

Chapitre 8

Suivi sur les recommandations d'exercices antérieurs

Contenu

Contexte	189
Étendue	189
Recommandations de 2000	192
Recommandations de 2001	203
Recommandations de 2002	212

Suivi sur les recommandations d'exercices antérieurs

Contexte

8.1 Nous avons comme politique de suivre l'état de nos recommandations durant une période de quatre ans après leur parution dans notre rapport.

8.2 Pour donner aux ministères et aux organismes le temps de prendre des mesures, nous ne préparons pas de suivi après la première année. Après les deuxième, troisième et quatrième années, nous rédigeons un rapport d'étape qui montre les progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations.

8.3 Ce suivi nous fournit l'information dont nous avons besoin pour déterminer dans quelle mesure nous atteignons l'un des trois objectifs que nous avons établis pour le bureau :

Les ministères et les organismes acceptent et mettent en œuvre nos recommandations.

8.4 Nous considérons que les mesures prises en réponse à nos recommandations sont un indicateur de la valeur que nous ajoutons en favorisant la reddition de comptes au gouvernement.

8.5 Pour la préparation de l'information contenue dans le présent chapitre, nous demandons des mises à jour par écrit aux différents ministères et organismes. Nous assurons le suivi de ces mises à jour au moyen de rencontres avec les responsables concernés de chaque ministère ou organisme afin de passer en revue les mesures décrites dans les mises à jour.

Étendue

8.6 Le présent chapitre contient des mises à jour sur nos recommandations de 2000 et de 2001 et, pour la première fois, une mise à jour sur nos recommandations de 2002. Au cours des années antérieures, nous avons conclu qu'un certain nombre de recommandations des années 2000 et 2001 avaient été acceptées et

prises en œuvre ou, dans certains cas, rejetées. Le détail de ces recommandations n'est pas repris dans le présent rapport.

Sommaire des vérifications traitées dans le chapitre

Ministère/organisme	Secteur de vérification	2000	2001	2002
Agriculture, Pêches et Aquaculture	Examen des mesures législatives	x		
Environnement et Gouvernements locaux et Santé et Mieux-être	Qualité de l'eau des puits domestiques	x		
Ressources naturelles	Terres à bois privées	x		
Approvisionnement et Services	Fonds pour l'aménagement des terres	x		
Transports	Services de génie-conseil et matériaux routiers	x		
Bureau du contrôleur	Système de comptabilité financière du gouvernement provincial	x		
Éducation	Transport scolaire		x	
Santé et Mieux-être et Services familiaux et communautaires	Plan de médicaments sur ordonnance		x	
Ressources naturelles	Gestion des terres de la Couronne		x	
Sécurité publique	Conducteurs à risque élevé		x	
Approvisionnement et Services	Archives provinciales du Nouveau-Brunswick		x	
Approvisionnement et Services	Achats		x	
Approvisionnement et Services	Contrats visant les professionnels en TI		x	
Environnement et Gouvernements locaux	Inspections environnementales			x
Finances	Gouvernance des régimes de retraite			x
Santé et Mieux-être	Système de prestation de services aux clients			x
Sécurité publique	Bureau du prévôt des incendies			x
Approvisionnement et Services	Téléphones cellulaires			x
Formation et Développement de l'emploi	Programmes de développement de l'emploi			x
Transports	Agence de gestion des véhicules			x
Divers	Comptes débiteurs			x
Sécurité publique	Recettes relatives aux véhicules à moteur			x

8.7 Trois genres de recommandations ne sont pas mis à jour dans ce chapitre de suivi :

- les recommandations acceptées et mises en œuvre l'année où elles sont formulées;
- les recommandations qui n'exigent aucune mesure directe de la part du ministère ou de l'organisme;
- les recommandations qui ont perdu leur pertinence en raison de changements au gouvernement ou dans les programmes du gouvernement.

8.8 La raison pour laquelle certaines recommandations ne nécessitent aucun suivi est qu'elles visent une situation, une période ou un événement particulier. Même si les recommandations peuvent être utiles dans la prise de décisions ou de mesures ultérieures, il est trop tard pour remédier à la situation particulière dont il est question dans la vérification. Bien que ce genre de recommandations ne fasse pas l'objet d'un suivi ici, il devrait être clair qu'elles peuvent avoir des répercussions générales sur les processus du gouvernement et mener à de futures améliorations.

8.9 Le présent chapitre renvoie aux recommandations originales formulées par notre bureau et en fournit une mise à jour. Nous ne renvoyons pas aux recommandations de façon détaillée. Il peut donc être nécessaire, pour bien comprendre les questions qui ont donné lieu aux recommandations originales, de relire le rapport du vérificateur général dans lequel nous discutons de la vérification et de nos constatations.

8.10 Le tableau qui suit montre le nombre de recommandations du vérificateur qui ont été acceptées par les ministères et les organismes au cours des trois dernières années.

Année de vérification	Recommandations			
	Total	Acceptées	Non acceptées	Pourcentage
2000	90	77	13	86
2001	187	179	8	96
2002	150	134	16	89
Total	427	390	37	91

8.11 Le tableau qui suit montre le nombre de recommandations qui ont été acceptées et le nombre de recommandations qui ont été mises en œuvre en partie ou en totalité pour chacune des années.

Année de vérification	Recommandations			
	Nombre total acceptées	Mises en œuvre	Partiellement mises en œuvre	Pourcentage
2000	77	44	16	78
2001	179	119	37	87
2002	134	59	37	72
Total	390	222	90	80

8.12 Les responsabilités affectées aux ministères et aux organismes peuvent changer, de même que les noms de ces ministères et organismes. Pour les besoins du chapitre, nous renvoyons au ministère ou à l'organisme qui est actuellement chargé du domaine ayant fait l'objet de la vérification.

Recommandations de 2000

Ministère de l'Agriculture, des Pêches et de l'Aquaculture

Examen des mesures législatives

8.13 C'est la dernière année pour laquelle nous faisons le point sur les recommandations du rapport de 2000 auxquelles il n'a pas été donné suite. C'est la troisième année de suite pour laquelle une mise à jour est présentée. Cette année, nous ferons surtout rapport sur les recommandations de 2000 qui n'ont pas encore été mises en œuvre.

8.14 Les législateurs ont la responsabilité de voir à ce que les mesures législatives qu'ils adoptent soient efficaces pour atteindre les objectifs escomptés. L'administration des mesures est confiée aux ministères, et il est raisonnable de s'attendre à ce que les ministères soient tenus responsables de l'administration efficiente et efficace des mesures législatives dont ils ont la responsabilité.

8.15 Il nous est arrivé par le passé d'exprimer des préoccupations à l'égard du fait que les mesures législatives ne sont pas toujours observées. C'est la raison pour laquelle nous avons réalisé un projet nous permettant de déterminer si des mécanismes et des méthodes appropriés étaient en vigueur pour :

- assurer le respect des mesures législatives;
- mesurer l'efficacité des mesures législatives et en faire rapport;
- faire en sorte que les ressources affectées à l'administration des mesures législatives soient gérées en tenant compte des principes d'économie et d'efficacité.

8.16 Nous avons choisi un ministère en particulier, soit Agriculture, Pêches et Aquaculture, pour mener notre vérification, mais nous espérons que les résultats de la vérification et les recommandations puissent s'appliquer à tous les ministères.

8.17 Nous avons adressé 10 recommandations au ministère à l'issue de notre vérification. Deux des recommandations ont été mises en œuvre, et deux autres le sont partiellement. Le ministère est d'accord avec les six autres recommandations, mais il n'a fait aucun progrès important dans leur mise en œuvre.

8.18 Les deux recommandations qui suivent ont été partiellement mises en œuvre.

8.19 Nous avons recommandé que le ministère fasse rapport, dans son rapport annuel, sur ses activités administratives liées aux mesures législatives. Dans les cas où les cibles annuelles ne sont pas atteintes, des explications (conséquences négatives des ressources limitées, par exemple) devraient être fournies.

8.20 Nous avons recommandé que le ministère détermine si la mesure législative à l'appui de l'industrie de l'apiculture du Nouveau-Brunswick demeure nécessaire et qu'il présente au gouvernement des recommandations pertinentes concernant la *Loi sur l'inspection des ruchers* et ses règlements.

8.21 Les six recommandations qui suivent ont été acceptées, mais elles n'ont pas eu de suites.

8.22 Pour les trois premières recommandations, le ministère a répondu que, comme nous avons proposé que trois des questions soient envisagées dans l'optique de toutes les mesures législatives et de tous les ministères, il serait approprié qu'elles soient présentées au gouvernement pour qu'il les étudie et prenne les mesures qui s'imposent, au lieu d'attendre que des mesures soient prises uniquement par le MAPA.

8.23 Nous avons recommandé qu'un énoncé clair de l'objet soit compris dans toute nouvelle proposition de mesure législative. Nous avons aussi recommandé qu'un énoncé de l'objet soit intégré aux mesures législatives en vigueur chaque fois qu'une mesure est modifiée.

8.24 Nous avons recommandé que le ministère remette à l'Assemblée législative des rapports écrits réguliers (aux trois ou quatre ans, par exemple) sur l'efficacité avec laquelle les mesures législatives dont il est responsable atteignent les objectifs visés.

