

Résumés des audits de l'optimisation des ressources

Services d'assistance

En 2020-2021, quelque 23 100 personnes en Ontario – essentiellement des personnes âgées, mais aussi des personnes présentant des affections telles qu'un handicap physique, une lésion cérébrale acquise et le VIH ou le sida – ont reçu des services d'assistance. Ces services de soins de santé financés par l'État comprennent l'aide à domicile, notamment les services de soutien à la personne comme l'alimentation et l'hygiène personnelle; les services d'aides familiales comme la préparation des repas et la lessive; et les appels téléphoniques ou les visites pour vérifier la santé et la sécurité des clients. Ils sont destinés aux personnes qui risquent d'être admises en salle d'urgence ou dans un établissement de soins de longue durée, de sorte que ce programme constitue une initiative importante relative au maintien à domicile de la population ontarienne, dans la mesure où celui-ci est sécuritaire. Une composante saillante de ce programme consiste en la possibilité de rendre visite aux clients pour leur fournir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des services sans rendez-vous.

Le ministère de la Santé (le ministère) établit des politiques et finance les services d'assistance par le truchement de Santé Ontario, organisme de la Couronne créé en juin 2019 pour superviser un système de soins de santé intégré en Ontario. Avant le 1^{er} avril 2021, ce sont les réseaux locaux d'intégration des services de santé qui étaient

impliqués dans la prestation du programme.

Le 1^{er} avril 2021, Santé Ontario et les organismes de services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire ont hérité des responsabilités s'y rapportant. En 2020-2021, le Ministère a versé quelque 389 millions de dollars à 182 organismes de services d'assistance sans but lucratif, essentiellement communautaires, pour assurer la prestation de ces services. Les clients ont obtenu les services d'assistance à environ 63 % en maison de retraite et à environ 37 % en milieu communautaire.

Selon ce qui ressort de l'audit, le Ministère n'a pas su tirer fructueusement parti des services d'assistance pour réduire les coûts ou discerner des possibilités de rehausser la qualité des soins prodigués, ce qui aurait permis d'améliorer globalement le rendement du système de soins de santé offert à la population ontarienne. À cause du défaut d'intégration des services d'assistance aux autres services, dont ceux des soins à domicile et des soins de longue durée, et du défaut de transfert des connaissances entre programmes, les clients risquent de ne pas obtenir les types de services ou niveaux de soins opportuns dont ils ont besoin.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- Les services d'assistance font l'objet d'une faible vigilance. Ni le Ministère, ni un grand nombre des régions sanitaires, ni Santé Ontario n'avaient localisé le lieu de prestation des services d'assistance, pendant que les intervenants en

savaient peu sur les types de services fournis et les personnes y ayant droit.

- Le Ministère n'a pas analysé si les services d'assistance répondent ou non aux besoins des adultes vulnérables. C'est en 1994 qu'il a instauré sa politique à l'intention des groupes de personnes autres qu'âgées, y compris les adultes ayant un handicap physique, une lésion cérébrale acquise ou le VIH ou le sida. Or, 27 ans plus tard, il n'a pas analysé si cette politique répond encore aux besoins des groupes visés. De nombreuses personnes qui ont besoin d'aide, comme des soins personnels à domicile, des bilans de santé et des inspections de sécurité, peuvent être à risque à cause du manque de clarté dans les responsabilités en lien avec la supervision des services d'assistance financés par l'État.
- Selon le lieu, c'est le coordonnateur des soins de la région sanitaire ou l'organisme de services d'assistance qui analyse l'admissibilité des clients aux services. À cet égard, un service centralisé à l'échelle de la région sanitaire permettrait d'accroître la cohérence et de garantir l'impartialité des organismes de services d'assistance. De plus, les coordonnateurs des régions sanitaires pourraient permettre aux clients d'accéder à des soins de niveau autre qui répondraient optimalement à leurs besoins, comme des soins à domicile ou des soins de longue durée.
- Il existe d'autres programmes gouvernementaux du même ordre et appropriés à de nombreux clients des services d'assistance, mais leur accès n'est pas coordonné. Le Ministère n'a pas collaboré avec d'autres ministères à voir à ce que les services fournis soient offerts équitablement à tout le monde en Ontario en fonction des besoins et à ce qu'ils ne fassent pas double emploi avec les services déjà reçus.
- Le Ministère n'a ni obtenu les données démographiques et les autres données accessibles, comme celles à propos des listes d'attente, ni analysé celles-ci, ce qui aurait permis de guider les investissements actuels et futurs en matière

d'assistance par rapport à d'autres programmes de soins de santé.

- Les clients vulnérables disposent de moyens restreints pour porter plainte. Les organismes de services d'assistance sont chargés de traiter les plaintes à propos des services qu'ils fournissent, mais la supervision exercée par des tiers afin que le processus de règlement des plaintes soit équitable est minime.
- À plus de 140 maisons de retraite, les organismes de services d'assistance fonctionnent à la fois comme locateur et fournisseur de soins aux clients, malgré le risque d'irrégularités que présentent de telles modalités. Depuis 1994, le Ministère a pour politique d'établir une distinction entre la gestion du logement et la prestation des services, mais il n'existe pas d'autres mesures de protection contre les types de risques associés à ces modalités.

Traitement des cardiopathies et des accidents vasculaires cérébraux

En Ontario, les cardiopathies et les accidents vasculaires cérébraux comptent pour la majorité des maladies cardiovasculaires, lesquelles constituent la deuxième cause de décès la plus répandue au Canada après le cancer et occasionnent plus de 200 000 visites/année à l'urgence. Le ministère de la Santé (le Ministère) verse chaque année aux hôpitaux une somme d'environ 1,1 milliard de dollars afin qu'ils puissent opérer les patients qui présentent une cardiopathie ou un accident vasculaire cérébral et leur prodiguer des soins en milieu hospitalier. Les opérations et les soins ont lieu essentiellement à 20 centres de cardiologie et à 28 centres de traitement des accidents vasculaires cérébraux à travers tout l'Ontario.

CorHealth Ontario (CorHealth), organisme créé en 2016, est tenu de donner des directives factuelles aux services de cardiologie et de traitement des accidents vasculaires cérébraux en Ontario, de suivre l'évolution de leur rendement et d'en rendre compte. Le Ministère en est à faire passer CorHealth de statut

d'organisme autonome à celui de division au sein de Santé Ontario, l'organisme qui supervise la gestion du système de soins de santé en Ontario, ce qui devrait être mené à bien à la fin de 2021-2022.

D'après ce que nous avons constaté, le traitement des cardiopathies et des accidents vasculaires cérébraux (AVC) est habituellement en phase avec les normes et directives des pratiques exemplaires. De plus, en moyenne, l'Ontario fait aussi bonne ou meilleure figure que les autres provinces canadiennes en ce qui touche le taux global de mortalité à la suite de crises cardiaques et d'AVC. Toutefois, bien qu'il collabore avec CorHealth et les fournisseurs de soins de santé, le Ministère ne peut compter sur la présence de systèmes et de procédés pleinement performants pour fournir en temps voulu des services équitables et financièrement avantageux de cardiologie et de traitement des AVC dans le respect des normes, lignes directrices et lois applicables. En matière de temps de traitement, les objectifs du gouvernement provincial relatifs aux opérations urgentes des patients qui présentent une cardiopathie ou un AVC, dans l'optique d'une amélioration du sort des patients et d'une baisse de la mortalité en milieu hospitalier, n'ont pas été atteints.

Dans le cas du traitement des maladies cardiaques, les interventions d'urgence ont généralement eu lieu dans les délais de traitement visés. Les délais visés ont été atteints moins souvent pour ce qui est des interventions d'urgence en cas de crise cardiaque ainsi que pour les interventions planifiées semi-urgentes et non urgentes. En outre, on a constaté une augmentation du nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente de ces opérations, de leur période d'attente et du nombre de personnes qui décèdent pendant la période d'attente.

Quant au traitement de l'AVC, plus il est retardé, plus on peut s'attendre à des lésions cérébrales permanentes. L'objectif relatif à la thrombectomie endovasculaire, opération qui consiste à extirper un caillot sanguin d'un gros vaisseau du cerveau, se situe dans les 60 minutes suivant l'arrivée à l'hôpital. Toutefois, cet objectif n'a jamais été atteint à l'échelle de la province depuis le début du suivi en 2017-2018.

Le temps réel avant l'opération a oscillé entre 81 minutes en 2017-2018 et 75 minutes au cours des deux premiers trimestres de 2020-2021. En 2020-2021, le Ministère a mis fin au financement d'une campagne publique qui s'était révélée fructueuse dans la conscientisation du public aux trois signes avant-coureurs d'un AVC et à la nécessité d'appeler une ambulance rapidement.

Voici d'autres constatations importantes :

- Au cours des cinq années précédant la pandémie de COVID-19, les listes d'attente relatives aux opérations des cardiopathies se sont allongées d'environ 44 % (pour passer d'une moyenne de 5 450 patients en 2015-2016 à environ 7 850 patients en 2019-2020) pendant que le nombre de décès de patients en attente s'est accru d'environ 42 % (pour passer de 147 à 209). Durant la pandémie, le nombre de patients en attente d'une opération de cardiopathie s'est encore majoré de plus de 6 %, parallèlement à une augmentation de plus de 10 % des décès de patients en attente.
- Du deuxième trimestre de 2017-2018 à celui de 2020-2021, moins de 60 % des patients cardiaques ont fait l'objet d'une intervention coronarienne percutanée primaire (ICPP), une importante opération d'urgence, en temps voulu.
- D'autres mesures, notamment l'utilisation accrue d'un logiciel d'imagerie diagnostique par les hôpitaux, sont requises pour majorer le nombre de thrombectomies endovasculaires chez les patients ayant subi un AVC et qui peuvent en bénéficier.
- Malgré les recommandations de professionnels de la santé, le recours à un test diagnostique exact, non invasif et financièrement avantageux de la coronaropathie n'est pas très répandu en Ontario. Depuis 2016, des professionnels du Royaume-Uni et des États-Unis recommandent de faire passer l'angiographie coronaire par tomographie par ordinateur comme premier test diagnostique à certains patients ayant des douleurs thoraciques qui ne nécessitent pas un traitement d'urgence. En Ontario, il n'y a qu'un hôpital qui se sert fréquemment de l'angiographie coronaire

par tomodensitométrie pour diagnostiquer la coronaropathie.

- Il se peut que les patients chez qui on soupçonne un AVC et qui se rendent de leur propre chef à l'hôpital, comme lorsqu'un membre de leur famille les y emmène, aboutissent sans le savoir dans un hôpital qui est mal adapté pour traiter un AVC. En 2020-2021, quelque 30 % des patients (plus de 11 900) se sont présentés dans de tels hôpitaux.
- De nombreux patients ayant eu une cardiopathie ou un AVC se sentent assez bien pour ne plus nécessiter de soins de courte durée en milieu hospitalier, mais ils demeurent alités à l'hôpital dans l'attente d'un transfert vers un établissement plus approprié, comme un centre de réadaptation pour patients hospitalisés ou une maison de soins de longue durée. En 2019-2020 seulement, si ces patients avaient été transférés vers des milieux de soins plus appropriés, nous estimons que l'État aurait économisé plus de 150 millions de dollars en coûts injectés dans le système de santé.
- L'organisme CorHealth n'est pas habilité à exercer un pouvoir de surveillance en vue d'améliorer l'ensemble du système de soins de santé en lien avec les cardiopathies et les AVC. Contrairement à des organismes comparables comme Action Cancer Ontario, CorHealth n'est pas à même de contraindre les hôpitaux à observer les normes qu'il établit ou à adopter des pratiques exemplaires.

Intervention économique et mesures de soutien aux entreprises en réponse à la COVID-19

En raison des restrictions imposées par la santé publique de l'Ontario afin de freiner la propagation de la COVID-19, de nombreux commerces ont dû fermer temporairement, fonctionner à capacité limitée ou mettre en place des mesures de santé publique. Au total, 38 % des entreprises des secteurs des arts, des spectacles et des loisirs sont demeurées fermées à partir du début de la pandémie jusqu'en janvier 2021, pendant que les trois quarts

des entreprises du secteur de l'hébergement et de la restauration n'ont été exploitées qu'en partie seulement. En janvier 2021, Statistique Canada relatait que seulement le tiers des entreprises en Ontario étaient pleinement exploitées depuis le début de la pandémie.

