

# Chapitre 1

## Messages clés de la vérificatrice générale par intérim

### **Contenu**

Introduction.....	3
Remerciements.....	10

# Messages clés de la vérificatrice générale par intérim

## Introduction

1.1 La mission du Bureau, telle qu'elle figure dans notre plan stratégique de 2014 à 2020, est la suivante :

*Fournir de l'information objective et fiable en temps opportun à l'Assemblée législative au sujet du rendement du gouvernement quant à sa prestation de programmes et de services aux citoyens du Nouveau-Brunswick.*

1.2 Le présent volume de notre Rapport 2021 comprend trois chapitres sur l'audit de performance :

- Financement pour la connectivité rurale à Internet;
- Financement lié à la COVID-19 – Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick;
- Surveillance des organismes de la Couronne par le gouvernement – *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue.*

***Dans le présent rapport, nous constatons un thème préoccupant : l'absence de surveillance, de transparence et de reddition de comptes posant des risques non réglés permanents.***

1.3 En regardant de plus près les principales constatations de ce volume, on constate avec inquiétude que le manque de surveillance, de transparence et reddition de comptes est le thème principal. La surveillance et la reddition de comptes sont essentielles pour faire en sorte que les citoyens aient confiance dans la façon dont le gouvernement exécute les programmes, et pour s'assurer que ces programmes et services sont exécutés de façon efficace et efficiente. La transparence à l'égard des programmes gouvernementaux permet aux contribuables de se tenir au courant de la façon dont les fonds publics sont utilisés et des résultats obtenus.

**1.4** Dans le présent rapport, nous notons des exemples troublants du manque de surveillance, de transparence et de reddition de comptes qui pose des risques ignorés. Voici des exemples repérés lors de notre travail.

- **La deuxième phase du projet de financement pour la connectivité rurale à Internet est en cours, mais les produits livrables de la première phase n'ont pas été réalisés.** Le financement pour la connectivité rurale à Internet a été accordé à un fournisseur de services tiers sans avoir mis en place une structure de gouvernance ou avoir déterminé de façon indépendante les résultats du projet. Cela a entraîné un manque de reddition de comptes, car aucun organisme gouvernemental provincial n'a été tenu responsable des produits livrables non réalisés dans le cadre de la première phase du projet de financement.
- **La planification des futurs programmes provinciaux d'intervention d'urgence doit être améliorée.** Le programme de prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick a bel et bien aidé plus de 40 000 Néo-Brunswickois. Toutefois, notre examen de ce programme a révélé que les détails des décisions clés concernant ce programme n'étaient pas bien consignés, que les rapports publics étaient faibles et que la surveillance du programme était inadéquate.
- **Il n'existe pas de surveillance des principaux documents de surveillance et de reddition de comptes.** Par conséquent, les documents essentiels de surveillance des organismes de la Couronne ne renferment pas les renseignements nécessaires pour s'assurer que les plans et le rendement de ces organismes font l'objet de déclaration adéquate. Ce manque de planification et de production de rapports accroît le risque d'incapacité du gouvernement d'assurer une surveillance efficace des organismes de la Couronne. Le gouvernement et le public risquent de ne pas savoir si les organismes de la Couronne s'acquittent pleinement des priorités et objectifs qui leur ont été confiés. Le financement provincial pour la connectivité rurale à Internet en est un exemple.

**1.5** Le présent rapport expose en détail de nombreuses constatations et conclusions sur ces sujets et formule des recommandations pour faire en sorte que les lacunes

cernées soient corrigées pour l'avenir. Voici un résumé des points clés de chaque chapitre du présent volume.

**Financement pour la connectivité rurale à Internet**

**1.6** Le chapitre 2 du présent volume présente les constatations et les recommandations découlant de notre audit du financement de la connectivité rurale à Internet à Opportunités Nouveau-Brunswick (ONB) et à la Société de développement régional (SDR). Ce financement visait à fournir un accès Internet rapide, fiable et abordable aux Néo-Brunswickois vivant en milieu rural. Dans l'ensemble, nous restons incapables de déterminer avec certitude si le financement accordé par la province aux projets de connectivité rurale a permis de remédier comme prévu au problème de l'accès à large bande dans les régions rurales.

*Absence de structure de gouvernance pour gérer le financement*

**1.7** Nous avons constaté que la province n'a pas prévu de mécanismes de gouvernance et n'a pas non plus fixé d'exigences redditionnelles en ce qui concerne le financement pour la connectivité rurale. Ni ONB ni la SDR n'ont reçu explicitement le mandat d'administrer des programmes ayant pour objet d'améliorer cette connectivité. Bien qu'ONB soit signataire du contrat avec le fournisseur de services (Xplornet), ni sa lettre de mandat ni sa stratégie d'entreprise ne comprenaient de financement pour un service d'Internet rural.

