

# Chapitre 11

## Suivi sur le travail de vérification d'exercices antérieurs

### Contenu

Contexte .....	263
Étendue .....	263
Recommandations de 1997 .....	265
Recommandations de 1998 .....	266
Recommandations de 1999 .....	269

# Suivi sur le travail de vérification d'exercices antérieurs

## Contexte

**11.1** Nous avons comme politique de suivre l'état de nos recommandations durant une période de quatre ans après leur parution dans notre rapport.

**11.2** Pour donner aux ministères et aux organismes le temps de prendre des mesures, 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 dans la mise en œuvre des recommandations. Lorsque les recommandations sont acceptées et mises en œuvre, nous n'en faisons rapport qu'une fois.

**11.3** Cette démarche correspond à l'un des indicateurs du rendement de notre bureau, qui se lit comme suit :

*Nous mesurerons le degré auquel les recommandations qui figurent dans notre rapport annuel sont acceptées et mises en œuvre. Un suivi de chaque recommandation sera assuré durant une période de quatre ans.*

**11.4** Pour la préparation de l'information contenue dans le présent chapitre, nous demandons des mises à jour par écrit aux différents ministères et organismes. Nous assurons le suivi de ces mises à jour par des rencontres avec les responsables concernés de chaque ministère ou organisme pour passer en revue les mesures décrites dans les mises à jour.

## Étendue

**11.5** Le présent chapitre contient des mises à jour sur nos recommandations de 1997 et de 1998 et, pour la première fois, une mise à jour sur nos recommandations de 1999. Au cours d'années antérieures, nous avons conclu qu'un certain nombre de recommandations des années 1997 et 1998 avaient été acceptées et mises en œuvre. Ces recommandations ne sont pas reprises dans le rapport de 2001.

**11.6** Trois genres de recommandations ne figurent pas dans ce chapitre de mise à jour : les recommandations acceptées et mises en œuvre l'année où elles sont formulées, les recommandations qui n'exigent aucune mesure directe de la part du ministère ou de l'organisme, et les recommandations qui pourraient perdre leur pertinence en raison de changements au gouvernement ou dans les programmes du gouvernement.

**11.7** La raison pour laquelle certaines recommandations ne nécessitent aucun suivi est qu'elles visent une situation ou un événement particulier, par exemple le chapitre sur la route reliant Fredericton et Moncton en 1999. Pour les besoins du présent chapitre, comme les recommandations n'ont trait qu'au moment où le processus était en cours, il est trop tard pour que les ministères y donnent suite. En revanche, bien que ce genre de recommandations ne fasse pas l'objet d'un suivi ici, il devrait être clair qu'elles ont des répercussions générales sur les processus du gouvernement. Dans l'exemple de la route reliant Fredericton et Moncton, nos recommandations peuvent très bien trouver leur utilité dans les processus décisionnels. Le processus logique que nous décrivons peut facilement servir à appuyer de futures décisions.

**11.8** Le présent chapitre renvoie aux recommandations originales formulées par notre bureau et en fournit une mise à jour. Dans certains cas, nous ne renvoyons pas aux recommandations de façon détaillée. Il peut donc être nécessaire, pour bien comprendre les questions qui ont donné lieu aux recommandations originales, de relire le rapport du vérificateur général dans lequel nous discutons de la vérification et de nos constatations.

#### Résumé des recommandations traitées dans le chapitre

Ministère ou organisme	Domaine de vérification	1997	1998	1999
Santé et Mieux-être	Service d'ambulance aérienne	x		
Ressources naturelles et Énergie	Impôts miniers et redevances	x		
Approvisionnement et Services	Privatisation	x		
Investissements et Exportations	Aide financière aux entreprises et rapport sur le rendement		x	
Santé et Mieux-être	Excellence en éducation		x	
Santé et Mieux-être	Gouverne des corporations hospitalières		x	
Services familiaux et communautaires	Système NB Cas		x	
Finances	Taxe à la consommation			x
Environnement et Gouvernements locaux	Programme d'intendance des pneus			x
Général	Mesure du rendement et rapport sur l'efficacité			x
Différents ministères	Administration des contrats			x
Différents ministères	Location à bail de matériel			x
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	Gouverne			x
Santé et Mieux-être	Salubrité des aliments			x

**11.9** Les responsabilités affectées aux ministères et aux organismes peuvent changer, de même que les noms de ces ministères et organismes. Pour les besoins du chapitre, nous renvoyons au ministère ou à l'organisme qui est actuellement chargé du domaine ayant fait l'objet de la vérification.

