

Chapitre 8

Suivi des recommandations d'exercices antérieurs

Contenu

Contexte	189
Étendue	189
Résumé des résultats	194
Observations sur les recommandations de 2001	195
Observations sur les recommandations de 2002 et de 2003	202

Suivi des recommandations d'exercices antérieurs

Contexte

8.1 Un de nos buts stratégiques est que les ministères et les organismes acceptent nos recommandations et les mettent en œuvre. En conséquence, nous suivons tant le nombre de recommandations acceptées que le nombre de recommandations mises en œuvre. Le présent chapitre fait rapport sur ces deux indicateurs du rendement clés.

8.2 Ce but et ces indicateurs nous aident à nous acquitter de notre mission. Dans ses termes les plus simples, cette mission est la suivante : « Nous favorisons la reddition de comptes ». Ces deux indicateurs du rendement nous aident à favoriser la reddition de comptes en montrant où notre travail suscite des changements positifs au gouvernement, des changements qui mènent vers une économie, une efficience et une efficacité accrues.

8.3 Le présent chapitre favorise aussi la reddition de comptes en donnant aux députés provinciaux et au grand public une idée de la réaction des ministères et des organismes à nos recommandations. Un aspect de la reddition de comptes consiste à prendre des mesures appropriées pour donner suite à l'information qui est portée à notre attention. Lorsque nous faisons rapport publiquement sur les recommandations en vertu de l'article 13 de la *Loi sur le vérificateur général*, c'est qu'il s'agit d'une question sérieuse. Le rapport du vérificateur général comprend « tout fait qu'il estime significatif et qui par sa nature doit être porté à l'attention de l'Assemblée législative ». Nous croyons qu'il est important que les députés et le public voient si les ministères et les organismes avancent dans la mise en œuvre des recommandations qui étaient suffisamment importantes pour avoir été portées à l'attention de l'Assemblée législative au cours d'années antérieures.

Étendue

8.4 Nous avons l'habitude de suivre l'état de nos recommandations durant quatre ans après leur publication initiale dans le rapport du vérificateur général. Si un ministère ou un organisme n'est pas d'accord avec la recommandation, normalement, nous n'en faisons pas

le suivi. Il est très peu probable qu'un ministère ou un organisme adopte une recommandation avec laquelle il s'est dit en désaccord. Le seul facteur qui pourrait changer la situation est si la recommandation devient l'objet d'une enquête par le Comité des comptes publics ou le Comité des corporations de la Couronne, ou à l'Assemblée législative. Cet examen plus rigoureux par des députés pourrait faire changer un ministère ou un organisme d'avis. De même, un groupe tel que le Comité des comptes publics pourrait adopter l'une des recommandations rejetées pour en faire la sienne et en faire rapport à l'Assemblée législative dans son entier.

8.5 Afin de donner aux ministères et aux organismes assez de temps pour prendre des mesures, de façon générale, 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 (ou le manque de progrès) dans la mise en œuvre de nos recommandations par les ministères et les organismes. En d'autres termes, dans ce rapport de 2005, nous suivons les progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations de 2001, de 2002 et de 2003. Nous prévoyons entamer le suivi des recommandations de 2004 dans le rapport de l'année prochaine.

8.6 Pour préparer ce chapitre, nous demandons aux différents ministères et organismes de nous fournir une mise à jour écrite sur les progrès réalisés. Nous examinons ces mises à jour en rencontrant les fonctionnaires appropriés. Dans certains cas, nous demandons d'autre documentation afin de vérifier l'exactitude des mises à jour qui nous sont fournies. En d'autres termes, si un ministère dit qu'il a mis une recommandation en œuvre, nous voyons si c'est effectivement le cas.

8.7 Ce travail de suivi est généralement effectué pour donner ce que les comptables professionnels appellent une assurance de « niveau examen ». Plutôt que faire une pleine vérification de ces mises à jour, nous appliquons un nombre suffisant de procédés qui nous permettent de conclure si l'information est plausible dans les circonstances. Alors qu'une vérification offre une assurance de niveau élevé (mais non absolu), l'assurance de niveau examen est considérée à juste titre comme offrant un niveau « modéré ».