Pour alléger l'effet de la pandémie, le gouvernement provincial a annoncé qu'à compter du 31 mars 2021, une aide financière de 50,9 milliards de dollars serait consentie jusqu'en 2024. Le financement a été réparti entre le secteur de la santé et celui de l'économie, un montant de 11,2 milliards de dollars étant réservé aux entreprises.

Au premier plan de l'intervention économique du gouvernement provincial s'est trouvée la Structure d'intervention économique, composée du premier ministre et du Conseil des ministres ainsi que de tables de concertation et de comités de soutien. Cette structure a déterminé les entreprises considérées comme essentielles ainsi que les programmes nécessaires pour aider les entreprises à exercer leurs activités malgré les restrictions en matière de santé publique.

Notre audit a porté sur cinq programmes d'aide financière aux entreprises pendant la pandémie : l'aide apportée et approuvée au titre de ces programmes se chiffrait au total à un peu plus de 4,5 milliards de dollars au 31 juillet 2021. À cette date, on avait versé 3,4 milliards de dollars (ou 76 %) du montant au titre de l'aide. La conception et la prestation de ces programmes relèvent du ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, du ministère de l'Énergie, du ministère des Finances et du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Selon ce que nous avons constaté, le gouvernement de l'Ontario ne s'est pas servi de systèmes et procédés performants et pertinents dans la prise de décisions éclairées et coordonnées. Son intervention économique face à la pandémie ne s'appuyait pas sur une stratégie globale, pendant que ses programmes d'aide à l'économie étaient

dépourvus d'objectifs à court ou à long terme. Impossible, donc, d'évaluer l'effet de chaque programme parce que les ministères n'avaient pas déterminé de mesures fondées sur les résultats en lien avec les programmes que nous avons audités. En outre, les données accessibles quant à la prise de décisions relatives aux mesures d'intervention économique ou à la liste d'entreprises essentielles étaient restreintes, car les groupes et comités consultatifs de la Structure d'intervention économique n'ont documenté en bonne et due forme ni leurs débats ni leurs recommandations au Conseil des ministres.

Voici quelques éléments qui nous inquiètent tout particulièrement :

- Le gouvernement de l'Ontario a privilégié la rapidité d'exécution plutôt que de voir à ce que les données déclarées par les demandeurs soient véridiques et à ce que les demandeurs soient admissibles. Au titre de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises, on a instauré des mesures de contrôle clés pour déceler ou empêcher les versements aux entreprises inadmissibles bien après le lancement du programme. Le ministère du Développement économique n'a pas su repérer de conflits d'intérêts chez ceux qui ont autorisé le financement de projets au titre du fonds L'Ontario, ensemble. Les mesures de contrôle de la TI relativement au Programme ontarien de remises pour les impôts fonciers et les coûts d'énergie n'ont pas permis de saisir les versements éventuellement inadmissibles : des mesures de contrôle de validation ont été mises en application après le lancement de ce programme.
- En août 2021, le gouvernement de l'Ontario a radié un montant de plus de 210 millions de dollars versé à 14 500 prestataires inadmissibles à la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises; ces derniers ont été décelés dans le cadre d'examens effectués en sous-traitance par des tiers durant ladite subvention. Au stade de notre audit, les ministères se penchaient encore sur le cas de 212 bénéficiaires supplémentaires et qui sont peut-être inadmissibles.
- Des entreprises inadmissibles au Programme ontarien de remises pour les impôts fonciers et les coûts d'énergie ont touché un montant de 16 millions de dollars. Au stade de notre audit, les ministères des Finances et de l'Énergie avaient récupéré 850 000 \$, soit environ 5,3 % des versements inadmissibles.
- L'aide financière obtenue par le truchement de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises n'était pas en corrélation avec les pertes de revenus des entreprises. Certaines entreprises ont reçu plus qu'elles n'ont perdu. Plus de 51 000 bénéficiaires qui avaient perdu 250 millions de dollars au total ont reçu plus de 939 millions, soit 714 millions de plus.
- La Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises n'était pas accessible aux secteurs les plus durement touchés en raison de critères d'admissibilité stricts. Seules les entreprises qui devaient fermer complètement ou réduire leurs services de manière significative en raison des fermetures à l'échelle de la province étaient admissibles au soutien. D'autres entreprises qui ont néanmoins connu des baisses de revenus significatives n'ont pas reçu d'aide. Des 905 millions de dollars approuvés dans le cadre du programme de Remises pour les impôts fonciers et les coûts d'énergie, seulement 340 millions ont été versés aux entreprises. La raison justifiant la subvention maximale de 1 000 \$ en vertu de la subvention de secours pour la rue principale (Remises pour l'équipement de protection individuelle) était nébuleuse. Seulement 18 % des engagements budgétaires ont réellement été versés.
- La supervision des projets au titre du fonds L'Ontario, ensemble, dans le cadre duquel on a consenti jusqu'à 2,5 millions de dollars en vue de la production ou de la mise au point de solutions d'intervention d'urgence face à la COVID-19, comme des ventilateurs, la désinfection ou de l'EPI, était incohérente. Par ricochet, un projet a

échoué pour cause de faillite et 15 des 54 projets (soit 28 %) ont été retardés à divers stades. Le ministère du Développement économique avait approuvé un total de 15,8 millions de dollars en subventions pour ces projets retardés. Au 31 juillet 2021, 9,7 millions avaient déjà été versés aux entreprises. La province n'avait pas informé à l'avance les propriétaires d'entreprises des restrictions aux activités d'exploitation annoncées publiquement. Les entreprises n'ont donc pas eu suffisamment de temps pour préparer leur fermeture et leur réouverture, ce qui a contribué, dans certains cas, à leurs pertes financières.

Approvisionnement en équipement de protection individuelle contre la COVID-19

L'équipement de protection individuelle (EPI) permet d'empêcher l'exposition aux dangers, notamment les maladies infectieuses. L'EPI consiste essentiellement en de l'équipement portable comme des tabliers, des combinaisons ou des blouses, des écrans faciaux et lunettes de protection, des gants, des masques, des respirateurs, des couvre-cheveux et des couvre-bottes. En 2004, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'époque a publié sa première version du Plan ontarien de lutte contre la pandémie de grippe (ci-après le « Plan de lutte contre la pandémie »), dans lequel il était recommandé aux fournisseurs de soins de santé de conserver un approvisionnement en EPI pouvant durer quatre semaines d'EPI en cas d'urgence. De plus, le Ministère de l'époque devait obtenir et maintenir une réserve provinciale d'urgence en EPI qui pouvait permettre aux fournisseurs de soins de santé de tenir le coup quatre semaines de plus que leur propre approvisionnement. Cette réserve d'urgence devait servir en dernier recours aux fournisseurs de soins de santé dont la réserve en EPI était épuisée et qui n'étaient pas en mesure de la reconstituer rapidement.

Notre audit a permis de confirmer qu'au début de la pandémie de COVID-19, le gouvernement de l'Ontario n'avait pas suffisamment d'EPI pour

intervenir à cause de problèmes de longue date que le ministère de la Santé avait décelés sans pour autant les régler. Le Ministère n'avait pas maintenu une réserve d'urgence centralisée suffisante en EPI, de sorte que le stock d'EPI que le gouvernement de l'Ontario pouvait distribuer en période d'absolue nécessité s'est révélé minimal; à cet égard, du 5 février au 18 mars 2020, le Ministère a reçu plus de 1 600 demandes d'EPI. À l'époque, le Canada ne fabriquait pas d'EPI en quantité considérable. Le gouvernement de l'Ontario a dû importer l'essentiel de l'EPI.

De fait, le gouvernement provincial n'était pas tenu par la loi de surveiller le maintien d'un approvisionnement suffisant en EPI par chaque fournisseur de soins de santé, suivant la recommandation dans le Plan de lutte contre la pandémie. Il en était à planifier la centralisation de l'approvisionnement, mais celle-ci n'était pas encore concrétisée lorsqu'on a déclaré l'état d'urgence pandémique en Ontario. Il a donc dû trouver de nouveaux moyens par lesquels s'approvisionner en EPI et obtenir des données panprovinciales sur les taux d'utilisation de l'EPI, de même que les besoins et l'offre en la matière pendant la pandémie.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- L'essentiel de l'EPI qui composait la réserve d'urgence provinciale était expiré dès 2017. Notre audit de 2017 à propos de la gestion des urgences en Ontario a révélé publiquement que les palettes d'EPI en réserve avaient déjà atteint à plus de 80 % leur date d'expiration et que le Ministère s'était mis à détruire l'EPI sans le remplacer.
- Le Ministère ne disposait pas de données exhaustives et compilées sur l'offre en EPI et son utilisation dans le secteur de la santé au début de la pandémie en vue de prendre des décisions éclairées. Il a dû mettre en place de nouveaux mécanismes de déclaration pour obtenir ces données. En janvier 2020, il a joint les fournisseurs de soins de santé pour obtenir ces données à titre volontaire, de même que les fournisseurs pour obtenir des données sur l'approvisionnement. Le 27 mars, en vertu de la

Loi sur la promotion et la protection de la santé, la ministre de la Santé a ordonné aux fournisseurs de soins de santé de rendre compte de la quantité d'EPI à leur disposition, de leurs taux d'utilisation de l'EPI et de leurs prévisions quant aux futurs niveaux d'approvisionnement.

- Les systèmes de collecte et d'analyse des données, d'approvisionnement, de stockage et de distribution ayant trait à l'EPI n'étaient pas prêts en vue d'une pandémie. Conscients du fait que la réserve d'urgence de la province avait atteint en grande partie sa date d'expiration, que le secteur des soins de santé avait besoin d'un approvisionnement considérable en EPI au-delà de la quantité à laquelle il avait accès et que le Ministère n'avait pas suffisamment d'expérience en matière d'approvisionnement ou n'était pas en mesure d'intervenir rapidement dans un milieu concurrentiel, le Ministère et Santé Ontario ont forgé officieusement un partenariat avec le Réseau universitaire de santé (RUS) pour faciliter le réapprovisionnement de la réserve d'urgence en EPI de la province. Le 19 mars 2020, le Ministère et Santé Ontario ont également établi un partenariat avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et deux organisations de services partagés du secteur de la santé pour regrouper les fonctions de planification, de localisation des sources d'approvisionnement et de surveillance ayant trait à l'EPI.
- Depuis avril 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs est chargé de l'approvisionnement et de la distribution de l'EPI aux établissements autres que médicaux. Des approvisionnements en EPI récemment achetés ont fait l'objet d'un partage entre les deux ministères pendant la pandémie afin de répondre aux besoins de tous les secteurs.
- L'EPI a été réparti conformément au Cadre éthique d'attribution, fraîchement mis au point. Toutefois, le gouvernement provincial n'a pas révélé publiquement et avec transparence son mode d'attribution des rares stocks d'EPI, ni comment

et si le Cadre éthique d'attribution fraîchement mis au point lui a servi à orienter les décisions en matière d'attribution. Or, l'un des principes clés de la mise au point du Cadre consistait à favoriser l'instauration d'un climat de confiance, et ce, par la communication claire, transparente et en temps voulu du cadre et de la justification à la base des décisions.

- Les travailleurs de la santé n'étaient pas toujours convenablement protégés par l'EPI. Il y a eu dix fois plus d'avis d'infraction émis par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences aux fournisseurs de soins de santé (dont les foyers de soins de longue durée et les hôpitaux) relativement à l'EPI : 229 en 2020 contre 22 en 2019. Les infractions découlent de la formation insuffisante des membres du personnel à propos du port et de l'utilisation convenables de l'EPI et de son entreposage pendant les pauses de travail ainsi que de leur accès déficient à l'EPI approprié lorsque celui-ci est requis.

Rapports financiers des conseils scolaires de l'Ontario

Le ministère de l'Éducation est chargé de superviser la vigueur financière des conseils scolaires de l'Ontario et leur mode d'utilisation du financement qui leur est versé. En 2019-2020, le Ministère a versé 25,6 milliards de dollars aux 72 conseils scolaires de district et aux 10 administrations scolaires de l'Ontario en vue de la gestion des programmes d'enseignement des niveaux primaire et secondaire. En vertu de la *Loi sur l'éducation* (ci-après la « Loi »), les trésoriers des conseils scolaires sont tenus de préparer les états financiers annuels ayant trait à l'année scolaire (du 1^{er} septembre au 31 août). Ceux-ci doivent être audités, soumis au Ministère et rendus publics dans le site Web de chaque conseil scolaire au cours de six mois suivant la fin de l'année scolaire. Le Ministère passe en revue les états financiers audités pour confirmer la conformité des conseils scolaires à la

Loi. Les parents, les tuteurs et la population peuvent s’y reporter pour évaluer la qualité de la gestion financière des conseils scolaires de leur région.