8.25 Nous avons recommandé que le ministère élabore des indicateurs du rendement qui peuvent servir à évaluer les activités administratives du ministère à l'appui des mesures législatives.

8.26 Nous avons recommandé que des mesures appropriées soient prises pour améliorer l'efficacité de la *Loi sur l'aménagement et la protection du territoire agricole* afin que la loi atteigne son but de permettre aux agriculteurs de vaquer à leurs

activités agricoles sans restrictions indues et de protéger le territoire agricole contre l'étalement urbain. Pour y parvenir, il faudra améliorer la planification de l'utilisation des terres rurales en général, et non se limiter à apporter des modifications à la loi et à ses règlements.

8.27 Nous avons recommandé que le ministère envisage d'étendre la portée de la *Loi sur l'élevage du bétail* à un plus grand nombre d'élevages et fournisse au gouvernement les recommandations qu'il juge pertinentes.

8.28 Nous avons recommandé que le ministère élabore une solution de remplacement réaliste à l'actuelle *Loi sur la protection de la couche arable* et à ses règlements afin de mieux réaliser l'objet de la loi. La solution de remplacement devrait être soumise au gouvernement aux fins d'étude. Si une solution de remplacement réaliste ne peut être élaborée à court terme, le ministère devrait sérieusement envisager de recommander au gouvernement de suspendre la loi et le règlement en attendant l'élaboration d'une telle solution de remplacement.

8.29 À l'origine, cette dernière recommandation s'adressait au MAPA, mais la responsabilité de la mesure législative en question a, depuis, été transférée au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux. Nous croyons comprendre que les deux ministères donneront suite conjointement à la recommandation.

8.30 Nous tenons à souligner l'une des recommandations que le MAPA a déjà mises en œuvre. Nous croyons toujours que la recommandation devrait être prise en considération par tous les ministères, pas seulement le MAPA.

8.31 Nous avons recommandé qu'une révision des mesures législatives dont le ministère a la responsabilité soit effectuée périodiquement (à tous les quatre ans, par exemple) pour faire en sorte que les mesures soient à jour, que leurs objectifs énoncés soient toujours valables et qu'elles assurent un cadre efficace dans les limites duquel les objectifs peuvent être atteints. Les résultats de telles révisions devraient être communiqués à l'Assemblée législative.

**Ministère de
l'Environnement et des
Gouvernements locaux et
ministère de la Santé et du
Mieux-être**

***Qualité de l'eau des puits
domestiques***

8.32 Notre bureau s'intéresse depuis un certain temps à la sécurité publique et à l'environnement. C'est dans une telle optique que nous avons décidé d'examiner la question de l'eau potable. La qualité de l'eau des puits domestiques nouvellement forés a fait l'objet de notre examen. Le gouvernement provincial a établi, en vertu de la *Loi sur l'assainissement de l'eau*, des règlements et des normes de sécurité qui ont trait à ces puits. Nous avons concentré notre travail sur deux règlements, soit le *Règlement sur les puits d'eau* et le *Règlement sur l'eau potable*.

8.33 À l'issue de notre vérification, nous avons adressé 29 recommandations au ministère de la Santé et du Mieux-être et au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux. Nous pouvons signaler que 24 des recommandations sont maintenant adoptées. Le ministère de la Santé et du Mieux-être a mis en œuvre 8 des 9 recommandations qui le visaient, tandis que le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux a mis en œuvre 16 des 20 recommandations.

8.34 Cinq recommandations sont toujours en suspens, et notre bureau ne fera plus de mise à jour sur les progrès réalisés, le cas échéant. Nous considérons que les trois recommandations qui suivent ont été partiellement mises en œuvre.

8.35 **Nous avons recommandé que le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux commence à exiger que les creuseurs de puits soient titulaires d'un permis et à les renseigner sur leurs obligations réglementaires.**

8.36 Le ministère renseigne les creuseurs de puits, mais il ne leur délivre toujours pas de permis.

8.37 **Nous avons recommandé que le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, de concert avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, élabore un protocole administratif pour le *Règlement sur l'eau potable* afin de clairement délimiter les différentes responsabilités des ministères en matière de puits domestiques.**

8.38 Les deux ministères ont convenu en principe d'un protocole, mais la mise en œuvre de celui-ci n'a pas été approuvée.

8.39 Nous avons recommandé que le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux examine la procédure mise en place pour faire rapport des résultats des programmes relativement au *Règlement sur l'eau potable* et au *Règlement sur les puits d'eau* afin d'assurer leur exactitude et leur utilité pour les lecteurs. À cet égard, le ministère devrait établir des objectifs ou des cibles qui ont clairement trait aux objectifs des règlements.

8.40 Le ministère a déclaré que des données pertinentes seront communiquées dans le rapport annuel de 2003-2004 du ministère; toutefois, aucun objectif, but ni cible n'a encore été officialisé.

8.41 Les deux autres recommandations ont le soutien des ministères, mais aucun progrès marqué n'a été accompli.

8.42 Nous avons recommandé que le ministère de la Santé et du Mieux-être améliore la discussion dans son rapport annuel sur son travail relatif au *Règlement sur l'eau potable* en ce qui concerne les puits domestiques. L'information devrait porter sur la mesure dans laquelle les activités des programmes ont permis d'atteindre les résultats escomptés.

8.43 Nous avons recommandé que le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux établisse des mesures du rendement visant la série de programmes mis en œuvre dans le but de prévenir les problèmes d'eau potable pour les personnes qui s'approvisionnent à un puits domestique.

Ministère des Ressources naturelles

Terres à bois privées

8.44 Le Nouveau-Brunswick est la province la plus boisée du Canada, 85 % de son territoire étant recouvert de forêt. Environ 50 % de ces terres boisées appartiennent à la Couronne. La *Loi sur les terres et forêts de la Couronne* précise trois catégories distinctes de terres autres que celles de la Couronne; on appelle ces terres des « terres à bois privées ». Les trois catégories sont : les boisés privés (30 % des terres à bois), les tenures libres (18 % des terres à bois) et les terres privées formant un total de 5 000 hectares ou plus qui appartiennent à une personne.

8.45 Nous avons effectué une vérification afin de déterminer si des mécanismes et des méthodes appropriés étaient en vigueur pour encourager la gestion des terres à bois privées comme source principale (durable) d'approvisionnement en bois des établissements de transformation du bois de la province.

8.46 Nous avons adressé 17 recommandations au ministère des Ressources naturelles. Le nombre total de recommandations mises en œuvre est toujours 6, soit le même nombre que celui signalé l'année dernière. Le ministère a exprimé son accord avec 10 des recommandations qui restent et, dans six cas, il a fait des progrès importants vers l'adoption potentielle des recommandations. Pour ce qui est des cinq dernières recommandations, le ministère est d'accord avec quatre d'entre elles et en rejette une.

8.47 Voici les recommandations qui étaient partiellement mises en œuvre au moment de notre dernière mise à jour.

8.48 Nous avons recommandé que le ministère établisse un but ou un objectif mesurable qui l'aiderait à déterminer le niveau de subvention nécessaire pour les activités sylvicoles menées sur les boisés privés. Le financement de toutes les sources devrait être pris en compte dans la détermination du niveau et de l'objectif de la subvention.

8.49 Nous avons recommandé que le ministère conclue un engagement contractuel avec les propriétaires fonciers qui bénéficient de fonds pour des activités sylvicoles. Le ministère devrait percevoir un tel engagement comme un moyen d'encourager les terres à bois privées à être la source principale de bois des installations de transformation du bois de la province.

8.50 Nous avons recommandé que le ministère respecte les dispositions en matière de surveillance énoncées aux paragraphes 29(7.1) et 29(7.2) de la loi.

8.51 Nous avons recommandé que le ministère obtienne et produise des informations objectives et opportunes sur les chiffres relatifs à la récolte durable sur les boisés privés.

8.52 Nous avons recommandé que le ministère surveille l'écart entre la coupe annuelle permise et la coupe réelle sur les terres à bois privées pour s'assurer que le bois y est récolté à un taux durable.

8.53 Nous avons recommandé que le ministère effectue une évaluation de la Commission des produits forestiers pour déterminer si cette dernière a satisfait à l'objet et aux fonctions décrites dans la *Loi sur les produits forestiers*. Les résultats devraient être déposés à l'Assemblée législative.

8.54 Le ministère est d'accord avec les recommandations qui suivent, mais il n'a pas réalisé de progrès importants dans leur mise en œuvre.

8.55 Nous avons recommandé que le ministère revoie la *Loi sur les terres et forêts de la Couronne* et toute autre mesure législative pertinente qui traite des terres à bois privées. Nous avons recommandé que l'examen comporte plusieurs volets clés.

8.56 Nous avons recommandé que le ministère entreprenne une démarche de planification à long terme qui mène à l'établissement de buts et d'objectifs pertinents en rapport avec la réalisation du mandat du ministère à l'égard des terres à bois privées.

8.57 Nous avons recommandé que le ministère communique dans son rapport annuel ses buts et ses objectifs clés à l'égard des terres à bois privées.

