soins spéciaux soient appropriés et de qualité égale dans toute la province, le ministère devrait imposer la conformité aux normes minimales de soins comme condition de renouvellement du permis.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il était en train d'élaborer une politique de logement complète pour les services de santé mentale qui établira les normes et les mécanismes de surveillance de tous les logements de soutien, y compris le programme de foyers de soins spéciaux. Ces normes et ces mécanismes de surveillance assureront la cohérence des programmes financés par le ministère. Il se pourrait que la politique ait des répercussions sur la *Loi sur les foyers de soins spéciaux*. Le ministère prévoit tenir des consultations à ce sujet à l'automne de 1999.

Ministère de la Santé : Activité de la santé publique – 3.10

APERÇU

Les programmes offerts dans le cadre de l'Activité de la santé publique visent à préserver la santé de la population grâce, d'une part, à la protection et la promotion de la santé et,

d'autre part, à la prévention des maladies. La Direction de la santé publique du ministère, sous la gouverne du médecin hygiéniste en chef, est chargée de gérer l'Activité.

L'objectif de notre vérification de l'Activité de la santé publique consistait à déterminer si le ministère avait instauré des politiques et procédures satisfaisantes :

- pour veiller à ce que les programmes de santé publique soient financés et mis en oeuvre dans le respect des principes d'économie et d'efficience et en conformité avec les lois applicables;
- pour mesurer l'efficacité des programmes de santé publique financés par la province et en rendre compte.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations de notre rapport de 1997 portant sur les points suivants :

- programme des maladies pouvant être prévenues par vaccination – immunisation des enfants;
- contrôles financiers des dépenses liées aux vaccins;
- achats de vaccins;
- recommandation des modifications proposées aux lois fédérales en matière d'immigration;
- maladies transmises sexuellement;
- programme de la salubrité des aliments;
- lutte contre la rage.

Les interventions faisant suite au reste de nos recommandations se présentent comme suit :

OBLIGATION DE RENDRE COMPTE À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Recommandation

Pour accroître l'obligation de rendre compte de l'Activité de la santé publique, le ministère devrait envisager la présentation de rapports périodiques à l'Assemblée législative indiquant dans quelle mesure :

- *les programmes de santé publique mis en oeuvre par les conseils de santé ont respecté les normes provinciales;*
- *les objectifs provinciaux en matière de santé publique ont été atteints.*

État actuel

Tous les conseils de santé ont rempli et soumis le Mandatory Program Indicator Questionnaire (questionnaire sur les indicateurs des programmes obligatoires) pour la période de compte rendu de janvier à juin 1998. La Direction de la santé publique a analysé les réponses au questionnaire et les résultats ont été distribués aux conseils.

Le comité directeur sur l'évaluation de la conformité est en train de mettre au point un système d'évaluation de la conformité aux programmes obligatoires. Les conseils de santé seront tenus de fournir des données complètes pour l'année 1998. La Direction analysera ensuite ces données et les résultats seront distribués aux conseils.

On nous a avisés que le ministère songeait à inclure ces résultats dans son rapport annuel à l'Assemblée législative sur les plans d'activités et les mesures de rendement.

MÉCANISMES DE FINANCEMENT

Recommandation

Pour veiller à l'attribution équitable du financement de tous les programmes de santé publique obligatoires, le ministère devrait recourir davantage à des indicateurs du coût de services et des besoins relatifs des collectivités en matière de santé.

État actuel

À la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles ententes en matière de partage des coûts, la Direction de la santé publique a indiqué qu'elle réviserait la formule de calcul actuelle fondée sur l'ensemble des besoins qui tient compte de facteurs démographiques tels que la région, le revenu et l'éducation.

PROGRAMME DES MALADIES POUVANT ÊTRE PRÉVENUES PAR VACCINATION – IMMUNISATION DES ADULTES

Recommandation

Pour atteindre son but, qui consiste à protéger la santé publique et à prévenir la maladie, le ministère devrait :

- *fixer des objectifs de couverture de vaccination antigrippale, antipneumococcique, antitétanique et antidiphtérique;*
- *élaborer des systèmes pour contrôler si ces objectifs sont atteints et corriger la situation, au besoin.*

État actuel

Les objectifs de couverture de vaccination antigrippale et antipneumococcique sont maintenant inclus dans les lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. La couverture a fait l'objet d'une évaluation en avril 1998. Pour ce qui est de la diphtérie et du tétanos, l'objectif est de maintenir à zéro l'incidence de la maladie. On mesure donc la fréquence plutôt que le taux d'immunisation.