Pièce 8.1

État des recommandations formulées par notre bureau

Ministère	Secteurs de vérification	Année	Recommandations					
			Total	Non acceptée	Mise en oeuvre	Partiellement mise en oeuvre	Acceptée/ non mise en oeuvre	N'est plus pertinente
Divers	Gouvernance des organismes de la Couronne	2003	19	0	0	0	10	9
Agriculture	Contrôles internes	2001	8	0	8	0	0	0
Entreprises Nouveau-Brunswick	Comptes débiteurs	2002	6	0	6	0	0	0
Éducation	Transport scolaire	2001	74	5	54	10	2	3
	Formation à distance	2001	5	1	4	0	0	0
Environnement et Gouvernements locaux	Inspections environnementales	2002	21	0	9	5	5	2
	Districts de services locaux	2001	3	0	3	0	0	0
Services familiaux et communautaires	Installations de garderie	2003	22	0	7	7	8	0
	Habitation NB	2003	3	0	0	2	1	0
	Plan de médicaments sur ordonnance	2001	17	2	11	4	0	0
Finances	Programme de retraite anticipée	2001	7	0	0	0	0	7
	Gouvernance des régimes de retraite	2002	23	4	10	1	7	1
	Oracle	2001	6	0	6	0	0	0
	Comptes débiteurs	2002	9	0	9	0	0	0
	Programmes de dépenses fiscales	2003	6	0	0	1	5	0
Santé et Bien-être	Système de prestation de services aux clients	2002	1	0	1	0	0	0
	Reddition de comptes des hôpitaux psychiatriques et des unités de soins psychiatriques	2003	22	1	17	1	3	0
	Plan de médicaments sur ordonnance	2001	10	2	5	3	0	0
Justice	Comptes débiteurs	2002	9	1	2	5	0	1
Ressources naturelles	Gestion des terres de la Couronne	2001	10	0	3	1	6	0
Bureau des ressources humaines	Absentéisme	2003	26	7	9	6	4	0
	SIRH	2003	5	0	3	1	1	0
Sécurité publique	Conducteurs à risque élevé	2001	18	0	12	3	3	0
	Bureau du prévôt des incendies	2002	23	0	15	6	2	0
	Recettes relatives aux véhicules à moteur	2002	2	0	2	0	0	0
Services Nouveau-Brunswick	Conventions de services	2003	2	0	0	2	0	0
Approvisionnement et Services	Archives provinciales du Nouveau-Brunswick	2001	25	1	17	4	3	0
	Achats	2001	17	2	6	2	7	0
	Contrats visant les professionnels en TI	2001	7	0	6	1	0	0
	Téléphones cellulaires	2002	7	0	0	6	1	0
	Gestion des risques assurables associés aux bâtiments publics	2003	16	1	1	7	7	0
Formation et développement de l'emploi	Programmes de développement de l'emploi	2002	12	0	11	1	0	0
	Formation et perfectionnement professionnel	2003	3	0	2	1	0	0
Transports	Agence de gestion des véhicules	2002	40	12	21	4	2	1

Nombre de recommandations	484
Nombre de recommandations acceptées	421
Nombre de recommandations mises en oeuvre	260
Nombre de recommandations partiellement mises en oeuvre	84
Nombre de recommandations de 2001 non mises en oeuvre (y compris partiellement et acceptées)	49

Pièce 8.2

Recommandations formulées en 2001 qui ne sont pas pleinement mises en œuvre

Ministère	Vérification	Recommandation	Résultat après 4 ans
Éducation	Transport scolaire	Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les itinéraires et les arrêts d'autobus sont régulièrement réévalués.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère élabore des normes pour définir ce qu'est un dossier de conduite acceptable et qu'il applique cette définition de manière uniforme à l'échelle de la province.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère définisse de façon officielle ce qu'est un casier judiciaire « acceptable » et qu'il s'assure que la définition est appliquée uniformément à l'échelle de la province.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère officialise les exigences en matière de contrôle des références pour tous les conducteurs de véhicules scolaires potentiels. Nous avons recommandé que le ministère consigne aux dossiers des employés les résultats des entrevues et des contrôles des références.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère utilise les statistiques sur les genres d'accidents comme outil de planification du contenu des cours de recyclage.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère analyse les statistiques sur les accidents par conducteur afin d'être mieux en mesure de surveiller les habitudes de conduite.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère officialise les attentes en matière d'évaluation en ce qui concerne les conducteurs d'autobus et qu'il établisse un processus uniforme d'évaluation du rendement au travail. Nous avons recommandé que le ministère veille à ce que ces normes soient mises en œuvre à l'échelle de la province.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère veille à ce que les directeurs généraux s'acquittent de leurs responsabilités en ce qui a trait aux évaluations du rendement au travail des conducteurs, comme l'exige le règlement.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère établisse la responsabilité à l'égard des véhicules des conseils étudiants.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère veille à ce que les conducteurs de véhicules de conseils étudiants suivent les lignes directrices élaborées par le ministère.	acceptée
		Nous avons recommandé que le ministère surveille le nombre, le genre, l'âge et l'état des véhicules des conseils étudiants afin d'assurer la sécurité de ce mode de transport.	acceptée
Nous avons recommandé que le ministère envisage une formation pertinente des conducteurs des véhicules de conseils étudiants.	partiellement		
Services familiaux et communautaires	Plan de médicaments sur ordonnance	Pour veiller à ce que les cartes d'assistance médicale soient délivrées d'une manière équitable, nous avons recommandé que les conditions financières d'admissibilité de chacun des quatre groupes de bénéficiaires d'une carte d'assistance médicale inscrits au plan soient examinées et, s'il y a lieu, modifiées. Les conditions d'admissibilité à la carte d'assistance médicale seulement devraient être améliorées afin qu'elles soient claires pour les employés et pour les requérants.	partiellement
		Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble pour déterminer leurs besoins en matière d'information, y compris décider si la Division du PMO devrait avoir accès au système NB Cas. Des voies de communication officielles entre les ministères devraient être établies.	partiellement
		Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble à l'élaboration, pour le plan, d'un système de surveillance adéquat qui répond aux besoins des deux ministères.	partiellement
		Afin d'améliorer la reddition de comptes du plan, nous avons recommandé que les deux ministères officialisent leurs relations dans une entente écrite qui énonce les rôles et les responsabilités de chacun. Nous avons recommandé que les deux ministères établissent des objectifs pour le plan. Nous avons aussi recommandé que les deux ministères établissent un comité de travail officiel qui se réunit à intervalles réguliers pour assurer la détermination et la résolution rapides des problèmes interministériels.	partiellement
Santé et Bien-être	Plan de médicaments sur ordonnance	Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble pour déterminer leurs besoins en matière d'information, y compris décider si la Division du PMO devrait avoir accès au système NB Cas. Des voies de communication officielles entre les ministères devraient être établies.	partiellement
		Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble à l'élaboration, pour le plan, d'un système de surveillance adéquat qui répond aux besoins des deux ministères.	partiellement
		Afin d'améliorer la reddition de comptes du plan, nous avons recommandé que les deux ministères officialisent leurs relations dans une entente écrite qui énonce les rôles et les responsabilités de chacun. Nous avons recommandé que les deux ministères établissent des objectifs pour le plan. Nous avons aussi recommandé que les deux ministères établissent un comité de travail officiel qui se réunit à intervalles réguliers pour assurer la détermination et la résolution rapides des problèmes interministériels.	partiellement
Ressources naturelles	Gestion des terres de la Couronne	Nous avons recommandé que le ministère établisse des buts et des objectifs mesurables pertinents en rapport avec les quatre responsabilités du ministre que lui confie le paragraphe 3(1) de la <i>Loi sur les terres et forêts de la Couronne</i> . Ces buts et objectifs devraient être communiqués dans les documents publics importants du ministère.	acceptée
		Nous avons recommandé 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.	acceptée
		Nous avons 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.	acceptée
		Nous avons recommandé que le sommaire de l'activité des titulaires de permis de coupe sur les terres de la Couronne soit publié dans le rapport annuel du ministère à la conclusion de chaque plan d'aménagement de cinq ans. Le ministère devrait aussi envisager de fournir une mise à jour annuelle sur les progrès réalisés pour combler les lacunes signalées.	partiellement
		Nous avons recommandé que les mesures de l'activité présentées dans le sommaire soient liées aux quatre responsabilités du ministre à l'égard des terres de la Couronne.	acceptée
		Nous avons recommandé que le rapport annuel du ministère fournisse des tableaux exposant l'information financière relative aux réalisations et au budget de même qu'un texte expliquant les écarts pour les principales catégories de recettes et de dépenses.	acceptée
		Nous avons recommandé que le ministère présente d'autres données ayant trait aux résultats financiers en matière de terres de la Couronne. Cela pourrait comprendre un état qui montre clairement les recettes et les dépenses produites dans le « secteur d'activité » de la récolte du bois des terres de la Couronne.	acceptée