8.58 Nous avons recommandé que, dans le cadre d'une démarche de planification visant à examiner ses buts et ses objectifs à l'égard des terres à bois privées, le ministère élabore des indicateurs du rendement appropriés pour ses programmes visant les terres à bois privées. Le ministère devrait ensuite revoir son rapport annuel pour déterminer quelle serait la meilleure façon de faire rapport sur ses programmes visant les terres à bois privées, conformément aux exigences de la directive gouvernementale sur les rapports annuels.

8.59 Au cours de l'année écoulée, il est devenu apparent que le ministère n'est pas d'accord avec la recommandation suivante.

8.60 Nous avons recommandé que le ministère, lors du processus du budget principal, reconnaisse officiellement les responsabilités que lui impose la loi en matière de surveillance des terres à bois privées en désignant un nouvel élément de programme, qui pourrait s'appeler « Utilisation du bois sur les terres à bois privées ».

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services**

***Fonds pour l'aménagement
des terres***

8.61 Le gouvernement provincial est propriétaire de plus de 7 000 biens-fonds, qui occupent une surface d'environ 3 millions d'hectares. Le gouvernement est aussi propriétaire de 2,1 millions d'hectares de terres submergées. Étant donné l'étendue des biens-fonds dont le gouvernement provincial est propriétaire et qu'il utilise pour la prestation de ses programmes, et vu l'importance d'assurer une bonne intendance de ce bien de grande valeur, nous avons décidé d'étudier diverses questions relatives à la gestion des terres. Notre vérification avait porté sur le Fonds pour l'aménagement des terres en raison de son rôle central dans les avoirs fonciers du gouvernement provincial.

8.62 Onze recommandations ont découlé de notre vérification. Au cours de cette troisième et dernière année de suivi, nous signalons que quatre recommandations ont été mises en œuvre, y compris une durant l'année écoulée. Deux recommandations sont partiellement mises en œuvre et une autre est acceptée, mais il n'y a pas eu de progrès importants. Comme nous l'avons signalé, le ministère a exprimé son désaccord à l'égard de quatre recommandations.

8.63 Les recommandations auxquelles il n'a pas été donné suite sont les suivantes.

8.64 **Nous avons recommandé que des renseignements suffisants sur les coûts d'entretien soient accumulés pour chaque bien afin d'appuyer la décision qui est prise, soit de conserver ou de vendre le bien.**

8.65 Le ministère a répondu que les futures améliorations du nouveau système d'inventaire permettront de suivre les coûts d'entretien.

8.66 **Nous avons recommandé que la conformité à la directive gouvernementale sur la cession de biens soit exigée. Ou bien, si elle n'est pas pertinente, la directive devrait faire l'objet des révisions nécessaires.**

8.67 Des ébauches de révision de la directive ont été rédigées. Toutefois, sa mise en œuvre a été retardée. La directive révisée devrait être en vigueur d'ici décembre 2004.

8.68 **Nous avons recommandé que le ministère des Transports et le ministère de l'Approvisionnement et des Services travaillent ensemble à l'élaboration de stratégies visant à déterminer plus promptement les biens excédentaires.**

8.69 Dans une certaine mesure, les révisions apportées à la directive du gouvernement pourraient avoir une incidence sur l'avenir de cette recommandation.

Ministère des Transports

Services de génie-conseil et matériaux routiers

8.70 Dans les années qui ont mené à cette vérification au ministère, nous avons examiné les systèmes d'inventaire et d'achat et le processus suivi pour acheter des services de génie-conseil. Nous avons alors relevé des possibilités d'amélioration importantes et formulé des recommandations en conséquence. Bien que bon nombre des recommandations aient été acceptées, ce n'est pas le cas pour toutes.

8.71 Nous avons alors décidé d'examiner les activités actuelles d'achat et de tenue d'inventaire pour voir si le ministère s'était amélioré. Vingt recommandations avaient été adressées au ministère. Six des recommandations sont maintenant adoptées, dont l'une a été mise en œuvre au cours de l'année écoulée. Le ministère était d'accord avec cinq des autres recommandations, et des progrès ont été réalisés dans un cas. Il est établi que le ministère n'est pas d'accord avec sept des recommandations, dont deux que nous avons expliquées dans des rapports antérieurs. Deux recommandations ne sont plus pertinentes.

8.72 Des progrès ont été faits dans les exigences établies dans la recommandation suivante.

8.73 **Nous avons recommandé que le ministère intègre des spécifications de produit fini à d'autres aspects de la construction routière en plus de l'asphaltage lorsqu'il est avantageux de le faire sur le plan des coûts.**

8.74 Bien que les recommandations aient été bien reçues, la mise en œuvre des recommandations suivantes n'a pas beaucoup progressé.

8.75 **Nous avons recommandé que la direction examine, mette à jour et diffuse le manuel intitulé *Purchase/Inventory Control/Issuing Procedures* pour s'assurer que des normes de gestion et de contrôle efficaces sont en vigueur pour tous les stocks.**

8.76 **Nous avons recommandé que la direction s'assure de la conformité à la directive sur les stocks du ministère.**

8.77 Nous avons recommandé que le système d'inventaire informatisé soit pleinement intégré au Système de gestion d'entretien du ministère et au système comptable du gouvernement provincial.

8.78 Nous avons recommandé que le ministère élabore un système d'inventaire qui permet à la haute direction et aux autres personnes responsables de l'examen des stocks de mieux gérer et surveiller les stocks des districts et du ministère. Le système devrait permettre au personnel du bureau central de produire des rapports d'inventaire globaux en temps opportun.

8.79 Au cours de l'année écoulée, il est devenu apparent que le ministère n'était pas d'accord avec les recommandations qui suivent. Le ministère nous a informés, à la lumière des résultats d'un projet pilote ayant fait appel à une demande de propositions, que les coûts directs du projet étaient semblables à ceux des projets pour lesquels il n'y avait pas eu de demande de propositions. Il a aussi déclaré que, bien que les normes de conception aient été maintenues, le ministère a dû assumer des coûts administratifs supplémentaires, et le recours aux demandes de propositions a allongé le délai global. Nous évaluons actuellement si le projet pilote est une base adéquate sur laquelle fonder le rejet de nos recommandations. Nous communiquerons les résultats de notre examen dans notre rapport de 2005.

8.80 Nous avons recommandé que le ministère annonce publiquement chaque projet de génie-conseil afin que toutes les sociétés d'ingénieurs-conseils aient la possibilité de faire part de leur intérêt dans le travail à réaliser.

8.81 Nous avons recommandé que le ministère demande des propositions à plusieurs consultants qualifiés pour chaque contrat d'ingénierie.

8.82 Nous avons recommandé que le processus suivi par le ministère pour choisir les consultants à qui il demandera des propositions prenne une forme officielle et soit consigné par écrit. Le processus, les critères d'évaluation connexes et les résultats du processus devraient être transparents pour tous les consultants.

8.83 Nous avons recommandé que le ministère exige que le coût du projet soit compris dans les propositions reçues des consultants qui se font concurrence.

8.84 Nous avons recommandé que le processus suivi par le ministère pour choisir le consultant qu'il embauchera prenne une forme officielle et soit consigné par écrit. Le coût devrait constituer un élément important du processus. La méthodologie, les critères d'évaluation connexes et les résultats du processus devraient être mis à la disposition de tous les consultants.

Bureau du contrôleur

Système de comptabilité financière du gouvernement provincial

8.85 Le Bureau du contrôleur a travaillé durant quelques années à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un nouveau système de comptabilité financière. Il a adapté le logiciel comptable Oracle Financials aux besoins du gouvernement provincial. Étant donné l'importance du système et le fait que nous nous fions au système pour notre vérification des états financiers de la province, nous avons décidé d'examiner le système. Notre examen avait porté principalement sur la sécurité du système.

8.86 Nous avons formulé six recommandations à l'issue de notre examen du système. Deux de ces recommandations ne sont que toujours partiellement mises en œuvre.

8.87 Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur revoie la documentation de l'application Oracle pour s'assurer que toutes les caractéristiques uniques à son installation sont suffisamment documentées, ce qui est nécessaire en cas de roulement de personnel, y compris les fonctions uniques de l'administrateur de la base de données, de l'administrateur du système et de tout autre personnel clé.

8.88 Nous avons recommandé que le Bureau du contrôleur mette en œuvre certains aspects clés des méthodes d'élaboration de système et des pratiques de gestion de projet habituels. En particulier, nous aimerions voir un plan et un budget visant la poursuite du projet. Nous avons également recommandé que le Bureau du contrôleur suive les coûts du projet et qu'il compare ces coûts au budget. L'information sera utile pour gérer le travail futur.

**Recommandations
de 2001****Ministère de l'Éducation**
Transport scolaire

8.89 C'est notre deuxième mise à jour sur les recommandations que nous avons formulées dans notre rapport de 2001. Une première mise à jour détaillée figure dans notre rapport de l'année dernière.

8.90 Des milliers d'enfants d'âge scolaire du Nouveau-Brunswick voyagent à bord d'autobus appartenant au gouvernement provincial ou sous contrat pour se rendre à l'école publique. Les parents ont confié au gouvernement provincial la mise en place d'un système de transport scolaire sécuritaire et fiable.

