



Rapport du vérificateur général du Nouveau-Brunswick de 2024

Volume I – Audit de performance

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Chapitres du volume I de 2024

- Contrats de soins infirmiers itinérants
 - Développement social
 - Horizon
 - Vitalité
- Transport scolaire
- Stratégie de logement du N.-B.
- Fonds en fiducie n° 9 de la santé mentale



Contrats de soins infirmiers itinérants

Ministère du Développement social, Réseau de santé Horizon et Réseau de santé Vitalité

Volume I – Chapitre 2

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Détails de l'audit

Objectif :

- Déterminer si les contrats gouvernementaux conclus avec des organismes privés de soins infirmiers reflétaient les pratiques exemplaires et témoignaient d'un bon rapport qualité-prix

Entités auditées :

- Ministère du Développement social
- Réseau de santé Horizon
- Réseau de santé Vitalité

Thèmes généraux

- En général, nous avons constaté ce qui suit :
 - Il y avait des risques pour le gouvernement en raison de lacunes au niveau de l'élaboration et de la surveillance adéquates des contrats
 - Contrôles internes inadéquats ont été mis en place pour s'assurer que les services avaient été reçus

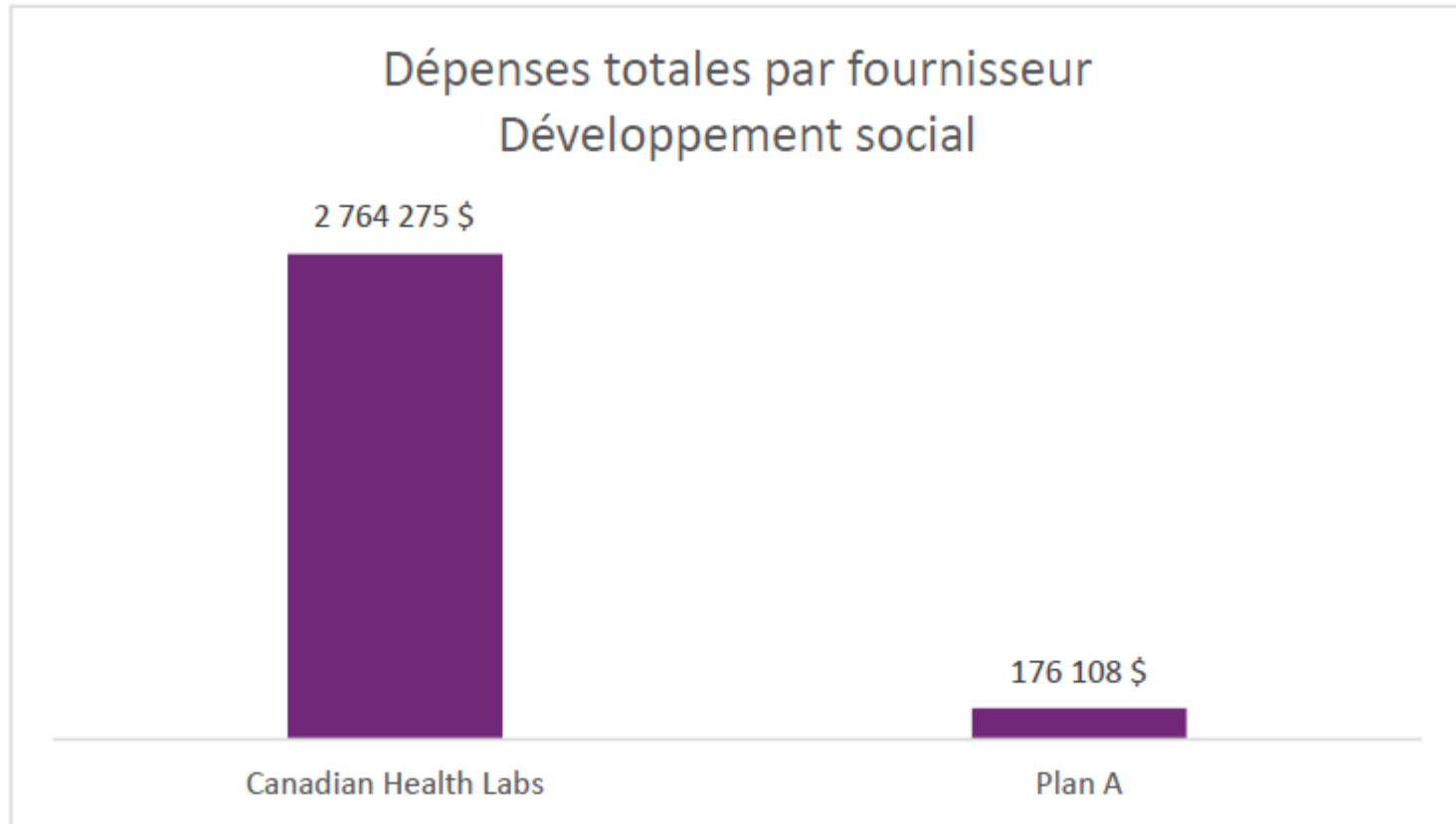


Ministère du Développement social

Contexte

- Pénuries de personnel dans les foyers de soins de longue durée et de soins spéciaux en raison de la COVID-19
- Recours à du personnel infirmier itinérant contractuel pendant six mois

