

Chapitre 9

Suivi des recommandations d'exercices antérieurs

Contenu

Contexte	255
Étendue	255
Résumé des résultats	257
Observations sur les recommandations de 2002	258
Observations sur les recommandations de 2003 et de 2004	268

Suivi des recommandations d'exercices antérieurs

Contexte

9.1 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 clés du rendement.

9.2 Ce chapitre cherche à favoriser la reddition de comptes en informant les députés de l'Assemblée législative et le grand public de la mesure dans laquelle les ministères et les organismes donnent suite à nos recommandations. À notre avis, il est important que les députés et le public puissent constater si les ministères et les organismes progressent dans la mise en œuvre de nos recommandations, recommandations qui étaient suffisamment importantes pour avoir été portées à l'attention de l'Assemblée législative au cours d'années antérieures.

Étendue

9.3 Nous avons l'habitude de suivre l'état de nos recommandations durant quatre ans après leur publication initiale dans le rapport du vérificateur général. Habituellement, 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 pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, nous suivons les progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations de 2002, de 2003 et de 2004.

9.4 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. En d'autres termes, si un ministère dit qu'il a mis

une recommandation en œuvre, nous voyons si c'est effectivement le cas.

Pièce 9.1

État des recommandations

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	1	0	3	15	0
	Salmoniculture au N.-B.	2004	35	3	8	4	18	2
Entreprises Nouveau-Brunswick	Comptes débiteurs	2002	6	0	6	0	0	0
Éducation	Procédures reliées à la feuille de paie dans les districts scolaires	2004	3	0	0	3	0	0
Environnement et Gouvernements locaux	Inspections environnementales	2002	21	0	11	5	3	2
	Programme des récipients à boisson	2004	12	0	6	3	3	0
Services familiaux et communautaires	Installations de garderie	2003	22	0	10	11	1	0
	Habitation NB	2003	3	0	0	2	1	0
	Services des foyers de soins	2004	24	0	6	14	4	0
	Système NB Cas	2004	21	3	5	5	7	1
Finances	Gouvernance des régimes de retraite	2002	23	4	11	1	6	1
	Comptes débiteurs	2002	9	0	9	0	0	0
	Programmes de dépenses fiscales	2003	6	0	0	1	5	0
Santé et Mieux-être	Reddition de comptes des hôpitaux psychiatriques et des unités de soins psychiatriques	2003	22	1	17	1	3	0
	SPSC	2002	1	0	1	0	0	0
Justice	Comptes débiteurs	2002	9	1	2	5	0	1
	Arrangements préalable d'obsèques	2004	2	0	1	1	0	0
Bureau des ressources humaines	Absentéisme	2003	26	8	10	7	1	0
	SIRH	2003	5	0	3	1	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	Programmes de développement de l'emploi	2002	12	0	11	1	0	0
	Formation et perfectionnement professionnel	2003	3	0	3	0	0	0
Sécurité publique	Bureau du prévôt des incendies	2002	23	0	16	5	2	0
	Recettes relatives aux véhicules à moteur	2002	2	0	2	0	0	0
Société de développement régional	Programmes financés par le gouvernement provincial	2004	18	3	8	2	3	2
Services Nouveau-Brunswick	Conventions de services	2003	2	0	0	2	0	0
Approvisionnement et Services	Téléphones cellulaires	2002	7	0	2	4	0	1
	Gestion des risques assurables associés aux bâtiments publics	2003	16	1	1	8	6	0
Transports	Agence de gestion des véhicules	2002	40	12	21	5	1	1
Totaux			392	37	170	94	80	11

Pièce 9.2

État des recommandations par année

Année	Recommandations					
	Total	Non acceptée	Mise en oeuvre	Partiellement mise en oeuvre	Acceptée/ non mise en oeuvre	N'est plus pertinente
2002	153	17	92	26	12	6
2003	124	11	44	36	33	0
2004	115	9	34	32	35	5
Totaux	392	37	170	94	80	11

9.5 Ce travail de suivi est ce que les comptables professionnels appellent une assurance de « niveau examen ». Plutôt que faire une 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 d'un niveau modéré.