Notre examen a permis de constater que le Ministère a mis en place des processus pour examiner les demandes de financement des conseils scolaires. À titre d’exemple, il passe en revue les changements aux résultats financiers sur 12 mois, il demande aux conseils scolaires d’expliquer les écarts importants et il supervise les présentations afin que les conseils scolaires respectent les limites législatives imposées aux déficits d’exercice. De plus, le Ministère présente chaque année aux conseils scolaires des exemples de divulgation de notes afférentes aux états financiers. Nous avons également constaté que les états financiers des conseils scolaires sont préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP).

Voici d’autres constatations importantes :

- Le cadre comptable présenté dans les états financiers des conseils scolaires n’atteste pas que ceux-ci sont préparés conformément aux NCSP. À notre avis, les conseils scolaires devraient énoncer que leurs états financiers sont préparés conformément aux NCSP plutôt qu’au cadre comptable prescrit par la loi en 2011 par le gouvernement provincial pour résoudre une différence d’interprétation. Le renvoi à un cadre comptable prescrit par la loi a pour effet d’amoinrir la comparabilité perçue des états financiers des conseils scolaires avec ceux des autres organismes du secteur public et administrations canadiennes, ce qui peut semer la confusion chez certains utilisateurs.
- Un seul conseil scolaire a intégré une description détaillée de la nature des recettes provenant des impôts fonciers scolaires. Globalement, les conseils scolaires ont employé dans leurs états financiers 11 expressions différentes, comme « subventions municipales » et « subventions provinciales tenant lieu d’impôts », pour désigner les recettes provenant des impôts fonciers. Les impôts fonciers représentent environ 7 milliards de dollars ou 29 % du financement total que verse le gouvernement provincial aux conseils scolaires.
- Les états financiers de 16 conseils scolaires n’ont pas fait l’objet d’une « opinion sans réserve » en 2019-2020 (contre 18 en 2018-2019) parce que les auditeurs n’ont pu établir si les recettes tirées des collectes de fonds étaient exhaustives. Les recettes non auditées tirées des collectes de fonds scolaires de ces 18 conseils scolaires se sont chiffrées au total à 31,4 millions de dollars en 2018-2019 et à 16,2 millions de dollars en 2019-2020. Ces conseils scolaires ont fait l’objet d’opinions avec réserve parce qu’ils ne disposaient pas de pièces justificatives ni de mesures de contrôle opportunes qui auraient permis aux auditeurs de confirmer l’exhaustivité de leurs données à propos des collectes de fonds.
- Au cours de l’exercice 2018-2019, 27 conseils scolaires n’ont pas divulgué les prêteurs de leurs prêts, lesquels se sont chiffrés au total à environ 2,4 milliards de dollars. Huit autres conseils scolaires n’ont pas divulgué de précisions quant à leurs investissements de 222 millions de dollars. Parce que les données à ce chapitre ne sont pas divulguées, ni le Ministère ni les autres utilisateurs ne pourront se servir des états financiers audités pour évaluer la conformité des conseils scolaires aux règlements sur la dette et l’investissement.
- Neuf conseils scolaires ont erronément rendu compte de leurs ententes de partenariats pour fournir le transport par autobus scolaire en 2018-2019 et en 2019-2020. En tout, 71 conseils scolaires ont conclu 33 ententes de partenariat pour fournir aux élèves des services de transport par autobus scolaire. Ces ententes sont considérées comme des « partenariats gouvernementaux » aux termes des NCSP. Neuf conseils scolaires ont erronément rendu compte de leur entente de partenariat pour fournir le transport, y compris une surévaluation de 26 millions de dollars des dépenses des deux conseils scolaires qui ont pleinement consolidé leurs intérêts dans l’entente de partenariat. Les sept autres conseils scolaires ont sous-estimé leurs actifs, leurs passifs et,

dans certains cas, leurs recettes, faute d'avoir comptabilisé leur part des résultats financiers de l'entente de partenariat.

- Le gouvernement provincial ne compile pas les résultats du Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario (OSBIE), sur lequel 79 conseils scolaires exercent un contrôle collectif. Aux termes des NCSP, les résultats financiers des organismes contrôlés doivent être pleinement compilés dans les états financiers de la province. Créé en 1987 pour offrir une assurance responsabilité civile générale aux conseils scolaires de l'Ontario, l'OSBIE s'est transformé depuis ce temps et offre, entre autres, une assurance de biens, une assurance contre le cyberrisque et une assurance pour parc automobile. Le gouvernement provincial n'a jamais déclaré dans ses états financiers consolidés les résultats financiers de l'OSBIE, lesquels étaient composés de 128 millions de dollars sous forme d'actif net et de 11 millions de dollars sous forme de résultat attendu, au 31 décembre 2020 et relativement à l'exercice clos à cette date, respectivement.

Itinérance

Le premier et le seul dénombrement panprovincial pour recueillir des données à propos des personnes en situation d'itinérance en Ontario a été effectué en 2018 par les municipalités. Ce dénombrement a permis de recenser plus de 21 000 personnes en situation d'itinérance en Ontario. Dans un rapport de l'Association des municipalités de l'Ontario paru en 2019, on a fait remarquer que, chaque nuit, quelque 9 600 personnes en Ontario sont en situation d'itinérance « visible », notamment si elles logent dans des refuges. Près de 90 000 personnes en Ontario vivent ce type d'itinérance toute l'année durant. En outre, selon ce rapport, jusqu'à 80 % de la population itinérante de l'Ontario vit une « itinérance cachée » parce qu'elle loge temporairement chez des amis, dort dans des immeubles abandonnés ou fait du camping sous les ponts et en milieu éloigné.

La plupart des initiatives de lutte contre l'itinérance sont à proprement parler urbaines. L'ensemble disparate de données qui en découle complique l'interprétation systémique de la situation de l'itinérance en Ontario.

Selon Statistique Canada, le logement est jugé abordable si la personne n'y consacre pas plus de 30 % de son revenu avant impôt. L'aide sociale, principale source de revenus des personnes itinérantes ou à risque imminent de le devenir, ne leur permet généralement pas de s'acquitter du loyer moyen du marché exigé en Ontario pour un appartement d'une chambre à coucher. En décembre 2020, selon les déclarations des municipalités, 211 419 ménages en Ontario étaient en attente d'un logement social.

Il ressort de notre audit que ces 10 dernières années, la démarche du gouvernement provincial relativement à la prévention et à la réduction de l'itinérance s'est rompue. Certes, cinq ministères ont mis de l'avant au moins 14 stratégies qui se rapportent à l'itinérance, mais celles-ci ne sont pas coordonnées ni ne visent exclusivement l'itinérance en soi. La Stratégie de réduction de la pauvreté la plus récente du gouvernement, parue le 16 décembre 2020, n'a pas pour objectif de mettre fin à l'itinérance : elle ne vise qu'indirectement les secteurs qui peuvent contribuer à la prévenir et à la réduire, comme la mise en lien des personnes avec les mesures de soutien à l'emploi et les sources de référence à d'autres initiatives gouvernementales.

Au cours des cinq dernières années, le ministère des Affaires municipales et du Logement (ci-après le « Ministère ») a consacré annuellement en moyenne un montant de 356 millions de dollars à des programmes liés à l'itinérance à des fins pour financer leurs dépenses de fonctionnement, y compris l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités, le programme Logements pour de bon et le Programme de logement avec services de soutien pour les Autochtones. Les programmes et services liés au logement et à l'itinérance sont du ressort des autorités locales et leur prestation est essentiellement assurée par les 47 municipalités de l'Ontario et deux administrateurs de programmes autochtones.

Ces derniers assurent directement la prestation de certains services, mais transfèrent l'essentiel du financement provincial à des tiers.

Voici nos autres constatations importantes :

- Le Ministère n'évalue pas la qualité des services et des mesures de soutien dont la prestation est assurée par les municipalités, les administrateurs de programmes autochtones et les tiers à qui il confie du travail en sous-traitance. Les municipalités ne disposent pas de données compilées suffisantes qui leur permettraient de confirmer si les personnes en situation d'itinérance reçoivent les mesures de soutien et les services dont elles ont besoin.
- L'inertie du gouvernement provincial quant à l'appui aux personnes qui sortent des établissements correctionnels, des établissements de santé et du système de protection de l'enfance a pour effet de hausser le nombre de personnes en situation d'itinérance. Si la nécessité d'une coordination des processus en de telles situations est admise, le gouvernement provincial n'a cependant ni plans, ni processus, ni procédés en bonne et due forme afin que les personnes qui sortent de ces établissements et systèmes aient accès à un logement stable.
- De tous les types de milieux de vie collectifs existants dans la province, à l'exception des centres de soins de longue durée et des maisons de retraite, les refuges pour sans-abri ont été de loin les plus touchés par la COVID-19. En septembre 2021, les refuges pour sans-abri affichaient un taux cumulatif d'incidents d'un peu plus de 33 % pour toutes les personnes y résidant. Les municipalités ont réduit le nombre habituel de places dans les refuges pour satisfaire aux consignes d'éloignement sanitaire. Elles ont fourni à titre temporaire des places d'hébergement dans des motels et des hôtels, quoique certains aient relaté un accroissement du nombre de personnes vivant à l'extérieur, ce qui contrevient à la loi municipale. Les municipalités nous ont appris qu'elles avaient choisi d'éliminer les campements en dernier recours, et que cette mesure était mise

en application après avoir offert un hébergement intérieur sécuritaire et délivré un avis aux personnes en cause.

- Cinq municipalités ont été exclues du financement au titre du programme Logements pour de bon par le ministère des Affaires municipales et du Logement, malgré leurs résultats globaux supérieurs à ceux d'autres municipalités ayant obtenu du financement. Bien qu'elles aient présenté un dossier de décision dûment coté aux termes d'un processus de sélection, ces cinq municipalités – Kingston; Windsor; Wellington; comté de Grey; London – n'ont pas été retenues. Les cadres supérieurs du Ministère n'ont présenté aucune explication justifiant leurs décisions quant aux choix définitifs sur ce plan-là. Cette façon de faire contrevient à la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert, aux termes de laquelle il faut expliquer les décisions prises en matière de financement.
- Depuis 2013, au moins 50 % du financement du Ministère est fonction des montants consentis antérieurement plutôt que des besoins à l'échelle locale. De plus, l'autre moitié du modèle de financement s'appuie essentiellement sur les données de Statistique Canada, qui datent d'au moins une décennie.
- Le Ministère exige des municipalités qu'elles se mettent à tenir une liste des personnes en situation d'itinérance et de leurs besoins connexes d'ici la fin de 2021; or, rien ne garantit que cette nouvelle liste se traduira par la mise en priorité des personnes les plus nécessiteuses dans l'attribution des logements.

Inspection et entretien des ponts et des ponceaux de la province

Le ministère des Transports est responsable de l'inspection, de l'entretien et de la réparation d'environ 3 000 ponts et de 2 000 grands ponceaux (à savoir des ouvrages constitués d'un conduit d'écoulement de l'eau ou d'une tranchée de drainage

sous une route) qu'on trouve sur les autoroutes provinciales et dans les régions du Nord ontarien. En vertu de la *Loi sur l'aménagement des voies publiques et des transports en commun, 1990*, il faut inspecter les ponts tous les deux ans conformément à l'OSIM (manuel d'inspection des structures de l'Ontario). Ces inspections visuelles permettent d'analyser la détérioration des ponts dans le contexte de la planification de l'entretien des immobilisations et de voir à ce qu'ils soient sécuritaires et en bon état. Qui dit détérioration ne dit pas forcément diminution de la sécurité. Si un problème de sécurité est décelé lors de l'inspection, on fait immédiatement appel à un membre de l'équipe de réparation pour le régler.

Au stade de notre audit, 89 % des ponts provinciaux de l'Ontario étaient en bon état, ce qui est en phase avec l'objectif de 85 % des ponts en bon état en tout temps du gouvernement provincial. De plus, d'après l'analyse, 10 % des ponts étaient dans un état passable. Les ponts en mauvais état selon l'analyse (1 %) indiquent que l'entretien des immobilisations relatif à ces ponts sera requis d'ici un an, mais ils ne soulèvent pas de préoccupations liées à la sécurité.