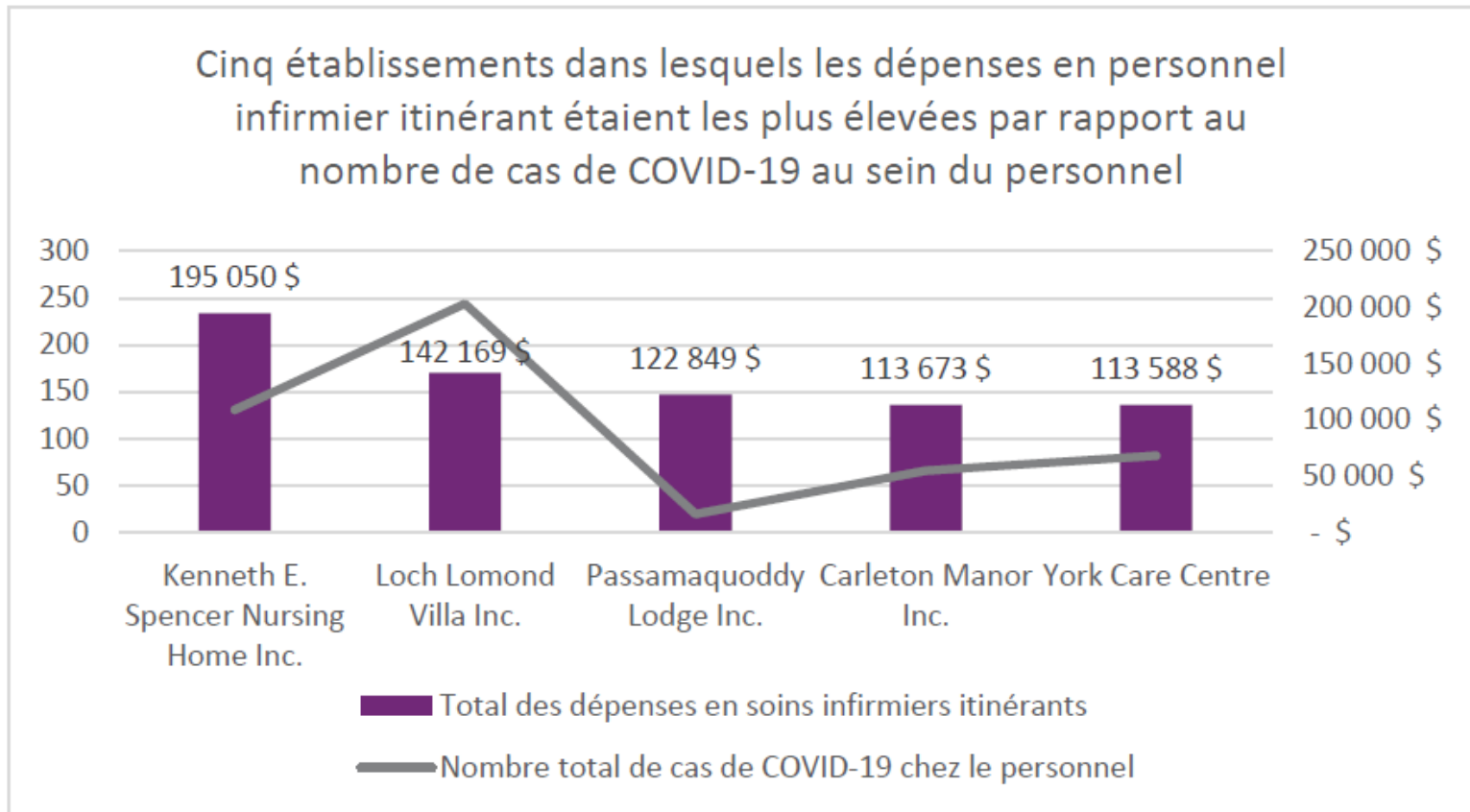
Dépenses totales par fournisseur



Résumé des constatations

- Il n'y a aucune corrélation entre les dépenses du personnel infirmier itinérant et le nombre de cas de COVID-19 au sein du personnel
- Aucun processus de sélection des fournisseurs ni examen juridique des contrats
- Absence de preuves de la tenue de vérifications des casiers judiciaires et des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables
- Paiements pour des biens et des services effectués sans examen et sans preuves à l'appui

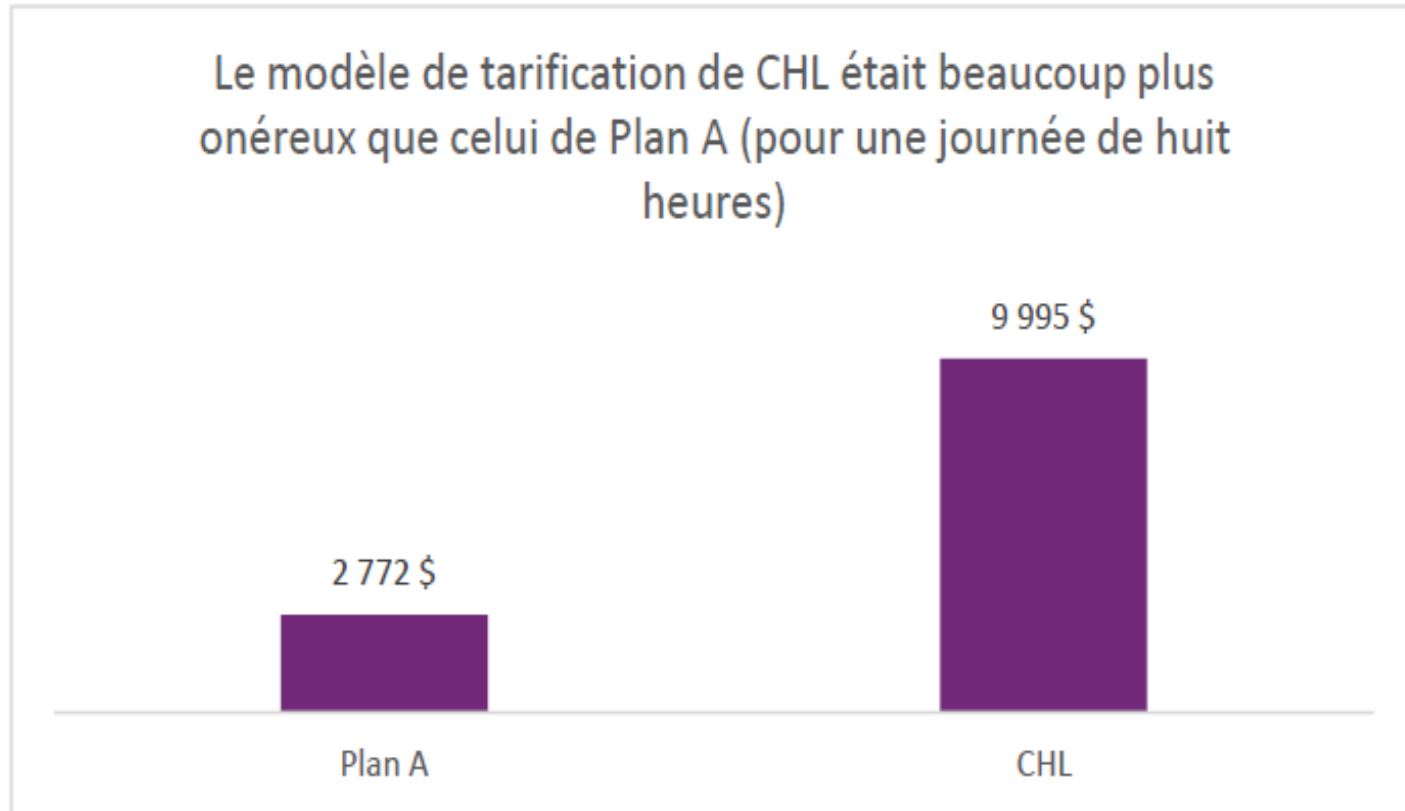
Les besoins particuliers ne sont pas bien documentés



Documentation insuffisante à l'appui de la sélection des fournisseurs

- Aucune demande de propositions – le ministère de recourir aux exemptions d'urgence
- Aucune ligne directrice, aucun critère de sélection, ni aucune matrice de notation

Modèles d'établissement des coûts qui variaient considérablement



Préoccupations soulevées au sujet des contrats

- Aucun examen juridique des contrats
- Contrats non conformes au modèle format du GNB
- Des équipes pouvaient être déployées, indépendamment des besoins



Préoccupations soulevées au sujet des contrats

- Absence de vérification des casiers judiciaires, des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et de vérification du dossier de Développement social
- Cession de responsabilité non valide - le régime d'assurance du gouvernement ne couvre pas les fournisseurs

Paiements effectués sans diligence raisonnable

- Absence de documents justificatifs pour le paiement du personnel de soins et des frais de déplacement
- Aucune vérification des fournisseurs de services contractuels n'a été effectuée

Résumé des recommandations

- Établir un processus de sélection documenté
- Effectuer un examen juridique des contrats
- Veiller à ce que les documents justificatifs obtenus soient suffisants à l'appui du paiement
- Effectuer un examen postérieur à la mise en œuvre

