

# Chapitre 1

## Faits saillants

### Contenu

Introduction . . . . .	3
<i>Loi sur les prestations de pension</i> . . . . .	4
Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick - Gouvernance . . . . .	7
Ministère des Ressources naturelles - Système de suivi du bois . . . . .	11
Ministère de la Santé et ministère de la Justice et de la Consommation Contribution pour les services de santé . . . . .	15
Ministère de la Sécurité publique - Service d'urgence 9-1-1 . . . . .	17
Ministère d'Entreprises Nouveau-Brunswick - Agences de développement économique communautaire . . . . .	19
Renforcer le rôle du vérificateur général . . . . .	20
Suivi des recommandations d'exercices antérieurs . . . . .	21

# Faits saillants

## Introduction

**1.1** Dans ce volume 2 du rapport de 2006, nous faisons rapport sur six projets : notre vérification de la *Loi sur les prestations de pension*; notre vérification de la gouvernance de la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick; notre vérification du système de suivi du bois pour le bois récolté sur les terrains boisés privés; notre vérification de la contribution pour les services de santé imposée aux assureurs automobiles; notre examen du système 9-1-1; notre examen du financement des agences de développement économique communautaire. Nous avons aussi inclus dans ce volume notre travail de suivi concernant certaines des recommandations que nous avons formulées au cours d'années antérieures ainsi qu'un document que nous avons remis au gouvernement au sujet du renforcement du rôle du vérificateur général.

**1.2** Dans ce premier chapitre, nous offrons un résumé qui vise à donner au lecteur un aperçu des principales informations contenues dans chaque chapitre. Au cours de la préparation de ce résumé, un aspect est ressorti : malgré les différents efforts du gouvernement au fil des ans pour améliorer l'efficacité des services gouvernementaux, il existe encore des possibilités d'amélioration. À notre avis, il existe encore des possibilités d'examiner la manière dont les services gouvernementaux sont fournis et de mettre en œuvre des changements visant à améliorer la qualité des services ou à réduire le coût de leur prestation.

**1.3** Au cours de notre travail, nous avons trouvé des exemples de délais non respectés, de tâches qui pourraient être éliminées ou exécutées de manière plus efficace, de données incomplètes et de recettes ou d'économies de coûts non réalisées. Nous avons constaté que les mesures législatives dans bon nombre des domaines que nous avons étudiés devraient être révisées.

**1.4** Nous avons aussi rencontré des fonctionnaires très dévoués et des membres de conseil déterminés à bien servir la province. Cependant, le gouvernement doit leur assurer l'environnement dont ils ont besoin pour que leur travail soit le plus valable possible en assurant l'efficacité des mesures législatives, en précisant les attentes et en éliminant les tâches inutiles.

## ***Loi sur les prestations de pension***

**1.5** Je tiens à souligner la collaboration que nous avons obtenue des ministères et des organismes gouvernementaux durant notre travail. Deux des vérifications comprises dans ce volume nous ont menés au ministère de la Justice et de la Consommation, où nous sommes en train d'effectuer une autre vérification d'optimisation sur laquelle nous ferons rapport ultérieurement. Le ministère nous a bien accueillis en dépit des demandes que notre travail lui a imposées.

**1.6** Je tiens aussi à remercier les membres du personnel du Bureau du vérificateur général. Ce volume est le résultat de leur travail ardu et de leur dévouement.

**1.7** Au chapitre 2 de ce volume, nous faisons rapport sur notre vérification de la *Loi sur les prestations de pension*, dont la responsabilité est passée au ministère de la Justice et de la Consommation en 2006.

**1.8** L'étendue de notre vérification s'est limitée aux protections offertes par la loi aux participants actifs et aux anciens participants aux régimes de retraite et à la nature des activités du Bureau du surintendant des pensions.

**1.9** Au Canada, les régimes de retraite doivent être enregistrés auprès de la province dans laquelle la majorité des participants au régime travaille. Environ 37 % des travailleurs du Nouveau-Brunswick sont couverts par un régime de retraite d'employeur, bien que, comme la *Loi sur les prestations de pension* ne s'applique pas à certains régimes de retraite parrainés par le gouvernement, seulement 16 % des travailleurs du Nouveau-Brunswick participent à un régime de retraite visé par la *Loi sur les prestations de pension*. Les régimes de retraite enregistrés au Nouveau-Brunswick regroupent environ 59 000 participants actifs et anciens participants et, à la fin de 2005, ils détenaient des actifs s'élevant à quelque 4,1 milliards de dollars.

**1.10** La législation en matière de prestations de retraite peut être complexe; l'organisme de réglementation de la province d'enregistrement doit superviser les régimes à l'aide des mesures législatives de toutes les provinces dans lesquelles travaillent des participants au régime.

**1.11** Selon notre interprétation, la *Loi sur les prestations de pension* offre une protection en veillant à ce que tous les régimes de retraite offrent des niveaux minimums de prestations de retraite, en réduisant le risque que le financement des régimes soit insuffisant et en prévoyant des mécanismes de résolution des différends. La loi

contient une mise en garde, précisant que l'enregistrement d'un régime de retraite ne doit pas s'interpréter comme une preuve de conformité du régime à la loi et aux règlements.

**1.12** Nous avons observé que les responsabilités du Bureau du surintendant des pensions sont décrites dans les rapports annuels du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi comme étant l'examen, l'enregistrement et la surveillance des régimes de retraite du secteur privé et des modifications connexes « afin de s'assurer que les régimes ont assez de fonds pour payer les pensions prévues aux participants ». Cet énoncé a été modifié dans le rapport annuel de 2004-2005, dans lequel on déclare simplement que le bureau est chargé d'enregistrer les régimes de retraite du secteur privé et les modifications connexes dans le but de réduire le risque que les régimes soient dotés de fonds insuffisants. Ce changement nous indique que le ministère considérait avoir d'abord surestimé le niveau des protections offertes par la loi aux participants des régimes de retraite privés.