Dans chacune des cinq régions du réseau routier de l'Ontario, on trouve un bureau doté d'ingénieurs du Ministère; à peu près la moitié des inspecteurs qui effectuent des inspections tous les deux ans sont au service du Ministère, pendant que les autres travaillent en sous-traitance. Les inspecteurs saisissent les données dans le Système de gestion des ponts du Ministère, après quoi ce système calcule le BCI (indice de l'état des ponts). On téléverse ensuite le BCI et les données d'inventaire dans le système de gestion des biens, lequel génère les besoins en réfection de chacun des ponts et les besoins en dépenses ayant trait à la planification des immobilisations. Le personnel du Ministère calcule une valeur modifiée du BCI pour chacun des ponts après avoir tenu compte des éléments essentiels à leur sécurité.

Depuis 2007-2008, le ministère des Transports et le ministère du Développement du Nord, des Mines, des Richesses naturelles et des Forêts ont prévu un budget de plus de 7,5 milliards de dollars relativement

à l'entretien, à l'exploitation et à l'expansion du réseau de structures de transport de l'Ontario, composé essentiellement de ponts et de ponceaux. Le financement annuel a bondi de plus de 700 % pour passer de 93 millions de dollars en 2007-2008 à 754 millions de dollars en 2021-2022.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Le Ministère inspecte tous les deux ans chaque pont dont il est responsable, en fonction des besoins. Toutefois, l'OSIM ne propose pas de méthode uniforme d'inspection ayant trait à l'ensemble des structures, ni ne présente de protocole normalisé d'intervention quant aux structures touchées par les inondations ou qui risquent de l'être. Lorsqu'il donne aux inspecteurs des directives à propos de la consignation de l'état matériel d'une structure, l'OSIM ne s'appuie pas sur des mesures quantitatives de la détérioration et fait plutôt appel à des descriptions qualitatives de moindre précision.
- La qualité des inspections pose problème. Si le Ministère effectue des visites d'audit dans les régions et leur formule des recommandations afin de corriger les erreurs, il ne fait toutefois pas de suivi pour voir à la mise en oeuvre de ses recommandations.
- Certains inspecteurs effectuent six inspections ou plus par jour, contrairement aux directives de l'OSIM et du Ministère. Le Ministère n'a pas analysé le caractère raisonnable du nombre d'inspections effectuées dans une journée en ce qui concerne les inspecteurs-conseils ou ses propres inspecteurs. Il ne peut confirmer le temps consacré à l'inspection de certains ponts, puisque certaines photos d'inspection ne sont pas horodatées comme elles devraient l'être.
- Nous avons relevé des cas où l'état des différentes parties du pont était erronément mesuré ou consigné par les inspecteurs et d'autres cas dans lesquels un changement important dans l'état calculé du pont n'était pas accompagné d'une explication.
- La technologie n'est pas employée pour accroître les gains d'efficacité et le rapport qualité-prix, ni

pour résoudre les problèmes d'accessibilité lors des inspections.

- La mise à jour la plus récente du SRM (manuel de remise en état des structures) dont se sert le Ministère dans la planification des travaux de remise en état des ponts et ponceaux et de leurs composantes structurelles date de 2007. Le Ministère publie à titre provisoire des notes d'orientation pour mettre à jour les directives.
- Le Ministère n'est pas en mesure de planifier avec exactitude les travaux d'immobilisations à ses ponceaux, car les cotes du BCI ne témoignent pas fidèlement de leur état réel.
- Le Ministère ne sait pas si les travaux d'entretien et de réparation sont effectués en temps voulu par les régions. Celles-ci ne font pas le suivi requis de l'achèvement des travaux d'entretien discernés par les inspecteurs, ni ne soumettent de confirmation au Ministère une fois les travaux terminés.

Aménagement du territoire dans la région élargie du Golden Horseshoe

Le gouvernement provincial, essentiellement le ministère des Affaires municipales et du Logement, met au point des lois, des politiques et des plans qui régissent l'aménagement des terres privées et municipales. Les priorités et seuils de croissance ainsi que la protection des composantes du patrimoine naturel et culturel en font partie. Les municipalités décident de l'utilisation des terres qui relèvent de leur compétence, suivant les paramètres des politiques provinciales d'aménagement.

En Ontario, la région élargie du Golden Horseshoe (GGH), ayant pour centre la ville de Toronto, s'étend au nord jusqu'à la baie Georgienne, au sud jusqu'au lac Érié, à l'ouest jusqu'au comté de Wellington et à la région de Waterloo, ainsi qu'à l'est jusqu'aux comtés de Peterborough et de Northumberland. Si elle représente seulement 3 % de la superficie de l'Ontario, 10,2 millions de personnes y habitent et les deux tiers du produit intérieur brut annuel de l'Ontario y sont générés. De plus, on y trouve certaines des terres agricoles les plus fertiles du Canada, des

caractéristiques naturelles d'une grande importance écologique et des terres protégées. La croissance dans cette région a été essentiellement marquée par l'étalement urbain, un lotissement à faible densité, la perte de terres agricoles et d'espaces naturels, la détérioration de la qualité de l'air et de l'eau, l'intensification de la demande en infrastructures d'envergure, la congestion routière et les logements inabordables. Face à cette situation, la province a mis en oeuvre en 2006 le Plan de croissance de la région élargie du Golden Horseshoe.

Notre audit nous a permis de conclure que le Ministère n'a pas mis en place de consignes et de systèmes performants afin que l'aménagement du territoire dans la région élargie du Golden Horseshoe s'inscrive dans les bonnes pratiques d'aménagement du territoire, les buts et objectifs en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire* et le Plan de croissance. Les nombreux changements apportés aux politiques d'aménagement du territoire, le défaut de collaboration entre le Ministère et d'autres organismes responsables de l'aménagement des infrastructures et l'intervention du gouvernement provincial dans les municipalités par des arrêtés ministériels de zonage (AMZ) ont miné les objectifs du Plan de croissance.

Voici certaines des constatations importantes de notre audit :

- Nul ne sait si les politiques du Plan de croissance se sont révélées performantes pour freiner l'étalement urbain dans la région élargie du Golden Horseshoe et y aménager des milieux de vie propices au transport en commun. Le Ministère n'est pas à même de suivre la progression vers l'atteinte de certains objectifs du Plan de croissance, faute de pouvoir obtenir en temps voulu des données cohérentes.
- De nombreuses municipalités ne reçoivent pas de directives des membres du personnel du Ministère, éprouvent des difficultés à mettre en oeuvre les politiques du Plan de croissance et n'atteignent pas leurs objectifs. De multiples changements apportés aux politiques provinciales ont eu pour effet de déstabiliser l'aménagement du

territoire. Ces 10 dernières années, on a souvent apporté d'importants changements aux politiques provinciales d'aménagement du territoire à moins d'un an d'intervalle.

- Le Ministère ne recueille pas les données nécessaires pour jauger avec exactitude si les municipalités atteignent les objectifs de densité ayant trait aux « zones vertes » nouvellement loties. Il ne dispose pas non plus de données sur l'offre de logements à long terme.
- Les décisions à propos des infrastructures et services publics d'envergure, comme les autoroutes, le transport en commun et les écoles, ne semblaient pas en phase avec les autres processus et politiques d'aménagement du territoire ni compatibles avec ceux-ci.
- Les offices de protection de la nature ne sont plus à même d'exercer en toute autonomie leur mandat afin que le lotissement ait lieu loin des zones inondables et à risque d'érosion.
- Les AMZ qui perturbent les plans municipaux servent à accélérer le lotissement et contourner les processus d'aménagement dont l'achèvement passe souvent par des études techniques et consultations publiques qui prennent des mois, voire des années. De plus, les AMZ ne sont plus tenus d'observer la politique provinciale sur l'aménagement du territoire. De mars 2019 à mars 2021, 44 AMZ ont été émis, alors qu'on en émettait à peu près une fois par année auparavant.
- Dans les AMZ « rehaussés », on peut désormais passer outre à l'exigence selon laquelle les municipalités doivent examiner la conception et les aspects techniques d'un aménagement proposé afin qu'il soit compatible avec la zone environnante, processus qualifié de « réglementation du plan d'implantation ».
- Le défaut de transparence dans l'émission des AMZ expose le processus aux critiques en matière de conflit d'intérêt et d'injustice. Les parties intéressées ne sont pas tenues de suivre un processus en bonne et due forme pour demander un AMZ, et on n'a pas établi de critères en fonction desquels le Ministère analyse les demandes d'AMZ.

Société ontarienne de vente du cannabis

La Société ontarienne de vente du cannabis (SOVC) est un organisme de la Couronne qui vend du cannabis en ligne. La SOVC est l'unique grossiste de cannabis à des fins récréatives qui approvisionne les boutiques autorisées de vente au détail de l'Ontario. La SOVC, qui exerce ses activités en vertu de la *Loi de 2017 sur la Société ontarienne de vente du cannabis*, a pour mandat d'acheter et de vendre du cannabis et des produits dérivés, de déterminer les variétés et les types de cannabis et de produits dérivés à vendre ainsi que leurs prix de vente, ainsi que de promouvoir la responsabilité sociale relativement au cannabis.

Bien qu'elle ait été créée à l'origine comme filiale de la Régie des alcools de l'Ontario en vue de l'exploitation de ses propres succursales de vente au détail et de son commerce en ligne, en quelques mois, le gouvernement de l'Ontario a converti la SOVC en une société autonome et grossiste exclusif de cannabis à des fins récréatives de détaillants privés. Il s'agit également du seul détaillant en ligne légal en Ontario, bien qu'en vertu des décrets d'urgence liés à la COVID-19, les succursales de vente au détail pouvaient vendre des produits dans une mesure limitée au moment de notre audit. Le gouvernement a également remplacé la méthode d'origine fondée sur une loterie par un processus d'attribution ouvert qui autorise un nombre illimité de détaillants à ouvrir des boutiques de cannabis et à les exploiter, une fois leur demande approuvée en la matière.

Le taux de roulement de ses cadres supérieurs est élevé : d'avril à août 2018, on a nommé quatre PDG en trois ans et deux présidents intérimaires à court terme.

Il ressort d'une étude de marché qu'en 2019-2020, 28 % de la population ontarienne de plus de 18 ans avait consommé du cannabis à des fins récréatives. Selon la SOVC, en mars 2021, le marché légal intervenait pour 44 % des achats de cannabis en Ontario. Depuis 2018-2019, les recettes de la SOVC ont décuplé pendant que ses dépenses ont

sextuplé. De 2019-2020 à 2020-2021, les coûts de vente, d'entreposage et de logistique ont augmenté de plus du double.

En ce qui concerne l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2021, les recettes de la SOVC se sont chiffrées au total à 652 millions de dollars, la marge brute des ventes en ligne à la clientèle s'établissant au total à 37 millions de dollars. Pour la SOVC, il s'agit là d'une progression de 104 % en trois ans d'existence. Ses activités de gros ont également rapporté beaucoup depuis 2018-2019, la marge brute se situant à 108 millions de dollars relativement à la même fin d'exercice.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- La SOVC progresse lentement dans la promotion de la responsabilité sociale en lien avec le cannabis. Ce n'est qu'en novembre 2020 qu'elle a mis sur pied une stratégie de responsabilité sociale autorisée par le conseil d'administration. La SOVC n'a pas mis en place suffisamment de mesures de vérification de l'âge légal pour empêcher les mineurs d'acheter du cannabis dans sa boutique en ligne ou de recevoir des livraisons de produits du cannabis, et elle fait peu pour conscientiser la population à la différence entre les produits du cannabis réglementés et ceux vendus sur le marché noir.
- Parmi les lacunes de certains processus opérationnels de la SOVC, mentionnons la recension des produits et leur tarification, la prévision des ventes et la réponse aux demandes de renseignements et aux plaintes des clients.
- Avant avril 2021, la SOVC n'appliquait aucun critère en bonne et due forme pour évaluer les soumissions de produits, ce qui s'est traduit par des décisions obscures à propos des produits sélectionnés pour la vente. La décision de la SOVC de passer d'un prix majoré fixe à un mode de tarification fondé sur la valeur des produits du cannabis recensés ne repose pas sur une analyse suffisante et semble obscure aux yeux des producteurs autorisés.
- La SOVC n'a pas de processus d'appel en bonne et due forme en ce qui touche les décisions relatives à la recension des produits. Il arrive parfois que les cadres supérieurs annulent les décisions quant au rejet des produits recensés sans pour autant s'appuyer sur une justification documentée officielle, ce qui exacerbe la perception d'un manque d'équité chez les producteurs autorisés.
- Les prévisions erronées relatives à l'inventaire ont occasionné une rupture de stock de certains produits; les boutiques de vente au détail déplorent souvent les problèmes de disponibilité des produits.
- La transition dont la SOVC a récemment fait l'objet pour passer d'une dotation externe à une dotation interne dans le service à la clientèle a occasionné le prolongement des périodes d'attente en lien avec les demandes de renseignements, les réclamations et les plaintes en raison d'un recul de 50 % au soutien consacré au service à la clientèle et de l'accroissement du nombre de boutiques de vente au détail.
- La SOVC a recours à un fournisseur de service tiers pour la plupart de ses activités associées à la chaîne d'approvisionnement, y compris l'entreposage et la distribution des produits. La SOVC ne fait pas un suivi efficace des services fournis par ce grand fournisseur de services. L'entente conclue par la SOVA avec ce fournisseur de services pour la location d'équipement ne permet aucune optimisation des ressources.
- La SOVC ne dispose pas de mécanismes efficaces pour surveiller l'utilisation, la conservation et la protection des renseignements sur les clients que détiennent ses fournisseurs de services.
- Depuis janvier 2019 plus de la moitié de ses contrats sont non concurrentiels. La SOVC ne dispose pas de documents à l'appui de ses décisions de passer des contrats sans appel d'offres.
- La SOVC ne dispose pas encore d'un ensemble cohérent de paramètres du rendement autre que financier. Parmi les objectifs que la SOVC s'était fixés, un grand nombre se sont révélés flous, difficiles à mesurer ou fluctuants. La SOVC ne rend pas compte à intervalles réguliers de

son rendement opérationnel, ni n'en discute avec son conseil d'administration, à l'aide de cartes de pointage, de tableaux de bord ou de paramètres cohérents.