Donner suite aux recommandations du VGNB

- 12 recommandations ont été faites au ministère du Développement social
- Le ministère a accepté nos recommandations

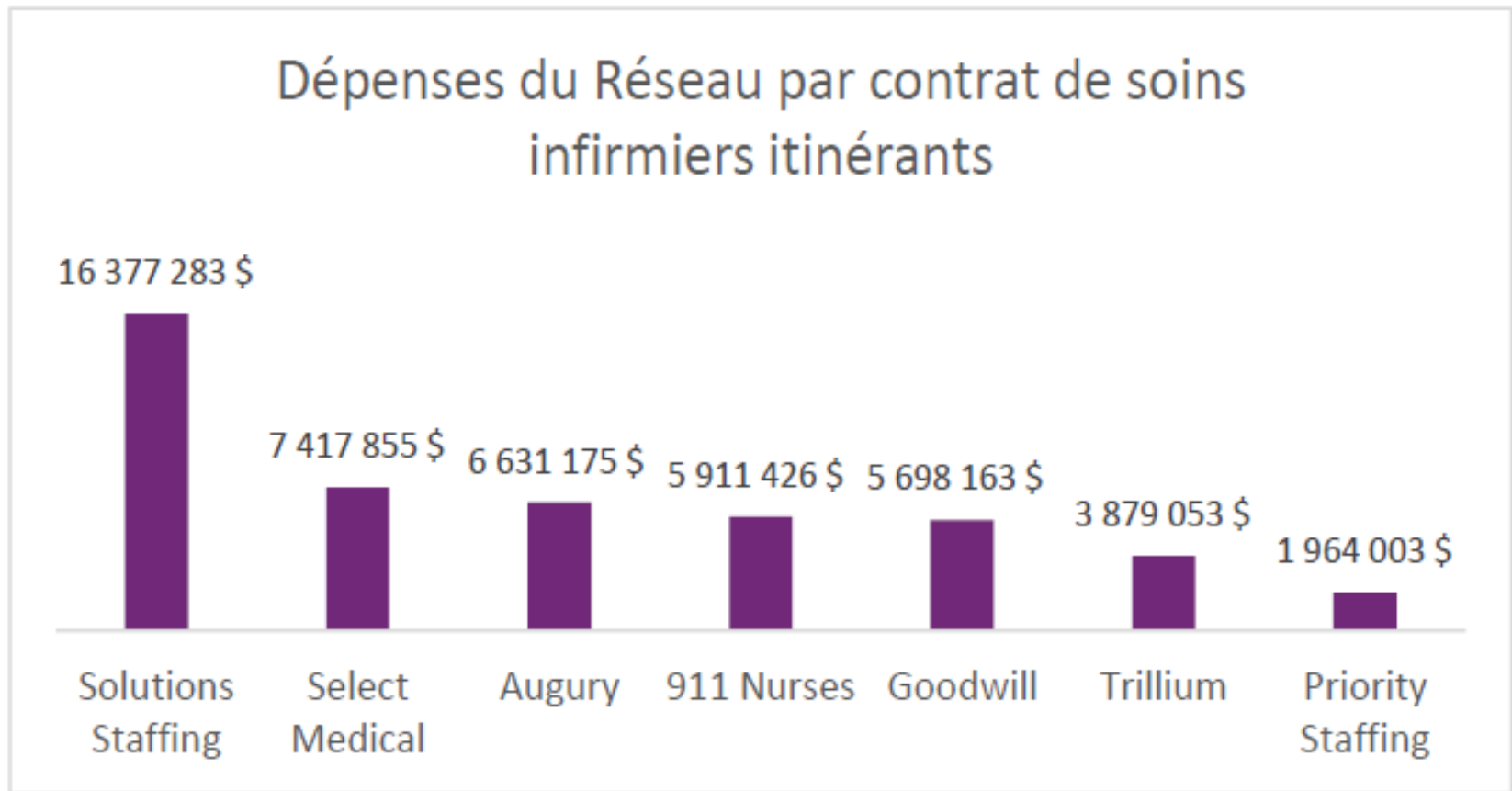


Réseau de santé Horizon

Contexte

- Horizon a conclu des contrats avec sept entreprises
- Seules des infirmières immatriculées et les infirmières auxiliaires autorisées ont été embauchées pendant une période de 17 mois à compter d'août 2022

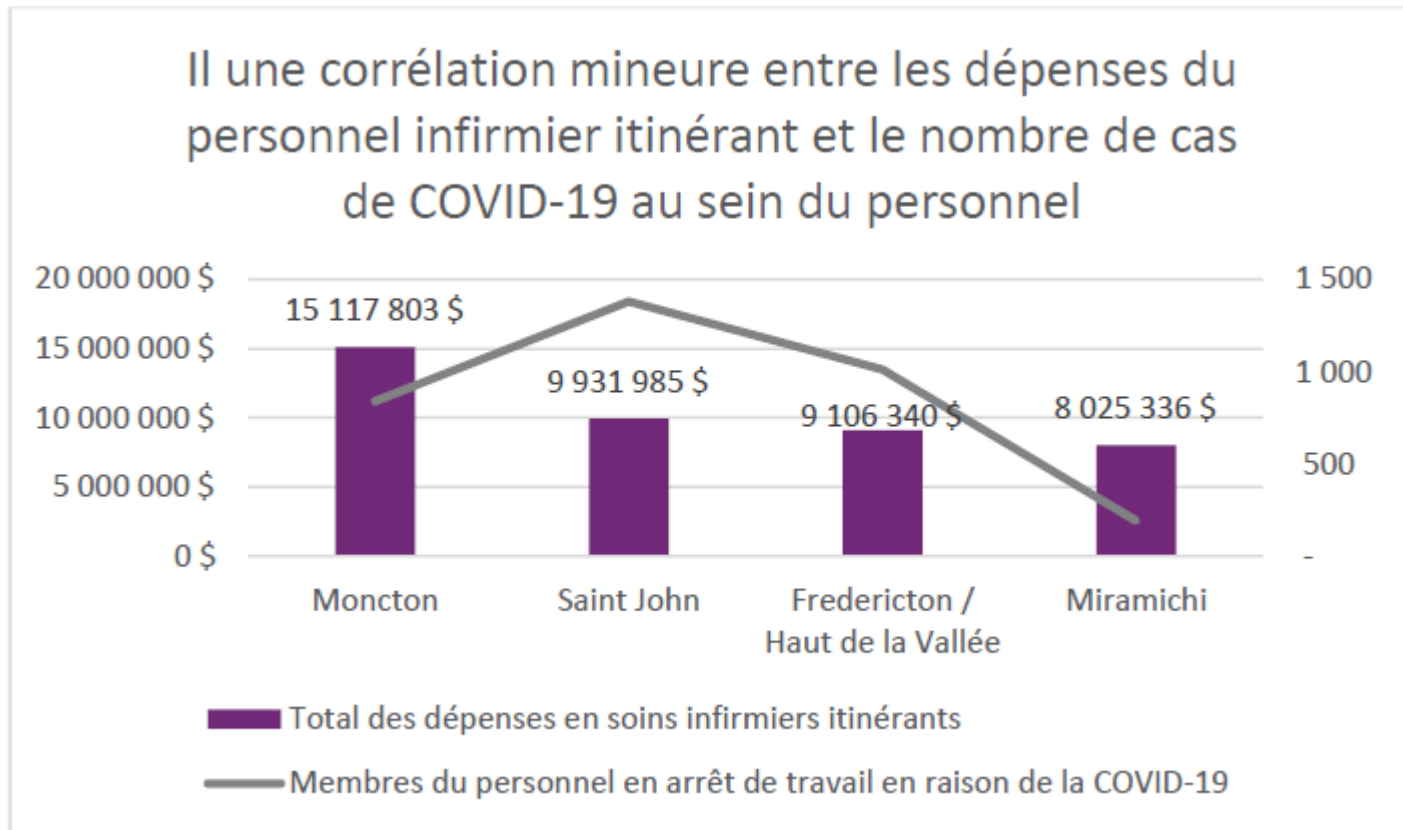
Dépenses totales du Réseau Horizon par contrat