8.91 À notre avis, le ministère de l'Éducation doit avoir mis en place des systèmes et des méthodes rigoureux pour assurer le transport sécuritaire des élèves. Il doit aussi faire preuve de conformité aux normes et aux règlements de sécurité établis par le gouvernement provincial.

8.92 Dans notre rapport de rapport de 2001, nous présentions les 74 recommandations que nous avons formulées à la suite de notre vérification à la Direction du transport scolaire du ministère de l'Éducation. L'année dernière, nous signalions que le ministère avait donné suite à un total de 50 recommandations au moment de notre premier suivi après la vérification.

8.93 Durant l'année écoulée, trois recommandations de plus ont été adoptées.

8.94 **Nous avons recommandé que le ministère surveille les critères d'embauche des conducteurs d'autobus scolaires sous contrat pour s'assurer que ces critères sont conformes aux lois et aux règlements énoncés.**

8.95 **Nous avons recommandé que le ministère mette au point une évaluation appropriée de la performance des conducteurs lorsque des enfants sont à bord du véhicule. Les résultats de l'évaluation devraient être clairement consignés au dossier de l'employé.**

8.96 **Le ministère devrait élaborer des normes à respecter pour la réussite du programme de formation au volant des conducteurs. Les résultats devraient être clairement et systématiquement versés aux dossiers des employés.**

8.97 En tout, 21 recommandations n'ont pas été adoptées. Parmi celles-ci, 12 sont partiellement mises en œuvre et 2 autres ont été bien accueillies, mais aucun progrès marqué n'a été fait. Comme nous le signalions l'année dernière, le ministère n'était pas d'accord avec quatre recommandations, et deux recommandations ne sont plus pertinentes.

8.98 Durant l'année écoulée, une autre recommandation a perdu sa pertinence en raison de circonstances changeantes.

8.99 L'établissement des conseils d'éducation de district a eu pour conséquence de transférer la responsabilité de la mise en œuvre de la recommandation qui suit aux conseils. Le ministère a toutefois informé les conseils de l'importance d'avoir des lignes directrices à l'intention des conducteurs.

8.100 **Nous avons recommandé que le ministère veille à ce que les lignes directrices élaborées par le ministère soient remises à tous les conducteurs parents ou bénévoles.**

**Ministère de la Santé et du
Mieux-être et ministère des
Services familiaux et
communautaires**

***Plan de médicaments sur
ordonnance***

8.101 C'est notre intérêt à l'égard des services de soins de santé fournis par le gouvernement provincial qui nous a menés à examiner le Plan de médicaments sur ordonnance. Établi en 1976, le programme met certains médicaments à la disposition de groupes de personnes qui ont le moins les moyens d'assumer le coût élevé des médicaments sur ordonnance et de personnes ayant des problèmes de santé particuliers. Environ 15 % de la population profite de ce programme.

8.102 Le programme consiste en plusieurs « plans ». Le plan examiné dans le cadre de notre vérification fournit des prestations pharmaceutiques aux personnes qui reçoivent de l'aide au revenu et aux personnes dont les frais de médicaments dépassent leur capacité de payer.

8.103 Bien que le Plan de médicaments sur ordonnance soit la responsabilité du ministère de la Santé et du Mieux-être, c'est le ministère des Services familiaux et communautaires qui détermine l'admissibilité à une aide financière pour l'achat de médicaments en vertu du plan.

8.104 Notre objectif de vérification était de déterminer si les deux ministères avaient adopté des mécanismes et des méthodes pour

s'assurer que toutes les personnes admissibles soient informées du plan et que des prestations ne soient pas accordées aux personnes non admissibles.

8.105 La vérification avait donné lieu à 17 recommandations, dont 10 visaient les deux ministères, puisqu'une démarche collective est requise pour régler les questions soulevées. Sept recommandations ont été adressées au ministère des Services familiaux et communautaires seulement.

8.106 L'année dernière, nous signalions que les deux ministères avaient peu avancé dans la mise en œuvre des recommandations. Aucune des recommandations n'avait encore été adoptée, et seulement 6 des 17 recommandations avaient fait des progrès marqués jusque là.

8.107 Les résultats sont quelque peu meilleurs cette année. Sept recommandations sont maintenant mises en œuvre, et huit autres ont connu des progrès importants. Pour ce qui est des deux autres recommandations, elles ont été acceptées, mais leur mise en œuvre a peu avancé.

8.108 Durant l'année écoulée, les ministères ont convenu de former un comité mixte qui s'occuperait des points soulevés dans la vérification. Or, le comité mixte ne s'était pas encore réuni au moment de notre mise à jour, mais le mandat du comité était rédigé et accepté. Nous espérons que le comité facilitera la mise en œuvre par les ministères des dernières recommandations de la vérification au cours de l'année qui vient.

8.109 Les recommandations qui suivent ont été mises en œuvre au cours de l'année écoulée.

8.110 **Comme une partie du personnel distingue mal entre les services offerts aux clients détenteurs d'une carte d'assistance médicale seulement et les services offerts aux clients visés par l'alinéa 4(2)(b), nous avons recommandé que les besoins de formation soient établis et évalués. Un programme de formation devrait être mis sur pied pour tenir compte de ces besoins et intégré au budget financier.**

8.111 **Nous avons recommandé que le processus d'inscription soit examiné et modifié, lorsqu'il y a lieu, pour veiller à ce que**

des contrôles soient en place pour repérer les requérants qui sont déjà couverts par un régime d'assurance médicale et empêcher qu'ils reçoivent une carte d'assistance médicale. L'examen devrait faire en sorte que les caractéristiques du système NB Cas que nous avons relevées comme des faiblesses de contrôle sont résolues.

8.112 Comme la délivrance d'une carte d'assistance médicale à des personnes autochtones est une erreur qui se répète, nous avons recommandé que les travailleurs des bureaux régionaux soient informés de l'importance de repérer les personnes autochtones dans le système NB Cas. Les cas qui soulèvent le doute devraient être signalés et faire l'objet d'un suivi auprès du groupe fédéral responsable de l'assurance-médicaments des autochtones. Nous avons aussi recommandé qu'une personne soit chargée de veiller à ce qu'aucune carte d'assistance médicale ne soit délivrée à une personne autochtone.

8.113 Pour uniformiser davantage la délivrance des cartes d'assistance médicale, nous avons recommandé ce qui suit :

- Des explications sur les écarts entre bureaux dans les rapports entre les clients détenteurs d'une carte d'assistance médicale seulement et les clients qui reçoivent une aide financière devraient être obtenues. Les procédures incorrectes devraient être relevées et corrigées.**
- Des explications au sujet du manque d'uniformité observé dans les évaluations financières visant les requérants d'une carte d'assistance médicale seulement devraient être obtenues. Les procédures incorrectes devraient être relevées et corrigées.**
- Les lignes directrices relatives aux dépenses pour les requérants d'une carte d'assistance médicale seulement devraient être examinées et modifiées au besoin. Il faudrait renseigner tous les travailleurs régionaux qui participent au processus d'inscription sur l'utilisation appropriée des lignes directrices.**
- Des contrôles visant le processus d'inscription devraient être établis pour faire en sorte que les cartes d'assistance médicale sont délivrées de manière uniforme à tous les requérants**

admissibles et que seules les personnes qui répondent aux conditions d'admissibilité reçoivent une carte d'assistance médicale.

8.114 Nous avons recommandé que SFC fournisse à la Division du PMO une copie de toutes les directives et procédures en vigueur ayant trait au plan.

8.115 Nous avons recommandé que SFC attribue à un membre du personnel la responsabilité de tenir un registre de toutes les mises à jour que nécessitent les directives et les procédures et d'apporter les changements annuellement pour assurer la pertinence et l'exactitude de l'information.

8.116 Comme le versement d'une aide financière pour payer les dépenses ayant trait aux frais de participation et aux primes mensuelles d'une assurance médicale privée pourrait réduire les coûts du gouvernement, nous avons recommandé que SFC détermine pourquoi ces services ne sont pas utilisés et qu'il apporte des corrections au besoin.

Ministère des Ressources naturelles

Gestion des terres de la Couronne

8.117 La *Loi sur les terres et forêts de la Couronne* attribue au ministre des Ressources naturelles des responsabilités relatives aux terres de la Couronne et aux terres à bois privées. À l'automne 1999, nous avons entrepris une vérification d'une durée de deux ans pour examiner les responsabilités du ministre dans ces deux domaines.

8.118 Dans notre rapport de 2000, nous avons examiné les responsabilités du ministre relativement aux terres à bois privées en vertu du paragraphe 3(2) de la loi. En 2001, nous avons poursuivi notre examen avec la phase II de notre travail en faisant rapport sur les responsabilités du ministre à l'égard des terres de la Couronne.

8.119 Nous avons adressé 10 recommandations au ministère. L'année dernière, nous signalions que le ministère avait mis en œuvre trois recommandations et commencé à donner suite à une quatrième. Aucune autre recommandation n'a été adoptée durant l'année écoulée. Toutefois, le ministère a avancé dans l'adoption de la recommandation générale d'établir « des buts et des objectifs mesurables pertinents en rapport avec les quatre responsabilités du ministre que lui confie le paragraphe 3(1) de la *Loi sur les terres et forêts de la Couronne* ». Les mesures qui seront prises dans la foulée du rapport produit par le Comité spécial de l'approvisionnement en

bois pourraient avoir une incidence directe sur les buts et les objectifs.