Agence ontarienne des eaux

Organisme de la Couronne qui relève du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, l'Agence ontarienne des eaux (AOE) fournit des services d'eau potable et de traitement des eaux usées à quelque 4,5 millions de personnes en Ontario dans le cadre d'environ 200 ententes, essentiellement conclues avec les municipalités. Elle a généré des rentrées monétaires de 223 millions de dollars, dont un bénéfice net de 10 millions de dollars.

En 2020, l'AOE exploitait 181 des 679 réseaux municipaux d'eau potable en Ontario. Au cours de chacune des cinq dernières années, l'Agence a enregistré moins de dépassements de contaminants pour chacune de ses usines de traitement que dans celles gérées par le secteur privé et les municipalités, et elle a corrigé la situation rapidement. De plus, elle exploite 167 usines de traitement des eaux usées régies par le Ministère et, dans chacune d'elles, l'AOE fait état de dérivations et de débordements d'eaux usées non traitées ou partiellement traitées en nombre moindre que dans celles gérées par le secteur privé et les municipalités. Toutefois, les réseaux résidentiels municipaux exploités par l'AOE ont fait l'objet en moyenne d'un nombre d'avis d'ébullition d'eau supérieur à celui des autres exploitants au cours des cinq dernières années.

Le rôle de l'AOE consiste à combler les lacunes sur le marché, notamment chez les populations en nombre restreint et en milieu éloigné ainsi que les communautés des Premières Nations, là où les exploitants privés ne consentent pas à proposer leurs services. Toutefois, l'AOE n'est pas tenue de fournir des services à un prix subventionné et elle fournit des services d'exploitation et de maintenance à seulement six Premières Nations. Certains clients d'envergure interviennent pour une forte partie des rentrées monétaires et des profits de l'AOE, tandis que

d'autres occasionnent des pertes. En 2020, l'AOE n'a pas sciemment conclu de contrats d'exploitation et d'entretien dans le cadre desquels elle ne serait pas à même de récupérer ses coûts.

Voici nos constatations les plus importantes :

- L'AOE assure la prestation de services sécuritaires et fiables d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées conformément à la loi. L'eau potable et les eaux usées qui passent par ses usines sont testées, au besoin, et les résultats défavorables sont signalés en temps voulu au Ministère. Toutefois, l'AOE n'est pas à même d'analyser si les services qu'elle fournit sont économiques et pertinents.
- Faute de directives claires du Ministère, le conseil d'administration et les gestionnaires de l'AOE se sont mis à prêter attention aux rentrées monétaires générées et à la concurrence avec les exploitants du secteur privé plutôt qu'à la prestation des services d'approvisionnement en eau potable et de traitement des eaux usées aux populations nécessiteuses.
- Le Ministère a eu beau lui demander d'appuyer les initiatives visant à éliminer les avis à long terme d'ébullition de l'eau potable chez les communautés des Premières Nations, l'AOE est réticente à donner un tel appui sans être certaine de pouvoir récupérer intégralement les coûts qu'elle engage. La qualité de l'eau dans les réserves des Premières Nations relève du gouvernement fédéral. En juillet 2021, on dénombrait en Ontario 44 avis à long terme d'ébullition de l'eau en vigueur chez 26 communautés des Premières Nations.
- Le système de surveillance électronique de l'AOE n'est en mesure ni de déceler les résultats défavorables des tests, ni de signaler le dépassement de la capacité maximale d'alimentation en eau des usines. Il en est ainsi parce que ce système n'est pas programmé en fonction des limites maximales de concentration des substances testées et qu'il ne peut donc pas signaler les dépassements à cet égard, ce qui permettrait d'exercer une surveillance centrale. L'AOE s'en remet aux laboratoires

et aux exploitants des usines pour discerner manuellement les problèmes et en rendre compte.

- L'AOE ne dispose pas de données exhaustives sur l'âge, la criticité ou le rendement des actifs qu'elle gère. En juillet 2021, s'agissant des actifs, la date d'installation était manquante à 71 %, les données sur les coûts étaient absentes à 42 % et il n'y avait pas de données sur le rendement. Or, de telles données sont importantes afin d'améliorer la gestion des actifs essentiels tout au long de leur cycle de vie et de déterminer le stade auquel il est opportun de les remplacer.
- D'importantes quantités de biosolides sont envoyées dans les sites d'enfouissement et émettent des gaz à effet de serre dans l'atmosphère, ce qui aggrave passablement le changement climatique.
- Les cadres supérieurs de l'AOE conviennent du risque élevé que présentent les cyberattaques; pourtant, l'Agence n'a jamais procédé à des tests de pénétration dans ses systèmes pour en déceler les vulnérabilités. L'AOE est en train de constituer un centre de données secondaire, lequel joue un rôle essentiel dans un plan rigoureux de reprise après sinistre.
- De 2016 à 2020, l'AOE n'a pas eu recours à son personnel pour effectuer des audits de conformité, et la méthodologie de sélection des audits qu'elle emploie dans le cadre de son nouveau programme de conformité doit prêter attention au risque que présente le défaut de conformité à ses usines.
- Les mesures du rendement de l'AOE qui ont été publiées n'incluent pas de mesures pour ses principales activités comme la qualité de l'eau potable et le nombre de dérivations et de débordements d'eaux usées.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) a été créé par le gouvernement de l'Ontario à titre d'organisme d'application délégué sans but lucratif pour assurer l'application

et l'exécution de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (ci-après la « Loi »). Le COCVA applique également les articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le COCVA a pour mandat de protéger les consommateurs et de maintenir une concurrence équitable, honnête et ouverte entre les commerçants enregistrés de véhicules automobiles. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs est chargé de superviser le COCVA et de suivre l'évolution de son rendement afin qu'il remplisse son mandat.

En vertu de la Loi, les commerçants de véhicules automobiles neufs et d'occasion en Ontario et les vendeurs à leur service doivent être enregistrés auprès du COCVA. Le COCVA ne reçoit aucun financement gouvernemental : il est financé essentiellement par les droits d'immatriculation et les frais de transaction qu'il exige relativement à chaque véhicule vendu ou loué par les commerçants enregistrés. En 2020, 29 537 vendeurs enregistrés étaient au service de 8 195 commerçants enregistrés de véhicules automobiles qui ont fait état d'environ 1,3 million de transactions de véhicules.

Le COCVA procède à l'inspection des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles, enquête sur ces derniers et prend des mesures d'exécution de la loi contre ceux qui enfreignent celle-ci. À titre d'arbitre responsable du règlement des litiges entre commerçants enregistrés de véhicules automobiles et consommateurs, il en est arrivé à un règlement par la médiation dans quelque 5 400 litiges de 2016 à 2020. Le COCVA s'emploie également à conscientiser les acheteurs de véhicules en Ontario à leurs droits et aux mesures de protection dont ils bénéficient.

Selon ce que nous avons constaté dans notre audit, quelque 50 % des 5 400 plaintes formulées contre des commerçants de véhicules automobiles et traitées par le COCVA de 2016 à 2020 n'ont donné lieu à aucun règlement pour les consommateurs. En de tels cas, les consommateurs n'ont eu d'autre choix que de porter leur litige devant un tribunal civil. Nous avons également constaté que le COCVA n'a pas le pouvoir de contraindre le commerçant de véhicules

automobiles à indemniser un consommateur, même lorsqu'il établit que ce commerçant a enfreint la loi.

Voici quelques-unes de nos autres constatations principales :

- Le COCVA a accumulé d'importants excédents plutôt que de se servir de ses rentrées monétaires pour accroître la protection des consommateurs. L'excédent accumulé par le COCVA et ses réserves ont bondi de 275 % pour passer de 6,3 millions de dollars en 2015 à 23,6 millions de dollars en 2020. En 2015, le COCVA a augmenté du double ses frais de transaction des véhicules pour les faire passer de 5 \$ à 10 \$, au motif qu'il allait investir dans la conscientisation du public et accroître les ressources consacrées à l'application de la loi. Or, les ressources humaines consacrées à ses principaux domaines d'activité, y compris ses services de traitement des plaintes, d'inspection et d'enregistrement, sont demeurées essentiellement inchangées. La conscientisation des consommateurs au COCVA, aux mesures de protection qu'il offre et aux lois régissant la vente de véhicules demeure faible.
- Les enquêtes du COCVA prennent en moyenne 220 jours; toutefois, le COCVA ne vérifie pas si les enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu ou si les différences à ce chapitre entre les enquêteurs sont raisonnables. La plupart des enquêtes du COCVA ne se traduisent pas par des mesures d'exécution de la loi.
- Le COCVA n'a pas inspecté 40 % des commerçants enregistrés de véhicules automobiles dans le délai cible de trois ans. Des commerçants à risque élevé n'ont pas fait l'objet d'une inspection depuis plusieurs années, voire pas du tout. Ces cinq dernières années, dans 77 % des inspections qui ont mis au jour des infractions à la loi, les inspecteurs du COCVA ont fermé le dossier d'inspection sans prendre de mesures d'exécution de la loi ni effectuer une inspection de suivi.
- Le COCVA n'analyse pas pleinement la suffisance financière des nouveaux commerçants de véhicules automobiles quant au lancement et à

l'exploitation de leur entreprise, de même qu'à la satisfaction de leurs responsabilités financières en vertu de la Loi. Il contraint rarement les commerçants à donner une garantie financière, même si certains d'entre eux risquent de subir un grave préjudice financier. Au cours des cinq années se terminant en 2020, le COCVA a recouvré auprès des commerçants de véhicules automobiles responsables seulement 22 % des réclamations versées aux consommateurs à même le Fonds d'indemnisation.

- Bien que le COCVA soit un organisme de protection du consommateur, il est régi par un conseil d'administration dans lequel les commerçants de véhicules automobiles sont fortement représentés. Au moment de notre audit, certains membres du Conseil d'administration y siégeaient depuis 14 ans ou plus.
- En 2019, trois membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du COCVA ont démissionné en guise de protestation contre les mesures prises par les membres du Conseil d'administration du COCVA et, en 2017, on a signalé au Ministère le congédiement d'un cadre supérieur du COCVA qui avait fait des allégations à l'endroit du Conseil d'administration du COCVA. Malgré cela, plutôt que d'examiner à fond les inquiétudes exprimées, le Ministère s'en est remis à la version des faits présentée par les cadres supérieurs du COCVA.
- Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données pour suivre l'évolution du rendement du COCVA dans la concrétisation de son mandat et en faire l'analyse, et les cibles mesurables qu'il a établies en 2020 font encore abstraction de plusieurs domaines clés de ses activités.