Résumé des constatations

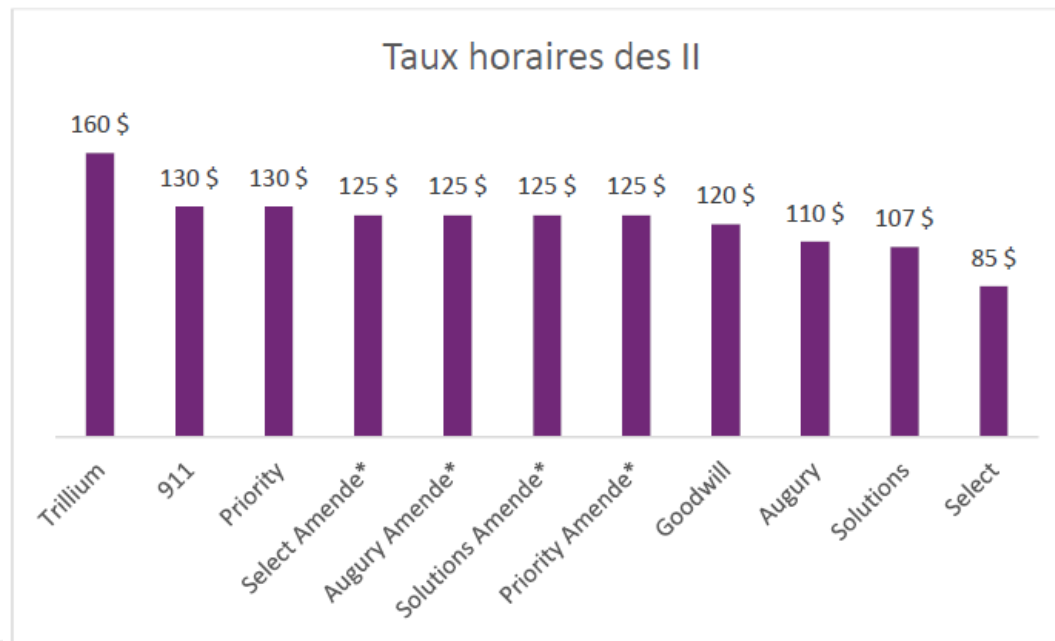
- Besoins globaux bien identifiés
- Des lignes directrices ont été établies par rapport à la négociation des contrats, mais il n'y a pas de critères de sélection ni de matrice de notation
- Les contrats n'étaient pas conformes aux normes du GNB
- Des processus adéquats sont en place pour s'assurer que les services ont été reçus
- Frais de déplacement payés sans preuve à l'appui adéquate

Les dépenses en soins infirmiers itinérants ne concordent pas toujours avec le nombre de cas de COVID-19 au sein du personnel



Documentation insuffisante à l'appui de la sélection des fournisseurs

- Aucun processus de sélection, critère ou matrice de notation officiel
- Les tarifs varient d'un entrepreneur à l'autre



Préoccupations soulevées au sujet des contrats

- Contrats non conformes au modèle format du GNB
- Non-conformité aux exigences relatives aux signataires

Préoccupations soulevées au sujet des contrats

- Les lois provinciales régissant les ententes ne sont pas cohérentes
- Absence d'exigence de vérification des casiers judiciaires et des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables



Paiements effectués sans diligence raisonnable

- Processus adéquats pour s'assurer que les frais relatifs aux heures de soins facturées étaient légitimes
- Frais liés aux déplacements payés sans preuve à l'appui adéquate

Résumé des recommandations

- S'assurer que les contrats sont signés et conformes aux normes du GNB
- Établir des critères et des matrices de notation à l'appui des processus décisionnels en matière de sélection
- S'assurer de recueillir suffisamment de preuves à l'appui pour le paiement des factures
- Effectuer un examen postérieur à la mise en œuvre

Donner suite aux recommandations du VGNB

- Neuf recommandations ont été faites au Réseau de santé Horizon
- Horizon a accepté nos recommandations

