



## Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels

### Audit de l'optimisation des ressources 2018

#### Pourquoi avons-nous effectué cet audit?

- En 2017-2018, le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a versé environ 514 millions de dollars par l'intermédiaire du Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels (le Programme) pour l'achat d'appareils et d'accessoires à l'intention de plus de 400 000 résidents de l'Ontario.
- Lors de notre dernier audit du Programme en 2009, nous avons constaté des problèmes liés à la surveillance, à l'établissement des prix et à la formation du personnel, qui étaient encore présents lors de notre audit de suivi de 2011.

#### Pourquoi est-ce important?

- Les dépenses liées au Programme reposent sur l'usage et non sur une limite budgétaire, et on s'attend à ce la croissance se poursuive, compte tenu du vieillissement de la population. En effet, en 2017-2018, environ 60 % des clients du Programme ont plus de 65 ans.
- Au cours des 10 dernières années, les dépenses du Programme ont augmenté d'environ 48 %, et le nombre de clients de 47 %, alors que la population de l'Ontario s'est accrue d'environ 10 % seulement.

#### Ce que nous avons constaté

- Le Ministère continue régulièrement à trop payer des fournisseurs pour des demandes non admissibles, alors qu'il n'a que deux employés responsables des examens après paiement et du recouvrement des trop payés. On recense environ 1 200 fournisseurs qui présentent plus de 400 000 demandes par année. Au cours des huit dernières années, les deux employés chargés de la conformité ont fait l'examen d'à peine 235 fournisseurs et recouvré environ 10 millions de dollars en trop payés. Une augmentation des recouvrements pourrait être possible si davantage de ressources étaient consacrées à la tenue d'examens après paiement.
- Le Ministère doit être plus proactif pour effectuer le suivi et agir rapidement à l'égard de fournisseurs soupçonnés de mal utiliser le Programme. En l'absence de mesures rapides, il pourrait être difficile de recouvrer les trop payés. Par exemple, depuis 2009, le Ministère a pris des mesures contre 13 fournisseurs qui abusaient grandement du Programme, mais il n'a récupéré que 1 000 \$ (ou 0,02 %) d'environ 5,5 millions de dollars en paiements estimatifs versés pour des demandes non admissibles.
- Le Ministère n'a effectué aucun examen régulier de suivi des fournisseurs ayant présenté des demandes non admissibles dans le passé. Par exemple, un de ces fournisseurs a remboursé quelque 250 000 \$ en 2015-2016, mais depuis, il n'a pas fait l'objet d'un suivi, et il a continué à présenter des demandes et a reçu un total de 5,8 millions de dollars en 2016-2017 et en 2017-2018.
- Il n'y a pas d'examens des prix des appareils effectués régulièrement et efficacement. Le Ministère effectue des examens des prix pour fixer le prix maximum approuvé par le Programme pour tous les modèles d'un appareil donné, à titre de tarif de base pour les fournisseurs. À ce titre, il fixe un prix maximum pour payer le fournisseur, peu importe le modèle fourni aux clients. Par exemple, le Ministère a trouvé un appareil destiné aux personnes atteintes du syndrome d'apnée obstructive du sommeil avec un prix au détail inférieur à 400 \$, mais il n'a pas modifié le prix de 860 \$ approuvé par le Programme pour tous les appareils de ce genre et il n'établit pas les prix pour chaque modèle.
- Notre examen d'un échantillon des factures de fabricant et de fournisseur a révélé l'existence de différentes marges bénéficiaires d'un fournisseur à l'autre, certains ayant des marges supérieures à 200 %. Nous avons également constaté que des fournisseurs facturaient parfois à des clients jusqu'à 1 000 \$ (soit environ 60 %) de plus par appareil auditif que le montant autorisé selon la politique du Programme. Le Ministère doit prendre d'autres mesures pour assurer la conformité afin de s'assurer que les fournisseurs ne profitent pas de clients de cette façon.
- Le Ministère exige que les fournisseurs de certains appareils incluent les numéros de série des appareils sur les factures pour s'assurer qu'il ne défraie pas le coût d'appareils usagés ou retournés. Or, le système du Ministère ne permet pas de vérifier, avant de régler une demande de paiement, si un numéro de série a déjà été utilisé dans une autre demande de paiement, ou même si un numéro de série a été entré. Notre examen des données sur les demandes de paiement pour 2017-2018 a révélé que 7 500 demandes ne comportaient pas de numéros de série, et que près de 2 300 demandes d'une valeur totale d'environ 1,5 million de dollars ont été réglées par le Ministère malgré la présence de doubles de numéros de série.

- Le système d'information du Ministère, mis en place il y a presque huit ans à un coût d'environ sept millions de dollars, peut être mis à jour afin d'accepter les demandes de paiements soumises par voie électronique. Cependant, au moment de notre audit, le Ministère n'acceptait encore que les demandes de paiement reçues par courrier. Le Ministère a entrepris en 2018 des travaux pour apporter des changements à son système afin de permettre la présentation des demandes de paiement par voie électronique, mais ces travaux ne devraient pas être tout à fait terminés avant le milieu de 2020.

## Conclusions

- Le Ministère a amélioré la prestation de services dans le cadre du Programme depuis notre dernier audit en 2009. Il reste cependant à améliorer plusieurs points liés à la surveillance et à l'établissement du prix des appareils et accessoires afin de s'assurer que le Ministère défraie seulement le coût des demandes admissibles aux prix approuvés pour le Programme. En particulier, les prix imposés par les fournisseurs ne font pas l'objet d'une surveillance exhaustive afin d'en vérifier le caractère raisonnable et la conformité aux politiques du Programme, ce qui entraîne des marges bénéficiaires très élevées et de grands écarts entre les marges des fournisseurs. En outre, les efforts et les activités de surveillance étaient insuffisants pour cerner les cas de non-conformité, et, souvent, n'avaient pas été réalisés en temps opportun. Ils ne s'accompagnaient pas des documents adéquats.
- Le Ministère a mis en place en 2011 un nouveau système informatique visant à améliorer le délai de traitement des demandes et de production de rapports sur les données des demandes de paiement, mais il n'a pas comblé de façon efficace certains besoins du Programme. Par exemple, des fonctions majeures (comme la présentation de demandes électroniques pour remplacer le traitement des demandes sur papier) ne sont pas encore offertes, pleinement utilisées ou fonctionnelles, alors que le système est en place depuis près de huit ans.

Lire le rapport d'audit [Programme d'appareils et d'accessoires fonctionnels](http://www.auditor.on.ca) à [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)