Les résultats du projet pilote sur les données de facturation du Régime d'assurance-santé de l'Ontario indiquaient qu'une grande partie des vaccins administrés n'étaient pas enregistrés dans le système. Il se pourrait que la solution ultime comprenne l'échange de renseignements entre la Direction des services aux professionnels et la Direction de la santé publique, à l'image de ce qui se fait au Manitoba. Le ministère examine diverses options tout en tenant compte des restrictions relatives à la conformité à l'an 2000.

SYSTÈME D'INFORMATION SUR L'IMMUNISATION

Recommandation

L'immunisation est un facteur important pour atteindre le but du ministère, qui consiste à protéger la santé publique et prévenir les maladies. Ainsi, pour mieux suivre l'immunisation des enfants et des adultes, le ministère devrait évaluer la faisabilité d'une modification aux systèmes actuels ou l'élaboration de systèmes adaptés à la saisie de l'information nécessaire.

État actuel

Le ministère a examiné les besoins de développement du système de l'Activité de la santé publique et a nommé un directeur de projet. Toutefois, aucune activité de développement du système n'est prévue pour l'instant à cause des priorités de la conformité à l'an 2000.

On nous a avisés que le ministère étudiait les systèmes d'information sur la santé publique utilisés dans d'autres territoires de compétence, en particulier celui utilisé par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique.

CAMPAGNES D'IMMUNISATION PROVINCIALES

Recommandation

Pour faciliter la planification des prochaines campagnes d'immunisation et déterminer les possibilités d'accroître l'efficacité opérationnelle, le ministère devrait demander des explications à un échantillon de conseils quant aux motifs expliquant leurs coûts très supérieurs ou inférieurs à la moyenne provinciale des coûts engagés à l'occasion des récentes campagnes contre l'hépatite B et la rougeole.

État actuel

Cette recommandation sera examinée avant de planifier les prochaines campagnes d'immunisation. Puisque le financement de la prestation de ces programmes est transféré aux municipalités, le ministère estime que la stratégie qu'il utilisera pour améliorer l'efficacité opérationnelle à l'échelle locale sera fondée sur des méthodes moins directes pendant les prochaines campagnes.

LUTTE CONTRE LA TUBERCULOSE – RECHERCHE DES CONTACTS

Recommandation

Pour faciliter le contrôle de l'efficacité du programme de Lutte contre la tuberculose, la Direction de la santé publique devrait obtenir des renseignements supplémentaires sur les résultats de la recherche des contacts tuberculeux par les conseils de santé.

État actuel

Le ministère a examiné les besoins de développement du système de l'Activité de la santé publique et a nommé un directeur de projet. Toutefois, aucune activité de développement du système n'est prévue pour l'instant à cause des priorités de la conformité à l'an 2000.

On nous a avisés que le ministère étudiait les systèmes d'information sur la santé publique utilisés dans d'autres territoires de compétence, en particulier celui utilisé par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique.

LUTTE CONTRE LA TUBERCULOSE – DÉPISTAGE DES GROUPES À RISQUE ÉLEVÉ

Recommandation

Pour améliorer l'efficacité des programmes obligatoires de dépistage de la tuberculose, le ministère devrait :

- *déterminer l'existence d'un fondement juridique suffisant pour justifier le dépistage obligatoire des groupes à risque élevé;*
- *favoriser et contrôler la prescription de la pharmacothérapie appropriée.*

État actuel

Les lignes directrices révisées touchant les programmes et services de santé obligatoires prévoient le dépistage des groupes à risque élevé et l'évaluation médicale de toutes les personnes dont le test cutané est positif. La Direction de la santé publique a étudié et recommandé des modifications à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* à l'égard de ces questions. On nous a avisés que les modifications seraient prises en compte dès que le ministère aura l'occasion de modifier la loi.

LUTTE CONTRE LA TUBERCULOSE – ENGAGEMENTS DE SURVEILLANCE MÉDICALE

Recommandation

Pour améliorer l'efficacité de la surveillance médicale des personnes ayant une tuberculose latente, le ministère devrait améliorer sa capacité de repérer les personnes sous surveillance.

État actuel

Le gouvernement fédéral a publié un document de travail qui traite d'un certain nombre de questions reliées à la lutte contre la tuberculose et l'immigration. Le ministère a répondu de façon officielle au document. Un grand nombre des modifications sont inspirées des recommandations que nous avons faites dans notre rapport de 1997. Le ministère fournit continuellement des renseignements à Citoyenneté et Immigration Canada au sujet des écarts actuels dans les renseignements fournis à la santé publique.