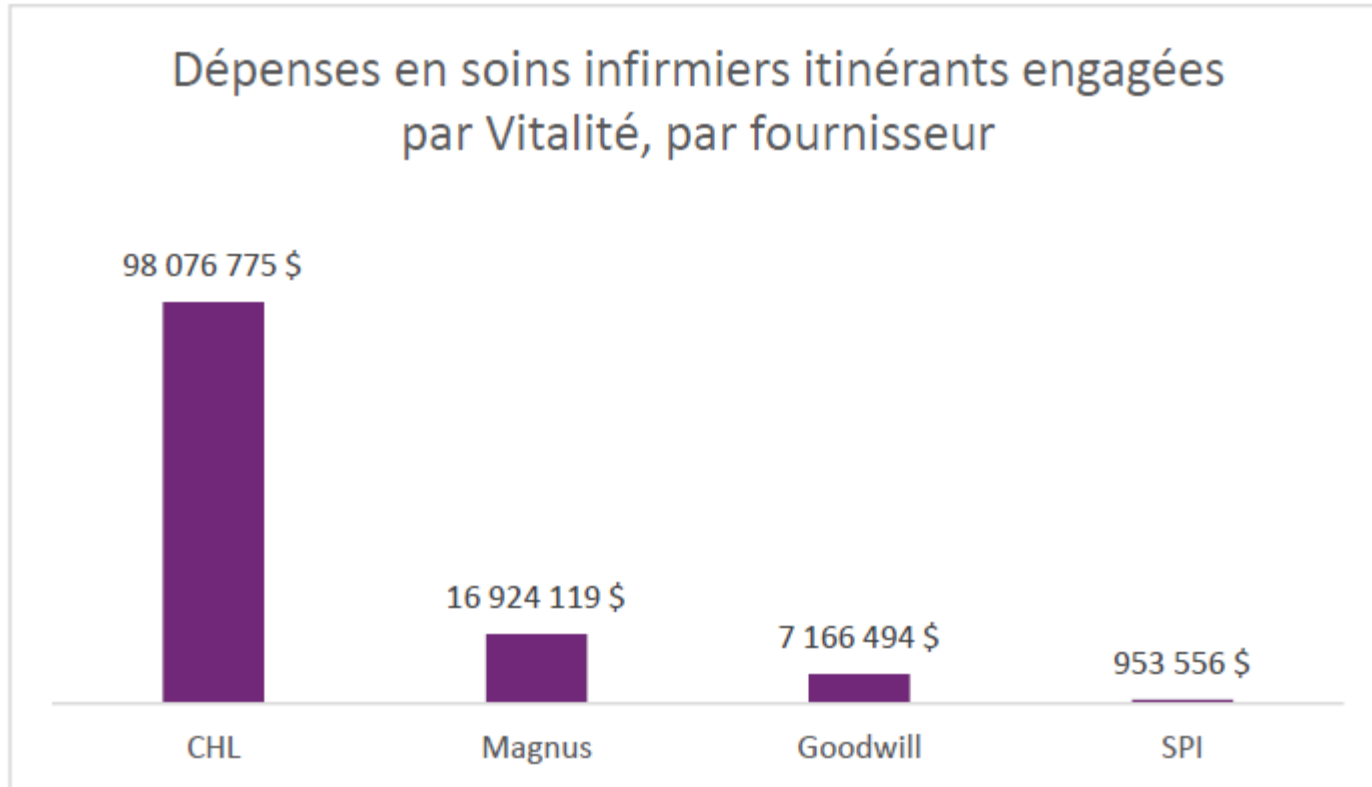


Réseau de santé Vitalité

Contexte

- Vitalité a conclu six contrats avec quatre entreprises de soins infirmiers itinérants
- Le recours à du personnel infirmier itinérant a commencé en juin 2022 et se poursuit

Dépenses en soins infirmiers itinérants engagées par Vitalité, par fournisseur



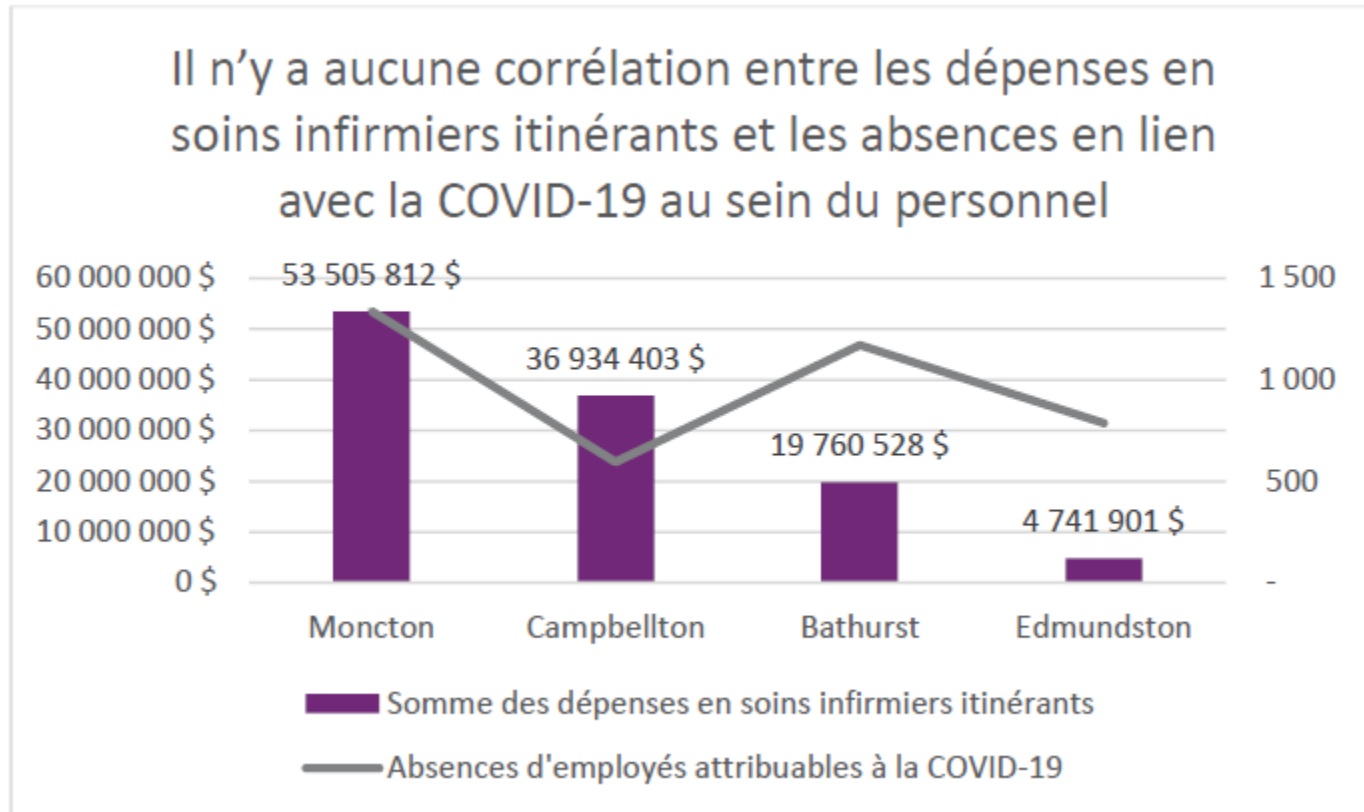
Résumé des constatations

- Vitalité n'a pas fourni les renseignements demandés par le Bureau du vérificateur général
- Aucune documentation à l'appui de la sélection des fournisseurs
- Aucun examen juridique des contrats
- Des contrats autorisant le déploiement d'équipes ont été signés sans tenir compte des besoins réels
- Les processus permettant de s'assurer que les services ont été reçus sont inadéquats
- Possibilité de recouvrement de la TVH

Les renseignements demandés n'ont pas été fournis

- Trois rapports d'audit interne demandés
- Manque de collaboration en violation de la *Loi sur le vérificateur général*