**1.13** Nous avons conclu que le Bureau du surintendant des pensions n'avait pas tenté de s'assurer que les intervenants sont au courant de l'étendue des protections offertes par la loi. Nous avons constaté que la loi et les règlements sont les seuls documents qui décrivent les protections et que ces documents sont difficiles à comprendre pour le participant type à un régime de retraite. Nous avons noté que d'autres provinces canadiennes ont préparé des explications des droits de pension en langage simple.

**1.14** Nous avons constaté que la loi place le fardeau de la conformité sur l'administrateur d'un régime. À notre avis, puisque, dans la majorité des cas, l'administrateur et l'employeur répondant sont la même entité, cette situation pourrait mettre l'administrateur en position de conflits d'intérêts dans l'exécution de ses responsabilités de fiduciaire envers les participants au régime en vertu de la loi.

**1.15** Nous avons examiné les systèmes, les directives et les procédures en vigueur au Bureau du surintendant des pensions. Il n'existe pas de directives officielles, et le système d'information sur les pensions ainsi que les procédures opérationnelles ne sont pas suffisants pour correctement guider le travail du bureau.

**1.16** Nous avons trouvé de nombreuses erreurs dans les données du système des pensions, y compris dans les champs dont les données

sont envoyées annuellement à Statistique Canada pour ses publications.

**1.17** Nous avons constaté que le bureau s'assure du respect de nombreuses exigences de la loi, mais pas de toutes. En particulier, nous avons noté un non-respect généralisé des dates limites de dépôt. Par exemple, les administrateurs doivent déposer leur demande d'enregistrement dans les 60 jours suivant l'établissement du régime; or, en moyenne, sur une période de six ans, les demandes avaient 226 jours de retard. Nous avons aussi découvert que 5 des régimes à prestations déterminées n'avaient jamais déposé leur rapport d'évaluation actuarielle triennal et que 97 régimes à cotisations déterminées n'avaient jamais déposé leur certificat triennal attestant des coûts. Le bureau n'a pas exigé le respect des dates limites, n'a pas effectué d'inspections sur les lieux pour faire enquête sur les cas de non-conformité et n'a pas imposé d'amendes appropriées pour le dépôt en retard.

**1.18** Le respect des dates limites est important. Par exemple, les administrateurs ont le droit de mettre une modification en œuvre en attendant son enregistrement par la surintendante. Or, le dépôt ou l'enregistrement en retard d'une modification pourrait mener à une situation très peu souhaitable si des participants au régime ont pris leur retraite en vertu d'une modification du régime, mais que la demande est ensuite rejetée par la surintendante.

**1.19** Nous avons constaté que les recettes provenant des droits relatifs aux régimes de retraite perçus par le bureau n'ont pas suffi pour couvrir ses coûts de fonctionnement pour la période allant de 1995 à 2001. Depuis, les coûts ont dépassé les droits, faisant en sorte que les contribuables subventionnent l'administration des régimes de retraite privés au rythme d'environ 75 000 \$ par année. Le montant des droits n'a pas changé depuis leur instauration en 1991.

**1.20** De nombreux régimes récemment enregistrés sont des régimes de retraite individuels. Les régimes établis pour un ou deux participants sont créés pour maximiser les avantages fiscaux des participants au régime. Environ 65 régimes enregistrés auprès du Bureau du surintendant des pensions comptent seulement un participant. Comme ces régimes sont visés par les mêmes exigences de surveillance que les régimes qui comptent de nombreux participants, nous considérons que l'administration de ces régimes est une utilisation peu efficiente des ressources du bureau. Nous avons constaté que d'autres provinces ont réduit leurs exigences en matière

d'enregistrement ou augmenté les droits d'enregistrement pour les régimes de retraite individuels.

**1.21** Nous avons constaté avec plaisir que le bureau a établi des garanties de service pour son travail, mais, en raison du retard accumulé, il ne surveille pas son rendement.

**1.22** Nous avons constaté que le bureau joue un rôle approprié dans le traitement des problèmes importants auxquels font face les régimes de retraite privés. Il participe aux efforts visant à cerner et à résoudre les problèmes importants auxquels font face les régimes de retraite privés, et il conseille le gouvernement sur de telles questions.

**1.23** Nous avons repéré une situation, expliquée au paragraphe suivant, dans laquelle la loi ne protège peut-être pas adéquatement les intérêts des anciens participants et de nombreux participants actifs, bien qu'une telle évaluation doive être faite dans le contexte du maintien de ce que la Cour suprême du Canada a appelé un équilibre juste et délicat entre les intérêts de l'employeur et ceux des employés.

**1.24** La loi ne prévoit qu'une protection limitée aux anciens participants pour ce qui est de l'enregistrement des modifications aux régimes. La surintendante peut uniquement refuser d'enregistrer une modification si celle-ci vise à réduire le montant ou la valeur de rachat d'une prestation de retraite en vertu du régime ou si le régime de pension tel que modifié cessait d'être conforme à la loi. Une modification qui fait passer un régime d'une position de financement excédentaire à une position de financement déficitaire ne constitue pas un motif suffisant pour que la surintendante refuse la modification. Au bout du compte, la décision de modifier un régime est une décision de l'employeur, quelles que soient les conséquences sur le financement du régime.