Pièce 8.2

Recommandations formulées en 2001 qui ne sont pas pleinement mises en œuvre - suite

Ministère	Vérification	Recommandation	Résultat après 4 ans
Sécurité publique	Conducteurs à risque élevé	Nous avons recommandé que le ministère établisse officiellement une définition de conducteur à risque élevé. Dans la mesure du possible, cette définition devrait être en harmonie avec les perspectives nationales.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère élargisse ses cours de rééducation pour conducteurs afin d'englober d'autres genres de comportements à risque élevé.	acceptée
		Nous avons recommandé que le ministère adopte des critères pour aider le registraire à faire une application plus proactive du paragraphe 95(3).	acceptée
		Nous avons recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick étudie les coûts et les avantages de suivre les autres gouvernements du Canada qui ont instauré un programme d'examen médical obligatoire visant à repérer les conducteurs vieillissants qui sont un risque pour eux-mêmes ou pour les autres.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère mette au point des moyens de veiller à ce que les avis de suspension soient livrés en temps opportun aux conducteurs à risque élevé.	acceptée
		Nous avons recommandé que le ministère révise les modifications législatives possibles concernant le permis de conduire avec photo obligatoire et la mise en fourrière des véhicules pour en déterminer les mérites éventuels.	partiellement
Approvisionnement et Services	Archives provinciales	Nous avons recommandé que les Archives élaborent un plan de relève officiel en vue du remplacement du personnel clé qui prendra sa retraite dans le cadre du PRAV.	acceptée
		Nous avons recommandé que les Archives mettent au point un mécanisme d'examen régulier pour assurer la conformité des directives et méthodes de l'organisation à la Loi sur les archives, au plan stratégique et aux normes archivistiques en vigueur.	acceptée
		Nous avons aussi recommandé qu'un plan soit dressé pour éliminer l'arrière de documents privés qui ne sont pas consignés dans un instrument de recherche.	partiellement
		Nous avons aussi recommandé que les instruments de recherche des documents cartographiques soient informatisés pour en améliorer l'accessibilité.	partiellement
		Nous avons recommandé que les Archives jouent un rôle central dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des documents audiovisuels pour le Nouveau-Brunswick, rôle que semble leur confier la directive sur la gestion des documents dont il est question précédemment. Dans le cadre de cette stratégie, des lignes directrices devraient être élaborées à l'intention des ministères pour les guider dans la gestion de leurs documents audiovisuels.	partiellement
		Nous avons recommandé qu'il y ait toujours un membre du personnel des Archives dans la salle de recherche de l'édifice Bonar Law durant les heures d'ouverture.	acceptée
		Nous avons recommandé que des indicateurs du rendement soient établis pour chaque objectif stratégique élaboré pour l'organisation, que des cibles soient établies pour chaque indicateur du rendement et que les résultats réels soient comparés aux cibles dans le rapport annuel du ministère de l'Approvisionnement et des Services. Pour ce faire, il est possible qu'il soit nécessaire de recueillir d'autres données sur les activités courantes des Archives.	partiellement
		Achats	Nous avons recommandé que les achats de services de 10 000 \$ ou moins soient soumis aux mêmes dispositions que les achats d'approvisionnements valant entre 1500 \$ et 5 000 \$.
	Nous avons recommandé qu'un processus de surveillance efficace soit en place pour les contrats qui présentent pour la province un risque élevé de coûts imprévus ou de retards imprévus. Nous avons recommandé que le ministère de l'Approvisionnement et des Services assume cette responsabilité.		acceptée
	Nous avons recommandé que le recours aux dispenses soit révisé pour vérifier leur conformité aux mesures législatives.		partiellement
	Nous avons recommandé que le ministère s'assure que les dispositions législatives et la directive visant l'accord de préférences pour des approvisionnements de plus 25 000 \$ aux écoles soient uniformes.		acceptée
	Nous avons recommandé que le ministère de l'Approvisionnement et des Services reçoive des rapports sur les services professionnels faisant l'objet d'une dispense achetés par les ministères.		acceptée
	Nous avons recommandé que le ministre s'assure que les mesures législatives assignent clairement la responsabilité de veiller à ce que les organismes financés par le gouvernement se conforment à la loi.		acceptée
	Nous avons recommandé que le ministre s'assure que les mesures législatives lui confèrent clairement le droit d'examiner les registres des organismes financés par le gouvernement.		acceptée
	Contrats visant les professionnels en TI	Nous avons recommandé que le ministre mette en place des systèmes et des méthodes pour s'assurer que les organismes financés par le gouvernement se conforment à la loi.	acceptée
Nous avons recommandé que l'achat des approvisionnements et des services faisant l'objet d'une dispense suive un processus qui assure une chance équitable et égale de soumissionner en vue d'obtenir les contrats du gouvernement.		partiellement	
		Nous avons recommandé que le ministère remette le marché SI aux ministères plus tôt, ce qui leur donnerait le temps de se conformer aux modalités du marché SI, en particulier l'obligation d'obtenir trois propositions de prix. Une parution plus précoce du marché SI aidera également les ministères à planifier leurs activités TI s'ils ont sous contrat des personnes ayant des compétences clés en vertu du marché de prestation de services informatiques.	partiellement