8.120 Dans un optique très semblable, nous avons aussi recommandé que, « dans le cadre de l'établissement d'objectifs liés à ses responsabilités en vertu de la loi, le ministère élabore des mesures du rendement adéquates et qu'il en fasse rapport de façon appropriée ». Nous espérons voir des améliorations à cet égard également.

8.121 Nous avons aussi fait une troisième recommandation connexe voulant « que les buts et les objectifs du ministère soient liés aux prévisions de dépenses et qu'ils soient communiqués de manière suffisamment détaillée aux députés et au grand public ». Le ministère nous a informés cette année qu'il ne voit pas l'urgence actuellement d'apporter des changements à ses systèmes d'établissement de budget et systèmes financiers pour les aligner sur le paragraphe 3(1) de la *Loi sur les terres et forêts de la Couronne*.

8.122 Parmi les trois recommandations restantes, deux ont trait à l'amélioration des informations financières communiquées dans le rapport annuel. Nous n'avons constaté que très peu de progrès sur cet aspect. L'autre a trait au rapport sur les évaluations des titulaires de permis. La prochaine évaluation est prévue pour 2007.

Ministère de la Sécurité publique

Conducteurs à risque élevé

8.123 L'intérêt soutenu que nous portons à la sécurité publique nous a menés au domaine de la sécurité routière. Après avoir procédé à une certaine analyse du domaine, nous avons décidé de porter notre attention sur ce qu'on appelle les conducteurs à risque élevé de voitures particulières. Le gros de notre travail a eu lieu au ministère de la Sécurité publique. Nous avons aussi communiqué avec des services de police, le secteur des assurances, des chercheurs universitaires et un spécialiste en services de conduite adaptatifs.

8.124 À l'issue de notre vérification, nous avons adressé 18 recommandations au ministère de la Sécurité publique. L'année dernière, nous signalions que le ministère avait adopté six des recommandations. Durant l'année écoulée, une de plus a été mise en œuvre. Pour ce qui est des autres, sept sont partiellement adoptées, et quatre n'ont guère avancé.

8.125 La recommandation qui suit a été mise en œuvre depuis notre dernier rapport.

8.126 Nous avons recommandé que le ministère discute des [écarts dans les taux de réussite et d'échec des apprentis conducteurs] selon l'examineur avec Services Nouveau-Brunswick pour s'assurer que les examens sont uniformes et équitables. De plus, le ministère doit produire des statistiques améliorées pour déterminer le genre de permis et la raison de l'examen afin de permettre une meilleure analyse des écarts.

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services**

*Archives provinciales du
Nouveau-Brunswick*

8.127 L'information contenue dans les documents conservés aux Archives provinciales est irremplaçable et a une grande valeur pour la population du Nouveau-Brunswick. Le maintien de cette information est une responsabilité importante, à laquelle plusieurs risques sont associés. Notre vérification a consisté à examiner l'acquisition, l'évaluation, le tri, le classement et la description des documents. Nous avons aussi examiné les risques relatifs à la conservation ainsi que, de manière plus générale, le mandat de l'organisation et la présentation de l'information sur le rendement.

8.128 Au total, 25 recommandations ont été adressées au ministère à l'issue de notre vérification. Parmi celles-ci, 16 sont maintenant adoptées, y compris 4 autres recommandations auxquelles on a donné suite au cours de l'année écoulée. Cinq recommandations sont partiellement mises en œuvre. Pour ce qui est des quatre recommandations restantes, le ministère est d'accord avec trois d'entre elles et en rejette une.

8.129 Les quatre recommandations qui suivent ont été mises en œuvre au cours de l'année écoulée.

8.130 Nous avons recommandé que les besoins des Archives en matière de ressources soient examinés dans le cadre du processus de planification stratégique prévu pour l'organisation. Ensuite, il faudrait soumettre des présentations au gouvernement dans le cadre du prochain cycle budgétaire afin de demander les hausses de financement nécessaires.

8.131 Nous avons recommandé qu'un système de suivi soit mis au point pour saisir les données relatives à l'acquisition, à l'évaluation, au tri, au classement et à la description des documents. Ces données peuvent servir à des fins de gestion et de communication d'information sur le rendement, et comme base

aux stratégies de l'organisation, aux demandes de ressources supplémentaires, etc.

8.132 Nous avons aussi recommandé qu'il soit remédié le plus tôt possible à l'absence de toilettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant à l'édifice Bonar Law

8.133 Nous avons recommandé que les Archives veillent à ce que les installations fassent l'objet d'une inspection régulière du prévôt des incendies de la province.

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services**

Achats

8.134 Nous avons effectué une vérification au ministère de l'Approvisionnement et des Services afin de déterminer si le ministère avait en place des mécanismes et des systèmes appropriés pour s'assurer que le ministre s'acquitte de certaines responsabilités clés en vertu de la *Loi sur les achats publics*.

8.135 La vérification avait porté sur les appels d'offres et les demandes de soumissions relatifs aux achats, les dispenses et les traitements préférentiels et l'assurance de la conformité des organismes financés par le gouvernement et des ministères aux responsabilités assignées par la loi.

8.136 Dans l'ensemble, nous avons été satisfaits de la manière dont le ministère s'acquittait de ses responsabilités. Nous avons toutefois relevé des cas où des améliorations étaient possibles. Nous avons alors formulé 17 recommandations.

8.137 L'année dernière, nous signalions que le ministère avait adopté deux de ces recommandations. Cette année, nous pouvons dire que quatre autres recommandations ont été mises en œuvre. Deux recommandations sont adoptées partiellement à l'heure actuelle, tandis que sept d'entre elles n'affichent aucun progrès important. Le ministère n'a pas l'intention de donner suite aux deux dernières recommandations, dont l'une a été répétée l'année dernière et dont l'autre figure ci-dessous.

8.138 Les quatre recommandations qui suivent ont été adoptées au cours de l'année écoulée.

8.139 Nous avons recommandé que le ministère examine le processus actuel entourant l'accord de dispenses sur la base des avantages économiques pour voir s'il est possible d'apporter un

changement qui assurerait la participation d'un plus grand nombre de fournisseurs, ce qui créerait plus de concurrence avant la prise de la décision finale.

8.140 Nous avons recommandé que le ministre révise les dispenses périodiquement pour s'assurer qu'elles sont toujours justifiées. S'il y a lieu, les dispenses devraient être limitées ou abolies.

8.141 Nous avons recommandé que le ministre de l'Approvisionnement et des Services communique officiellement au contrôleur son défaut de s'acquitter de ses responsabilités prescrites dans la loi.

8.142 Nous avons recommandé que le ministre s'assure que les ministères soumettent des rapports annuels sur les achats, comme l'exige la loi.

8.143 Durant l'année, il s'est avéré que le ministre n'est pas d'accord avec l'une des recommandations.

8.144 Nous avons recommandé que le ministre établisse une directive officielle sur la formation de toutes les parties visées par la loi. Par une telle mesure, le ministre s'engagerait à fournir une formation de base à intervalles réguliers.

8.145 Le ministre continuera à donner des ateliers d'information dans la mesure où les ressources actuelles le permettent. Il n'a toutefois pas l'intention de s'y engager de manière officielle.

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services**

***Contrats visant les
professionnels en TI***

8.146 Le ministre de l'Approvisionnement et des Services a établi un marché de prestation pour les ministères qui veulent acheter des services de différents professionnels en technologie de l'information. Nous avons examiné ce marché pour déterminer la conformité des ministères à ses modalités.

8.147 À l'issue de la vérification, nous avons adressé au ministre de l'Approvisionnement et des Services sept recommandations visant à améliorer le processus. Nous avons expliqué l'année dernière que le ministre avait mis en œuvre six des recommandations, et un plan était prévu pour l'adoption de la dernière recommandation. L'état de cette dernière recommandation n'a pas évolué cours de l'année écoulée.

**Recommandations
de 2002****Ministère de
l'Environnement et des
Gouvernements locaux*****Inspections
environnementales***

8.148 C'est le premier suivi que nous faisons des recommandations de notre rapport de 2002.

8.149 La protection de notre environnement influe grandement sur la salubrité et la sécurité de l'endroit où nous vivons. C'est la raison pour laquelle l'Assemblée législative a adopté plusieurs lois et règlements visant la protection de notre environnement. Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux est chargé de l'administration de la majeure partie de ces mesures législatives.

8.150 L'intérêt que nous portons à la conservation de l'environnement nous a menés à examiner comment le ministère surveille le respect de la législation sur l'environnement dans la province.

8.151 L'objectif de cette vérification était de déterminer si le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux avait un processus d'inspection adéquat, comportant des directives et des méthodes appropriées, pour surveiller la conformité aux lois provinciales sur l'environnement et en faire rapport.

8.152 La vérification avait donné lieu à 21 recommandations. Le ministère a réussi la mise en œuvre de cinq d'entre elles. Le ministère a aussi mis partiellement en œuvre quatre des recommandations. Deux recommandations ne sont plus applicables en raison d'une réorganisation au ministère. Le ministère est d'accord avec les dix autres recommandations, mais peu de progrès ont été faits.