## **Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick**

### **Gouvernance**

**1.25** Au chapitre 3, nous faisons rapport sur notre vérification de la Société de gestion des placements du Nouveau-Brunswick (la SGPNB). La SGPNB a été créée par voie législative en 1994 et elle agit à titre de fiduciaire des trois régimes de retraite provinciaux créés en vertu d'une loi, soit la Pension de retraite dans les services publics, la Pension de retraite des enseignants et le Régime de la pension des juges. Les placements détenus par la SGPNB dans les caisses de ces trois régimes s'élèvent actuellement à plus de 8 milliards de dollars.

**1.26** Notre objectif de vérification était d'évaluer si les structures et les processus de gouvernance actuels établis pour la SGPNB constituent un cadre de gouvernance efficace.

**1.27** En 2006, la SGPNB a perçu des cotisations de 328 millions de dollars au titre des caisses, versé 398 millions de dollars, fait des profits de placement de 1 113 millions de dollars et engagé des dépenses de fonctionnement de 9 millions de dollars, et elle avait 36 employés.

**1.28** C'est le gouvernement provincial qui garantit tous les droits à pension futurs des employés actuels et passés en vertu des trois régimes créés en vertu d'une loi. Comme il existe une corrélation entre le niveau de rendement des placements obtenu par la SGPNB et les sommes que le gouvernement provincial doit verser aux régimes de retraite, l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick a beaucoup à gagner dans le succès de la SGPNB.

**1.29** Le gouvernement provincial est le propriétaire de la SGPNB. La SGPNB est le fiduciaire de l'actif des caisses de retraite, et non le propriétaire de l'actif.

**1.30** Les objets et les buts de la SGPNB sont énoncés à l'article 4 de la loi sur la SGPNB. Les voici : agir à titre de fiduciaire pour les trois caisses; fournir des services de conseils de placement et d'autres services relatifs aux fonds précisés dans la loi ou le règlement; promouvoir le développement de l'industrie des services financiers et des marchés de capitaux dans la province; exercer toutes autres activités ou fonctions que la loi peut autoriser.

**1.31** L'examen de ces objets et buts nous a menés aux observations suivantes. La SGPNB a directement participé au placement de 6,3 milliards de dollars de l'actif des caisses de retraite et engagé des gestionnaires externes pour investir les 1,7 milliard de dollars restants de l'actif des caisses. La SGPNB établit la politique de placement que les gestionnaires externes sont tenus de suivre. Le gouvernement provincial n'a pas demandé à la SGPNB de fournir des services relativement à tout autre fonds précisé dans les mesures législatives. Nous nous demandons si la création de la Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick signifie que le rôle de la SGPNB dans la promotion du développement des marchés de capitaux devrait être précisé.

**1.32** Le plan stratégique de la SGPNB a expiré le 31 mars 2005 et n'avait pas été renouvelé au moment de notre vérification. Le conseil

de la SGPNB savait que le plan stratégique devrait être renouvelé, mais il a indiqué que cela n'avait pas eu lieu en raison de l'incertitude entourant le renouvellement du mandat des membres du conseil. À notre avis, malgré les préoccupations relatives à la continuité au conseil, un nouveau plan stratégique aurait dû être élaboré. L'incertitude qui règne au conseil ne dispense pas les membres de leur responsabilité d'assurer un leadership stratégique.

**1.33** Le conseil de la SGPNB a des règlements administratifs et des politiques générales qui visent les structures et processus clés du conseil, ainsi que les rôles et les responsabilités du conseil.

**1.34** Le ministre des Finances n'a jamais fourni à la SGPNB une explication écrite du rôle du sous-ministre des Finances en tant que membre sans droit de vote, et ce rôle n'est pas consigné dans le manuel des administrateurs de la SGPNB. Nous avons constaté que plusieurs membres du conseil comprenaient mal ce rôle sans droit de vote. Un examen des renseignements historiques nous a appris que le rôle était de faire en sorte que le ministre des Finances soit au courant de tout problème qui pourrait survenir, et non pas d'être un intermédiaire par qui passent les communications officielles entre la province et la SGPNB. Le rôle n'est pas assorti d'un droit de vote afin que les conflits d'intérêts soient évités entre le rôle de membre du conseil de la SGPNB et le rôle de sous-ministre des Finances.

**1.35** Le chef de la direction de la SGPNB est un membre votant du conseil de la SGPNB. À notre avis, les pratiques exemplaires de gouvernance découragent la nomination du chef de la direction d'une société à son conseil d'administration. Nous avons trouvé des éléments probants montrant que des séances du conseil à huis clos ont lieu régulièrement sans le chef de la direction.

**1.36** Certains membres du conseil sont aussi des participants aux régimes de retraite pour lesquels la SGPNB agit à titre de fiduciaire. Nous avons constaté que les rôles et les responsabilités en tant que fiduciaires de ces membres du conseil sont précisés dans le manuel des administrateurs de la SGPNB.

**1.37** La structure des comités de la SGPNB est généralement conforme aux pratiques exemplaires, bien que nous soyons d'avis que le conseil devrait aussi créer un comité de nomination.

**1.38** La SGPNB a préparé un plan de relève de la direction.



**1.39** Le gouvernement provincial garantit les droits à pension, et le ministre des Finances est le responsable de la gouvernance de chacun des trois régimes de retraite créés en vertu d'une loi. La fonction première de la SGPNB est de nature fiduciaire. À l'heure actuelle, le ministre des Finances ne communique pas d'attentes en matière de rendement à la SGPNB. Il n'y a pas de lettre d'attentes ni aucun autre processus officiel pour communiquer à la SGPNB les attentes en matière de rendement. Comme le ministre des Finances ne communique pas officiellement les attentes de la province à la SGPNB, la Société a recours à d'autres sources d'information dont elle dispose pour établir les politiques de placement.

**1.40** Un domaine particulier dans lequel, à notre avis, le gouvernement provincial doit préciser ses attentes est l'exigence énoncée dans la loi sur la SGPNB voulant que la Société tienne « compte des occasions de placement dans la province » dans le développement et la réalisation « des déclarations de politiques et principes directeurs de placement ».