LOI SUR LA RÉGLEMENTATION DE L'USAGE DU TABAC

Recommandation

Pour accroître le respect de la Loi sur la réglementation de l'usage du tabac, le ministère devrait évaluer le recours à des mesures d'application supplémentaires et élaborer une stratégie de communication globale pour publiciser ses efforts de mise en application des lois.

État actuel

Un comité de spécialistes a examiné la Stratégie antitabac de l'Ontario, y compris la mise en oeuvre de la *Loi sur la réglementation de l'usage du tabac*. Le comité a publié un rapport et des recommandations, dont certaines portent sur l'application de la loi. Le rapport a été soumis à la ministre.

Les *Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires* exigent que les unités de santé publique :

- effectuent des vérifications annuelles de la conformité d'un pourcentage de détaillants de produits du tabac;
- recourent en permanence aux médias pour sensibiliser le public aux fins de la *Loi sur la réglementation de l'usage du tabac* et pour faire connaître le fondement et l'étendue des efforts de mise en application de la loi.

On nous a avisés que les conseils de santé devront remplir un questionnaire en juin 1999 qui fournira des données sur l'observation de la loi pour une année complète. Les questionnaires seront ensuite analysés et les résultats seront distribués aux conseils de santé.

Secrétariat du Conseil de gestion : Avantages sociaux des employés relatifs aux soins de santé – 3.11

APERÇU

Le gouvernement de l'Ontario fournit à ses employés et à leurs personnes à charge admissibles des avantages sociaux en matière de soins de santé. Ces avantages peuvent être classés dans quatre catégories principales : l'assurance-santé supplémentaire qui couvre des dépenses comme celles qui ont trait aux médicaments et aux soins de la vue, les soins dentaires, l'assurance-invalidité de longue durée et l'assurance-vie collective. À l'instar de la plupart des employeurs qui gèrent des régimes d'avantages sociaux pour un grand nombre d'employés, le gouvernement de l'Ontario est son propre assureur et a recours à des compagnies d'assurance pour traiter et régler les demandes de règlement des employés. Cela signifie que le gouvernement rembourse aux compagnies d'assurance les prestations versées aux employés et leur paie des frais d'administration en contrepartie des services fournis.

Notre objectif de vérification de 1997 consistait à déterminer si le Secrétariat du Conseil de gestion disposait de systèmes et de procédures satisfaisants pour gérer les régimes d'avantages sociaux en se souciant du principe d'économie et en se conformant aux conditions des régimes.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le Secrétariat du Conseil de gestion a mis en oeuvre en bonne partie les recommandations que nous avons faites au sujet des points suivants :

- stratégies de compression des coûts;
- communications avec les employés;

-
- gestion de l'invalidité de longue durée;
 - vérification des activités de traitement des demandes de règlement;
 - mesure et compte rendu des résultats.

Les interventions faisant suite au reste de nos recommandations se présentent comme suit :

INSCRIPTION PRÉALABLE

Recommandation

Pour aider à faire en sorte que les demandes de règlement relatives à l'assurance-santé supplémentaire et à l'assurance dentaire ne soient réglées que dans le cas des bénéficiaires admissibles, le Secrétariat du Conseil de gestion devrait instaurer l'inscription préalable, selon laquelle les employés doivent régulièrement fournir des renseignements détaillés au sujet de l'assurance du conjoint et de l'admissibilité des membres de la famille.

4.00

État actuel

La fonction publique de l'Ontario met en oeuvre un nouveau système général d'information sur les ressources humaines baptisé Réseau d'information sur les ressources humaines (RIRH). L'inscription préalable sera intégrée au système dans le cadre de la seconde phase de la mise en oeuvre, qui devrait se dérouler au cours des premiers mois de l'an 2000.

Après l'implantation du système dans tous les ministères, les employés seront tenus d'indiquer les noms de leurs personnes à charge admissibles. Ce renseignement sera fourni aux compagnies d'assurance pour leur permettre de déterminer l'admissibilité des demandes de règlement pour les personnes à charge. Le Secrétariat du Conseil de gestion est en train d'examiner le mécanisme qui permettrait aux employés de la fonction publique de l'Ontario de modifier ces renseignements en cas de changement et de confirmer annuellement les renseignements fournis sur leurs personnes à charge.

Société de logement de l'Ontario et Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto : Gestion des immobilisations – 3.12

APERÇU

La Société de logement de l'Ontario (SLO), organisme relevant du ministère des Affaires municipales et du Logement, est financée au moyen du revenu de loyers et des subventions que lui accordent les gouvernements provincial et fédéral. La SLO possède quelque 84 000 unités de logement au loyer proportionné au revenu, dont la gestion est assurée par

54 commissions locales de logement (CLL), y compris la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto (CLCUT). Les unités sont habitées par environ 250 000 ménages à faible revenu répartis dans 310 collectivités.