9.6 La pièce 9.1 donne un aperçu de l'état des recommandations par ministère et par organisme. La pièce 9.2 montre les résultats organisés selon l'année de la vérification initiale. Le présent chapitre se penche surtout sur l'état des recommandations de 2002, puisque celles-ci ont atteint la fin du cycle de suivi de quatre ans. Nous favorisons la reddition de comptes en donnant aux députés de l'Assemblée législative et au grand public un dernier aperçu des recommandations qui n'ont pas été adoptées.

9.7 Dans la plupart des cas, nous n'avons fait aucune observation relativement à nos vérifications de 2003 et de 2004 à part l'information fournie dans les pièces 9.1 et 9.2. Mais il arrive que nous fournissions des observations additionnelles dans les cas où nous estimons qu'une recommandation de 2003 ou de 2004 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 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.

Résumé des résultats

9.8 La pièce 9.1 montre que les ministères et les organismes avaient mis en oeuvre 170, ou 43 %, de nos 392 recommandations de 2002, 2003 et 2004 au moment de la préparation de notre rapport de 2006. Nous considérons que 94, ou 24 %, autres recommandations sont partiellement mises en oeuvre.

9.9 De plus, 54 de nos 153 recommandations de 2002 n'ont pas été mises en œuvre. Nous n'avons pas l'intention d'assurer le suivi de ces recommandations en 2007.

9.10 Le ministère de l'Approvisionnement et des Services n'a toujours pas signé de contrats pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires. Le gouvernement provincial a raté l'occasion de faire des économies de coûts d'au moins 2 millions de dollars en ne lançant pas d'appel d'offres et en n'attribuant pas de contrat en temps opportun.

9.11 À notre avis, le ministère des Transports n'a pas pris de mesures suffisantes et appropriées pour donner suite à un certain nombre de recommandations que nous avons formulées concernant la comparaison des coûts de l'Agence de gestion des véhicules et des coûts des mêmes services auprès de fournisseurs externes.

Observations sur les recommandations de 2002

9.12 Au total, 54 des 153 recommandations que nous avons faites dans notre rapport de 2002 n'ont pas été pleinement mises en œuvre par les ministères. Bien que nous soyons heureux de voir que 65 % de nos recommandations de 2002 ont été correctement traitées, nous indiquons dans le présent chapitre que 35 % des recommandations n'ont pas été pleinement mises en œuvre.

9.13 La pièce 9.3 montre les 54 recommandations de 2002 qui n'ont pas été pleinement mises en œuvre et notre évaluation de leur état actuel. Notre évaluation figure dans la colonne intitulée « Notre évaluation après 4 ans ». Le terme « partiellement » dans cette colonne indique que nous avons jugé que la recommandation est partiellement mise en œuvre. Le terme « non mise en œuvre » indique que nous avons déterminé que le ministère ou l'organisme n'avait pas avancé dans la mise en œuvre de la recommandation, mais qu'il n'avait pas non plus exprimé son désaccord avec la recommandation dans ses réponses des quatre dernières années.

9.14 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 poseront des questions aux réunions du Comité des comptes publics.

9.15 Immédiatement après la pièce 9.3, nous formulons quelques observations supplémentaires sur certaines des recommandations découlant de notre vérification de 2002 dans les ministères suivants :

- Ministère de la Justice – Comptes débiteurs
- Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail – Programmes de développement de l'emploi
- Ministère de l'Approvisionnement et des Services – Téléphones cellulaires
- Ministère des Transports – Agence de gestion des véhicules