**1.41** Nous pensons qu'une lettre unique énonçant les attentes de la province devrait être préparée pour préciser les rôles, les responsabilités et les attentes et permettre de mieux évaluer le rendement.

**1.42** Les modalités de nomination de membres au conseil ne sont pas documentées. Des membres du conseil ont exprimé des préoccupations relativement à la manière dont les nominations sont faites au conseil de la SGPNB et au fait que le conseil ne contribue pas au processus de nomination.

**1.43** L'opportunité des nominations au conseil de la SGPNB est devenue préoccupante récemment. En mars 2006, quatre membres de longue date ont été remplacés par quatre nouveaux membres. Le mandat de cinq autres membres a expiré le 15 juin 2006, bien que quatre d'entre eux aient été reconduits dans leurs fonctions le 20 juillet 2006 pour un mandat de 18 mois chacun. La situation relative aux nominations a suscité de l'incertitude tant parmi les membres du conseil que le personnel de la Société, et cette incertitude engendre le risque que la gouvernance et l'efficacité de la direction en soient compromises.

**1.44** Au moment de notre travail de vérification sur place, une grave situation existait. En effet, entre le 15 juin et le 20 juillet 2006, le nombre de membres au conseil n'était pas suffisant pour avoir le

quorum. Durant cette période, le conseil n'a donc pas été en mesure de tenir de réunions.

**1.45** Des membres du conseil ont affirmé qu'ils souhaitent l'établissement d'un processus officiel de planification de la relève au conseil pour assurer le transfert de la mémoire de l'organisation et amoindrir l'incertitude vécue par le personnel quant à l'orientation future de l'organisation.

**1.46** La SGPNB offre des possibilités de formation aux membres de son conseil. Nous avons formulé des recommandations visant à améliorer le plan de formation et de perfectionnement.

**1.47** Le maintien de la réputation est pris très au sérieux à la SGPNB. La Société a un code de déontologie et de conduite pour ses administrateurs et ses employés. Nous avons formulé des suggestions sur des éléments qui devraient être compris dans ce code.

**1.48** La loi sur la SGPNB n'a pas fait l'objet d'un examen approfondi depuis son adoption initiale en 1994. À notre avis, la loi devrait faire l'objet d'un examen visant à évaluer si elle est toujours pertinente, si ses objets énoncés sont toujours pertinents et si elle assure un cadre efficace dans les limites duquel les objectifs peuvent être atteints.

## **Ministère des Ressources naturelles Système de suivi du bois**

**1.49** Au chapitre 4, nous faisons rapport sur notre vérification au ministère des Ressources naturelles sur le système de suivi pour le bois récolté sur les terrains boisés privés au Nouveau-Brunswick. Chaque produit forestier de base qui est transporté au Nouveau-Brunswick doit être suivi au moyen d'un certificat de transport, que le bois provienne de terres de la Couronne, de tenures libres industrielles ou de terrains boisés privés. Nous avons limité l'étendue de notre vérification au système de suivi du bois récolté sur les terrains boisés privés.

**1.50** Au Nouveau-Brunswick, 28 % du bois récolté et 21 % du bois consommé par les usines de la province proviennent des terrains boisés privés. À l'origine, le ministère des Ressources naturelles espérait que le système de suivi du bois pour le bois récolté sur les boisés privés fournisse une détermination plus exacte du niveau de récolte sur les terrains boisés privés et ait un effet dissuasif sur le vol de bois.

**1.51** Nous avons observé deux autres avantages qui découlent de la présence d'un système de suivi du bois pour les terrains boisés

privés. Le système a aidé les offices de commercialisation des produits forestiers à percevoir des redevances sur les ventes de bois, et il a fourni une méthode pour consigner la source d'approvisionnement, comme l'exigent les normes de certification pour l'aménagement forestier.

**1.52** Le ministère doit suivre le bois récolté sur les terrains boisés privés afin d'aider à gérer la question de la source d'approvisionnement du bois destiné aux installations de transformation.

**1.53** Une inspection des camions a montré que 98 % de tous les chargements de produits forestiers de base sont documentés et que 90 % de la documentation est correctement remplie, bien que ces inspections n'aient pas permis de déterminer si le document utilisé était le bon. De plus, le système de suivi du bois capture 95 % du bois récolté au Nouveau-Brunswick qui est envoyé aux usines du Nouveau-Brunswick.

**1.54** Notre comparaison des volumes de récolte sur les terres privées établis par les sources de l'industrie avec les volumes entrés dans le système de suivi du bois a montré que, sur 3,1 millions de mètres cubes de bois rond récolté sur les terrains boisés privés en 2003-2004, seulement 2,5 millions ont été correctement suivis. Le reste, soit 600 000 mètres cubes, n'a pas été comptabilisé, et il s'agit surtout de bois exporté à l'extérieur de la province. Pour déterminer la quantité approximative de bois exporté en provenance des terres privées, nous avons examiné les données du Maine Forest Service, le plus grand importateur de bois néo-brunswickois.

**1.55** Donc, les volumes de récolte incomplets sont principalement constitués de bois récolté sur des terrains boisés privés destiné à l'exportation, ce qui représente 20 % de la récolte sur les boisés privés. Le système de suivi du bois ne comptabilise que 25 % de ces exportations.

**1.56** Nous avons observé que, bien que des certificats de transport soient remplis pour les chargements destinés à l'exportation, les camionneurs ne remettent pas toujours les certificats et les rapports de mesurage aux offices de commercialisation, contrairement à ce qui est exigé. De plus, peu est fait pour faire appliquer la remise des documents. Sans le rapport de mesurage, le volume précis de bois exporté à partir de la province reste inconnu.