*La province a fait appel à un fournisseur de services du secteur privé pour évaluer les besoins, définir les résultats et concevoir une solution*

**1.8** ONB et la SDR s'en sont remises à Xplornet pour évaluer les besoins, fixer les attentes en matière de résultats et concevoir la solution technique appropriée. Nous nous attendions à ce que la province effectue une évaluation des besoins pour déterminer les lacunes actuelles et les besoins futurs en matière d'accès à Internet haute vitesse dans les régions rurales du Nouveau-Brunswick.

**1.9** En permettant à la société Xplornet de faire elle-même l'évaluation des besoins, cela entraîne un risque qu'elle l'adapte à sa stratégie et à ses objectifs commerciaux plutôt qu'aux besoins de la population rurale du Nouveau-Brunswick.

***Contrairement aux autres provinces, le Nouveau-Brunswick n'a pas lancé de processus concurrentiel pour choisir le fournisseur de services.***

***Contrat mal conçu qui n'a pas respecté tous les critères d'admissibilité***

***ONB a payé 5,1 millions de dollars pour des coûts non admissibles***

**1.10** Nous avons constaté qu'ONB et la SDR avaient choisi Xplornet pour la prestation des services Internet en milieu rural sans utiliser un processus concurrentiel. ONB a demandé l'approbation d'un marché à fournisseur unique plutôt que de lancer un appel d'offres public. Or, l'organisme n'a pas vérifié s'il y avait d'autres fournisseurs susceptibles de proposer des solutions similaires. Nous avons remarqué que d'autres provinces de l'Atlantique avaient quant à elles considéré plusieurs fournisseurs de services. Par exemple, la Nouvelle-Écosse a présélectionné 15 fournisseurs pour leur participation à son programme de financement de la connectivité rurale à Internet.

**1.11** Nous avons constaté que le financement approuvé par le gouvernement provincial et le contrat subséquent conclu avec Xplornet ne répondait pas à tous les critères d'admissibilité de l'Initiative d'infrastructure stratégique (IIS) en vertu de laquelle le financement a été accordé. Plus précisément, nous avons constaté que l'approbation et le contrat ne respectaient pas les critères suivants :

- limite de financement fixée à 25 % des coûts admissibles pour les entreprises à but lucratif;
- aide sous forme de prêt à remboursement conditionnel.

**1.12** Nous croyons qu'en raison de l'écart noté, des fournisseurs potentiels n'auront pas été informés de la possibilité d'obtenir du financement sous forme de contributions non remboursables à un taux supérieur aux coûts admissibles. À notre avis, cela a réduit la compétitivité et la transparence du processus de sélection des bénéficiaires de financement, car les autres fournisseurs de services admissibles n'ont pas eu des chances égales de bénéficier du financement pour la connectivité rurale à Internet.

**1.13** Nous avons constaté qu'ONB avait payé 5,1 millions de dollars pour des coûts non admissibles en vertu de l'entente de financement, notamment des coûts d'entretien et des licences de spectre. Nous avons évalué sa procédure d'examen des demandes de remboursement pour déterminer si les paiements effectués satisfaisaient aux critères d'approbation établis. Des paiements n'étaient pas

conformes au contrat signé, aux lignes directrices de l'IIS et à la liste des dépenses d'immobilisation admissibles.

***La SDR et ONB n'ont pas respecté les modalités de leur contrat respectif***

**1.14** Nous avons également constaté que la SDR et ONB n'appliquaient pas les modalités pertinentes de leurs contrats respectifs pour s'assurer que celles-ci étaient respectées pendant toute la durée du projet. Nous avons observé des cas où les documents justificatifs soumis avec la demande de remboursement ne répondaient pas aux exigences du contrat, mais ONB a approuvé les demandes et a transféré des fonds à Xplornet. Cette absence d'application des modalités des contrats augmente le risque de payer pour des produits livrables qui pourraient ne pas satisfaire aux exigences de qualité.

***Recommandations***

**1.15** Nous avons formulé 10 recommandations à l'ONB et à la SDR pour régler les problèmes que nous avons relevés relativement à la conception des contrats, à l'évaluation des demandes de remboursement, ainsi qu'à la surveillance et à la déclaration des résultats des contrats. Nous avons également formulé trois recommandations au Bureau du Conseil exécutif (BCE) afin que la responsabilité et la reddition de comptes à l'égard des programmes gouvernementaux, y compris le financement de connectivité rurale à Internet, soient clairement attribuées à des entités gouvernementales précises dont les résultats et les paramètres de rendement sont clairement définis.

***Financement lié à la COVID-19 – Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick***

**1.16** Le chapitre 3 du présent volume présente nos constatations et recommandations concernant la façon dont le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (EPFT) a versé des prestations aux demandeurs admissibles dans le cadre du programme de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick (PRUTNB) pendant la pandémie de COVID-19. Ce programme accordait un paiement unique de 900 \$ aux demandeurs admissibles à titre de financement provisoire pour les Néo-Brunswickois touchés par la pandémie jusqu'à ce que le financement du programme fédéral soit disponible.