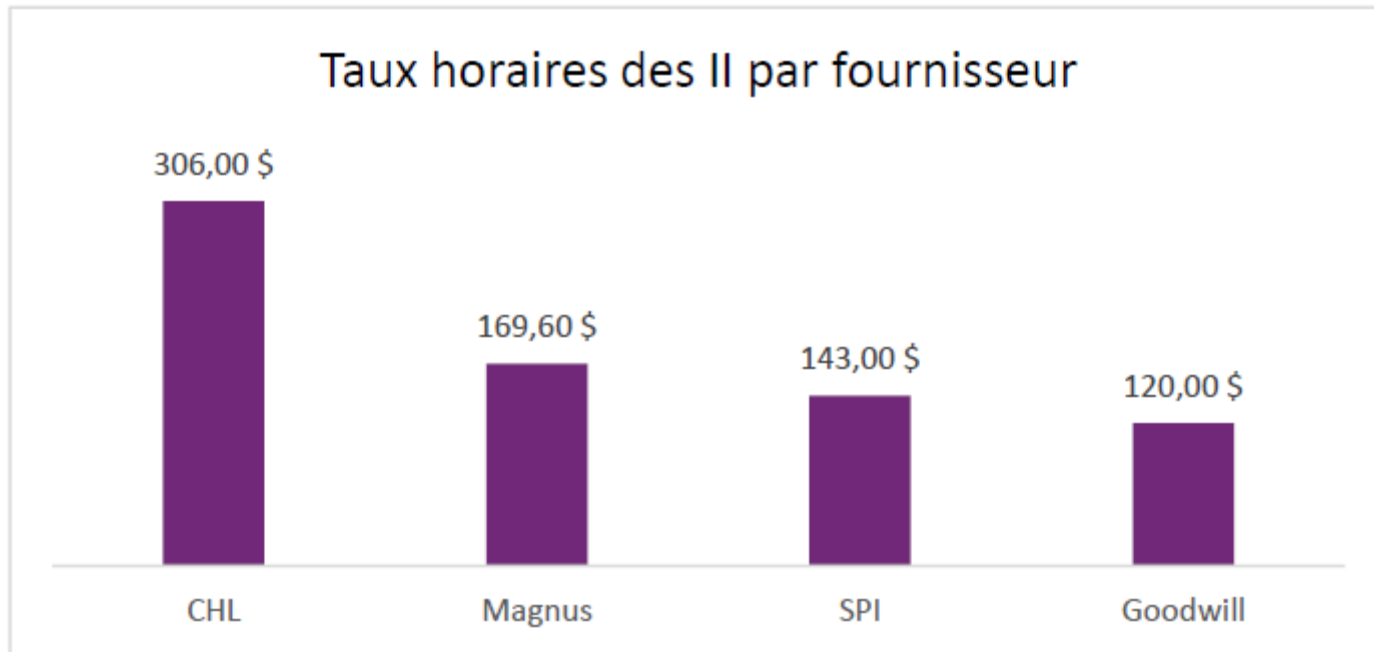
Il n'existe aucune corrélation entre les dépenses en soins infirmiers itinérants et le nombre de cas de COVID-19 au sein du personnel



Documentation insuffisante à l'appui de la sélection des fournisseurs

- L'entreprise n'a pas établi de lignes directrices, de critères de sélection ou de matrices de notation
- Prestation de services en français non requise, à l'exception du contrat avec CHL, dans deux établissements seulement

Modèle de tarification de CHL plus onéreux



Préoccupations soulevées au sujet des contrats

- Aucun examen juridique des contrats
- Les contrats n'étaient pas conformes aux normes du GNB
- Vérifications des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables non requises
- Non-conformité à la politique du conseil d'administration

Préoccupations soulevées au sujet du contrat avec CHL

- Nombre minimal d'équipes déployées, indépendamment des besoins
- Le contrat contient une clause de renouvellement automatique
- Cession de responsabilité non valide

Paiements effectués sans diligence raisonnable

- Des processus ont été établis pour vérifier que les services ont été reçus, mais ils ne fonctionnent pas comme prévu
- 85 % des factures pour frais de déplacement comprenaient une quelconque forme de preuve à l'appui
- Des taux élevés pour des locations de voiture payées à CHL, sans preuves à l'appui adéquates

Résumé des recommandations

- Élaborer des lignes directrices et des critères de sélection pour appuyer la sélection des fournisseurs
- S'assurer que les modalités contractuelles tiennent compte des exigences réelles en matière de niveau de service
- Veiller à obtenir des preuves à l'appui des factures suffisantes et conformes aux modalités des contrats avant d'émettre un paiement
- Procéder à un examen postérieur à la mise en œuvre du projet de recours à du personnel infirmier itinérant à contrat

Réponse de Vitalité aux recommandations du VGNB

- Total de 13 recommandations au Réseau de santé Vitalité
- Nous ne sommes pas en mesure de déterminer le niveau d'accord de l'audit
- Préoccupations relativement à la réticence de Vitalité à reconnaître la gravité du risque posé par les contrats de soins infirmiers itinérants



Transport des élèves

Ministère de l'Éducation et du Développement
de la petite enfance

Volume I – Chapitre 3

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Détails de l'audit

Objectifs :

Pour déterminer si le ministère :

- a des systèmes et des processus efficaces pour surveiller les districts scolaires et assurer leur conformité aux lois et aux politiques ministérielles relatives au transport des élèves
- a des stratégies en place pour assurer un nombre suffisant de conducteurs d'autobus

Entité auditée :

- Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

Contexte

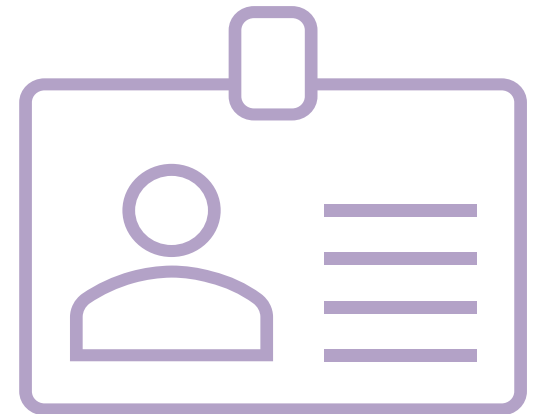
- En date d'avril 2024, plus de 107 000 jeunes étaient inscrits au réseau des écoles publiques (de la maternelle à la 12^e année)
 - 78 % des élèves sont transportés par autobus
- Le ministère est une entité centrale de surveillance des districts scolaires

Résumé des constatations

- Plusieurs cas de non-conformité aux lois
- Pour de nombreux autobus scolaires, les inspections sont en retard et l'entretien requis n'a pas été effectué
- Des stratégies adéquates ne sont pas en place pour assurer un niveau de dotation suffisant de chauffeurs d'autobus
- Le ministère ne dispose pas de systèmes et de processus efficaces permettant de s'assurer que les districts respectent les lois et les politiques ministérielles relatives au transport des élèves

Non-conformité aux normes d'emploi des chauffeurs

- Absence de permis valides
 - 38 % n'avaient pas de permis au dossier à l'embauche
- Extraits du dossier de conduite incohérents
 - 25 % n'avaient pas d'extrait du dossier de conduite au dossier au moment de l'embauche
 - 22 % n'avaient pas d'extrait du dossier de conduit au moment de renouvellement du permis de conduire



Non-conformité aux normes d'emploi des chauffeurs

- Absence de vérification des antécédents criminels
 - 20 % des chauffeurs n'avaient pas une vérification des casiers judiciaires dans leur dossier



Non-conformité aux normes d'emploi des chauffeurs

Absence de preuve de formation des chauffeurs :
à l'embauche – 37 %
à la formation de recyclage – 17 %

Absence de preuve de formation en secourisme :
à l'embauche – 42 %
au renouvellement du permis – 17 %