Notre vérification de 1997 avait pour objectif de déterminer si la SLO et la CLCUT étaient dotées de systèmes et de procédures permettant d'assurer que leurs propriétés locatives étaient réparées et entretenues de manière économique, efficiente et efficace.

Nous leur avons recommandé des mesures qui leur permettraient :

- de mieux évaluer l'état de leurs immeubles et d'estimer plus justement le coût des réparations afin d'établir avec précision l'ordre de priorité des réparations aux immobilisations;
- d'économiser des millions de dollars supplémentaires en frais de services publics et d'entretien;
- d'assurer l'observation de la loi et des politiques du ministère qui régissent les questions de santé et de sécurité comme le *Code des incendies de l'Ontario*, et la gestion de l'amiante.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a mis en oeuvre dans une grande mesure nos recommandations portant sur le renforcement du processus de planification et de budgétisation des immobilisations. Quant à nos autres recommandations, elles étaient toujours en voie de mise en oeuvre, mais on pouvait constater des progrès intéressants. Les mesures importantes prises et prévues par la SLO et la CLCUT à la suite de nos recommandations se présentent comme suit :

GESTION DU COÛT DES SERVICES PUBLICS ET DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Recommandation

Afin de réduire les coûts et d'encourager l'économie d'énergie, la Société de logement de l'Ontario devrait :

- *veiller à ce que, périodiquement, les projets d'économie d'énergie déjà en cours au sein de certaines commissions locales de logement soient décrits sommairement et les sommaires ainsi produits partagés avec les autres;*
- *rétablir la comparaison régulière du coût de l'énergie consommée par les commissions locales de logement afin de recenser les immeubles qui présentent un potentiel d'économies;*
- *examiner la faisabilité d'appliquer plus largement le principe d'imputation à l'utilisateur du coût de l'énergie là où les unités de logement sont munies de compteurs individuels.*

État actuel

La SLO a approuvé une stratégie d'économie de l'eau et de l'énergie en décembre 1997. Des vérifications indépendantes de la consommation d'eau et d'énergie ont été effectuées

4.00

en 1998 sur un échantillon de 88 immeubles et les résultats ont été analysés par un expert-conseil indépendant dans un rapport publié en décembre 1998. L'expert-conseil est arrivé à la conclusion que même si la consommation d'énergie dans les immeubles de la SLO se compare à celle des immeubles du secteur privé, la mise en oeuvre de toutes les mesures recommandées pour économiser l'énergie et l'eau lui permettrait de réaliser des économies annuelles de quelque 13,7 millions de dollars, moyennant un investissement de 85 millions de dollars qui serait récupéré en moyenne au bout de 6,2 ans. L'expert-conseil a recommandé de mettre d'abord en oeuvre les mesures exigeant un investissement de 5,5 millions de dollars récupérable en moins de cinq ans pour tout le portefeuille d'immeubles de la SLO.

La SLO a mis en oeuvre quelques mesures définies par les CLL en 1998 à la suite des économies réalisées dans le cadre d'autres projets à priorité élevée et a affecté 2 millions de dollars dans leur budget des immobilisations de 1999 à la mise en oeuvre de mesures d'économie d'énergie permettant de récupérer l'investissement dans un délai de moins de cinq ans. Des mesures d'économie d'énergie sont également adoptées dans le cadre de projets de réparation ou de remplacement de plus grande envergure.

Les unités équipées de compteurs individuels où les locataires assument le coût des services affichent des taux de consommation inférieurs dans tout le portefeuille d'immeubles de la SLO, y compris la CLCUT. Dans les tours d'habitation, peu de logements sont équipés de compteurs individuels. Toute réduction importante de la consommation d'énergie dans les unités résidentielles nécessite la participation active des résidents à des programmes d'économie d'énergie ou l'adoption de programmes d'imputation des coûts à l'utilisateur. Ces deux options étaient à l'étude.

Recommandation – CLCUT

Afin de faciliter la réalisation des objectifs de rendement en matière de réduction du coût des services publics et de consommation d'énergie, la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto devrait se pencher sur les résultats de projets lancés par d'autres commissions locales de logement qui ont pu réduire appréciablement leurs frais à ce chapitre et faire siens ceux qui montrent le plus grand potentiel de recouvrement des frais.