8.8 La pièce 8.1 donne un bref aperçu de l'état des recommandations par ministère et par organisme. Le présent chapitre se penche surtout sur l'état des recommandations de 2001, puisque celles-ci ont atteint la fin du cycle de suivi de quatre ans. À notre avis, il est important, d'un point de vue redditionnel, que les députés de l'Assemblée législative et le grand public jettent un dernier regard sur les recommandations qui n'ont pas été adoptées.

8.9 Dans la plupart des cas, nous n'avons fait aucune observation relativement à nos vérifications de 2002 et de 2003 à part ce qui figure dans la pièce 8.1. (La pièce renvoie à nos rapports antérieurs dans la colonne « Année » pour permettre au lecteur de trouver les recommandations originales en ligne ou dans une version papier du rapport.) Il arrive cependant que nous fournissions des observations additionnelles dans les cas où nous estimons qu'une recommandation de 2002 ou de 2003 exige plus d'attention qu'elle n'a reçue de la part d'un ministère ou d'un organisme. Nous faisons aussi rapport sur nos recommandations de 2002 et de 2003 avec lesquelles, au départ, le ministère ou l'organisme s'était dit d'accord, mais avec lesquelles il ne l'est plus aujourd'hui, que ce soit tacitement ou directement.

8.10 Un facteur a limité l'étendue de notre suivi cette année :

- Pour ce qui est de notre vérification de 2002 sur les téléphones cellulaires, le ministère de l'Approvisionnement et des Services ne nous a pas fourni l'accès aux soumissions reçues pour les divers services. En conséquence, nous n'avons pas été en mesure d'appliquer l'ensemble de nos procédés d'examen à la mise à jour écrite. La principale limite à laquelle nous nous sommes confrontés a été notre incapacité de voir la documentation justificative d'un appel d'offres daté du 30 avril 2004 pour des services de communications dont le contrat n'avait pas encore été attribué. Pour cette raison, nous n'avons pas été en mesure de déterminer les économies non réalisées.

Résumé des résultats

8.11 La pièce 8.1 montre que les ministères et les organismes ont accepté 421 des 484 recommandations que nous avons formulées en 2001, en 2002 et en 2003. Au moment de la rédaction de notre rapport de 2005, les ministères et les organismes en avaient mis en œuvre 260. Nous considérons que 84 autres recommandations sont partiellement mises en œuvre.

8.12 Au total, 49 recommandations de 2001 n'ont pas été pleinement mises en œuvre. Étant donné notre pratique de suivre les recommandations durant quatre ans, nous n'avons pas l'intention d'assurer le suivi de ces recommandations en 2006.

Observations sur les recommandations de 2001

8.13 Le ministère de l'Approvisionnement et des Services n'a toujours pas attribué de contrat pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires, et ce en dépit du fait que le ministère a répondu à notre vérification de 2002 sur les téléphones cellulaires en indiquant ceci : « Le ministère lancera un appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires d'ici le printemps 2003. » Le gouvernement provincial a négligé des économies de coûts potentielles en n'attribuant pas de contrat. Cela va à l'encontre des principes d'économie et contrevient à la *Loi sur les achats publics*.

8.14 Les ministères et les organismes n'ont pas pleinement mis en œuvre 49 des recommandations de notre rapport de 2001. La pièce 8.2 montre les 49 recommandations ainsi que leur état actuel. Le terme « partiellement » dans la dernière colonne indique que nous avons jugé que la recommandation est partiellement mise en œuvre. Le terme « acceptée » indique que nous avons déterminé que le ministère ou l'organisme n'avait pas avancé dans la mise en œuvre de la recommandation, mais il n'a pas non plus exprimé son désaccord avec la recommandation dans ses réponses des quatre dernières années.