Pièce 9.3

Recommandations formulées en 2002 qui ne sont pas pleinement mises en oeuvre

Ministère	Vérification	Recommandations formulées en 2002 qui ne sont pas pleinement mises en oeuvre	Notre évaluation après 4 ans
Environnement et Gouvernements locaux	Inspections environnementales	Le ministère devrait se fonder sur des calendriers d'inspection pour affecter le travail aux inspecteurs. Le calendrier d'inspection devrait englober les inspections régulières et les inspections ponctuelles. (Les inspections régulières devraient avoir lieu pour contrôler les risques en fonction d'un plan de protection prédéterminé. Des inspections ponctuelles devraient aussi avoir lieu, le cas échéant, pour traiter les plaintes reçues du public et déterminer si les lacunes cernées ont été corrigées.)	partiellement
		Le ministère devrait mettre à jour sa directive d'observation et d'exécution.	partiellement
		Pour aider à l'exécution des mesures législatives, le ministère devrait intégrer la fonction d'inspection au processus de délivrance des licences, des permis, des agréments, etc.	partiellement
		Le ministère devrait établir un mécanisme de rapport des résultats d'inspection afin que les problèmes et les préoccupations courantes soient déterminés et que des mesures correctrices appropriées soient prises en temps opportun.	partiellement
		Le ministère devrait établir des processus contrôlés pour la désignation des inspecteurs et la délivrance de cartes d'identité aux inspecteurs.	partiellement
		Le ministère devrait préparer le rapport d'inspection exigé au paragraphe 25(3) du <i>Règlement sur le stockage et la manutention des produits pétroliers</i> afférent à la <i>Loi sur l'assainissement de l'environnement</i> et remettre une copie du rapport d'inspection au requérant, comme l'exige le paragraphe 27(6) du règlement.	non mise en oeuvre
		Le ministère devrait prendre en considération l'inspection des dépôts d'objet de récupération dans la réalisation des évaluations des risques et élaborer une stratégie et un plan d'inspection.	non mise en oeuvre
		Le ministère devrait établir des indicateurs du rendement et des procédures de surveillance pour l'évaluation et le rapport de la conformité aux mesures législatives.	non mise en oeuvre

Ministère	Vérification	Recommandations formulées en 2002 qui ne sont pas pleinement mises en oeuvre	Notre évaluation après 4 ans
Finances	Gouvernance des régimes de retraite	Le document du régime devrait clairement définir les rôles et les responsabilités de toutes les parties participant à la sélection des gestionnaires de placements.	partiellement
		Le préposé à la gouverne n'a jamais officiellement approuvé la politique de placement, et nous avons recommandé que l'approbation requise soit obtenue.	non acceptée
		Nous avons recommandé que la politique de placement comprenne l'obligation d'une communication appropriée avec le préposé à la gouverne du régime lorsque des modifications à la politique de placement sont préparées.	non acceptée
		Nous avons recommandé que le rôle du préposé à la gouverne du régime soit officialisé pour faire en sorte que l'approbation du préposé à la gouverne soit requise pour certaines modifications à la politique de placement (p. ex., catégories d'actif et pourcentages d'affectation).	non acceptée
		Nous avons recommandé que le préposé à la gouverne ait recours au comité d'évaluation actuarielle pour obtenir de l'information pouvant servir à prendre des décisions éclairées sur la politique de placement du régime.	non acceptée
		L'identité du préposé à la gouverne du Régime de pension à l'intention du groupe Manœuvres, hommes de métier et de services devrait être officiellement reconnue. Les fonctions et les responsabilités devraient être clairement établies dans la documentation du régime de retraite.	non mise en oeuvre
		Nous avons recommandé qu'il y ait un but ou une mission documenté pour le régime de retraite. Nous avons aussi recommandé qu'il y ait un lien clair entre le but du régime de retraite et l'objectif établi par la Société de gestion pour le taux de rendement réel à long terme dans la politique de placement de la caisse.	non mise en oeuvre
		Il devrait être exigé que le préposé à la gouverne du régime surveille et évalue la Société de gestion en bonne et due forme, dans son rôle de gestionnaire des placements, au moins une fois par année.	non mise en oeuvre
		Le préposé à la gouverne du régime devrait publier un rapport annuel sur le régime de retraite. La directive sur les rapports annuels du gouvernement devrait guider la préparation du rapport.	non mise en oeuvre
		Nous avons recommandé que le document du régime autorise expressément le préposé à la gouverne à approuver des décisions importantes concernant le régime.	non mise en oeuvre
Justice	Comptes débiteurs	Nous avons recommandé qu'un système officiel de recouvrement soit établi pour recouvrer les amendes en souffrance imposées par la cour.	partiellement
		À court terme, le ministère devrait mettre des stratégies au point, comprenant des objectifs précis, pour éliminer l'accumulation de comptes débiteurs. La priorité devrait être accordée au recouvrement des amendes importantes.	partiellement
		Le ministère devrait utiliser des cibles, des normes et des indicateurs de rendement pour mesurer le rendement des activités de recouvrement. Ces mesures devraient être utilisées pour évaluer le succès des efforts de recouvrement et tenir le personnel et les gestionnaires responsables de leur rendement.	partiellement
		Nous avons recommandé que le rapport annuel comprenne de l'information financière et des mesures du rendement relativement à la fonction de recouvrement. Le ministère pourrait fournir, dans le cadre de l'information additionnelle qu'il remet à l'Assemblée législative au sujet des comptes débiteurs, des comparaisons d'un exercice à l'autre sur les points suivants : le nombre et la valeur pécuniaire des amendes réglées durant l'exercice, y compris les amendes réglées par une incarcération; les sommes recouvrées et les sommes radiées, la rapidité des activités de recouvrement, les coûts des programmes de recouvrement des comptes débiteurs en souffrance, le solde des comptes en souffrance en fin d'exercice.	partiellement
		Nous avons recommandé que les vieux comptes débiteurs dont les soldes sont jugés irrécouvrables soient promptement radiés.	partiellement
		Les données antérieures à 1999 devraient être vérifiées pour voir si elles contiennent des informations exactes sur les recouvrements et si les soldes des comptes débiteurs sont corrects.	non acceptée