8.153 Les recommandations qui suivent ont été mises en œuvre.

8.154 **Le ministère devrait établir un programme d'orientation uniforme à l'intention des nouveaux inspecteurs.**

8.155 **Le ministère devrait établir une directive de formation et une formation uniforme pour les inspecteurs.**

8.156 **Le ministère devrait procéder à la formation de tous les inspecteurs à l'automne 2002, comme il l'a prévu.**

8.157 **Le ministère devrait établir des procédures uniformes pour la réalisation et la documentation des inspections. Les procédures approuvées devraient être distribuées à tous les inspecteurs.**

8.158 Afin de se conformer à la directive gouvernementale, le ministère devrait poursuivre sa mise en œuvre du système d'examen du rendement des employés.

Ministère des Finances

Gouvernance des régimes de retraite

8.159 Le préposé à la gouvernance d'un régime de retraite est le responsable au premier chef de la gestion du régime. En général, l'objectif du préposé est de réaliser la mission du plan.

8.160 Nous avons retenu deux des régimes de retraite provinciaux pour déterminer si les préposés à la gouvernance des régimes de retraite avaient établi des mécanismes satisfaisants pour mesurer l'efficacité des activités de gestion de l'actif et en faire rapport. La gestion de l'actif est l'un de cinq secteurs clés de responsabilité d'un régime de retraite. Les quatre autres sont la conformité, la capitalisation du régime, l'administration des prestations et la communication.

8.161 Nous avons examiné un plan dont le gestionnaire des placements est la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick, soit le Régime de pension de retraite dans les services publics, et un plan qui fait appel à des gestionnaires des placements de l'extérieur, soit le Régime de pension à l'intention du groupe Manœuvres, hommes de métier et de services des districts scolaires est le Conseil de gestion.

8.162 Au total, 23 recommandations ont été faites à l'issue de la vérification. Parmi celles-ci, 21 ont été adressées au ministère des Finances, et les deux autres, à la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick.

8.163 Notre première mise à jour sur les progrès réalisés dans l'adoption des recommandations signalait qu'aucune recommandation n'avait été pleinement mise en œuvre. Nous constatons maintenant que des progrès ont été réalisés sur certains points.

8.164 Pour dix des recommandations, des progrès satisfaisants ont été réalisés dans leur mise en œuvre. Le ministère est d'accord avec neuf recommandations, mais aucun progrès mesurable n'a eu lieu.

8.165 Quatre recommandations n'ont pas été acceptées, y compris les trois suivantes, adressées au ministère des Finances en rapport avec le Régime de pension de retraite dans les services publics.

8.166 Le préposé à la gouverne n'a jamais officiellement approuvé la politique de placement, et nous avons recommandé que l'approbation requise soit obtenue.

8.167 Nous avons recommandé que le rôle du préposé à la gouverne du régime soit officialisé pour faire en sorte que l'approbation du préposé à la gouverne soit requise pour certaines modifications à la politique de placement (p. ex., catégories d'actif et pourcentages d'affectation).

8.168 Le ministère des Finances a répondu que la responsabilité des politiques de placement a été confiée à la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick par voie législative. Il a déclaré que les futures modifications à la directive seront présentées au ministère, mais à titre informatif uniquement. Rien n'est prévu pour officialiser le rôle du préposé à la gouvernance du régime.

8.169 Nous avons recommandé que le préposé à la gouverne ait recours au comité d'évaluation actuarielle pour obtenir de l'information pouvant servir à prendre des décisions éclairées sur la politique de placement du régime.

8.170 Le ministère convient que le préposé pourrait avoir recours au comité pour prendre des décisions éclairées sur la politique de placement. Toutefois, comme nous l'avons déjà dit, il est prévu que les futures modifications à la directive seront présentées au ministère, mais à titre informatif uniquement.

8.171 La quatrième recommandation qui n'a pas été acceptée visait la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick. Elle aussi a trait au Régime de pension de retraite dans les services publics.

8.172 Nous avons recommandé que la politique de placement comprenne l'obligation d'une communication appropriée avec le préposé à la gouverne du régime lorsque des modifications à la politique de placement sont préparées.

8.173 La Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick considère que la communication avec le promoteur du régime est d'une importance extrême; elle estime toutefois que la politique de placement n'est pas le véhicule approprié pour décrire le protocole de communication.

**Ministère de la Santé et du
Mieux-être*****Système de prestation de
services aux clients***

8.174 Une gestion et une surveillance de projet efficaces sont essentielles pour que les projets de technologie de l'information soient achevés à temps et dans les limites du budget. La vérification dont il est question ici a consisté à examiner comment le ministère de la Santé et du Mieux-être a géré et surveillé l'élaboration et la mise en œuvre du système de prestation de services aux clients (SPSC).

8.175 Le SPSC est un système bilingue en ligne, accessible 24 heures sur 24, qui permet de suivre tous les services fournis à un client, assurant ainsi un continuum de soins approprié grâce à une planification et à une prestation coordonnées et communes. Il a fallu six ans pour mettre le SPSC en œuvre, et le coût pour la province a dépassé 26,9 millions de dollars. Le délai d'exécution et le coût ont considérablement dépassé ce qui avait été prévu au budget à l'origine. Dans notre rapport, nous avons donné un aperçu des causes possibles des dépassements de coûts et des retards ainsi que des points sur lesquels le ministère n'avait pas respecté les modalités du contrat, les mesures législatives et les directives gouvernementales. Une de nos recommandations portait sur les améliorations possibles que le ministère pouvait apporter à ses méthodes de gestion et de surveillance des futurs projets de technologie de l'information.

8.176 Le ministère était d'accord avec la recommandation. Depuis, le ministère a entamé deux importants projets en technologie de l'information. Il a déjà adopté certains aspects de la recommandation et prévoit mettre le reste en œuvre à mesure que les projets avancent.

**Ministère de la Sécurité
publique*****Bureau du prévôt des
incendies***

8.177 L'intérêt que nous portons à la sécurité de la population du Nouveau-Brunswick nous a menés à examiner les activités du Bureau du prévôt des incendies au ministère de la Sécurité publique. Le BPI est l'instance supérieure dans la province en matière de sécurité-incendie et de prévention des incendies.

8.178 La *Loi sur la prévention des incendies* établit l'autorité et les responsabilités du BPI. Une administration et une exécution adéquates de la loi sont importantes, car le non-respect de la loi peut avoir des répercussions graves sur chaque résident de la province.

8.179 Nos objectifs de vérification étaient les suivants :

- Évaluer si le Bureau du prévôt des incendies s'assure adéquatement de la mise en application des dispositions de la *Loi sur la prévention des incendies*.

- Évaluer si le Bureau du prévôt des incendies a en place des mécanismes et des méthodes appropriés sur le plan des ressources humaines pour s'acquitter de manière suffisante de la prestation des programmes provinciaux de protection et de sécurité-incendie qui visent à réduire les pertes de vie, les blessures et les dommages matériels dus aux incendies.

8.180 La vérification a donné lieu à 23 recommandations. Nous avons constaté avec satisfaction que le BPI a réussi jusqu'à présent à donner suite à 14 des recommandations. Le BPI a aussi mis cinq des recommandations partiellement en œuvre. Pour ce qui est des quatre autres recommandations, elles ont été acceptées, mais rien d'important n'a été fait.

8.181 Les recommandations qui suivent ont été mises en œuvre.

8.182 Nous avons recommandé que le BPI offre des séances de recyclage sur la loi pour veiller à ce que les personnes nommées demeurent au courant de leurs fonctions et de leurs responsabilités en vertu de la loi et pour les informer de toute modification apportée à la loi depuis la séance précédente.

8.183 Nous avons recommandé que le BPI examine la possibilité d'inscrire une date d'expiration sur les cartes d'identité qu'il délivre au moment de la nomination d'une personne (trois ans, cinq ans, etc.).

8.184 Nous avons recommandé que le BPI intègre la conformité à la loi à son plan de travail.

8.185 Nous avons recommandé que la direction du BPI inclue, dans la mesure du possible, des membres du personnel du BPI de tous les niveaux dans la création du plan de travail du BPI. Le plan devrait être examiné et débattu avec le personnel afin que celui-ci ait une vue d'ensemble et sache où il se situe dans l'organisation.

8.186 Le BPI devrait, à l'avenir, surveiller la conformité de près. En fait, nous avons recommandé que le prévôt des incendies assume un rôle proactif et se fasse le « champion » de la loi.

8.187 Nous avons recommandé que le BPI entre tous les rapports d'incendie dans le système de rapport des incendies en temps opportun et qu'il s'assure de sa tenue à jour.

8.188 Nous avons recommandé que le BPI examine les avantages et les coûts de mettre en œuvre une version Internet du système de rapport des incendies à l'usage des services d'incendie.

8.189 Nous avons recommandé que les normes d'emploi ne soient pas abaissées pour être adaptées aux capacités des personnes qui posent leur candidature.

8.190 Nous avons recommandé que le ministère et le BPI examinent la question pour déterminer si des antécédents en matière de services d'incendie sont une qualité souhaitable ou une qualité essentielle pour le poste d'assistant au prévôt des incendies.