Police provinciale de l'Ontario

Créée en 1909 et forte de quelque 5 600 agents et 2 500 employés civils, la Police provinciale de l'Ontario (OPP) est l'un des plus importants corps policiers de l'Amérique du Nord. L'OPP compte 69 postes de police, appelés

détachements, qui se trouvent partout en Ontario et elle gère 92 autres postes satellites. Chaque détachement relève de l'un des cinq quartiers généraux régionaux ou de la Division de la sécurité routière, lesquels relèvent à leur tour du Grand quartier général d'Orillia. L'OPP exerce ses activités en vertu de la *Loi sur les services policiers*. Elle assure essentiellement la prestation de services de police dans les régions de l'Ontario qui n'ont pas leur propre corps de police; elle effectue des patrouilles sur les autoroutes et les voies navigables provinciales; elle fournit des services de police contractuels aux municipalités qui en font la demande; elle fournit des services de soutien, notamment en situation d'urgence; et elle mène des enquêtes relatives à des affaires criminelles complexes et au crime organisé.

Au cours de l'exercice 2020-2021, les dépenses de fonctionnement de l'OPP se sont chiffrées à un montant total plus de 1,2 milliard de dollars, dont 88 % avaient trait aux coûts de dotation. En 2020, les agents de l'OPP ont déposé plus de 424 000 accusations, dont plus de 104 000 accusations qui se rapportaient à des infractions au Code criminel du Canada et plus de 269 000 accusations liées au *Code de la route*.

En 2020, l'OPP a assuré la prestation de services de police dans 327, ou 74 %, des municipalités de l'Ontario.

Notre audit nous a permis de constater que de 2016 à 2020, le nombre d'heures de patrouille consacrées aux municipalités et sur les autoroutes provinciales a chuté de 28 % pour passer de 1,36 million à environ 975 000, malgré l'accroissement du nombre de crimes signalés et de demandes d'intervention au cours des dernières années.

Voici quelques-unes de nos autres constatations importantes :

- Sur les 230 municipalités pour lesquelles l'OPP disposait de données, 111 ou 48 % ont eu droit à moins de 75 % du nombre d'heures-policier et d'équivalents temps plein (ETP) jugé nécessaire selon le modèle de déploiement de l'OPP pour répondre aux appels de service en temps

opportun, dont 26 ou 11 % qui ont reçu moins de 50 % du nombre d'heures et d'ETP nécessaire.

- Les pourcentages de postes d'agent de première ligne à pourvoir varient considérablement entre les régions et les détachements de l'OPP. Les régions où ces pourcentages sont les plus bas affichent les taux de solution des infractions les plus élevés.
- L'OPP n'a pas analysé les raisons pour lesquelles certaines municipalités ont eu droit à moins d'heures-policier que l'exige le modèle de déploiement ni l'effet de cette situation sur la sécurité publique. Elle ne dispose pas d'un modèle panprovincial cohérent pour discerner périodiquement les besoins en dotation et rajuster le déploiement des agents, ni ne compare et règle les niveaux de dotation en fonction des niveaux énoncés dans son modèle de déploiement et ses contrats avec les municipalités.
- En 2020, l'OPP comptait plus de 1 000 postes vacants d'agent de première ligne, ce qui représente plus du quart des postes d'agent de première ligne financés. Les congés de maladie pris par les agents ayant reçu un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT) expliquent en grande partie l'augmentation du nombre de postes vacants dans les détachements. De plus, la PPO engage des coûts financiers qui augmentent rapidement et qui ont atteint 42,7 millions de dollars en 2020; ces coûts concernent les réclamations à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, dont une grande proportion sont des cas de TSPT.
- Les horaires des agents de première ligne ne concordent pas avec les périodes de pointe de la charge de travail. En 2020, dans tous les détachements, le nombre d'agents de première ligne en service durant la période la moins occupée de la journée n'était inférieur que de 25 % à celui durant la période de pointe, et ce, malgré un nombre de demandes d'intervention inférieur de 75 %. Qui plus est, l'OPP n'effectue ni le suivi ni la surveillance du délai exact de réponse aux

appels, lequel constitue un indicateur important de la sécurité publique.

- Les agents aux détachements qui étaient reconnus coupables d'infractions graves semblaient faire face à des conséquences limitées. À titre d'exemple, à la suite de l'inspection d'un détachement en 2020 dans laquelle on a trouvé diverses armes et munitions dans le casier personnel non verrouillé d'un agent, ce dernier a retiré les articles de son casier et on s'est contenté de lui demander d'observer la procédure opérationnelle normalisée.
- De nombreux véhicules de l'OPP sont sous-utilisés. De 2018-2019 à 2020-2021, dans les cas où l'OPP avait enregistré le kilométrage parcouru par ses véhicules de terrain, de 16 % à 34 % de ces véhicules étaient sous-utilisés par rapport à la directive du ministère des Transports, selon laquelle la distance annuelle prévue se situe à 14 400 kilomètres. Selon nos estimations, il en a coûté à l'OPP plus de 9 millions de dollars en 2019-2020 pour faire l'achat de 241 véhicules dont la sous-utilisation est attestée; en 2019 seulement, les coûts de réparation et d'entretien de ces véhicules se sont chiffrés à près de 640 000 \$.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est une société d'État qui, par l'intermédiaire du ministre des Finances, rend des comptes à l'Assemblée législative de l'Ontario aux termes des lois provinciales sur les valeurs mobilières et d'un protocole d'entente. Elle met en application et à exécution les dispositions de la *Loi sur les valeurs mobilières* (ci-après la « Loi ») et de la *Loi sur les contrats à terme sur marchandises* en vigueur en Ontario; de plus, elle met en application certaines dispositions de la *Loi sur les sociétés par actions* de l'Ontario. Le mandat de la CVMO consiste à protéger les investisseurs contre les pratiques injustes, inappropriées ou frauduleuses; à favoriser des marchés de capitaux équitables, judicieux et

concurrentiels et susciter la confiance en ces marchés; à favoriser la formation de capital; et à contribuer à la stabilité du système financier et au recul du risque systémique.

La CVMO constitue le plus important organisme de réglementation au Canada, étant donné la taille et la nature des marchés financiers et des participants qu'elle régleme. En 2020-2021, la CVMO comptait un effectif de 629 personnes, pendant que ses recettes et ses dépenses se chiffraient à environ 138 millions de dollars et 128 millions de dollars, respectivement. Son Programme de dénonciation – le premier en son genre au Canada – permet de récompenser les auteurs de dénonciations si celles-ci mènent à une audience devant le tribunal de la CVMO.

Le Canada est le seul pays membre du G20 qui ne compte pas d'organisme national de réglementation des valeurs mobilières. Nous avons constaté que les processus de réglementation de la CVMO peuvent se révéler fastidieux et causer des retards, surtout lorsqu'il faut rédiger des règles de concert avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, lesquelles ont pour but d'harmoniser la réglementation des valeurs mobilières dans l'ensemble des provinces et territoires. De plus, il ressort de notre audit que la CVMO est vulnérable à l'ingérence politique, ce qui risque de miner son indépendance et son impartialité, ainsi qu'au lobbying des protagonistes du secteur. La CVMO pourrait mieux protéger les investisseurs en obligeant les courtiers à agir dans l'intérêt supérieur de leurs clients, mais elle a plutôt choisi de privilégier une norme moins contraignante qu'elle propose dans ses réformes axées sur le client.

Nous avons également confirmé que la CVMO dispose d'outils restreints de mise à exécution. Par exemple, elle n'a pas l'autorité nécessaire pour infliger des « amendes » aux particuliers et aux entreprises en cas d'infractions pour lesquelles une grande enquête de la Direction de l'application des règlements de la CVMO n'est pas justifiée, et ne peut ordonner ni la saisie des biens ni le refus du renouvellement du permis de conduire pour percevoir des sanctions

pécuniaires impayées. L'essentiel du solde non perçu est dû par des particuliers et organismes qui ne sont ni réglementés ni enregistrés. Faute de mécanismes performants d'exécution de la loi, la CVMO n'a pu dissuader les comportements délictueux en temps opportun.

Voici quelques-unes de nos autres constatations importantes :

- Les rentrées monétaires du CVMO qui découlent de sanctions ont plus que triplé au cours des quatre dernières années. Toutefois, le fonds dans lequel elles sont conservées n'est pas pleinement employé à l'avantage du groupe des investisseurs comme l'autorise la *Loi sur les valeurs mobilières* (ci-après la « Loi ») : de 6 % à 11 % du fonds a servi à cette fin et à d'autres fins prévues par la Loi chaque année de 2016-2017 à 2020-2021. La CVMO n'a ni le pouvoir d'adopter des règles relatives à la répartition aux investisseurs lésés des sommes perçues par les sanctions monétaires imposées pour cause de pratique commerciale déloyale ou de fraude, ni de politique générale pour indemniser les investisseurs en nombre accru ou rehausser la sensibilisation à leur endroit, par exemple.
- Le directeur, Financement des entreprises de la CVMO n'a pas le pouvoir d'intervenir sur le plan pratique et en temps opportun, comme par l'interruption du commerce ou l'imposition de conditions, lorsqu'elle discerne l'absence de divulgation suffisante par les sociétés qui omettent de déclarer des émetteurs et qui ont distribué des titres au moyen d'exemptions réglementaires. Ces exemptions permettent à l'entreprise ou au fonds de générer des sommes monétaires sans devoir préparer de prospectus, dans la mesure où certaines divulgations réglementaires sont faites au public investisseur.
- Le pouvoir législatif de la CVMO est restreint lorsque vient le temps d'exiger l'échange de renseignements officiels et documentés en bonne et due forme avec le Conseil canadien sur la reddition de comptes. Le CCRC est l'organisme national chargé de la réglementation des cabinets

d'experts-comptables qui procèdent à l'audit des sociétés canadiennes cotées en bourse. L'échange de renseignements à intervalles réguliers avec le CCRC est important, car il permet aux membres du personnel de la CVMO de déterminer s'il y a lieu de suivre de près l'évolution de certaines sociétés cotées en bourse.

- Parce que ses systèmes de renseignements sont désuets ou exploités isolément en son sein, la CVMO ne peut exercer de façon optimale sa capacité de superviser et réglementer judicieusement les participants au marché.
- Les membres du personnel de la CVMO ont peine à intégrer les renseignements contenus dans diverses bases de données et recueillis en différents formats afin de, par exemple, repérer les infractions éventuelles au droit des valeurs mobilières commises par les émetteurs au sein des marchés de capitaux publics et privés ou des marchés de capitaux exonérés (où les sociétés peuvent être exemptées des exigences législatives).
- La CVMO fait un examen sommaire des déclarations réglementaires et des divulgations des entreprises qui souhaitent pénétrer les marchés financiers de l'Ontario par d'autres méthodes que les premiers appels publics à l'épargne coutumiers et elle ne signale pas toujours aux investisseurs les risques particuliers que comportent ces types de transactions.

Cadre provincial de la fonction de contrôle de l'Ontario

En février 2020, la province a établi le nouveau Bureau du contrôleur général au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Bureau du contrôleur général compte une fonction financière centralisée appelée Division du contrôleur provincial. Chaque ministère compte une fonction financière, et le sous-ministre est responsable de la conduite des activités financières du ministère auquel il est rattaché.