État actuel

Le programme de gestion de l'énergie de la CLCUT comprenait un sondage ainsi qu'une comparaison des habitudes de consommation d'énergie dans les immeubles de la CLCUT à celles dans les immeubles appartenant à plusieurs autres CLL et à celles de propriétaires privés et sans but lucratif à Toronto. La consommation d'énergie par occupant dans les immeubles de la CLCUT ne souffrait aucunement de la comparaison. La consommation d'énergie pour tous les immeubles avait été mesurée au cours des trois dernières années et la surveillance de la consommation d'énergie par rapport aux mesures repères avait permis de réaliser des économies. Toutefois, les résultats et les recommandations des vérifications de la consommation d'énergie et d'eau effectuées au nom de la SLO n'avaient pas encore été communiqués à la CLCUT. Par conséquent, la possibilité que la CLCUT puisse réaliser des économies supplémentaires n'avait pas encore été évaluée.

GESTION DE L'ENTRETIEN

Recommandation

Afin d'assurer la prestation efficiente et efficace des services d'entretien, la Société de logement de l'Ontario devrait :

- *relancer son projet d'analyse comparative et mettre à profit les efforts déployés actuellement par les commissions locales de logement afin de se doter de normes et de réduire le coût de diverses activités d'entretien;*
- *recueillir et partager entre les commissions locales de logement des renseignements sur les projets d'économie que mènent certaines d'entre elles;*
- *contraindre les commissions locales de logement à des inspections périodiques des immeubles, effectuées par des spécialistes, en vue d'apprécier la qualité des services d'entretien, de faire rapport des résultats à leurs conseils respectifs et de recommander à ces derniers les suites à y donner.*

État actuel

En mars 1999, le conseil a approuvé un modèle d'analyse comparative du rendement des CLL, qui commencera à être utilisé dans les plans d'activités de chaque CLL pour l'année 2000. Le modèle comprend la mesure et l'analyse comparative de quatre indicateurs clés : les coûts pouvant être gérés (y compris l'entretien), le taux d'inoccupation, le taux de rotation des locataires et les arriérés. Les CLL seront en outre tenues d'effectuer des auto-évaluations portant sur un certain nombre de processus administratifs clés, dont le respect des normes en matière de services d'entretien. En 1998, la SLO a commencé à recueillir de l'information sur les pratiques optimales observées par les CLL et à la communiquer au rythme de un sujet par mois. L'information sur l'entretien a été publiée en mars 1999.

Des évaluations indépendantes de l'état des immeubles effectuées en 1997 sur un échantillon du portefeuille de logements a fourni certains renseignements sur la qualité de l'entretien des immeubles ayant fait l'objet d'une évaluation.

Recommandations – CLCUT

Afin de faciliter la réalisation des objectifs relatifs à la diminution des frais d'entretien, la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto devrait se doter de stratégies visant à accroître la productivité du personnel, notamment à réduire le temps perdu attribuable aux congés de maladie.

Afin de mieux gérer ses services d'entretien, il est recommandé à la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto de fixer des objectifs en matière de prestation de services, de compte rendu et d'évaluation du rendement, à l'égard du personnel d'entretien, et de faire en sorte qu'ils se comparent à ceux auxquels sont tenues les sociétés de gestion privées qui lui sont liées par contrat. Elle devrait également examiner les systèmes de gestion de l'entretien élaborés par d'autres importantes commissions locales de logement afin de juger s'ils répondent ou non à ses exigences.

État actuel

La Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto a mis en oeuvre un programme de gestion de l'absentéisme qui s'est traduit par une réduction de 20 pour 100 du nombre de congés de maladie pris par le personnel d'entretien en 1998 par rapport à

1997. Le nombre de congés de maladie payés par employé a baissé à 9,37 jours en 1998. Le temps perdu attribuable à des accidents a également baissé à 3,5 jours par employé en 1998 par rapport à 1997, ce qui correspond à une diminution de 45 pour 100. La CLCUT s'était fixé comme objectif de réduire le temps perdu pour raison de maladie et d'accident d'une autre tranche de 20 et 25 pour 100 respectivement en 1999.

La CLCUT a aussi adopté des mesures d'évaluation et de suivi de la qualité de l'entretien. Par exemple, la mesure «pourcentage d'appels pour des réparations urgentes aux immobilisations» a fait l'objet d'un suivi par rapport à un objectif et par rapport à l'année précédente comme indicateur de l'efficacité de son programme d'entretien préventif.

La CLCUT avait confié récemment des collectivités supplémentaires à des gestionnaires privés. Les attentes et les exigences en matière de services pour la gestion directe et privée des immeubles continuaient de faire l'objet d'un examen et d'une comparaison pour repérer les pratiques optimales dans le but d'harmoniser davantage les deux types de gestion. Par ailleurs, d'autres organismes avaient fait l'objet d'un sondage pour repérer les pratiques optimales, et des possibilités supplémentaires d'amélioration de l'efficacité de l'entretien avaient été définies, mais n'avaient pas encore fait l'objet d'un suivi.