8.15 Ces recommandations ont atteint la fin du cycle de suivi de quatre ans. Nous estimons qu'il est important, d'un point de vue redditionnel, que les députés de l'Assemblée législative et le grand public jettent un dernier regard sur les recommandations qui n'ont pas été pleinement mises en œuvre. Les députés pourraient en tenir compte quand ils posent des questions aux réunions du Comité des comptes publics et du Comité des corporations de la Couronne.

8.16 Dans les paragraphes qui suivent, nous reprenons aussi les recommandations de 2001 que nous considérons comme importantes et dont la teneur devrait être de nouveau portée à l'attention de l'Assemblée législative. Les recommandations découlent des vérifications de 2001 dans les ministères suivants :

- Ministère de l'Éducation – Transport scolaire
- Ministère des Services familiaux et communautaires et ministère de la Santé et du Mieux-être – Plan de médicaments sur ordonnance
- Ministère des Ressources naturelles – Gestion des terres de la Couronne
- Ministère de la Sécurité publique – Conducteurs à risque élevé
- Ministère de l'Approvisionnement et des Services – Archives provinciales

- Ministère de l'Approvisionnement et des Services - *Loi sur les achats publics*

8.17 Nous incluons des réponses que les ministères et les organismes ont données en rapport avec ces recommandations. Lorsqu'il y a lieu, nous avons ajouté nos propres observations.

Ministère de l'Éducation
Transport scolaire

8.18 La vérification avait donné lieu à plus de 70 recommandations. Le ministère a été méthodique dans la mise en œuvre des recommandations, et la plupart sont mises en œuvre pleinement ou partiellement. Nous avons félicité le ministère dans un rapport antérieur pour la rapidité avec laquelle il avait procédé.

8.19 Nous voulons toutefois souligner quatre recommandations qui n'ont pas été mises en œuvre. Les quatre traitent de différentes questions entourant les véhicules de conseils étudiants. Étant donné les répercussions potentielles pour la sécurité, nous sommes d'avis que nous devons répéter ces recommandations pour tenter de nous assurer qu'elles auront des suites. Dans les recommandations 3.307 à 3.310 de notre rapport de 2001, **nous avons recommandé que le ministère :**

- **établit la responsabilité à l'égard des véhicules des conseils étudiants;**
- **veille à ce que les conducteurs de véhicules de conseils étudiants suivent les lignes directrices élaborées par le ministère;**
- **surveille le nombre, le genre, l'âge et l'état des véhicules des conseils étudiants afin d'assurer la sécurité de ce mode de transport;**
- **envisage une formation pertinente des conducteurs des véhicules de conseils étudiants.**

8.20 La réponse initiale du ministère aux quatre recommandations avait été la suivante :

En février 2000, le ministère a publié une série de lignes directrices portant sur l'utilisation de véhicules des conseils étudiants. Les lignes directrices découlent des discussions tenues avec deux comités ponctuels (anglais et français) composés de directeurs d'école, de coordonnateurs des services aux élèves des districts scolaires, de professeurs d'éducation physique et de membres du personnel du ministère. Un exemplaire des lignes directrices a été remis à toutes les écoles intermédiaires et secondaires de la province. Suivant la publication de ces lignes directrices et les rétroactions reçues, le ministère s'affaire actuellement à

élaborer une directive officielle sur ces questions. La directive, qui sera achevée durant l'année scolaire 2001-2002, exigera une formation minimale des conducteurs de ces véhicules et établira des normes de sécurité.

8.21 En 2003, le ministère ajoutait que la Direction du transport scolaire avait publié en février 2000 des lignes directrices sur l'usage des véhicules de conseils étudiants et d'autres véhicules pour des activités parascolaires. En 2004, le ministère nous informait que deux politiques avaient été préparées : la politique 512 (Véhicules du conseil étudiant) et la politique 513 (Transport à destination et en provenance d'activités parascolaires à l'extérieur de l'école). De plus, le ministère avait indiqué qu'il attendait un avis juridique avant de les rendre officielles. Pour l'instant, les districts scolaires suivent les lignes directrices adoptées en 1999.

8.22 Cette année, le ministère a fait une déclaration similaire, indiquant que, en 1999, des lignes directrices ont été distribuées à tous les districts scolaires. Une politique préliminaire a été élaborée. Le ministère attend un avis juridique avant d'en faire un examen final avec les districts scolaires.

Ministère des Services familiaux et communautaires (SFC) et ministère de la Santé et du Bien-être (MSME) – Plan de médicaments sur ordonnance

8.23 Cette vérification comportait à l'origine 17 recommandations. Au moment de la préparation du présent chapitre, il restait 5 recommandations à inclure dans la pièce 8.2.

8.24 Durant l'année écoulée, les ministères ont formé un comité mixte aux fins d'étudier les questions soulevées par la vérification. Le comité mixte a mis en œuvre avec succès quatre recommandations au cours des derniers mois. Les deux recommandations qui ne sont pas encore pleinement mises en œuvre figurent ci-dessous. Nous répétons ces recommandations et présentons des tableaux qui contiennent les réponses des ministères depuis quatre ans. À notre avis, ces réponses constituent un excellent exemple du temps qui continue de s'écouler lorsque deux ministères doivent travailler ensemble pour résoudre une question.