Notre audit a révélé qu'un cadre de contrôle assorti d'une autorité centrale plus claire est nécessaire pour

assurer un leadership en matière de rentabilité et une surveillance plus rigoureuse de la préparation des données financières de la province.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Il convient d'établir un rapport hiérarchique fonctionnel entre les divisions comptables et financières des ministères et le Bureau du contrôleur général, ce qui nécessiterait d'analyser de nouveau la structure de la fonction comptable au sein des ministères. Une fonction de contrôle raffermie permettrait aux ministères et aux organismes provinciaux d'améliorer la concordance de leurs politiques comptables avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, de voir à ce que la Division du contrôleur provincial du Bureau du contrôleur général soit mise au courant des transactions importantes et des problèmes comptables et d'intensifier la coordination avec la Division de la vérification interne de l'Ontario quant à la performance opérationnelle des mesures de contrôle de l'information financière des ministères.
- Les processus des ministères manquent souvent de conformité ou ne permettent pas d'appuyer le certificat d'attestations d'assurance, par lequel les ministères confirment leur conformité aux exigences en matière d'information financière, aux lois et aux directives ainsi qu'aux mesures de contrôle internes. Il n'y a pas de démarche cohérente ni d'ensemble minimal de consignes obligatoires à suivre par les ministères avant de signer leurs attestations. Ni la Division du contrôleur provincial ni la Division de la vérification interne de l'Ontario n'analysent régulièrement la suffisance des processus des ministères pour en conclure que ceux-ci se sont conformés à leurs exigences en matière d'information financière, à leurs lois et directives ainsi qu'aux mesures de contrôle internes. En règle générale, les ministères ne disposaient pas des explications et analyses documentées permettant d'attester leur mode de conformité.
- Les ministères ne sont pas tenus de corriger les principales faiblesses des mesures de contrôle de l'information financière ni de signaler en temps voulu à la Division du contrôleur provincial les cas de fraude. La Division du contrôleur provincial n'exige pas des ministères qu'ils établissent des plans d'action ou des échéanciers précis pour corriger les lacunes qu'elle relève en matière de rapports financiers. De plus, lorsque des cas de fraude sont décelés, les ministères n'ont pas l'habitude d'en avvertir la Division du contrôleur provincial en temps opportun, pendant que la Division de la vérification interne de l'Ontario ne mettait pas à l'essai à intervalles réguliers les principales mesures de contrôle financier des ministères à l'interne.
- Les ministères ne sont pas officiellement tenus de se conformer aux conseils prodigués par la Division du contrôleur provincial, pendant que la Division du contrôleur provincial n'effectue pas le suivi de la conformité aux conseils qu'elle prodigue, ni des problèmes comptables qu'elle examine, ni des recommandations qu'elle formule aux ministères. Les ministères ne sont pas autorisés à mettre en oeuvre les conseils de la Division du contrôleur provincial avant de soumettre leurs données financières de fin d'exercice, d'où le risque accru de constater dans les états financiers consolidés non audités du gouvernement provincial des problèmes comptables non résolus.
- Le personnel des ministères affecté aux finances n'ont ni l'éducation financière ni l'expérience requise pour gérer efficacement des problèmes et des normes comptables de plus en plus complexes. À titre d'exemple, dans les six ministères examinés, aucun des directeurs des finances n'avait le titre de comptable professionnel agréé (CPA), et le titre de CPA était exigé pour seulement trois postes de contrôleur ministériel.
- Le Bureau du contrôleur général a conçu un plan stratégique pour améliorer la gestion financière. Sa mise en oeuvre nécessite la collaboration des fonctions financières de tous les ministères et

la mise à jour des exigences en cours dans les directives et politiques de gestion financière. Il importe de recourir à un plan stratégique qui prépare le terrain en vue de la gestion du changement et de l'établissement des relations de travail, notamment entre les fonctions financières des contrôleurs, les auditeurs internes et les responsables de la gestion des risques, et les ministères.

Chirurgies en consultation externe

La chirurgie en consultation externe, parfois qualifiée de « chirurgie d'un jour » ou de « chirurgie ambulatoire », consiste habituellement en une chirurgie durant laquelle le patient passe moins de 24 heures à l'hôpital avant d'obtenir son congé. Les types de chirurgie ne sont pas définis comme étant en consultation interne ou en consultation externe : la possibilité de pratiquer une chirurgie en consultation externe de façon sécuritaire et appropriée dépend de facteurs tels que la santé du patient et la nécessité d'un suivi postopératoire.

Le ministère de la Santé (le Ministère) finance les hôpitaux publics et privés, de même que les centres de santé indépendants (CSI), afin d'assurer la prestation de chirurgies. Selon les données de Santé Ontario, en 2020-2021, les hôpitaux publics ont assuré la prestation de quelque 330 000 chirurgies en consultation externe, contre à peu près de 440 000 à 455 000 chirurgies à chacune des quatre années avant la pandémie de COVID-19. Les 10 CSI de l'Ontario offrent des chirurgies en consultation externe seulement. En 2020-2021, le Ministère a versé aux CSI à peu près 13 millions de dollars en vue de l'exercice de quelque 16 400 chirurgies en consultation externe. Toujours en 2020-2021, le seul hôpital privé qui assure la prestation de chirurgies en consultation externe a reçu à peu près 2,6 millions de dollars pour en exercer environ 1 800.

Les temps d'attente constituent une préoccupation de longue date. Les temps d'attente pour une chirurgie en consultation externe se sont allongés durant la

pandémie de COVID-19 lorsque, au début de 2020, le médecin hygiéniste en chef a ordonné l'interruption des chirurgies non essentielles et non urgentes ou leur diminution à un niveau minimal afin de préserver la capacité d'hospitalisation des patients atteints de la COVID-19. De nombreuses chirurgies en consultation externe ont donc été retardées ou annulées. Même si ces chirurgies ont repris graduellement en Ontario, les temps d'attente demeurent longs. En 2020-2021, les temps d'attente pour certaines chirurgies se sont allongés de 37 % à 57 % comparativement à ceux de 2019-2020.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- Il n'y a pas de coordination globale entre les organismes qui assurent la prestation de chirurgies en consultation externe. Ceux-ci sont assujettis à diverses exigences redditionnelles et supervisés par diverses parties. Il n'existe pas non plus de processus centralisé panprovincial de traitement et de répartition des chirurgies, tous types confondus, ce qui permettrait de donner aux patients l'accès en temps voulu aux chirurgies en consultation externe. (Il existe des processus centralisés dans certaines régions ou relativement à certains types de chirurgie.)
- En Ontario, les patients ont accès à l'information sur les temps d'attente publiée pour chaque hôpital. Toutefois, les temps d'attente relatifs aux chirurgiens d'un même hôpital peuvent varier considérablement. Par exemple, un ophtalmologiste avait un temps d'attente moyen de 155 jours, soit près de quatre mois de plus qu'un autre, dont le temps d'attente moyen était de 42 jours. Puisque cette information n'est pas rendue publique, les patients ne peuvent pas en tenir compte lorsque vient le temps de choisir un chirurgien.
- Les temps d'attente varient passablement d'une région à l'autre, de sorte que l'accès n'est pas équitable partout en Ontario. À titre d'exemple, pour une chirurgie de remplacement total du genou, le temps d'attente dans la région de l'Ouest est plus de trois fois plus long que dans la région de Toronto. De plus, les salles d'opération

des hôpitaux sont sous-utilisées. Selon les pratiques exemplaires provinciales, le taux cible d'utilisation des salles d'opération s'établit à 90 %. En 2019-2020, à peu près 34 % des hôpitaux ne l'ont pas atteint.

- En Ontario, le pourcentage de chirurgies exercées en consultation externe varie fortement d'un hôpital à l'autre. Le Ministère et Santé Ontario n'ont pas encore examiné ces variations pour chercher à en connaître la cause et à savoir s'il y a, dans les hôpitaux, des obstacles à l'exercice des chirurgies en consultation externe en nombre accru.
- Dans les hôpitaux de l'Ontario, on exerce les chirurgies en consultation externe à divers endroits, dont le principal site hospitalier, les hôpitaux en soins ambulatoires désignés ou les salles d'opération hors site. Pourtant, en ce qui touche l'exercice des chirurgies en consultation externe, le Ministère et Santé Ontario n'ont pas établi de pratiques performantes et financièrement avantageuses qui peuvent être diffusées partout en Ontario.
- Le Ministère a mis au point un mode de financement des interventions fondé sur la qualité pour certains types de chirurgies, mais les taux de financement de certaines chirurgies n'ont pas été réévalués depuis presque cinq ans.
- Les médecins qui pratiquent des chirurgies en consultation externe financées par l'État facturent le Régime d'assurance-santé de l'Ontario. Toutefois, le Ministère n'étudie pas suffisamment les tendances ou phénomènes inhabituels en matière de facturation pour y déceler d'éventuels problèmes tels que la facturation inappropriée ou la prestation inappropriée des services. Le gouvernement provincial n'a pas surveillé les fournisseurs de services de chirurgie pour empêcher les patients d'être induits en erreur quant à leur droit à une chirurgie normale financée par l'État sans devoir déboursier.
- Le gouvernement de l'Ontario n'a pas de méthode centralisée pour mesurer la qualité et les résultats des chirurgies, que ce soit globalement ou à titre

particulier en ce qui touche les chirurgies en consultation interne ou en consultation externe. Certains aspects de la qualité des chirurgies et les extrants connexes sont surveillés et déclarés pour les chirurgies avec hospitalisation et en consultation externe, et les résultats révèlent un bon rendement (p. ex. faible taux de réadmission à l'hôpital et taux élevé de satisfaction des patients).

- La capacité des divers types de fournisseurs de services de chirurgie en consultation externe demeure inutilisée ou sous-utilisée. Pourtant, la coordination de la capacité supplémentaire offerte par les salles d'opération d'un fournisseur de services à l'autre et le recours à celle-ci pourraient permettre au Ministère de régler l'arriéré des chirurgies et d'abrèger les temps d'attente s'y rapportant.

Surveillance des collèges privés d'enseignement professionnel

Quelque 500 collèges privés d'enseignement professionnel en Ontario offrent une formation aux adultes qui nécessitent certaines compétences professionnelles ou qui possèdent déjà des titres d'études mais souhaitent rehausser leur compétitivité sur le marché du travail par l'amélioration de leurs compétences pratiques. À l'heure actuelle, à peu près 159 000 élèves s'y inscrivent. Les diplômés des collèges privés d'enseignement professionnel exercent des professions au service de la population : ambulanciers paramédicaux; massothérapeutes; préposés aux services de soutien à la personne; coiffeurs; camionneurs; pour ne mentionner que celles-là. En vertu de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* (ci-après la « Loi »), le ministère des Collèges et Universités supervise les inscriptions aux collèges privés et le traitement des plaintes à leur endroit, il effectue des inspections et des enquêtes, il approuve les programmes et il gère un fonds qui indemnise les élèves en cas de fermeture définitive d'un collège.

En 2019, 10 368 élèves de l'étranger étaient inscrits à des collèges privés d'enseignement professionnel, dont 71 % dans 10 collèges.

Notre audit nous a permis de constater que le Ministère n'avait établi ni système ni processus adéquats pour confirmer que les collèges privés d'enseignement professionnel assurent la prestation d'un enseignement à jour et de qualité aux élèves. Le Ministère n'examine pas le contenu enseigné aux élèves afin de confirmer que celui-ci correspond au programme qu'il a approuvé. En juin 2021, le Ministère n'avait pas atteint son objectif interne d'inspecter tous les collèges en trois ans à 30 % des campus pour confirmer que les collèges privés d'enseignement professionnel respectent les conditions d'inscription ainsi que les exigences de la Loi et de son règlement. Le Ministère a interrompu ces inspections en mars 2020 au début de la pandémie de COVID-19.

Le Ministère a beau avoir relaté que, de 2017 à 2019, plus de 80 % des élèves des collèges privés d'enseignement professionnel avaient obtenu un emploi après la diplomation, ces derniers n'étaient qu'environ 60 % à occuper un emploi dans leur domaine d'études. De plus, le Ministère ne dispose pas d'une stratégie pédagogique globale qui met en lien les besoins du marché du travail avec la formation professionnelle, ratant ainsi l'occasion de concilier l'offre pédagogique de niveau postsecondaire, dont celle des collèges d'enseignement professionnel, avec les demandes et les attentes des populations locales.

Voici nos autres constatations importantes :

- Près de 1 400 programmes désuets demeurent offerts, ce qui augmente le risque que les élèves ne reçoivent pas une formation à jour et pertinente leur permettant de trouver un emploi dans le domaine de leur choix. Environ 25 % des programmes approuvés auxquels des élèves sont inscrits l'ont été il y a plus de cinq ans, ce qui est contraire à la politique du Ministère qui consiste à approuver de nouveau les programmes de formation professionnelle tous les cinq ans.
- Le Ministère n'a pas de processus pour déceler les collèges privés d'enseignement professionnel

qui exigent des élèves le versement de droits au-delà des montants inscrits aux listes de droits que le Ministère détient dans ses dossiers. Dans notre échantillon, 33 % ont fait état de droits supérieurs s'établissant en moyenne à 485 \$ de plus par collège.