GESTION DE L'AMIANTE

Recommandation

La Société de logement de l'Ontario devrait :

- *rappeler aux commissions locales de logement leur responsabilité de gérer l'amiante conformément à la législation en vigueur et aux politiques de la SLO;*
- *veiller à ce que le conseil de chaque commission locale de logement soit renseigné périodiquement sur les résultats des enquêtes sur l'amiante et les mesures correctives prises, le cas échéant, et à ce que les conseils informent leur pendant à la SLO qu'ils se sont acquittés de leurs responsabilités en la matière.*

État actuel

Tous les conseils de CLL avaient reçu l'instruction de confirmer auprès de leur pendant à la SLO qu'ils s'étaient acquittés de leurs responsabilités quant au traitement de l'amiante, notamment de faire rapport à leur propre conseil à ce sujet. En avril 1999, 11 CLL seulement avaient fait rapport à ce sujet. L'administrateur général prévoyait d'effectuer un suivi auprès des CLL et de soumettre aux conseils un rapport sur la conformité des CLL plus tard en 1999.

Recommandation – CLCUT

Afin que les projets prioritaires, comme ceux qui concernent la protection contre l'amiante, soient exécutés rapidement et afin de minimiser le risque couru par les locataires et le personnel et son exposition à la substance, de même que le risque couru par la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto, il y a lieu de contrôler étroitement l'état de tous les projets touchant à la santé, à la sécurité ou à l'observation des prescriptions légales et d'en faire rapport régulièrement au conseil.

État actuel

La CLCUT avait mis sur pied un programme de gestion de l'amiante et pris certaines mesures. À la suite de l'application de ces mesures, la CLCUT a déclaré qu'elle respectait

intégralement la réglementation applicable et que toutes les inspections exigées avaient été faites en 1998. Un rapport d'étape a été soumis au conseil de la CLCUT le 21 avril 1999.

OBSERVATION DU CODE DES INCENDIES

Recommandation

Afin d'assurer le respect du Code des incendies de l'Ontario par la totalité des commissions locales de logement, la Société de logement de l'Ontario devrait les obliger, au moins chaque année, à faire procéder à des inspections indépendantes de leurs immeubles pour en contrôler la conformité avec la politique de la SLO et le Code des incendies de l'Ontario et à faire rapport des résultats d'inspection à leurs conseils respectifs pour que soient prises au besoin les mesures nécessaires.

État actuel

Le conseil n'avait pas obtenu de rapport sur les efforts déployés par les CLL pour se conformer aux exigences de rattrapage et autres du *Code des incendies de l'Ontario* depuis le 20 mars 1998. À ce moment, les CLL, autres que la CLCUT, avaient déclaré que 95 pour 100 des travaux de rattrapage avaient été exécutés. Dans tous les cas où c'était possible, elles avaient demandé aux services d'incendie locaux d'inspecter leurs immeubles et d'émettre des lettres d'approbation à l'appui de leur conformité. Environ la moitié des immeubles avaient reçu cette approbation en date du 31 décembre 1997, tandis qu'une tranche supplémentaire de 34 pour 100 ne nécessitaient aucun travail supplémentaire à la suite de l'inspection. Seulement 7 pour 100 des immeubles inspectés nécessitaient des travaux supplémentaires. Dix-huit pour 100 des immeubles n'avaient pas encore fait l'objet d'une inspection.

Toutes les CLL, y compris la CLCUT, s'employaient à faire effectuer des travaux de rattrapage dans leurs immeubles pour se conformer aux nouvelles exigences du *Code des incendies de l'Ontario* en matière d'audibilité des systèmes d'alarme-incendie publiées en 1998 et aux lignes directrices connexes de la SLO publiées en janvier 1999.

Recommandation – CLCUT

Afin de mieux assurer le respect des exigences du Code des incendies de l'Ontario ainsi que le dépistage et la correction de toutes lacunes, la Commission de logement de la communauté urbaine de Toronto devrait effectuer périodiquement des inspections indépendantes de toutes ses propriétés et faire état des résultats au conseil.

État actuel

La CLCUT avait retenu les services d'experts-conseils pour repérer tous les problèmes non encore réglés sur le plan des travaux de rattrapage prescrits par le *Code des incendies de l'Ontario* afin d'assurer la conformité des tours d'habitation du portefeuille de la CLCUT, pour superviser tous les travaux supplémentaires requis et pour confirmer la conformité des immeubles au *Code des incendies de l'Ontario*. En avril 1999, le conseil de la CLCUT a appris que des lettres de conformité avaient été obtenues pour les 90 tours d'habitation et pour 163 des 174 immeubles bas. Les 11 immeubles restants étaient situés dans une même collectivité et la CLCUT prévoyait qu'ils respecteraient intégralement le *Code des incendies de l'Ontario* au plus tard en juin 1999.