***Le Ministère a exécuté le programme dans des délais serrés***

**1.17** Nous sommes conscients que le Ministère devait planifier et mettre en œuvre le programme de PRUTNB dans un délai très court en raison de la nature de la pandémie et de la nécessité de répondre rapidement aux besoins des Néo-Brunswickois touchés. Notre examen visait à formuler des recommandations d'améliorations

futures lorsque les ministères sont confrontés à des situations semblables.

***Le processus de planification a donné lieu à un contrat de service faible et à un manque de processus importants lors de la prestation du programme***

**1.18** Nous avons constaté que le Ministère avait conclu un contrat avec un fournisseur de services pour mettre en œuvre le programme et verser le paiement de 900 \$ aux demandeurs admissibles, mais sans préciser clairement les rôles et responsabilités des parties au contrat. En raison du peu de temps disponible, le Ministère a préparé un contrat qui ne comportait pas les éléments clés du programme, comme un processus d'appel ou des activités essentielles au programme qui devaient être traitées ultérieurement, en sus des modalités du contrat. Cette situation a entraîné des plaintes formulées auprès des députés de l'Assemblée législative et le redéploiement de membres du personnel du Ministère pour aider le fournisseur de services contractuel.

***Piètre contrôle des processus des programmes***

**1.19** Nous avons constaté que le Ministère avait avancé plus de 50 millions de dollars au fournisseur de services sans contrôles adéquats de vérification de l'admissibilité des bénéficiaires potentiels du programme. Nous avons relevé divers problèmes liés à l'utilisation des numéros d'assurance sociale, une méthode qui augmente le risque de fraude dans le cadre du programme. En outre, le Ministère n'a pas encore validé les paiements versés au fournisseur de service pour les frais d'administration et autres frais en vertu du contrat, qui totalisent plus de deux millions de dollars.

***Surveillance inadéquate du programme***

**1.20** Nous avons également constaté que le Ministère n'a pas effectué de surveillance adéquate du programme et ne s'est pas assuré que le fournisseur de services a remis les rapports exigés par le contrat. Il n'y avait aucune surveillance active du programme par rapport aux modalités et exigences du contrat. Le rapport final du programme a été finalisé seulement six mois après la fin de la prestation du programme.

***Manque de transparence et de reddition de comptes***

**1.21** Enfin, nous avons constaté que le Ministère pouvait fournir peu de données probantes à l'appui des décisions clés prises au cours du processus de planification. De plus, le Ministère n'a pas encore publié de rapport public sur le rendement de ce programme.

***Recommandations  
visant à améliorer la  
surveillance  
gouvernementale***

**1.22** Nous avons formulé 14 recommandations à l'intention du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail sur les lacunes en matière de planification, de passation de marchés et de surveillance des processus de planification et de mise en œuvre du programme. Nous avons également formulé une recommandation au Bureau du conseil exécutif pour appuyer les ministères chargés de nouvelles activités en situation d'urgence comme la pandémie.

***Surveillance par le  
gouvernement des  
organismes de la  
Couronne – Loi sur  
la reddition de  
comptes et  
l'amélioration  
continue***

**1.23** Au chapitre 4 du présent volume, nous présentons nos constatations concernant la surveillance par le gouvernement des organismes de la Couronne comme l'exige la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue* (la Loi). Cette Loi énonce les rôles et les responsabilités du Bureau du conseil exécutif et des organismes de la Couronne en matière de surveillance. Ces rôles et responsabilités comprennent la préparation de documents essentiels comme des lettres de mandat, des plans annuels et des rapports annuels nécessaires à une surveillance gouvernementale efficace.

***Nous avons constaté  
une non-conformité à  
la Loi lors de la  
préparation des  
documents essentiels  
requis pour la  
surveillance***

**1.24** Les documents clés préparés par le Bureau du Conseil exécutif et la plupart des organismes de la Couronne ne sont pas entièrement conformes à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*.

**1.25** À notre avis, si les documents essentiels de surveillance ne fournissent pas les renseignements exigés par la Loi :

- cela nuit aux intérêts des Néo-Brunswickois;
- le gouvernement et le public risquent de ne pas savoir si les organismes de la Couronne remplissent pleinement les priorités et objectifs établis, p. ex. en ce qui concerne les soins de santé ou le développement économique.



**Recommandations  
visant à améliorer la  
surveillance  
gouvernementale**

**1.26** Nous avons formulé cinq recommandations au Bureau du conseil exécutif afin d'améliorer la surveillance des organismes de la Couronne par le gouvernement et pour régler les cas de non-conformité à la Loi lors de la préparation des documents essentiels de surveillance.

**Remerciements**

**1.27** Le personnel de mon bureau a travaillé très fort pour exécuter les travaux présentés dans le présent volume de notre rapport. Les différents chapitres du rapport reflètent leur niveau d'engagement, de professionnalisme et de diligence. Je tiens à leur exprimer ma reconnaissance pour leur apport et leur dévouement soutenu à la réalisation du mandat du vérificateur général du Nouveau-Brunswick.



Janice Leahy, CPA, CA, CIA  
Vérificatrice générale par intérim