**1.57** On pourrait donc s'interroger sur le bien-fondé de même avoir un système de suivi du bois. Il comptabilise 95 % du marché provincial, mais 100 % est comptabilisé au moyen des rapports de l'industrie dans les rapports sur l'utilisation du bois. Le système comptabilise 25 % du marché d'exportation, mais un chiffre plus exact peut être obtenu à partir du rapport sur la transformation du bois préparé par l'État du Maine. Si les volumes de récolte peuvent être obtenus de ces sources, il semble que cela soit un moyen plus simple de déterminer le niveau de récolte qu'un système de suivi du bois basé sur les chargements. En fait, ni la Nouvelle-Écosse ni le Québec n'exigent des bordereaux de suivi des chargements individuels.

**1.58** Pour ce qui est de l'autre avantage recherché grâce au système, soit avoir un effet dissuasif sur le vol de bois, nous n'avons pas été en mesure de conclure que les taux de vol de bois sur les boisés privés ont diminué suivant la mise en œuvre des certificats de transport. Nous avons toutefois pu conclure que les certificats ont été utilisés dans des poursuites reliées à des vols de bois.

**1.59** Le système de suivi du bois comporte quelques faiblesses au niveau administratif; les rapports de suivi préimprimés ne sont pas comptabilisés, les rapports ne comportent pas toujours le bon numéro d'identification de la terre d'où provient le bois, et la Commission des produits forestiers ne s'acquitte pas de sa responsabilité de vérifier le système de suivi du bois. Il est important d'avoir des mécanismes de contrôle efficaces, car la valeur de l'information produite par le système de suivi du bois dépend d'une comptabilisation complète des certificats de transport.

**1.60** Une autre faiblesse importante du système est que le ministère compare les données incomplètes recueillies par le système sur les volumes de récolte à des valeurs de la coupe annuelle permise qui ont été établies en 1992 et qui sont périmées. Les valeurs de la coupe annuelle permise n'ont pas été mises à jour parce que le ministère n'est pas parvenu à s'entendre avec les offices de commercialisation sur de nouveaux chiffres. Mais, comme le ministère est chargé de surveiller la durabilité de la ressource, pendant qu'il attend que les deux parties s'entendent sur de nouvelles valeurs de la coupe annuelle permise, il devrait préparer sa propre estimation d'une coupe durable, ce qui constituerait un meilleur repère qu'une estimation périmée.

**1.61** Mais le système demeure quand même utile. Une des raisons pour lesquelles le système de rapports de suivi devrait être conservé

est que le marché commence à exiger des produits du bois récoltés dans des forêts durables. Par exemple, une usine du Maine exige le numéro d'identification du boisé ou le nom du propriétaire foncier au moment de la livraison, ce qui lui permet de prouver la chaîne de possession des produits forestiers. Le système de la province saisit cette information.

**1.62** De plus, six des offices de commercialisation ont déclaré que le système de suivi du bois les avait aidés à accroître leur perception des redevances qu'ils imposent sur les ventes de bois récoltés sur les boisés privés. Cependant, ils estiment que le coût de l'administration du système dépasse les revenus supplémentaires qu'ils en tirent.

**1.63** Si le système est conservé, il devrait faire l'objet d'améliorations afin de fonctionner comme prévu.

**1.64** L'examen des redevances a relevé deux facteurs. Premièrement, si les volumes exportés ne sont pas indiqués aux offices de commercialisation, les redevances ne sont probablement pas versées sur ces exportations. La valeur des redevances impayées pourrait atteindre 1,1 million de dollars, dont 438 000 \$ pour des redevances aux fins de l'aménagement forestier, qui sont censées être réinvesties dans des programmes de sylviculture sur les terrains boisés privés, et 644 000 \$ pour des redevances aux fins administratives.

**1.65** Le second facteur est que certains courtiers en bois prétendent qu'ils ne devraient pas avoir à verser de redevances aux fins administratives aux offices de commercialisation qu'ils considèrent comme des concurrents.

**1.66** Le ministère a un de programme d'application de la loi, comptant sur les inspections routières et les inspections des usines, qui ont mené à des poursuites, bien que le programme puisse être amélioré. Par exemple, le système de suivi du bois combiné à des procédures d'exécution pourrait s'avérer un outil efficace pour exposer le vol de bois si le programme d'inspection routière vérifiait que le bois a bien été récolté sur le boisé inscrit sur le certificat de transport.

**Ministère de la Santé  
et ministère de la  
Justice et de la  
Consommation**

**Contribution pour les  
services de santé**

**1.67** Au chapitre 5, nous faisons rapport sur notre vérification de la contribution pour les services de santé au ministère de la Santé et au ministère de la Justice et de la Consommation. La contribution pour les services de santé a d'abord été instaurée en 1993. Elle vise à recouvrer certains coûts particuliers engagés par le gouvernement provincial pour assurer la gestion des préjudices corporels découlant des accidents de la route. La contribution exigée des assureurs automobiles de la province est basée sur la valeur des primes d'assurance automobile qu'ils facturent.

**1.68** La contribution pour les services de santé produit des recettes importantes pour la province. Nous avons voulu connaître son objet, son fonctionnement et, le cas échéant, son rapport avec la taxe provinciale sur les primes d'assurance.

**1.69** La plupart des services de santé sont payés à même les recettes générales, mais, depuis quelques années, le coût des accidents de la route constitue une exception.

**1.70** L'approche a déjà été de recouvrer les coûts par l'entremise du système judiciaire. Le ministère de la Santé devait ajouter une réclamation fondée en droit pour recouvrer ses coûts à la réclamation fondée en droit de la personne blessée dans l'accident. En 1990, le gouvernement provincial a récupéré 3,0 millions de dollars de cette façon, bien qu'il ait dû dépenser 10 % de cette somme pour le faire.