Ministère des Transports : Sécurité et règlements concernant les véhicules utilitaires – 3.13

APERÇU

4.00

La Division de la sécurité et des règlements du ministère des Transports est responsable de coordonner toutes les activités concernant la sécurité routière dans la province. Elle surveille les industries du camionnage et du transport interurbain par autobus, délivre les permis aux transporteurs pour le compte d'autrui et fait exécuter les lois sur la sécurité des conducteurs et des véhicules, le poids et la taille des véhicules et le transport des marchandises.

En 1997, nous avons évalué si la Division était dotée de procédures satisfaisantes pour mesurer l'efficacité du programme à assurer la sécurité des véhicules utilitaires et en rendre compte, pour assurer la conformité aux lois et aux politiques ministérielles et pour faire en sorte que les ressources soient gérées dans le respect des principes d'économie et d'efficience.

Nous avons constaté que le ministère avait apporté certaines modifications à la législation et qu'il avait mis de l'avant plusieurs projets conçus pour rendre les routes provinciales plus sûres. Cependant, le ministère se devait de poser d'autres gestes pour améliorer la sécurité sur les routes, gérer les ressources de manière plus efficace et établir de meilleures procédures pour mesurer l'efficacité de ses nombreuses nouvelles initiatives et en rendre compte.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère a pris plusieurs mesures importantes pour améliorer la sécurité sur les routes, notamment l'élaboration et la mise en oeuvre d'un certain nombre de nouvelles politiques et procédures. Par conséquent, il a mis en oeuvre intégralement ou en bonne partie nos recommandations portant sur les points suivants :

- mesures en matière de planification et d'élaboration de politiques;
- mesure et compte rendu de l'efficacité;
- éducation et sensibilisation à la sécurité;
- inspections routières;
- sélection des véhicules soumis à des inspections routières;
- inspections relatives au poids des véhicules utilitaires;
- vérifications dans les installations d'exploitants de véhicules utilitaires;
- interventions par le biais de lettres d'avertissement;
- entrevues avec les transporteurs et vérifications;

-
- sanctions contre les transporteurs;
 - processus d'application des lois;
 - administration du programme.

Les interventions faisant suite aux autres recommandations se présentent comme suit :

INSPECTIONS DE SÉCURITÉ DES AUTOBUS

Recommandation

Afin d'assurer une prestation plus efficace et efficace du programme d'inspection de sécurité des autobus, le ministère devrait :

- *examiner l'approche utilisée actuellement par les bureaux régionaux et de secteur pour déterminer quelle est la proportion optimale d'inspections routières par rapport aux visites dans les installations;*
- *élaborer des politiques et procédures normalisées qui aideront les bureaux de secteur à mettre en place, une fois l'approche optimale en matière d'inspection déterminée, un processus d'inspection des autobus complet qui sera adopté de façon systématique.*

État actuel

Le ministère est en train d'élaborer des procédures normalisées pour les inspections d'autobus, et les vérifications dans les installations d'exploitants d'autobus constituent toujours une priorité. Tous les agents d'exécution ont maintenant reçu de la formation sur les inspections de sécurité des autobus. Puisque l'inspection adéquate d'un autobus exige l'utilisation d'un pont élévateur, le ministère achètera des ponts élévateurs portatifs supplémentaires en 1999. Ainsi, les agents d'exécution pourront effectuer un plus grand nombre d'inspections routières des autobus dans toutes les régions de la province.

IMMATRICULATION DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES UTILITAIRES

Recommandation

Pour faciliter l'intégrité du système et de la base de données d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire, le ministère devrait :

- *élaborer des politiques et des procédures écrites en vue de vérifier l'exactitude et le caractère exhaustif des renseignements fournis dans les demandes d'obtention de certificat d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire;*
- *améliorer le contrôle de l'entreposage, de la conservation et de la récupération de dossiers sur microfiche;*
- *s'assurer que les renseignements sur les transporteurs contenus dans la base de données du système sont valides et à jour;*
- *mettre en pratique des procédures permettant de s'assurer que toutes les condamnations des transporteurs sont notées rapidement et correctement dans le système d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire.*

4.00

État actuel

Le ministère a mis en oeuvre ou est en voie de mettre en oeuvre des procédures pour assurer l'intégrité du système d'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU). Depuis le début de l'automne de 1997, le ministère exige que les exploitants déclarent tout changement concernant la taille du parc ou le nombre de kilomètres parcourus. Le ministère s'apprête à instaurer un processus de renouvellement du certificat d'IUVU afin d'assurer que tous les renseignements contenus dans le système sont raisonnablement à jour, exacts et complets. En mai 1999, le ministère a mis à l'épreuve son système de récupération de microfiches et a constaté qu'il était fiable. Il a également établi des procédures qui exigent que les agents d'exécution s'assurent que toutes les condamnations des transporteurs sont enregistrées en bonne et due forme dans le système d'IUVU.