Ministère	Vérification	Recommandations formulées en 2002 qui ne sont pas pleinement mises en oeuvre	Notre évaluation après 4 ans
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	Programmes de développement de l'emploi	Nous avons recommandé que la directive sur la sécurité informatique du ministère soit achevée et finalisée le plus tôt possible.	partiellement
Sécurité publique	Bureau du prévôt des incendies	Nous avons recommandé que le BPI achève le plus tôt possible le manuel des directives et des procédures qu'il a commencé en 2000.	partiellement
		Nous avons recommandé que le BPI assigne à des employés individuels des fonctions relatives à des articles précis de la loi et qu'il exerce une surveillance pour s'assurer que ces fonctions sont exécutées.	partiellement
		Nous avons recommandé que le BPI élabore un processus officiel pour surveiller le degré auquel la loi est respectée.	partiellement
		Nous avons recommandé que le BPI prenne des mesures correctrices immédiates pour assurer le respect des points suivants : un rapport annuel devrait être présenté au ministre, les délais devraient être surveillés, les rapports d'incendie et d'assurance devraient être remis à temps, tous les plans de construction précisés dans la loi devraient être déposés, le BPI devrait établir des normes de formation communes pour les pompiers bénévoles et les pompiers rémunérés, la méthode de délivrance des ordres de prévention des incendies devrait être surveillée, le BPI devrait envisager d'imposer une cotisation sur les primes couvrant les risques d'incendie sur les automobiles.	partiellement
		Nous avons recommandé que tous les QDP soient périodiquement révisés pour voir s'ils sont toujours à jour ou pour les réécrire s'ils ne le sont pas.	partiellement
		Nous avons recommandé que le ministère réalise la mise en œuvre des modifications proposées et qu'il examine les points additionnels que nous soulevons pour déterminer si d'autres modifications s'imposent.	non mise en oeuvre
		Nous avons recommandé que le BPI mette au point un processus officiel de rapport sur le degré de conformité à la loi. Comme la conformité aux mesures législatives est certainement une mesure clé du rapport sur l'efficacité de cette organisation vouée à la sécurité, nous avons recommandé que le degré de conformité soit communiqué dans le rapport annuel du ministère.	non mise en oeuvre
Approvisionnement et Services	Téléphones cellulaires	Nous avons recommandé au ministère de se conformer à la <i>Loi sur les achats publics</i> et de procéder par appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires.	partiellement
		Nous avons recommandé que tous les ministères établissent des lignes directrices écrites pour assurer l'attribution des téléphones cellulaires et des forfaits d'utilisation connexes en fonction d'un besoin déterminé.	partiellement
		Nous avons recommandé que les ministères veillent à ce que les utilisateurs examinent régulièrement les frais de téléphone cellulaire et que les surveillants fassent un examen au hasard ou un contrôle par sondages de ces frais.	partiellement
		Nous avons recommandé que tous les ministères aient une description écrite des fonctions de leurs agents de télécommunications. Ces descriptions devraient comprendre les fonctions particulières de l'agent de télécommunications en rapport avec les téléphones cellulaires et souligner l'importance de suivre les lignes directrices du ministère de l'Approvisionnement et des Services pour la gestion des télécommunications.	partiellement