Aucune norme relativement à la formation de recyclage

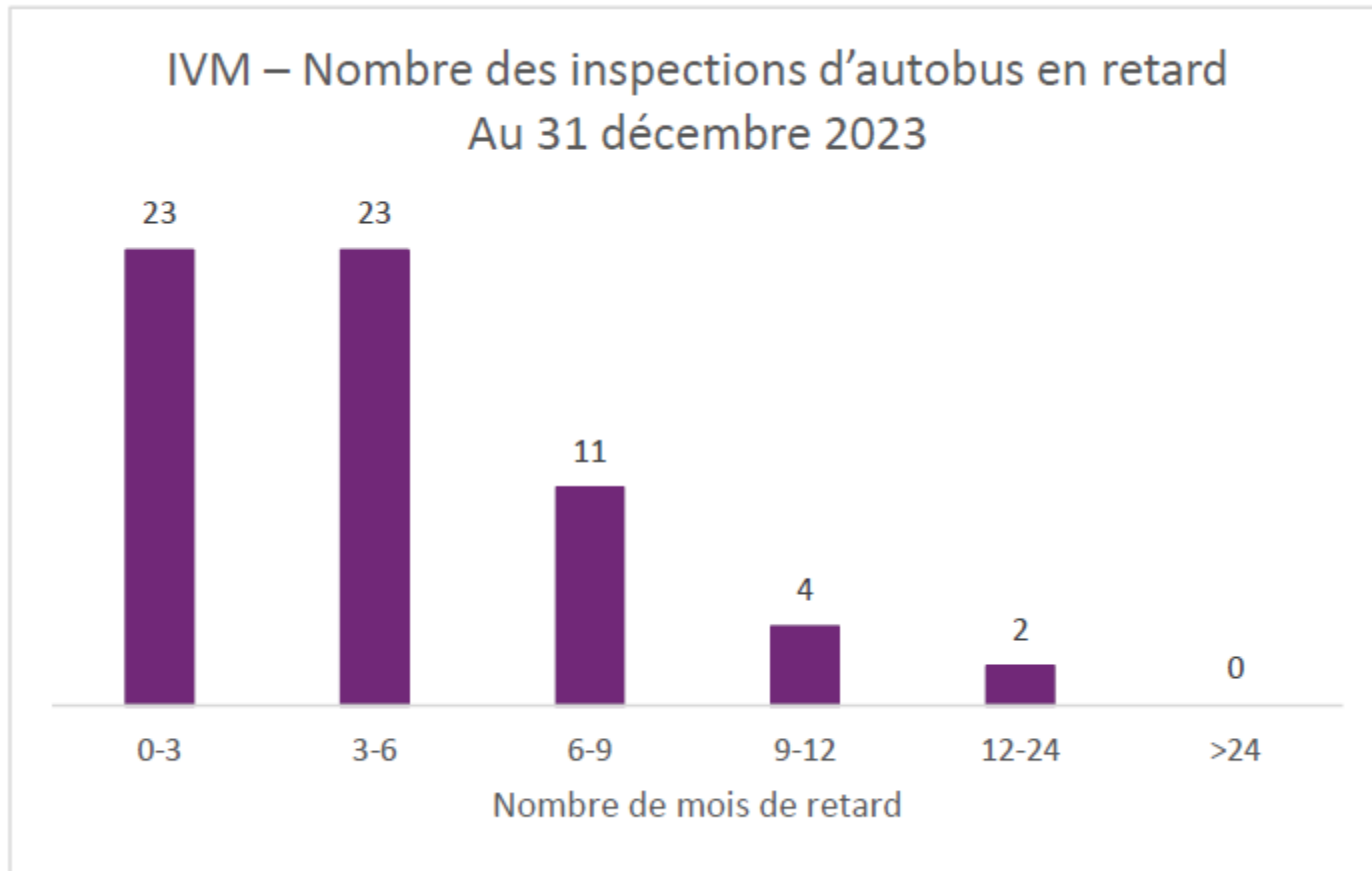


Manque d'évaluations du rendement

Lors de l'examen des 65 dossiers du personnel des chauffeurs que nous avons vérifiés, nous avons constaté que 68 % des chauffeurs n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation du rendement au cours des cinq dernières années



Inspections de véhicules à moteur en retard



Inspections mécaniques et entretien préventif

- Inspections mécaniques effectuées au hasard et sans préavis
 - 45 % des rapports d'inspection produits au cours de notre période d'audit faisaient état d'au moins une défectuosité
 - 18 autobus ont été retirés du service à la suite de ces inspections
- Entretien préventif
 - L'entretien semestriel de 212 autobus n'avait toujours pas été effectué à la date prévue
 - L'inspection complète annuelle de 99 autobus n'avait toujours pas été effectuée à la date prévue

Stratégies pour assurer des niveaux de dotation suffisants

- Le ministère en était aux premières étapes de l'élaboration d'une stratégie de recrutement et de maintien en poste
 - Aucune cible ni aucun objectif n'a été fixé quant aux niveaux de dotation
 - La stratégie a été mise en suspens en raison d'autres priorités

Résumé des recommandations

- S'assurer que les chauffeurs d'autobus :
 - Respectent les normes d'emploi des chauffeurs
 - Ont suivi toutes les formations requises
- Effectuer régulièrement des évaluations du rendement des conducteurs d'autobus scolaires
- S'assurer que tous les autobus scolaires font l'objet d'inspections de véhicules à moteur et de tous les entretiens préventifs prévus
- Élaborer une stratégie qui répond aux besoins et aux défis de recrutement et de maintien en poste des conducteurs d'autobus scolaire, et établir un plan d'urgence pour remédier aux absences à court terme des conducteurs



Stratégie de logement du Nouveau-Brunswick : Un logement pour tous

Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

Volume I – Chapitre 4

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Détails de l'audit

Objectif :

- Déterminer si la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick a mis en place des mécanismes adéquats pour s'assurer que les cibles énoncés dans la Stratégie de logement du N.-B. : Un logement pour tous soient atteints

Entité auditée :

- Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (SHNB)

Contexte

- La SHNB a publié la Stratégie de logement du N.-B. : Un Logement pour tous (la stratégie) en juin 2023
 - La stratégie documente une vision, des principes directeurs, des buts, des cibles et des actions pour les trois premières années du plan de dix ans
- Budget de 551 millions de dollars

Stratégie de logement



Résumé des constatations

- La Stratégie de logement a établi des cibles et des mesures évaluables
- Des responsabilités clairement établies par rapport aux initiatives
- Possibilités d'amélioration au niveau de l'établissement de liens entre les mesures et les cibles, de la planification des projets et de la transparence
 - P. ex., échéanciers, principaux jalons, détails budgétaires, coûts globaux pour le gouvernement
- Des mécanismes publics de production de rapports sur le rendement n'ont pas été établis

Possibilités d'amélioration

- La stratégie comportait quatre cibles clairement établis
 - Deux cibles ne fournissent aucune donnée de référence
- La stratégie comporte 22 mesures
 - Les mesures ne sont pas clairement liées aux objectifs
 - Les mesures ne sont pas clairement liées pour les niveaux de revenus moyens à élevés
- Les niveaux de revenu ciblés ne sont pas définis

Améliorations requises pour assurer la transparence

- Dans certains cas, les coûts globaux prévus pour le gouvernement ne sont pas divulgués
 - 50 % des mesures ne précisent pas quel sera le coût global pour le gouvernement
- Dans certains cas, les actions manquaient de détails sur le financement du programme

Planification et suivi des projets

- Un document de suivi exhaustif est utilisé comme outil pour suivre l'état d'avancement des mesures.
Nous avons constaté que :
 - Des responsables exécutifs ont été désignés
 - Pour 36 % des mesures, il n'y a aucune information sur les principaux jalons
 - Pour 36 % des mesures, il n'y a pas de date de début et/ou de fin pour l'atteinte des cibles
 - Les dépenses budgétisées par rapport aux dépenses réelles ne sont pas incluses