DÉLIVRANCE DE PERMIS AUX UTILISATEURS DE VÉHICULES UTILITAIRES

Recommandation

Pour que seuls les requérants qui répondent aux critères reçoivent un permis, le ministère devrait élaborer des politiques et des procédures permettant d'évaluer des facteurs tels que l'aptitude en matière de sécurité, comme l'exige la Loi sur le camionnage ou toute autre loi remplaçant cette dernière.

État actuel

Le ministère avait élaboré des politiques officielles pour qu'elles soient intégrées à des projets de modifications législatives, notamment la révocation de la *Loi sur le camionnage*. Toutefois, les changements proposés ont été ignorés dans les modifications apportées à la loi. Par conséquent, les exigences de la loi sont toujours en vigueur et tous les requérants sont tenus de subir un test d'aptitude en matière de sécurité qui sert à établir la connaissance du transporteur des exigences de sécurité dans la province. En plus du renouvellement du certificat d'IUVU, le ministère a l'intention de soumettre tous les requérants à une évaluation améliorée de l'aptitude en matière de sécurité. Par ailleurs, dans la foulée de la mise en oeuvre de normes nationales en matière d'évaluation de la sécurité, les requérants en provenance d'autres territoires de compétence seront tenus de soumettre les cotes de sécurité attribuées par les territoires de compétence dont ils relevaient auparavant.

DÉLIVRANCE DE PERMIS ET INSPECTION

Recommandation

Pour assurer le suivi adéquat du travail des centres d'inspection des véhicules automobiles, le ministère devrait :

- *adopter une approche basée sur l'évaluation des risques pour déterminer quels centres d'inspection des véhicules automobiles seront soumis à une inspection;*
- *recueillir régulièrement des renseignements permettant d'inventorier les sujets de préoccupation devant faire l'objet d'une enquête et d'un suivi;*
- *exiger un suivi plus serré et des inspections plus fréquentes des transporteurs titulaires d'un permis d'inspection de leurs propres véhicules;*

-
- *établir des critères uniformes pour déterminer quand le permis d'un centre d'inspection et l'inscription d'un mécanicien doivent être révoqués.*

État actuel

Le ministère a dressé manuellement la liste des centres d'inspection de véhicules automobiles (CIVA) qui ont émis un nombre anormalement élevé de certificats et de vignettes par mécanicien et a fait parvenir cette liste au groupe d'exécution régional pertinent aux fins de suivi. Le ministère a également dressé la liste, aux fins de suivi, des transporteurs titulaires d'un permis CIVA ayant des taux de véhicules en mauvais état de marche plus élevés que la moyenne. Le ministère a l'intention de dresser à intervalles réguliers la liste de ces centres et transporteurs aux fins de suivi. Le ministère a prévu d'apporter des changements au système CIVA afin d'automatiser le processus d'identification. Il a également élaboré des critères pour déterminer à quel moment il doit révoquer le permis d'un centre d'inspection de véhicules automobiles ou d'un mécanicien. Le ministère analyse présentement ces critères.

CERTIFICATION DES VÉHICULES UTILITAIRES

Recommandation

Afin de s'assurer que les vignettes de sécurité ne sont apposées que sur les véhicules soumis à une inspection en bonne et due forme et d'empêcher l'utilisation frauduleuse des vignettes de sécurité, le ministère devrait :

- *améliorer les contrôles sur l'enregistrement des vignettes émises, perdues ou volées;*
- *élaborer une méthode pratique permettant aux agents de déterminer la validité des vignettes et des certificats de sécurité.*

État actuel

Le ministère prévoit d'examiner en profondeur le programme CIVA d'ici la fin de 1999. L'examen comprendra des améliorations du système pour faciliter l'accès du personnel sur le terrain aux données du système et pour assurer que les centres à risque élevé sont repérés. Dans le cadre de l'examen, le ministère se penchera également sur des solutions de rechange pour le contrôle et l'administration du programme et il fournira au personnel affecté à l'exécution des critères plus rigoureux pour la révocation des permis CIVA.