Ministère	Vérification	Recommandations formulées en 2002 qui ne sont pas pleinement mises en oeuvre	Notre évaluation après 4 ans
Transports	Agence de gestion des véhicules	Nous avons recommandé que l'agence dresse un plan de relève officiel pour faire le point sur les problèmes qu'entraîne le vieillissement de sa main-d'œuvre. Le plan devrait comprendre des stratégies, des buts et un calendrier d'exécution.	partiellement
		Nous avons recommandé que l'agence respecte la directive en communiquant au Conseil de gestion le coût au kilomètre de l'exploitation du parc automobile du gouvernement et en comparant ce coût aux coûts d'autres moyens de transport. De plus, ce genre de rapport semble une excellente mesure de l'efficacité à publier dans le rapport annuel de l'agence.	partiellement
		Nous avons recommandé que l'agence revoie ses mesures sur le point de vue de la clientèle dans sa fiche d'évaluation équilibrée. Cette révision devrait comprendre des améliorations de la mesure des objectifs de fiabilité du parc et de commodité pour la clientèle.	partiellement
		Nous avons recommandé que l'agence tente de remplacer les véhicules selon son propre plan de coût-durée.	partiellement
		Nous avons recommandé que l'agence examine le rôle des inspecteurs régionaux et élabore des lignes directrices pour l'établissement de calendriers d'inspection plus systématiques. Par exemple, les inspecteurs pourraient inspecter tous les biens qui ont dépassé l'âge optimal de remplacement ou tous les biens qui dépassent des seuils préétablis de dépenses pour l'année ou pour la durée du véhicule.	partiellement
		Nous avons recommandé que l'agence réalise une étude sur la dotation du bureau central pour veiller à ce que des services adéquats soient fournis de la manière la plus économique.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence poursuive l'examen de l'affectation des chefs d'atelier pour assurer l'affectation la plus efficace et la plus économique des postes de chef d'atelier.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence examine la rentabilité d'avoir un système d'établissement des coûts qui présente le coût véritable des réparations et de l'entretien d'un véhicule. Il s'agirait notamment de veiller aux points suivants : les coûts de réparation sont imputés une seule fois à un bien; les dépenses couvertes par une garantie sont débitées, et les crédits de garantie sont crédités au bien visé; la TVH n'est pas imputée à un bien.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence mette en place des mécanismes permettant de repérer les charges importantes ou inhabituelles imputées à un bien.	non acceptée
		Nous avons recommandé que les résultats de l'examen de comparaison des prix servent à déterminer le moyen le plus économique de fournir des services de réparation et d'entretien pour les véhicules du gouvernement.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence élabore des objectifs clairement définis sur l'utilisation des mécaniciens en fondant ces objectifs sur les normes pertinentes de l'industrie. Ces objectifs devraient être clairement communiqués au personnel, et les progrès réalisés vers leur atteinte devraient être suivis.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence élabore des normes et des mesures portant sur l'efficacité des mécaniciens. De plus, l'agence devrait prendre en compte les avantages et les coûts associés à l'application de ces normes et mesures à son processus d'évaluation du rendement des mécaniciens.	non acceptée
		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.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence officialise et applique une directive concernant les travaux qui peuvent être faits sur les voitures des hauts fonctionnaires avant leur cession.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence vérifie chaque mois un échantillon de factures de vendeur basées sur des opérations sur carte de crédit pour en assurer l'authenticité.	non acceptée
		Nous avons recommandé que l'agence s'assure qu'il est fait rapport chaque mois du nombre exact de kilomètres parcourus.	non acceptée
Nous avons recommandé que l'agence envisage de comparer le kilométrage à la consommation de carburant en prélevant un échantillon aléatoire comme outil de surveillance de la consommation de carburant.	non acceptée		
Nous avons recommandé que l'agence élabore des normes pour mesurer l'efficacité des mécaniciens. Nous avons aussi recommandé que ces normes soient surveillées et utilisées à titre d'élément de l'évaluation du rendement.	non mise en oeuvre		

Ministère de la Justice et de la Consommation – Comptes débiteurs

9.16 Il reste six recommandations de notre vérification de 2002 sur les comptes débiteurs du ministère de la Justice qui n'ont pas eu de suite. Cinq d'entre elles visaient à améliorer le recouvrement des comptes débiteurs. L'autre recommandait la radiation des comptes débiteurs irrécouvrables.