**1.71** Maintenant, en théorie du moins, le coût est appliqué aux compagnies d'assurance. Cela fait partie du coût de fournir de l'assurance automobile et est un des facteurs que les compagnies d'assurance prennent en considération dans l'établissement des primes d'assurance automobile.

**1.72** Mais la contribution pour les services de santé demandée aux compagnies d'assurance diffère de la taxe sur les primes d'assurance qui leur est imposée. Il s'agit de deux sources de recettes différentes pour le gouvernement provincial.

**1.73** Les deux ministères, Santé ainsi que Justice et Consommation, interviennent dans la détermination, la facturation et la perception de la contribution pour les services de santé. Au début des années 1990, un consultant a mis au point un modèle complexe visant à quantifier les coûts pour le système provincial entraînés par les accidents de la route. Étant donné l'incertitude entourant les données connues, de nombreuses estimations ont dû être employées.

Une méthode d'estimation de la contribution future pour les services de santé a aussi été établie.

**1.74** Nous avons analysé la manière dont le ministère de la Santé établit la contribution pour les services de santé chaque année et, d'après nos meilleures estimations, la contribution perçue ne suffit pas pour couvrir les coûts des soins de santé entraînés par les accidents de la route. En fait, nous sommes d'avis que la contribution couvre seulement 70 % des coûts de santé publics entraînés par les accidents de la route. Le reste, 30 %, est payé à même les recettes générales.

**1.75** Les sommes en jeu sont importantes; les recettes prévues au budget pour la contribution pour les services de santé pour 2006-2007 se chiffrent à 16,9 millions de dollars.

**1.76** Cependant, nous ne recommandons pas que le gouvernement provincial apporte des correctifs à la méthode de calcul de la contribution ni qu'il exige davantage des compagnies d'assurance. Nous croyons que la méthode employée pour déterminer le montant de la contribution et les modalités de perception de la contribution est plus compliquée qu'il n'est nécessaire. De plus, la contribution est difficile à comprendre pour le public, qui peut ou non connaître son existence, mais qui ne sait probablement pas quel effet la contribution a sur ses primes d'assurance. En fait, il n'est pas possible de savoir exactement quel effet la contribution a sur chaque prime d'assurance facturée par une compagnie d'assurance.

**1.77** Le gouvernement provincial devrait chercher un moyen plus facile et plus transparent de produire le même montant de recettes qu'il perçoit au moyen de la contribution pour les services de santé et la remplacer.

**1.78** Cependant, si le gouvernement décide de maintenir la contribution pour les services de santé, il devrait en améliorer les modalités de façon à la simplifier. Nous avons formulé des recommandations au sujet du recalcul des coûts, de la modification des mesures législatives et de la réalisation de rapprochements pour améliorer les aspects administratifs du processus de la contribution pour les services de santé.

## **Ministère de la Sécurité publique**

### **Service d'urgence 9-1-1**

**1.79** Au chapitre 6, nous faisons rapport sur notre projet au ministère de la Sécurité publique sur le service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick. À la lumière de nos constatations découlant de notre examen préliminaire du service, nous avons décidé de ne pas procéder à une vérification; nous avons toutefois recueilli de l'information au sujet du service et déterminé certains défis auxquels le service fait face. Une des raisons importantes de notre décision est qu'un examen interne exhaustif du service 9-1-1 et des systèmes de répartition a été achevé en octobre 2004, et nous avons trouvé des éléments probants montrant que le ministère s'affairait activement à mettre en œuvre les améliorations recommandées par cet examen.

**1.80** Le ministère signale qu'environ 150 000 appels sont faits chaque année au 9-1-1. Parmi ces appels, 43 % ne sont pas des appels urgents, 26 % nécessitent principalement l'intervention de la police, 23 % nécessite principalement des services d'ambulance, 4 % nécessitent principalement les services d'incendie et 4 % nécessitent l'intervention du centre antipoison. La province compte six centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) : 26 % des appels proviennent de la région de Codiak, 24 %, de Saint John, 21 %, de Fredericton, 16 %, de Bathurst, 7 %, d'Edmundston et 6 %, de Miramichi. Environ 34 % des appels sont faits à partir d'un téléphone cellulaire.

**1.81** Les résidents du Nouveau-Brunswick paient pour le service 9-1-1 au moyen de frais portés à leur facture de téléphone mensuelle. Les frais pour le service d'urgence NB 9-1-1 sont actuellement de 0,29 \$ par mois pour une ligne terrestre et de 0,25 \$ ou 0,50 \$ par mois pour le service de téléphonie cellulaire. Ces frais servent à financer les coûts d'infrastructure des services téléphoniques; aucune fraction n'est remise au gouvernement provincial. Il existe aussi un « Fonds pour le service d'urgence 911, N.-B. », qui est de compétence provinciale. Les frais perçus au titre de ce fonds servent à financer le service 9-1-1 et les améliorations requises. Les frais sont de 0,53 \$ par mois pour chaque ligne téléphonique supportant les appels sortants.

**1.82** À la suite de son examen interne, le ministère avait annoncé des améliorations au service 9-1-1, dont l'élaboration et la mise en œuvre de normes relatives à la prestation des services et à la formation dans les CPASP, la mise au point de méthodes d'assurance de la qualité pour le service, l'amélioration de la technologie, la sensibilisation du public à un usage approprié du 9-1-1, l'affectation des responsabilités de la prise des appels à l'échelle régionale aux six CPASP municipaux en place afin de remplacer les responsabilités de



prise des appels de la Division J de la GRC, et l'élaboration et la mise en œuvre d'un service régional de répartition des services d'incendie et des améliorations permettant aux services d'incendie de communiquer entre eux.