8.191 Nous avons recommandé que le BPI voie si les séances techniques à l'intention des assistants au prévôt des incendies et des agents d'examen des plans devraient avoir lieu plus souvent que deux fois par année et s'il serait bénéfique d'inclure tous les membres du personnel.

8.192 Nous avons recommandé que le BPI joue un rôle actif de façon à s'assurer que tous les agents de prévention des incendies chargés des inspections dans la province ont suivi une formation adéquate.

8.193 Nous avons recommandé que les principaux secteurs de responsabilité de tous les postes au BPI soient définis dans des plans de travail et que les principaux indicateurs de réussite pour chaque secteur de responsabilités soient précisés. Le rendement des employés devrait être évalué en fonction de la mesure dans laquelle ils satisfont aux principaux indicateurs de réussite dans chaque secteur de responsabilités principal lié à leur poste.

8.194 Nous avons recommandé que le BPI voie à ce que les assistants locaux qui effectuent des enquêtes sur les incendies aient suivi la même formation de l'École canadienne d'enquêtes sur les incendies que les personnes nommées aux postes d'enquêteur d'incendie.

8.195 Nous avons recommandé que le BPI étudie les coûts et les avantages de l'agrément de tous les enquêteurs d'incendie par l'entremise de l'École canadienne d'enquêtes sur les incendies.

S'il est déterminé qu'il s'agit d'une solution réaliste, le BPI devrait veiller à ce que les personnes non agréées suivent une formation de recyclage périodique pour assurer l'actualité de leurs compétences et de leurs connaissances.

8.196 La solution n'a pas été celle attendue pour ce qui est des deux dernières recommandations, car l'École canadienne d'enquêtes sur les incendies a fermé ses portes, mais nous estimons que d'autres initiatives de formation acceptables ont été prises pour donner suite aux recommandations.

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services**

Téléphones cellulaires

8.197 Les téléphones cellulaires font maintenant partie intégrante aussi bien des communications professionnelles que des communications personnelles, et leur importance et leur utilisation se sont accrues au gouvernement. Au moment de la vérification en 2002, nous estimons qu'il y avait plus de 3 100 téléphones cellulaires en usage au gouvernement, à un coût d'au moins 2,5 millions de dollars par année.

8.198 Le but de notre vérification était de déterminer si le gouvernement avait en place un système adéquat pour administrer l'acquisition et l'utilisation des téléphones cellulaires. Notre rapport sur les résultats de la vérification comprenait sept recommandations. Ces recommandations visaient le ministère de l'Approvisionnement et des Services, le Conseil de gestion ou les deux, selon leur nature.

8.199 Depuis la parution de notre rapport annuel de 2002, quatre des recommandations ont été partiellement mises en œuvre, et l'adoption des trois autres n'a pas avancé. Aucune des recommandations n'a été pleinement mise en œuvre.

8.200 À notre avis, la recommandation la plus importante voulait que le gouvernement commence à procéder par appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires. Nous avons le plaisir de signaler que le gouvernement a lancé un appel d'offres pour ces services et qu'il est en train de déterminer le ou les soumissionnaires gagnants. Une fois les contrats attribués, il semble que les exigences en matière d'information établies par le gouvernement au moyen de l'appel d'offres favoriseront l'adoption d'un certain nombre d'autres recommandations.

**Ministère de la Formation
et du Développement de
l'emploi*****Programmes de
développement de l'emploi***

8.201 Les programmes de développement de l'emploi offerts par l'entremise du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi répondent à une gamme de besoins différents et servent une clientèle diversifiée. On compte cinq programmes principaux : Aptitudes à l'emploi; Accroissement de l'emploi; Formation et perfectionnement professionnel; Stage d'emploi étudiant pour demain; Services d'emploi.

8.202 Notre vérification a porté principalement sur la gestion des programmes. Nous voulions savoir si le ministère réussissait à atteindre les buts et les objectifs stratégiques économiques et relatifs à l'emploi du gouvernement provincial.

8.203 Les objectifs de la vérification étaient les suivants :

- Évaluer la suffisance des contrôles internes du Système de gestion du développement de l'emploi visant à assurer des informations financières opportunes et fiables.
- Évaluer la suffisance des processus de gestion et de contrôle en rapport avec l'approbation et le versement des fonds destinés au développement de l'emploi.
- Déterminer si des modalités adéquates étaient en place pour mesurer l'efficacité des programmes et en faire rapport.

8.204 Nous avons adressé 12 recommandations au ministère à l'issue de notre vérification. Six d'entre elles sont maintenant adoptées. Le ministère a avancé dans la mise en œuvre de quatre des recommandations; quant aux deux dernières, le ministère avait indiqué son accord, mais aucun progrès marqué n'a eu lieu.

8.205 Les recommandations qui suivent ont été mises en œuvre.

8.206 **Nous avons recommandé que les directives et les procédures des différents programmes indiquent clairement la documentation qui doit être envoyée pour être prise en images en vertu de chaque programme et la documentation qui doit être conservée par les agents de programmes et les conseillers en emploi.**

8.207 **Nous avons recommandé que la lettre d'offre ou la demande relative au programme Aptitudes à l'emploi soit modifiée afin d'y inclure une disposition précisant que**

l'employeur consent à retourner le formulaire d'évaluation sur le rendement du client en même temps que l'attestation de salaire.

8.208 Nous avons recommandé que les lignes directrices préliminaires soient achevées le plus tôt possible et que les modifications ultérieures apportées aux programmes soient appuyées par des lignes directrices documentées au moment de leur mise en œuvre.

8.209 Nous avons recommandé que le ministère fournisse des formulaires de demande pour tous les programmes de développement de l'emploi.

8.210 Nous avons recommandé que les directives et les procédures relatives aux programmes proposent des délais d'exécution pour le processus d'approbation.

8.211 Nous avons recommandé que les lignes directrices prévues pour l'évaluation des programmes définissent un processus visant à ce qu'il soit donné suite aux recommandations découlant des évaluations de programme.

Ministère des Transports

Agence de gestion des véhicules

8.212 L'Agence de gestion des véhicules fournit une pleine gamme de services de véhicules aux ministères. L'agence fonctionne à titre d'organisme de service spécial, et sa mission est d'offrir « les services de gestion et d'entretien du parc de véhicules au gouvernement, sur une base économique selon les normes établies, afin de permettre aux clients d'offrir des services de qualité au public ».

8.213 Nous avons décidé de faire une vérification de l'agence en nous limitant aux camions légers, aux automobiles et aux voitures des hauts fonctionnaires. L'objectif de la vérification était double :

- Déterminer si l'Agence de gestion des véhicules fournissait des services de réparation et d'entretien aux automobiles, aux voitures des hauts fonctionnaires et aux camions légers du gouvernement d'une manière qui minimise les coûts et optimise l'efficacité.
- Déterminer si l'Agence de gestion des véhicules avait en place des mécanismes et des méthodes adéquats pour surveiller la

consommation de carburant des voitures et des camions légers du gouvernement et en assurer le contrôle.

8.214 Au total, nous avons formulé 40 recommandations à la suite de la vérification. Nous pouvons signaler que l'Agence de gestion des véhicules a adopté 17 des recommandations et en a partiellement mis en œuvre 7. Par ailleurs, la mise en œuvre de quatre autres recommandations qui avaient été acceptées a très peu avancé jusqu'à présent. Une recommandation n'est plus pertinente, car elle a trait à une directive qui a été modifiée par la suite.

8.215 Comme nous le signalions dans notre rapport annuel de 2002, au moment de notre vérification, le ministère avait déclaré être en désaccord avec huit des recommandations. Aucun travail de suivi n'a été effectué en rapport avec ces recommandations. On a déterminé récemment que le ministère a rejeté trois autres recommandations.

8.216 Les recommandations qui suivent ont été mises en œuvre.

8.217 Nous avons recommandé que l'agence analyse le bien-fondé économique de recourir aux heures supplémentaires comme moyen de suppléer aux besoins de dotation.

8.218 Nous avons recommandé que l'agence réalise l'étude sur le personnel occasionnel décrite dans le plan opérationnel de 1999. L'étude devrait notamment analyser la rentabilité du recours au personnel occasionnel.

8.219 Nous avons recommandé que l'agence rapproche régulièrement les coûts inscrits dans [son propre système d'information] à ceux inscrits dans le [système d'information financière du gouvernement]. Tout écart important devrait faire l'objet d'une enquête.

8.220 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que les utilisateurs de voiture de hauts fonctionnaires connaissent la directive concernant l'obtention de services.

8.221 Pour les services non visés par des ententes permanentes, nous avons recommandé que l'agence veille à obtenir plus d'une estimation pour les services requis. Nous avons aussi recommandé que le meilleur vendeur (le meilleur service au coût le plus bas pour le gouvernement) soit retenu.

8.222 Nous avons recommandé que l'agence surveille la pertinence de payer des services internes par rapport à des services externes.

8.223 Nous avons recommandé que l'agence s'assure que tous les biens utilisés fassent l'objet d'un entretien préventif en temps opportun en sensibilisant davantage les conducteurs et les coordonnateurs des services de véhicules à l'entretien requis.

8.224 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que tous les conducteurs remettent leur rapport sur l'état du véhicule, tel qu'exigé.