9.17 Le ministère nous a informés qu'il a fait des progrès dans l'amélioration des recouvrements. Il a mené un projet pilote à Saint John et mène actuellement un autre projet pilote dans la région de Miramichi.

9.18 Le ministère nous a aussi informés qu'il tiendra bientôt une réunion pour discuter des modalités de radiation de certains types d'amendes en retard, en particulier les amendes qui visent des personnes décédées. Nous sommes d'avis que le ministère n'a pas réagi promptement à notre recommandation. Le problème qui peut découler du maintien de créances irrécouvrables dans la liste des comptes actifs est que ces créances peuvent nuire à la gestion active des comptes dont les sommes peuvent encore être perçues. Nous répétons que le ministère devrait radier promptement les anciens comptes débiteurs une fois qu'il est déterminé qu'il s'agit de créances irrécouvrables.

Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail – Programmes de développement de l'emploi

9.19 En 2002, nous avons recommandé que la directive préliminaire sur la sécurité informatique du ministère, qu'il venait d'établir, soit achevée et finalisée le plus tôt possible. Au cours des trois dernières années, le ministère a continué de nous informer que la directive était toujours préliminaire, car il attend que le ministère de l'Approvisionnement et des Services établisse une orientation pour l'ensemble du gouvernement. Comme l'indique la réponse de cette année fournie par le sous-ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :

Depuis 2002, les Services gouvernementaux de l'informatique (SGI) travaillent à l'élaboration d'une directive sur la sécurité informatique pour l'ensemble du gouvernement. Bien que la directive des SGI ne soit pas encore « officielle », notre ministère a adopté bon nombre de ses recommandations et pratiques exemplaires. Notre ministère fournira les ressources nécessaires pour mettre en œuvre les autres aspects de la directive des SGI une fois qu'elle aura été approuvée à titre de directive officielle à l'échelle du gouvernement. [Traduction.]

**Ministère de
l'Approvisionnement et des
Services – Téléphones
cellulaires**

9.20 À notre avis, le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail a fait ce qu'il a pu pour mettre la recommandation en œuvre.

9.21 Au cours de notre vérification de 2002 des téléphones cellulaires, nous avons recommandé que le ministère se conforme à la *Loi sur les achats publics* et procède par appel d'offres pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires. Au moment de notre vérification en 2002, le ministère avait répondu ce qui suit :

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.

9.22 En 2004, le ministère a lancé un appel d'offres pour des forfaits de temps d'antenne et de service interurbain, appel d'offres qui devait donner lieu à des contrats de services de cinq ans. La date de clôture pour la réception des soumissions était avril 2004. Le ministère a achevé l'évaluation des soumissions à l'automne 2004 et soumis les résultats de l'évaluation et les recommandations du ministère au Cabinet.

9.23 La décision 06.0092 du Conseil de gestion, en date du 30 mars 2006, autorise le ministère de l'Approvisionnement et des Services à négocier des contrats de cinq ans avec Rogers Communications Inc. et Aliant Telecom pour la fourniture d'un forfait de services de télécommunications comprenant le temps d'antenne et le service interurbain. La décision du Conseil précise que ces services de télécommunications doivent viser une répartition des dépenses totales de 80 % pour Aliant et de 20 % pour Rogers. La décision précise aussi que les économies pour la période visée par ces contrats sont estimées à 22,4 millions de dollars dont, nous a informés le ministère, 6,7 millions de dollars peuvent être expressément attribuables au volet sur les services de téléphonie cellulaire des contrats. Nous avons examiné les calculs qui ont permis d'établir ce chiffre de 6,7 millions de dollars et conclu avec une assurance raisonnable qu'ils étaient exacts.