- **(5.111) - Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble pour déterminer leurs besoins en matière d'information, y compris décider si la Division du PMO devrait avoir accès au système NB Cas. Des voies de communication officielles entre les ministères devraient être établies.**

Pièce 8.3

Année	Réponses de Services familiaux et communautaire	Réponses de Santé et Mieux-être
2001	L'accès au système NB Cas par le PMO n'est pas possible pour l'instant, puisque les mesures législatives en vigueur interdisent la communication de renseignements personnels à d'autres ministères.	Le PMO demandera à un membre de son personnel de travailler avec le personnel de SFC pour déterminer les besoins en matière d'information et établir un processus de communication officiel.
2003	Aucun accès au système NB Cas par le PMO ne sera fourni pour l'instant.	Le PMO a confié à un membre du personnel la tâche de déterminer les besoins en matière d'information. SFC a déclaré officieusement que l'accès au système NB Cas par le PMO n'est pas possible pour l'instant, puisque les mesures législatives en vigueur interdisent l'échange de renseignements personnels avec d'autres ministères. SFC a consenti à mettre en place un mécanisme de communication, y compris pour la résolution de situations particulières.
2004	Des représentants de SFC et du MSME se sont rencontrés et ont décidé d'un commun accord que l'accès au système NB Cas n'était pas nécessaire, pourvu que les directives et les procédures soient régulièrement envoyées au PMO. La responsabilité de communiquer tout changement au PMO a été confiée à un conseiller de programme de la Direction de l'habitation et du soutien du revenu de SFC. Les deux ministères ont travaillé en très étroite collaboration au cours des deux dernières années afin d'établir des voies de communication appropriées, et cette communication est constante.	Le PMO réexaminera la décision de SFC concernant l'accès au système NB Cas.
2005	SFC a reçu un avis juridique indiquant que l'accès à NB Cas ne devrait pas être accordé à un membre du personnel à l'extérieur du ministère. Le PMO demandera son propre avis juridique, puisque la loi le visant prévoit qu'il doit administrer le Plan F pour les médicaments sur ordonnance. Le PMO discutera de nouveau de la question avec SFC dès qu'un avis juridique sera reçu.	Le PMO a obtenu une opinion ministérielle qui semble contredire la position de SFC quant à l'accès par le PMO au système NB Cas, ce qui sera soulevé au comité de liaison PMO/SFC afin que soient déterminées les étapes à suivre pour résoudre la question.

- **(5.126) - Nous avons recommandé que les deux ministères travaillent ensemble à l'élaboration, pour le plan, d'un système de surveillance adéquat qui répond aux besoins des deux ministères.**

Pièce 8.4

Année	Réponses de Services familiaux et communautaire	Réponses de Santé et Mieux-être
2001	<p>Nous appuyons la nécessité de surveiller tous les programmes, y compris ceux reliés au Plan F, et nous sommes disposés à discuter de la question avec le PMO, bien que nous reconnaissons que la surveillance d'un programme administré en commun pose des défis, surtout en regard des ressources limitées.</p> <p>Les coûts associés à la surveillance par rapport aux avantages qui en découleront devront être déterminés avant que SFC y affecte des ressources.</p>	<p>À l'heure actuelle, le PMO surveille l'utilisation des médicaments sur ordonnance des clients de SFC à ses propres fins. Le programme a échangé ou créé des documents à la demande de SFC. Le PMO serait d'accord pour collaborer à un processus plus officiel qui permettrait aux deux ministères d'échanger les données disponibles en vue de leur utilisation dans la gestion du programme.</p>
2003	<p>Les réunions entre les deux ministères à ce sujet se poursuivent.</p>	<p>Le PMO continue à surveiller l'utilisation des médicaments sur ordonnance pour tous ses clients et demeure disposé à échanger des données de gestion de cas avec SFC. Cependant, SFC a déclaré qu'il n'envisage à l'heure actuelle aucune procédure qui pourrait être nécessaire pour permettre aux gestionnaires de cas de prendre les mesures indiquées à la suite de l'obtention d'une telle information.</p> <p>Toute stratégie de surveillance et de prévention efficace nécessitera une réponse ministérielle concertée devant l'abus des privilèges reliés aux médicaments sur ordonnance. D'autres discussions sont nécessaires au sein du MSME et avec SFC afin de déterminer une stratégie et la responsabilité pour ce qui est de traiter des situations d'abus.</p> <p>SFC a indiqué que les coûts associés à la surveillance devront être comparés aux avantages potentiels avant que des ressources de SFC soient consacrées à la mise en œuvre de cette recommandation.</p>
2004	<p>Les représentants de SFC et du MSME se sont rencontrés régulièrement pour discuter de diverses questions et surveiller le processus de la carte d'assistance médicale. Cette démarche se poursuit entre les ministères.</p>	<p>Le PMO continue à surveiller l'utilisation des médicaments sur ordonnance pour tous ses clients et demeure disposé à échanger des données de gestion de cas avec SFC. Le PMO propose de traiter de la question en vertu du cadre de référence préliminaire du comité PMO/SFC.</p>
2005	<p>La question s'insère dans le plan de travail du comité de liaison. SFC est convaincu que le comité mettra au point pour le plan un système de surveillance approprié qui satisfera aux besoins des deux ministères.</p>	<p>Le PMO estime que la recommandation a été mise en œuvre. Le PMO continue à surveiller l'utilisation des médicaments par tous ses clients et échange actuellement cette information avec les gestionnaires de cas de SFC sur une base individuelle. Un processus d'échange d'information est compris dans le plan de travail du comité de liaison PMO/SFC.</p>

**Ministère des Ressources
naturelles – Gestion des
terres de la Couronne**

8.25 Les recommandations qui restent à mettre en œuvre ont trait aux rapports sur le rendement. **Nous avons recommandé :**