**1.83** Lorsque nous avons examiné l'information recueillie durant l'examen interne, nous avons vu des documents montrant qu'un rapport sur l'examen interne allait être préparé en novembre 2003, ainsi que des éléments probants indiquant qu'un travail considérable avait été fait en vue de la production d'un rapport. Nous avons aussi vu un rapport préliminaire daté de décembre 2003 qui semblait presque terminé. Nous avons constaté qu'il était détaillé, bien écrit et bien organisé. Il comprend des observations de divers intervenants. Il présente tant des défis que des recommandations. Le ministère nous a informés qu'un rapport définitif de l'examen interne n'a pas été préparé. On a plutôt pris l'information pour résumer les constatations en cinq points et proposer des améliorations, qui ont été présentées au Conseil exécutif.

**1.84** À notre avis, la gouvernance du système 9-1-1 pourrait être améliorée par la mise sur pied d'un comité de gouvernance interfonctionnel et interorganisationnel pour établir une orientation stratégique.

**1.85** Au cours de notre examen, nous avons observé que le service NB 9-1-1 présente de nombreuses caractéristiques positives. Le service se compare avantageusement à celui des autres provinces canadiennes, des vérifications du 9-1-1 ont eu lieu de 1998 à 2004, et le ministère procède activement à l'amélioration du service NB 9-1-1 pour donner suite aux différents examens du service.

**1.86** Nous sommes d'avis que certains aspects pourraient être améliorés, notamment : vérifier que le ministère est habilité par la loi à régionaliser la répartition des services d'incendie, établir une politique d'exécution pour traiter les cas de non-conformité aux méthodes opérationnelles par les CPASP, poursuivre les vérifications opérationnelles régulières des CPASP, adopter un plan de vérification officiel pour le nouveau Fonds pour le service NB 9-1-1, et signer un accord juridique pour l'infrastructure du 9-1-1 afin de remplacer l'accord expiré.

**Ministère  
d' Entreprises  
Nouveau-Brunswick**

**Agences de  
développement  
économique  
communautaire**

**1.87** Au chapitre 7, nous faisons rapport sur notre projet au ministère d'Entreprises Nouveau-Brunswick (ENB), qui a porté sur les agences de développement économique communautaire (ADEC). À la lumière de l'information que nous avons recueillie durant notre examen préliminaire des ADEC, nous avons décidé de ne pas faire une vérification, mais nous avons formulé quelques observations.

**1.88** Les ADEC sont des sociétés à but non lucratif qui ont été mises sur pied pour travailler avec les milieux d'affaires régionaux dans des domaines d'importance stratégique pour les partenaires financiers. On compte 15 ADEC au Nouveau-Brunswick. Les ADEC ne versent pas de fonds aux entreprises. Elles offrent plutôt un certain nombre de programmes et de services pour aider les organisations. Les conseils des ADEC varient entre 11 et 20 membres, et les effectifs vont de 4 à 14 personnes.

**1.89** Les ADEC reçoivent leur financement de base de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, d'Entreprises Nouveau-Brunswick et des municipalités participantes. Elles ont aussi d'autres sources de recettes. Alors que le financement de base versé par les municipalités varie considérablement, entre 2 % et 62 % en 2004-2005, le financement de base provenant des gouvernements fédéral et provincial versé aux ADEC se partage selon un ratio de 70 à 30. Notre analyse montre qu'ENB a fourni 21 % du financement de base total de toutes les ADEC pour un total de 1,2 million de dollars. Les ADEC ont aussi reçu 3,7 millions de dollars supplémentaires en fonds autres que de base de différents ministères provinciaux au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2005.

**1.90** Au cours de la préparation de notre analyse, nous avons constaté que les ADEC ne suivent pas une présentation uniforme pour leurs rapports financiers, ce qui rend les comparaisons difficiles.

**1.91** Les ADEC rendent des comptes à leurs partenaires financiers. Un document cadre pour les ADEC établit des lignes directrices et les principes sous-jacents qui régissent le concept des ADEC. Les rapports exigés des ADEC sont précisés dans ces lignes directrices. Les fonds annuels accordés par ENB aux ADEC sont payés en deux versements : la moitié est versée sur présentation du plan de travail des ADEC, l'autre moitié sur présentation du rapport d'étape semestriel.

**1.92** Nous avons examiné les rapports d'étape semestriels remis par trois ADEC et constaté que les rapports mentionnaient les actions prévues, les responsables de leur mise en œuvre, et les résultats de ces actions en milieu d'année.

**1.93** Toutes les ADEC préparent un rapport annuel, bien que nous ayons repéré quelques faiblesses dans ces rapports. Nous avons recommandé que le ministère travaille avec ses partenaires pour établir un modèle uniforme de rapport annuel.

**1.94** Nous avons constaté qu'ENB avait tous les rapports au dossier de seulement 6 des 15 ADEC. Nous avons réussi à obtenir les documents manquants directement des ADEC, ce qui montre que l'information existe.

**1.95** Une partie des fonds autres que les fonds de base versés par le gouvernement provincial aux ADEC provient du Fonds de développement économique communautaire d'ENB. Nous avons constaté que le processus des subventions fonctionne tel que prévu. Nous avons observé que la demande comprend une partie permettant de consigner les résultats attendus du projet et recommandé que cette information soit comparée aux résultats réels afin d'évaluer le succès du projet.

## **Renforcer le rôle du vérificateur général**

**1.96** Au chapitre 8 du rapport, nous offrons des suggestions visant à renforcer le rôle du vérificateur général. Nous avons remis cette analyse au gouvernement après la parution de la réponse du gouvernement au rapport final et aux recommandations de la Commission sur la démocratie législative, qui mentionne l'intention du gouvernement de renforcer les pouvoirs du vérificateur général afin qu'il puisse examiner des questions importantes liées à la gestion publique.