Absence d'une stratégie de production de rapports publics

- Aucun plan de production de rapports n'a été établi
- Une mise à jour d'une page a été publiée au sixième mois
 - On y présentait l'état d'avancement de 21 des mesures
 - 16 mesures sont désignées comme étant « en cours », mais aucune autre information n'a été fournie



Résumé des recommandations

- Publier des liens entre les mesures énoncées et les cibles qu'elles appuient, ainsi que leurs impact sur chacun des piliers stratégiques
- Documente clairement l'incidence de chaque mesure sur les niveaux de revenue ciblés
- Publier les données de référence pour les cibles énoncées
- Calculer les coûts globaux de chacune des mesures pour le gouvernement
- Définir les niveaux de revenu
- Veiller à ce que les plans de projet et les outils de suivi de l'état d'avancement comprennent des renseignements sur les jalons clés et les coûts budgétisés par rapport aux coûts réels
- Établir une stratégie de production de rapports sur le rendement

Réponse aux recommandations du VGNB

- Total de sept recommandations à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick
- La Société a accepté cinq de nos recommandations



Fonds en fiducie n° 9 de la santé mentale

Ministères de la Santé et des Finances et
Conseil du Trésor

Volume I – Chapitre 5

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Détails de l'audit

Objectif :

- Déterminer si le ministère de la Santé et le ministère des Finances et du Conseil du Trésor ont effectivement rempli leurs obligations relatives au Fonds en fiducie pour la santé mentale n° 9

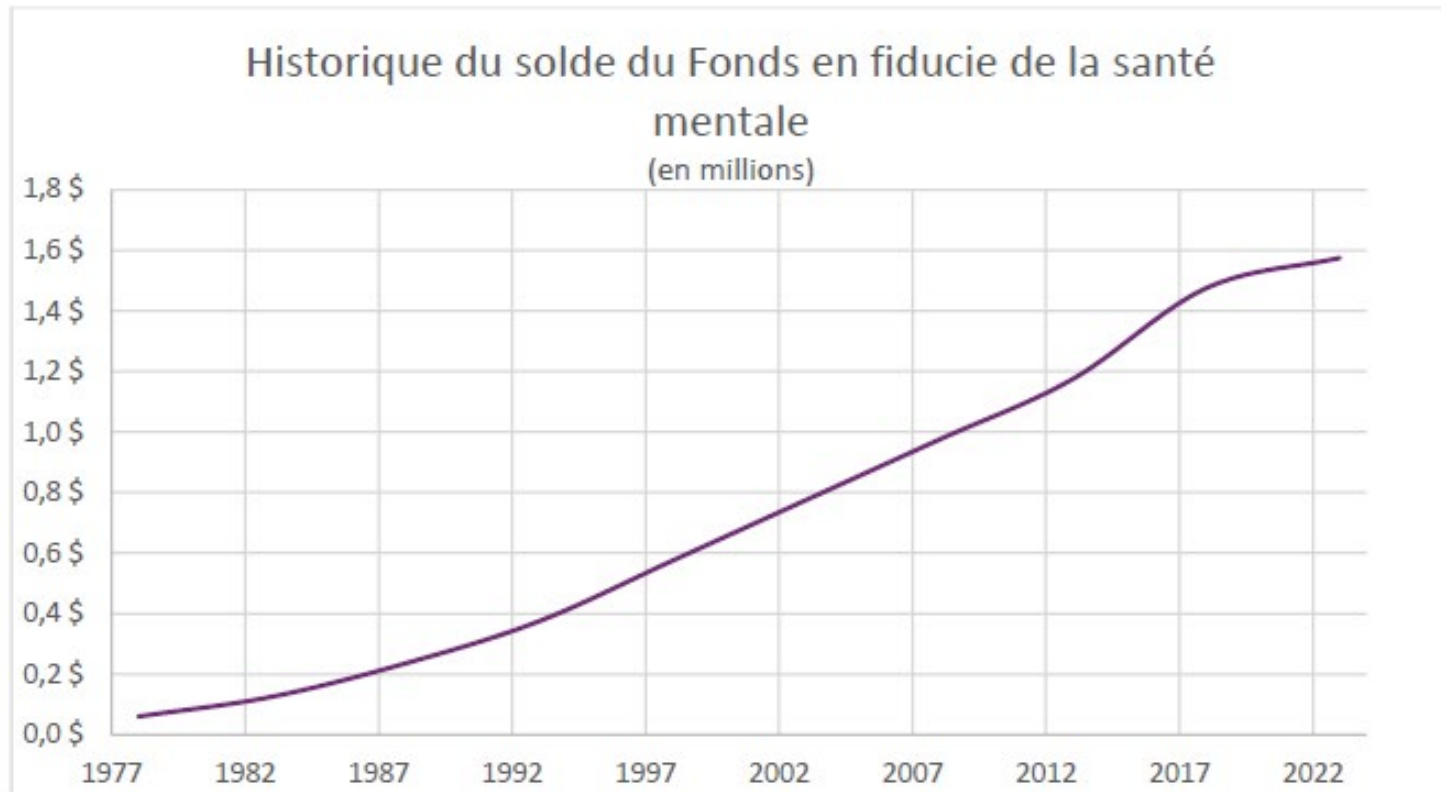
Entités auditées :

- Ministère de la Santé (MS)
- Ministère des Finances et du Conseil du Trésor (FCT)

Contexte

- Le Fonds en fiducie n° 9 de la santé mentale (la fiducie) a été créé en 1977 et est utilisé pour le traitement en psychanalyse
- En vertu des modalités énoncées, la responsabilité de la fiducie incombe au ministère de la Santé et à FCT
- La demande en services de traitement des dépendances et de santé mentale continue d'augmenter au Nouveau-Brunswick

Croissance constante de la valeur depuis la création de la fiducie



La fiducie est administrée efficacement par FCT

- FCT s'est acquitté efficacement de ses fonctions à titre d'administrateur de la fiducie
 - Rapports financiers annuels, y compris la divulgation dans les états financiers consolidés audités de la province
 - Protection des actifs en fiducie en prenant des décisions d'investissement conformément à la politique de placement de la fiducie
 - Partage de l'information et sollicitation d'avis de la part du MS

Manque d'efforts déployés en temps opportun de la part du ministère de la Santé

- Le ministère de la Santé ne s'est pas acquitté efficacement de son obligation d'utiliser les fonds en fiducie
 - Aucun mécanisme n'est en place pour permettre l'utilisation rapide de la fiducie comme prévu
 - Les fonctionnaires actuels du MS n'ont pas une compréhension adéquate de la fiducie et de son histoire

Recommandation

- Le MS devrait prendre des mesures pour élaborer et mettre en œuvre un plan complet d'utilisation des fonds conformément aux modalités de la fiducie
 - Effectuer des mises à jour régulières auprès de FCT sur les progrès réalisés par rapport aux exigences du programme de la fiducie et celles en matière des besoins de trésorerie

Questions