- **(6.59) – Que le ministère établisse 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. Ces buts et objectifs devraient être communiqués dans les documents publics importants du ministère.**
- **(6.79) - 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.**
- **(6.97) - 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.**
- **(6.104) - Que les mesures de l'activité présentées dans le sommaire de l'activité des titulaires de permis de coupe sur les terres de la Couronne soient liées aux quatre responsabilités du ministre à l'égard des terres de la Couronne.**
- **(6.117) - Que le rapport annuel du ministère fournisse des tableaux exposant l'information financière relative aux réalisations et au budget de même qu'un texte expliquant les écarts significatifs pour les principales catégories de recettes et de dépenses.**
- **(6.122) - Que le ministère présente d'autres données ayant trait aux résultats financiers en matière de terres de la Couronne. Cela pourrait comprendre un état qui montre clairement les recettes et les dépenses produites dans le « secteur d'activité » de la récolte du bois des terres de la Couronne.**

8.26 En octobre 2005, le ministère a répondu à notre demande de mise à jour datée d'avril 2005 ainsi :

Le ministère a envisagé d'établir des buts et des objectifs mesurables alignés sur chacune des responsabilités du ministre énoncées au paragraphe 3(1) de la Loi sur les terres et forêts de la Couronne, soit 1) aménagement, 2) utilisation,

3) protection et 4) gestion intégrée des ressources des terres de la Couronne. Les tentatives du ministère pour isoler chacune de ces quatre responsabilités aux fins d'établissement de buts l'ont amené à conclure que la démarche présente de multiples difficultés, parce que bon nombre des activités du ministère ne peuvent être aisément classées dans une des quatre catégories. (Par exemple, est-ce que l'épandage d'herbicide sur une plantation est une responsabilité qui relève de la protection ou de l'aménagement?) Le ministère estime que faire rapport sur des activités telles que la sylviculture comme il l'a fait dans le rapport annuel de 2003-2004 est le meilleur moyen de montrer ce qu'il a accompli avec les fonds publics versés par l'Assemblée législative.

Le ministère reconnaît qu'il peut améliorer l'information financière qu'il fournit aux sujet des recettes en les liant plus étroitement aux activités particulières des programmes, ce qu'il commencera à faire dans le rapport annuel de 2005-2006.

En 2005-2006, le ministre des Ressources naturelles publiera le tout premier rapport du ministère sur l'état des forêts. Ce document, ainsi que les hyperliens qu'il contiendra, améliorera grandement l'information mise à la disposition du public sur l'aménagement forestier des terres de la Couronne. [Traduction.]

Ministère de la Sécurité publique – Conducteurs à risque élevé

8.27 Pour deux des six recommandations qui ne sont pas pleinement mises en œuvre, le ministère a répondu à notre demande de mise à jour de 2005 en nous informant que les recommandations avaient été mises en œuvre. Cependant, notre travail sur le terrain de l'été dernier nous a montré que ce n'était pas le cas. En 2001, **nous avions recommandé que le ministère :**

- **(7.74) - adopte des critères pour aider le registraire à faire une application plus proactive du paragraphe 95(3).**
- **(7.84) - mette au point des moyens de veiller à ce que les avis de suspension soient livrés en temps opportun aux conducteurs à risque élevé.**

8.28 Nous incitons le ministère à se pencher de nouveau sur ces deux recommandations.

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services – Vérification aux
Archives provinciales et
vérification relative à la Loi
sur les achats publics**

**Observations sur les
recommandations de
2002 et de 2003**

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services – Vérification de
2002 sur les téléphones
cellulaires**

8.29 Nous avons formulé un total de 42 recommandations pour les deux vérifications. Seize recommandations sont toujours en suspens, bien que des progrès aient été réalisés pour au moins six d'entre elles.

8.30 Au cours des quatre années qui se sont écoulées depuis nos vérifications, le ministère a invoqué le manque de ressources pour expliquer son incapacité de traiter certains des points soulevés, en particulier l'examen et l'application de la *Loi sur les achats publics*.

8.31 Au cours de cette vérification, **nous avons recommandé au ministère de se conformer à la *Loi sur les achats publics* et de procéder par appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires.**

8.32 Au moment de notre vérification en 2002, le ministère avait répondu ceci :

Le ministère lancera un appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires d'ici le printemps 2003, en même temps que le nouveau contrat pour des appareils de téléphone cellulaire. Voilà qui est compatible avec la directive sur l'acquisition de services de télécommunication approuvée par le Conseil de gestion à la demande du ministère de l'Approvisionnement et des Services.

8.33 Deux ans plus tard, en 2004, le ministère déclarait qu'une demande de propositions avait été lancée pour des forfaits de temps d'antenne et de service interurbain pour les cellulaires, demande qui allait donner lieu à des contrats de services de cinq ans. Lorsque nous avons examiné la question cette année, le ministère a répondu qu'il avait lancé une série d'appels d'offres pour ces services.

8.34 Malgré son engagement de 2002, le ministère de l'Approvisionnement et des Services n'a toujours pas attribué de contrats pour le temps d'antenne et le service interurbain pour les téléphones cellulaires. En omettant d'attribuer de tels contrats en temps opportun, nous estimons que le gouvernement provincial a payé des centaines de milliers de dollars en frais inutiles pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires. Cela va à l'encontre des principes d'économie et, tout aussi important, cela contrevient à la *Loi sur les achats publics*.

Ministère des Transports**Vérification de 2002 de l'Agence de gestion des véhicules**

8.35 Durant la vérification, nous avons recommandé que l'agence revoie la fiche d'évaluation équilibrée pour s'assurer d'y inclure des repères établis de l'industrie pour ses indicateurs du rendement.