**1.97** Nous admettons que l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement signifie que la position sur la réponse au rapport final et aux recommandations peut changer, mais nous sommes d'avis que nos suggestions sont toujours valides.

**1.98** Bien que le gouvernement ait accusé réception de ces suggestions, aucune autre mesure n'a été entreprise.

**1.99** Dans ce chapitre, nous discutons des points suivants : établissement d'un comité de l'Assemblée législative pour surveiller notre travail; rôle à jouer dans le renforcement des directives financières; avis sur l'amélioration des pratiques de gouvernance;

mise à jour de la *Loi sur le vérificateur général*; examens externes au changement de gouvernement; mise sur pied d'un comité de vérification; présence aux réunions des comités de vérification des sociétés de la Couronne; acceptation de missions de vérification; vérification des subventions versées; accès à des recettes budgétaires pour les vérifications importantes ou complexes.

**1.100** Nous avons aussi abordé la question de notre nomination à titre de vérificateur d'organismes dans le chapitre 1 du volume 1 du rapport de 2006 du vérificateur général sous le titre « Diminuer le nombre de vérifications que nous effectuons » :

*Une façon de compenser les efforts de vérification accrus serait de diminuer le nombre d'organisations que nous vérifions. Certaines des organisations que nous vérifions sont petites, et le gouvernement a accès à l'information dont il a besoin pour leur demander des comptes, même sans vérification.*

**1.101** À notre avis, certaines des vérifications financières que nous sommes tenus de faire par la loi n'ajoutent rien, et ces organisations ne devraient pas être obligées de produire des états financiers vérifiés.

**1.102** Nous déclarons aussi dans ce chapitre que l'apport de changements visant à renforcer les pouvoirs du vérificateur général n'est qu'une façon d'améliorer la reddition de comptes. Le gouvernement devrait aussi examiner d'autres moyens de renforcer la gestion des ressources qui lui sont confiées. Par exemple, le travail préparé par la CCAF-FCVI Inc. concernant les comités des comptes publics est une source d'informations utiles pour accroître l'efficacité de tels comités. De plus, le renforcement des rôles de contrôle interne et de vérification interne au gouvernement est au moins aussi important que le renforcement du rôle du vérificateur général.

## **Suivi des recommandations d'exercices antérieurs**

**1.103** Au chapitre 9, nous faisons rapport sur le suivi des recommandations que nous avons formulées au cours des années précédentes. Dans le présent rapport, nous suivons les progrès réalisés au titre des recommandations formulées en 2002, en 2003 et en 2004.

**1.104** 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'autres documents afin de vérifier l'exactitude des mises à jour qui nous sont fournies.

**1.105** Les ministères et les organismes ont mis en œuvre 170, ou 43 %, des 392 recommandations que nous avons faites en 2002, en 2003 et en 2004. Parmi les 222 recommandations qui n'ont pas encore été pleinement mises en œuvre, 54 remontent à 2002.


**1.106** Dans notre rapport de 2005, nous disions que, n'ayant pas lancé en temps opportun un appel d'offres pour des forfaits de temps d'antenne et de service interurbain, le gouvernement provincial avait payé des centaines de milliers de dollars en frais inutiles. Maintenant que les contrats ont été accordés, bien qu'ils ne soient pas signés, nous sommes en mesure d'estimer que le retard dans l'attribution des contrats a coûté des économies d'au moins 2 millions de dollars à la province pour le volet des services de téléphonie cellulaire du contrat de télécommunications. Il est également possible que d'autres économies aient pu être ratées dans d'autres volets du contrat de télécommunications. Nous n'avons procédé à aucun travail visant à vérifier si le gouvernement provincial avait obtenu les tarifs les plus bas possible pour le volet des services de téléphonie cellulaire ou le forfait complet de services de télécommunications.

**1.107** En 2002, nous avons adressé 40 recommandations au ministère des Transports à la suite de notre vérification de l'Agence de gestion des véhicules. Le ministère a choisi de ne pas mettre en œuvre certaines de nos recommandations qui visaient à améliorer la valeur fournie par l'agence. Au lieu de mettre en œuvre notre recommandation voulant que l'agence se conforme à la directive du Conseil de gestion pour ce qui est de faire rapport sur le coût au kilomètre de l'exploitation du parc automobile du gouvernement et de comparer ce coût aux coûts d'autres moyens de transport, le ministère a demandé au Conseil de gestion de réviser la directive pour en supprimer l'exigence sur la comparaison des coûts. Le ministère a aussi rejeté une autre de nos recommandations voulant que l'agence revoie sa fiche d'évaluation équilibrée pour s'assurer d'y inclure des repères établis de l'industrie pour ses indicateurs du rendement.

**1.108** Nous avons trouvé que cette réticence à vouloir faire des comparaisons de coûts et à en faire rapport quelque peu surprenante, d'autant plus que le ministère a pu nous fournir une feuille de calcul montant que, selon ses calculs, dans environ 90 % des cas, le coût moyen de l'agence était inférieur à celui du secteur privé pour les réparations faites à l'atelier central. Nous n'avons pas vérifié

l'information contenue dans la feuille de travail, de sorte que nous ne pouvons pas formuler de conclusion sur l'exactitude de l'évaluation du ministère. Cependant, si elle est exacte, nous nous attendrions à ce que le ministère veuille faire rapport publiquement de tels résultats. Nous continuons à penser qu'il est important que le gouvernement évalue l'efficacité de l'agence par rapport aux coûts et qu'il en fasse rapport publiquement.

Le vérificateur général

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Michael Ferguson". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Michael Ferguson, CA