9.24 À l'automne 2006, Approvisionnement et Services nous a informés que des déclarations d'intention avaient été signées avec Rogers et Aliant et que des contrats allaient être signés sous peu. En décembre 2006, les contrats n'étaient toujours pas signés, mais les nouveaux tarifs étaient en vigueur pour la plupart des usagers.

9.25 En 2005, nous avons déclaré que, en omettant d'attribuer de tels contrats en temps opportun, le gouvernement provincial avait payé des centaines de milliers de dollars en frais inutiles pour le temps d'antenne et le service interurbain des téléphones cellulaires. Nous estimons maintenant que, en retardant l'attribution du contrat à partir de 2004, moment où le ministère a achevé son évaluation et présenté sa recommandation, jusqu'en 2006, la province a raté l'occasion de faire des économies de coûts d'au moins 2 millions de dollars 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.

9.26 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 dans les deux contrats. Nous n'avons pas non plus vérifié le processus du ministère pour déterminer s'il respectait la *Loi sur les achats publics*.

**Ministère des Transports –
Agence de gestion des
véhicules**

9.27 Nous avons adressé 40 recommandations au ministère des Transports en 2002 à la suite de notre vérification de l'Agence de gestion des véhicules. Le ministère en a mis en œuvre 21. Par ailleurs, 12 autres recommandations ont suscité son désaccord ou son rejet, et une autre a été éliminée en raison d'un changement de politique. Il reste toujours 6 de nos recommandations qui n'ont pas été pleinement mises en œuvre.

9.28 Comme il s'agit de la dernière année de notre suivi de la vérification de l'agence, nous mettons en relief certaines de nos recommandations que l'agence a choisi de ne pas mettre en œuvre et qui ont trait aux principes d'économie.

9.29 Nous avons recommandé en 2002 que l'agence respecte la directive en vigueur en communiquant au Conseil de gestion le coût au kilomètre de l'exploitation du parc automobile du gouvernement et en comparant ce coût aux coûts d'autres moyens de transport. Nous indiquions également que ce genre de rapport semblait une excellente mesure de l'efficacité à publier dans le rapport annuel de l'agence.

9.30 Au lieu de mettre cette recommandation en œuvre, le ministère a demandé au Conseil de gestion de réviser la directive sur les véhicules AD-1702 pour en supprimer l'obligation pour l'agence de faire des comparaisons de coûts.

9.31 Une autre de nos recommandations voulait 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.

9.32 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.* En 2005, toutefois, le ministère nous informait 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.

9.33 En d'autres termes, le ministère rejetait une fois de plus le concept de se comparer à des fournisseurs externes. En comparant son rendement à des repères établis pour les parcs de véhicules, l'agence aurait été en meilleure position pour évaluer son rendement. Si elle avait atteint ou dépassé les repères de l'industrie, elle aurait alors eu des preuves objectives de la qualité de son travail.

9.34 La réticence dont fait preuve le ministère pour ce qui est de comparer et de faire rapport nous surprend quelque peu, surtout à la lumière de sa réponse à une autre de nos recommandations, qui enjoignait l'agence à faire un examen visant à comparer le prix de services de réparation et d'entretien comparables offerts par le secteur privé. En 2005, le ministère nous a informés qu'il avait effectué un examen visant à comparer les prix des principaux types de travaux faits par le secteur privé. Le ministère ajoutait que, à la lumière de cet examen, il avait été déterminé que toute analyse supplémentaire n'apporterait que des avantages limités.

9.35 Pour soutenir un tel point de vue, le ministère nous a fourni sa feuille de calcul de la comparaison des coûts des réparations à l'atelier central et par des vendeurs externes. La feuille de calcul analyse une vingtaine de différents types de services de réparation. Elle compare le coût moyen des réparations à l'atelier central de l'agence avec le coût de remise à neuf ou de remplacement des

vendeurs externes. Selon la feuille de travail, dans environ 90 % des cas, le coût moyen de l'agence était inférieur à celui du secteur privé.

9.36 Se fondant sur l'analyse présentée dans cette feuille de calcul, que nous n'avons pas vérifiée, l'agence affirme être le fournisseur de services le moins coûteux. Pourtant, en ce qui a trait à toute recommandation voulant que soient présentées des données sur les coûts comparatifs, l'agence a décidé de ne pas divulguer son avantage au niveau des coûts.