8.36 Dans sa réponse initiale en 2002, le ministère avait déclaré ceci : « L'agence consent à examiner l'information sur les normes de l'industrie, et elle étudiera la faisabilité d'utiliser cette information pour différents aspects de la mesure du rendement. » L'année dernière, le ministère ajoutait que l'agence était en train de raffiner et d'examiner la fiche d'évaluation équilibrée et que la recommandation allait être prise en compte dans cet examen.

8.37 En 2005, toutefois, le ministère nous a informés que, étant donné la diversité des véhicules réparés dans ses ateliers (c.-à-d. genre de véhicule, marque et modèle, âge et nature de l'utilisation), l'agence utilise actuellement des repères internes afin de comparer ses résultats avec ceux d'ateliers d'agences de taille similaire, plutôt qu'avec les repères de l'industrie.

8.38 À la lumière de cette réponse, nous avons conclu que le ministère a décidé de ne pas inclure de normes de l'industrie dans sa fiche d'évaluation équilibrée. Donc, nous ne reprendrons pas cette recommandation dans les prochaines années.

8.39 Nous sommes d'avis toutefois qu'il vaut la peine de relire notre raisonnement initial à l'appui de notre recommandation sur l'utilisation de repères externes par l'agence. Le paragraphe 9.118 de notre rapport de 2002 se lit comme suit :

Une observation générale que nous formulons à la lecture des mesures du rendement de la fiche d'évaluation équilibrée est que ces mesures se limitent à comparer le rendement d'ateliers individuels à la moyenne de l'agence. Ces comparaisons offrent tout de même une perspective valable. Il est important d'avoir de bonnes données historiques sur son propre rendement. Comparer différents éléments de l'organisation à l'ensemble de l'organisation est un exercice utile. Mais s'en tenir uniquement aux comparaisons internes comporte des limites. En comparant son rendement à des repères établis pour les parcs, l'agence serait mieux placée pour évaluer le rendement et déterminer les mesures correctrices à prendre, s'il y a lieu. Elle saurait de manière plus objective si elle fait un bon travail.

8.40 De plus, dans l'introduction du rapport du vérificateur général de 2002, on peut lire que : « Dans les situations où le gouvernement fournit des services qui pourraient aussi être fournis par le secteur privé, il est extrêmement important d'évaluer régulièrement si des changements devraient être apportés. C'est la seule manière de s'assurer que les ressources des contribuables sont optimisées. »

*Ministère de la Santé et du
Mieux-être – Vérification de
2003 sur la reddition de
comptes des hôpitaux
psychiatriques et des unités
de soins psychiatriques*

8.41 Durant la vérification, **nous avons recommandé que chaque convention de services psychiatriques soit signée par la division et par la RRS afin d'assurer un accord mutuel sur les attentes et une bonne compréhension de celles-ci.** Dans la mise à jour de cette année, le ministère a répondu ce qui suit :

Le ministère n'a pas instauré la pratique de faire signer la convention de services psychiatriques par la division et par la RRS afin d'assurer un accord mutuel sur les attentes et une bonne compréhension de celles-ci. La prestation de services est décrite dans l'annexe du plan provincial de la santé. Le budget et les normes qui doivent être suivies sont énoncés dans une lettre signée par le ministre adressée à la présidence de la RRS.

Le ministère estime que le véhicule approprié pour parvenir à une telle entente et à une telle compréhension est le forum sur le leadership en collaboration. [Traduction.]

8.42 Nous avons conclu que le ministère n'adoptera pas la recommandation.

*Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services – Vérification de
2003 sur la gestion des
risques assurables associés
aux bâtiments publics*

8.43 Durant la vérification, **nous avons recommandé que le ministère de l'Approvisionnement et des Services établisse la valeur de chaque bâtiment dont il est responsable et qu'il mette ces valeurs à jour régulièrement dans le système SBGS.** Cette année, le ministère a répondu que, pour l'instant, il ne voit pas le mérite d'établir une valeur pour chaque bâtiment de son inventaire et qu'une telle démarche n'est pas considérée comme une priorité élevée. En d'autres termes, le ministère n'est pas d'accord avec la recommandation.

*Bureau des ressources
humaines (BRH) -
Vérification de 2003 sur la
gestion de l'absentéisme*

8.44 Durant notre vérification, **nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines mette au point des mécanismes qui permettent au personnel de surveillance d'examiner des rapports qui montrent clairement les tendances sur le plan des absences et veille à ce que les absences brèves mais fréquentes fassent l'objet d'un examen rigoureux approprié et qu'elles soient portées à l'attention de la direction.**

8.45 Nous avons aussi recommandé une autre amélioration de système : que le Bureau des ressources humaines **mette au point un déclencheur officiel de façon à ce qu'un certain nombre de jours d'absence entraîne un examen par la direction ou le personnel des ressources humaines – exemple : si une personne s'absente x nombres de jours, une rencontre a alors lieu entre la personne et l'employeur pour discuter de la situation et de l'éventuel retour au travail.**

8.46 Le BRH a sagement choisi d'effectuer une analyse de rentabilité avant d'apporter les améliorations. Il nous a répondu cette année que le BRH a évalué les mérites qui découleraient de l'amélioration des rapports et déterminé que des rapports améliorés ne sont pas justifiés à l'heure actuelle, car cela ne serait pas rentable.

8.47 Étant donné cette réponse, nous n'avons pas l'intention de suivre ces deux recommandations plus longtemps.