- Le Ministère n'a pas suffisamment conscientisé le public et les élèves à son mandat de protection des élèves. Les résultats affichés par le Ministère quant aux indicateurs de rendement, dont les taux de diplomation des collèges privés d'enseignement professionnel et les taux d'emploi des diplômés, datent d'au moins deux ans, ce qui empêche les élèves de choisir un programme ou un collège en connaissance de cause.
- Le Ministère est chargé de désigner les collèges privés d'enseignement professionnel à titre d'établissements d'enseignement qui peuvent accueillir des élèves de l'étranger afin que ces derniers puissent obtenir un permis d'études pour venir au Canada. Selon ce que nous avons constaté, quatre collèges privés d'enseignement professionnel n'avaient pas une telle désignation, mais des élèves de l'étranger (10 en 2018 et sept en 2019) y étaient inscrits à des programmes de plus de six mois, ce qui correspond au seuil requis en vue de la désignation.
- Le nombre d'élèves de l'étranger inscrits à des collèges privés d'enseignement professionnel a bondi de 420 % pour passer de 1 994 en 2015 à 10 368 en 2019. Une telle hausse a de quoi surprendre, car les élèves des collèges privés d'enseignement professionnel, contrairement à ceux du réseau collégial public, ne peuvent présenter une demande de résidence au Canada aux termes du Programme de permis de travail postdiplôme, de compétence fédérale. Face à ces tendances, le Ministère n'est pas intervenu.
- Ces cinq dernières années, le Ministère n'a perçu en moyenne qu'environ 2 millions de dollars en droits et pénalités chaque année auprès des collèges privés d'enseignement professionnel, tout en engageant quelque 6 millions de dollars

annuellement pour réglementer le secteur. En novembre 2020, le Ministère a évalué la possibilité de l'augmentation des frais afin de pouvoir récupérer 55 % des coûts de réglementation des collèges et établissements d'enseignement désignés dans le cadre du Programme des étudiants étrangers. Il a toutefois décidé par la suite de reporter à avril 2022 cette majoration des droits, au motif que la pandémie de COVID-19 influait sur la vigueur financière des collèges privés d'enseignement professionnel.

Surveillance des collèges publics

Le ministère des Collèges et Universités est responsable de la supervision des 24 collèges publics de l'Ontario, lesquels sont des organismes de la Couronne constitués en vertu de la *Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario*. Les collèges publics proposent une formation et un enseignement axés sur la carrière pour permettre aux élèves d'obtenir un emploi, de satisfaire aux besoins des employeurs et d'appuyer l'épanouissement des collectivités sur les plans social et économique. Chaque collège a un conseil d'administration qui rend compte au Ministère de ses activités et de sa gestion financière. En 2020-2021, le Ministère a versé des fonds de 1,6 milliard de dollars sous forme de subventions aux collèges, lesquels ont obtenu 3,5 milliards de dollars découlant d'autres sources, essentiellement des droits de scolarité.

Notre audit a permis de constater que les programmes offerts par le secteur des collèges publics sont pour la plupart en phase avec les besoins projetés du marché du travail en Ontario. De 2016-2017 à 2019-2020, selon le collège fréquenté, de 59,2 % à 88,5 % des élèves ont trouvé un emploi à temps plein dans un domaine connexe six mois après leur diplomation. En outre, de 2015 à 2019, les employeurs sondés se disaient de 89,6 % à 92,5 % satisfaits ou très satisfaits de la formation collégiale de leur effectif en lien avec le rôle qu'il joue. Toutefois, les retards dans le processus d'approbation des programmes du Ministère nuisent à la capacité

des collèges de combler rapidement les besoins du marché.

De plus, nous avons constaté que, en 2020-2021, 68 % des revenus tirés des droits de scolarité proviennent maintenant de ceux que versent les élèves de l'étranger, lesquels se chiffrent au total à 1,7 milliard de dollars : il s'agit là d'un apport colossal à l'accroissement de 1,22 milliard de dollars (62 %) de l'actif net collectif des collèges publics au cours des quatre années qui ont précédé la pandémie. De 2012-2013 à 2020-2021, les inscriptions d'élèves du Canada ont diminué de 15 %, tandis que celles d'élèves de l'étranger ont bondi de 342 %. Quelque 30 % des 348 350 élèves inscrits aux collèges publics de l'Ontario à la session d'automne 2020 étaient de l'étranger : ils acquittent annuellement en moyenne des droits de scolarité de 14 306 \$ alors que ceux des élèves du Canada s'établissent à 3 228 \$. C'est donc dire que les collèges dépendent fortement de l'inscription des élèves de l'étranger pour financer le coût provincial de la formation des élèves du Canada et les dépenses d'immobilisations et administratives à l'interne. Le Ministère n'a pas analysé en quoi la forte dépendance des collèges à l'égard des élèves de l'étranger risque de comporter des effets à long terme sur l'ensemble du secteur des collèges publics.

De tous les gouvernements provinciaux au Canada, c'est celui de l'Ontario qui subventionne le moins les élèves aux études collégiales.

Voici d'autres constatations importantes :

- Les collèges publics ont reçu, en lien avec la pandémie de COVID-19, un financement supplémentaire se chiffrant au total à 75,6 millions de dollars en 2020 et 2021. En 2021, le financement a été réparti en fonction de prévisions quant à des baisses de revenus causées par cette pandémie. Deux collèges ayant reçu du financement associé à la COVID-19 en 2021 ont vu leurs recettes et leur excédent annuel augmenter au cours de l'année.
- Des partenariats entre les collèges publics et le secteur privé sont en place depuis au moins 2005. En juin 2021, 11 collèges publics étaient associés à des collèges privés à but lucratif situés loin

de leur campus, et ces collèges publics sont presque tous situés dans le Grand Toronto. La supervision par le Ministère de ces partenariats entre collèges publics et collèges privés n'a pas été fructueuse; les ententes de partenariats n'ont pour la plupart jamais fait l'objet d'un audit indépendant d'assurance de la qualité. Le Ministère n'a pas non plus analysé la conformité des collèges publics à l'exigence stratégique selon laquelle le nombre maximal d'élèves de l'étranger inscrits sur les campus partenaires des collèges privés d'enseignement professionnel ne peut être supérieur au double du celui des élèves de l'étranger inscrits sur les campus d'attache des collèges publics.

- En 2019-2020, cinq des six collèges publics qui avaient établi un partenariat avec des collèges privés d'enseignement professionnel avant décembre 2019 auraient pu avoir un déficit d'exploitation s'ils n'avaient pas touché de revenus provenant des droits de scolarité des élèves de l'étranger au moyen de ce partenariat.
- Il ressort de notre examen de quatre collèges publics choisis qu'aucun d'entre eux n'avait établi de politique en bonne et due forme pour orienter la sélection et le retrait de leurs tierces agences de recrutement d'élèves de l'étranger. Les collèges exercent une supervision sommaire des agences pour confirmer qu'elles assurent avec honnêteté et intégrité la prestation de leurs services.
- Les normes du Ministère quant aux programmes sans diplomation des collèges publics, dans lesquels sont énoncés les critères minimaux en matière de résultats d'apprentissage et de compétences en vue du rehaussement de l'aptitude à l'emploi chez les diplômés, sont ou bien désuètes, ou bien inexistantes. En mai 2021, 24 % des 147 normes des programmes n'avaient pas été mises à jour pendant la période de cinq à 10 ans prévue à cette fin par le Ministère. Dans certains cas, la dernière mise à jour datait de plus de 18 ans.
- L'affectation par le Ministère du financement du renouvellement des immobilisations repose

sur les taux d'inscription des élèves du Canada aux collèges publics, mais elle fait abstraction des besoins quant à l'entretien différé et à l'état des installations.

- Le Ministère a modifié son mode de financement opérationnel, de sorte que depuis septembre 2020, le financement gouvernemental de chaque collège est lié à l'atteinte des résultats fondés sur son rendement.
- De nouvelles ententes de mandat stratégiques ont été conclues entre le Ministère et chacun des collèges publics, en partie pour améliorer leur responsabilisation et le rendement de leurs diplômés sur le marché du travail de même que favoriser leur spécialisation. Les collèges sont évalués par rapport à leurs propres objectifs. Nous avons toutefois relevé des cas où les collèges ont atteint leurs objectifs et se sont fixé des objectifs inférieurs pour l'année suivante.

Technologie du réseau 5G et programme précommercial 5G connexe

Depuis que la technologie mobile fait partie de la vie de la plupart des gens et que la promesse d'un réseau 5G ultrarapide et connectif se profile à l'horizon, le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce s'est associé en mars 2017 avec le gouvernement du Canada, le gouvernement du Québec et trois multinationales technologiques afin de constituer et de mettre en fonction plusieurs plateformes d'essai 5G, qui sont entièrement indépendantes du réseau 5G commercial de la province. Le réseau mobile 5G permettra la mise en oeuvre de nouveaux services et de nouvelles technologies qui s'appuient sur le partage de données en temps réel, notamment des produits énergétiques intelligents et des services de soins de santé intelligents.

En septembre 2016, les multinationales Ericsson, Ciena et Thales ont proposé le partenariat aux trois gouvernements. La constitution de ces

plateformes d'essai avait pour objet de donner aux entrepreneurs et aux chercheurs l'accès à un réseau 5G à petite échelle pour y concevoir des concepts, des projets et des prototypes liés au 5G avant que le réseau 5G soit offert sur le marché. Les trois multinationales ont cherché à tirer parti d'une collaboration avec des petites et moyennes entreprises (PME) en vue de créer des produits novateurs et brevetables. En Ontario, la proposition de financement a été soumise au ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce dans le cadre du Fonds pour l'emploi et la prospérité dont il est responsable. Le gouvernement de l'Ontario a approuvé le plan, lequel devint le programme ENCQOR 5G (Évolution des services en nuage dans le corridor Québec-Ontario pour la recherche et l'innovation). Dans un contexte où les trois multinationales et les trois gouvernements se partagent les dépenses, l'apport de l'Ontario s'est chiffré à 66,7 millions de dollars. Le Ministère a nommé le Centre d'innovation de l'Ontario (CIO) à titre d'administrateur du programme.

Le gouvernement de l'Ontario a versé 86 % du financement du programme ENCQOR 5G, à savoir 56,9 millions de dollars, aux multinationales Ericsson, Ciena et Thales en vue de la tenue de recherches, de la constitution et de la mise en fonction des trois plateformes d'essai aux centres d'innovation à Ottawa, à Toronto et à Kitchener. On a destiné le montant restant – 9,8 millions de dollars – aux participants au programme. En avril 2019, les PME ont obtenu l'accès aux plateformes d'essai. En juin 2021, quelque 330 PME fortes de plus de 400 projets avaient participé au programme, lequel devait cesser en mars 2022.

L'objectif du gouvernement de l'Ontario dans l'appui aux fournisseurs de technologie consistait à en tirer des avantages économiques à long terme grâce à l'investissement et à l'emploi. Or, ces avantages économiques à long terme semblent flous. Le Ministère n'est pas en mesure de déterminer si le programme a atteint son objectif global, car ses résultats directs, comme les revenus générés, les nouveaux investissements et les produits lancés, ne sont pas assortis de cibles à atteindre.

Voici un aperçu de nos constatations importantes :

- L'entente de paiement de transfert (l'entente) entre le Ministère et le CIO manque de clarté. Deux résultats escomptés essentiels du programme liés à la création d'emplois par les participants au programme et aux exigences d'utilisation de la plateforme d'essai 5G n'étaient pas assortis d'attentes et de cibles claires dans l'entente.
- L'entente entre le Ministère et le CIO manquait de clarté en ce qui a trait aux volets du programme requis pour l'utilisation de la plateforme d'essai. De plus, le CIO n'a établi aucune cible quant au nombre d'heures d'utilisation de la plateforme d'essai par les PME. Cela a fait en sorte que la plateforme d'essai était considérablement sous-utilisée. Certains projets approuvés et financés ne nécessitaient pas la technologie 5G. L'accès à la plateforme d'essai a été temporairement restreint pendant six mois en raison de la pandémie de COVID-19.
- Le processus existant de financement et d'affectation budgétaire du CIO doit être amélioré. Dans presque tous les cas, le CIO a approuvé le montant demandé par les PME participantes. On a consenti aux participants des sommes monétaires relativement à des dépenses qui auraient dû être considérées comme inadmissibles selon des critères établis. Des cadres ont prétendu ne pas l'être, ce qui leur a permis de toucher un financement supérieur sans égards au plafond salarial. Certains participants ont reçu du financement en lien avec des projets qui ne nécessitaient pas de réseau 5G pour mettre à l'essai leur viabilité.
- Le Ministère n'a pas établi d'objectifs ayant trait à la moitié des paramètres du rendement du programme, d'où l'impossibilité d'analyser la valeur des résultats obtenus. Les données sur le rendement en provenance des participants étaient manquantes, incomplètes ou ambiguës, et le CIO n'a pas confirmé leur exactitude.
- La faible cybersécurité des systèmes du CIO pose un risque de divulgation inappropriée des données confidentielles et de la propriété intellectuelle des participants.