9.37 Dans notre rapport de 2002, nous écrivions 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.*

9.38 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. Nous comprenons qu'il ne serait pas pratique de réaliser une comparaison annuelle exhaustive des coûts internes pour toutes les activités de l'agence, mais nous continuons à penser que des comparaisons périodiques seraient utiles. Comme des données comparatives ne sont pas présentées, les députés n'ont aucun moyen de s'assurer que l'agence fournit ces services de manière aussi efficace que possible. En conséquence :

Nous recommandons que le gouvernement modifie la directive AD-1702 du Conseil de gestion afin d'exiger des mesures de l'efficacité par rapport aux coûts. De plus, ces mesures devraient être présentées dans le rapport annuel afin de montrer l'efficacité avec laquelle le ministère fournit ce service.

9.39 Nous continuons à penser que ces rapports devraient régulièrement comparer le coût au kilomètre de l'exploitation du parc automobile du gouvernement et les coûts d'autres moyens de transport.

Observations sur les recommandations de 2003 et de 2004

Général – Vérification de 2003 sur la gouvernance des organismes de la Couronne

9.40 En 2003, nous avons formulé 19 recommandations sur divers aspects de la gouvernance des organismes de la Couronne. Nous recommandons notamment de choisir les membres des conseils en fonction de leurs compétences, de clairement établir les attentes du gouvernement en matière de rendement pour ses organismes de la Couronne et d'améliorer la qualité des rapports fournis aux membres des conseils et au public.

9.41 Le 27 juin 2006, une lettre du Conseil exécutif nous informait que :

Dans la réponse du gouvernement au rapport final de la Commission sur la démocratie législative, l'établissement d'une unité chargée des nominations aux organismes, conseils et commissions (OCC), semblable aux modèles de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique, est préconisé. Cette unité devrait être logée au Bureau du Conseil exécutif et chargée de coordonner toutes les nominations aux OCC, de travailler avec les ministères pour rationaliser les niveaux de rémunération, de créer des profils pour les nominations aux conseils, de déterminer les qualités personnelles des membres auxquels il est fait appel pour combler les postes vacants et d'annoncer les postes vacants au grand public. [...]

Les principes fondamentaux d'une bonne gouvernance guideront l'unité chargée des nominations aux OCC du Bureau du Conseil exécutif. À ce titre, vos recommandations orienteront les futures pratiques de gouvernance, qui seront coordonnées par l'unité chargée des nominations. [...]

En tant qu'intervenant le public ne cesse d'exiger une plus grande reddition de comptes de la part du gouvernement et de ceux qui conseillent et orientent les OCC. Les OCC ont fait des efforts concrets pour voir à appliquer des pratiques de bonne gouvernance à leur situation. Le désir du gouvernement d'en faire plus dans le domaine de la bonne gouvernance sera réalisé une fois que l'unité chargée des nominations aux OCC sera établie et que son mandat sera en vigueur. Dans l'intervalle, le gouvernement est déterminé à employer des pratiques de bonne gouvernance là où il y a lieu. [Traduction.]

9.42 Cette réponse offre de bonnes perspectives de progrès.

**Bureau des ressources
humaines – Vérification de
2003 sur la gestion de
l'absentéisme**

9.43 Nous ne savons pas comment les choses se dérouleront vu le récent changement de gouvernement, mais nous pressons le Conseil exécutif d'améliorer les cadres de gouvernance du gouvernement provincial à l'intention de ses organismes de la Couronne.

9.44 En 2003, nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines compare régulièrement les statistiques sur l'absentéisme à celles d'autres provinces et au secteur privé comme une mesure de l'efficacité de la gestion de l'absentéisme.

9.45 Cette année, le Bureau nous a informés que :

Étant donné les variations dans les genres de travail effectué dans le secteur privé, les secteurs publics ailleurs et le secteur public du Nouveau-Brunswick, la comparaison des statistiques sur l'absentéisme ne serait pas valable.

[Traduction.]

9.46 Nous sommes d'avis que le Bureau devrait s'efforcer d'obtenir des statistiques comparatives pertinentes sur l'absentéisme afin que le gouvernement provincial puisse mieux gérer l'absentéisme.