8.225 Nous avons recommandé que l'agence établisse une directive officielle pour s'assurer que les rappels des fabricants sont effectués en priorité. Nous avons aussi recommandé que les rappels ayant de graves conséquences sur la sécurité reçoivent une priorité élevée.

8.226 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que les conducteurs reçoivent une liste à jour des rabais offerts par les vendeurs externes.

8.227 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que les hauts fonctionnaires connaissent tous les aspects de la directive, en particulier l'obligation de présenter des bordereaux de carte de crédit avec les rapports sur le kilométrage.

8.228 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que des dossiers exacts soient tenus pour l'affectation des cartes pour le carburant et des cartes de crédit.

8.229 Nous avons recommandé que l'agence surveille la consommation de carburant, conformément à la directive du gouvernement.

8.230 Nous avons recommandé que l'agence améliore ses communications avec les coordonnateurs des services de véhicules des ministères au sujet des attentes en matière de surveillance de la consommation de carburant pour assurer une surveillance adéquate au niveau des ministères.

8.231 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que les rapports d'anomalies sur le carburant soient non seulement produits chaque mois, mais aussi examinés chaque mois. Toute anomalie devrait faire l'objet d'un suivi en temps opportun.

8.232 Nous avons recommandé que l'agence documente clairement les mesures de suivi prises au sujet des anomalies repérées dans les rapports sur le carburant.

8.233 Nous avons recommandé que l'agence veille à ce que les vendeurs respectent les modalités de leur contrat [concernant les achats autres que le carburant]. Pour ce faire, des rapports d'anomalies seraient produits et examinés pour repérer les articles coûteux ou inhabituels portant le code d'article de dépanneur.

8.234 Les recommandations qui suivent n'ont pas été acceptées.

8.235 Nous avons recommandé que les résultats de l'examen de comparaison des prix servent à déterminer le moyen le plus économique de fournir des services de réparation et d'entretien pour les véhicules du gouvernement.

8.236 Nous avons recommandé que l'agence élabore des normes et des mesures portant sur l'efficacité des mécaniciens. De plus, l'agence devrait prendre en compte les avantages et les coûts associés à l'application de ces normes et mesures à son processus d'évaluation du rendement des mécaniciens.

8.237 Nous avons recommandé que l'agence officialise et applique une directive concernant les travaux qui peuvent être faits sur les voitures des hauts fonctionnaires avant leur cession.

Divers ministères

Comptes débiteurs

8.238 La plupart des gouvernements insistent plus sur le contrôle des dépenses que sur la perception des recettes. À quelques exceptions près, les ministères provinciaux n'ont pas le pouvoir de dépenser les recettes qu'ils perçoivent. Il s'ensuit que, souvent, les ministères ne sont pas motivés financièrement à consacrer du temps et des efforts au domaine des comptes débiteurs en vue de maximiser les activités de recouvrement.

8.239 Nous avons vérifié la gestion des comptes débiteurs dans trois ministères. Nous voulions savoir si les ministères avaient un

processus de recouvrement global qui était conforme à la directive gouvernementale.

**Entreprises
Nouveau-Brunswick**

8.240 Six recommandations avaient été adressées à Entreprises Nouveau-Brunswick en rapport avec le solde des comptes débiteurs du ministère, qui dépassait 277 millions de dollars au moment de notre vérification. La majorité de ces comptes débiteurs était constituée de prêts non remboursés consentis dans les secteurs du développement économique, des pêches et de l'agriculture. Nous avons le plaisir de signaler que les six recommandations ont été mises en œuvre.

8.241 Nous avons recommandé que le ministère établisse et documente un mécanisme de surveillance et de recouvrement des comptes débiteurs en souffrance. Des procédures de suivi adéquates devraient être adoptées pour veiller à ce que tous les paiements soient versés à temps et que les montants soient exacts.

8.242 Nous avons recommandé qu'un mécanisme de rapport des comptes en souffrance soit mis au point. Des rapports sur les comptes débiteurs devraient être produits régulièrement et distribués aux membres de la haute direction aux fins d'examen et de commentaire.

8.243 Nous avons recommandé que le ministère veille à l'élaboration de procédures visant à fournir de l'information en temps opportun afin que les dossiers des clients puissent être mis à jour. Cette démarche devrait faire en sorte que le rapport chronologique des comptes débiteurs est exact.

8.244 Nous avons recommandé que le recouvrement des frais et le suivi des soldes impayés soient effectués en priorité. Dans chaque cas, on devrait décider si les fonds en souffrance devraient être perçus avant d'accorder ou de prolonger des stimulants économiques.

8.245 Nous avons recommandé que tous les dossiers soient régulièrement mis à jour et que l'état des clients soit revu, même si aucune mesure n'a été prise. Tous les dossiers devraient contenir des ententes à jour.

8.246 Nous avons recommandé que les vieux comptes débiteurs dont les soldes sont jugés irrécouvrables soient promptement radiés.

Finances

8.247 Au ministère des Finances, nous avons concentré nos efforts sur les comptes débiteurs d'impôt foncier, qui s'élevaient à 579 millions de dollars au moment de notre vérification. Nous avons adressé neuf recommandations au ministère à l'issue de la vérification. Nous avons le plaisir de signaler que toutes les recommandations ont été mises en œuvre. Ces recommandations sont les suivantes.

8.248 Le ministère devrait mettre en œuvre des procédures de suivi adéquates pour veiller à ce que les sommes dues soient remboursées à temps et conformément aux modalités de l'entente.

8.249 Le ministère devrait revoir ses directives concernant le moment de communiquer avec les clients. Il peut être approprié de communiquer avec certains clients plus rapidement qu'avec d'autres.

8.250 Tous les dossiers devraient être mis à jour au fur et à mesure de leur examen. Les dossiers devraient contenir toutes les ententes de même que des documents qui justifient les ententes.

8.251 La justification et la documentation concernant les réductions et les remises d'intérêts et de pénalités devraient être versées au dossier.

8.252 Les comptes débiteurs dont le solde est jugé irrécouvrable devraient être radiés.

8.253 Le ministère devrait décider d'une marche à suivre pour traiter ces contribuables contrevenants.

8.254 Le ministère devrait fixer, pour le recouvrement des comptes débiteurs, des niveaux cibles fondés sur les expériences de recouvrement les plus efficaces d'autres administrations et viser à atteindre ou à dépasser ces niveaux.

8.255 Le ministère devrait déterminer des mesures de rendement appropriées pour le personnel et fixer des objectifs

précis et mesurables concernant ses programmes de recouvrement des taxes et impôts impayés. Il devrait aussi surveiller le rendement par rapport à ces objectifs.

8.256 Les rapports publics devraient comprendre de l'information financière et des mesures du rendement relativement à la fonction de recouvrement. Le ministère pourrait fournir, dans le cadre de l'information redditionnelle qu'il remet à l'Assemblée législative, des comparaisons d'un exercice à l'autre sur les points suivants : le nombre et la valeur pécuniaire des comptes de taxes et d'impôts en souffrance pour l'exercice, les sommes recouvrées et les sommes radiées, la rapidité des activités de recouvrement, les coûts des programmes de recouvrement des impôts et taxes en souffrance, le solde des comptes en souffrance en fin d'exercice.

Justice

8.257 Neuf recommandations avaient été adressées au ministère de la Justice, dont le total des comptes débiteurs dépassait les 20 millions de dollars au 31 mars 2002. À ce jour, aucune des recommandations n'a encore été adoptée. Cependant, deux recommandations sont partiellement mises en œuvre, et des changements que prévoit le ministère au cours de l'année qui vient auront une incidence sur d'autres. Le ministère envisage notamment de mettre un projet à l'essai pour améliorer le recouvrement et d'implanter un nouveau système de comptes débiteurs pour l'une de ses principales sources de recettes.

8.258 L'une des recommandations a été rejetée en vertu de l'argument selon lequel les coûts pourraient excéder les avantages financiers.

Ministère de la Sécurité publique

Recettes relatives aux véhicules à moteur

8.259 Nous avons effectué une vérification des systèmes en place pour assurer le contrôle des recettes provenant des droits et des amendes prévues à la *Loi sur les véhicules à moteur* et des stocks relatifs aux véhicules à moteur. Deux recommandations avaient été adressées au ministère à la suite de cette vérification. Notre travail de suivi confirme que les deux recommandations sont maintenant adoptées. Les voici.

8.260 Nous avons recommandé que le ministère signe une nouvelle entente officielle avec Services Nouveau-Brunswick pour préciser ses attentes en ce qui concerne les recettes et les stocks relatifs aux véhicules à moteur.

8.261 Nous avons recommandé que les services de police envoient à SNB uniquement les copies des billets payés et nuls. Les billets destinés à la cour devraient être apportés à la cour à la date de comparution. La cour devrait ensuite conserver sa copie et envoyer toutes les autres copies au ministère aux fins de traitement. La copie de SNB serait alors envoyée à SNB, et les stocks de billets pourraient être mis à jour. Une telle méthode assurerait un compte rendu exact de tous les billets traités par la cour et une mise à jour au besoin du système d'enregistrement du ministère. Cela permettrait aussi un suivi plus utile et plus exact par SNB des stocks de billets de contravention signifiés en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*.