## Recommandations de 1997

**11.10** C'est la dernière année pour laquelle nous faisons une mise à jour sur les recommandations non résolues du rapport de 1997. C'est la troisième année de suite pour laquelle une mise à jour est présentée.

**Ministère de la Santé et du  
Mieux-être***Service d'ambulance aérienne*

**11.11** Dans notre rapport de 1997, nous avons formulé six recommandations à la suite d'une vérification du Service d'ambulance aérienne administré par la Direction des services d'ambulance du ministère. Quatre des six recommandations ont été mises en œuvre, mais il en reste deux auxquelles il n'a pas encore été donné pleinement suite.

**11.12** **Nous avons recommandé que des objectifs clairs et mesurables soient élaborés pour le service d'ambulance aérienne et que ces objectifs soient liés au mandat actuel du service d'ambulance aérienne.**

**11.13** Bien que les mesures recommandées ne soient pas encore réalisées, le ministère a l'intention d'y donner suite d'ici les deux prochaines années.

**11.14** **Nous avons recommandé que les rapports d'incident et les réponses aux questionnaires soient résumés et inclus dans un rapport régulier remis aux responsables de la Direction des services d'ambulance.**

**11.15** Bien que la recommandation n'ait pas été mise en œuvre, le ministère nous a informés que la direction a maintenant facilement accès aux rapports d'incident et aux enquêtes, ce qui répond en partie à la préoccupation que nous avons exprimée.

**Ministère des Ressources  
naturelles et de l'Énergie***Impôts miniers et redevances*

**11.16** Nous avons formulé huit recommandations à la suite d'une vérification portant sur les recettes perçues en application de la *Loi de la taxe sur les minéraux métalliques* et sur les redevances découlant de l'exploitation de la potasse. Jusqu'à présent, le ministère a mis en œuvre quatre des recommandations. Trois autres ont été partiellement mises en œuvre, et une seule n'a pas été mise en œuvre.

**11.17** Cinq des huit recommandations avaient trait aux baux et aux redevances pour la potasse. La seule recommandation qui n'a pas encore été mise en œuvre visait l'amélioration des rentrées de fonds en demandant aux producteurs de potasse de faire des versements mensuels plutôt que trimestriels. Bien que le ministère se soit dit d'accord avec la recommandation et qu'il ait tenté d'apporter le changement, l'entreprise visée n'a pas consenti à la révision lors de la négociation des baux.

**11.18** Trois de nos recommandations avaient trait à la *Loi de la taxe sur les minéraux métalliques*. Aucune n'a encore été mise en œuvre, mais, comme il l'a déclaré par les années passées, le ministère est d'accord avec les recommandations et prend des mesures en vue d'y donner suite. Les modifications législatives qui permettront d'apporter les changements avaient d'abord été prévues pour la session d'automne de 1998. Elles sont toutefois encore à l'étape de la rédaction.

**Ministère de  
l'Approvisionnement et des  
Services****Privatisation du centre des  
données**

**11.19** Dans notre rapport de 1997, nous avons formulé cinq recommandations à la suite d'une vérification portant sur la décision prise par le gouvernement de privatiser son centre de traitement des données. Trois des recommandations ont été acceptées et mises en œuvre, tandis que deux n'ont toujours pas été traitées à notre satisfaction. Dans les deux cas toutefois, il semble que le ministère envisage des mesures qui pourraient donner lieu à une résolution satisfaisante de la situation.

**11.20** Nous avons recommandé que le ministère de l'Approvisionnement et des Services veille à ce que le consortium mette le centre des données en conformité avec les exigences en matière de contrôles formulées dans le rapport des experts-comptables.

**11.21** Le dernier rapport du ministère signale qu'il continue à faire des progrès en vue de donner suite aux points qui nécessitent des améliorations. Cependant, la recommandation n'a toujours pas été mise en œuvre.

**11.22** Deux points importants ne sont toujours pas réglés et ont trait aux procédures de contrôle du centre des données. Le premier point est que le centre des données est incapable d'obtenir l'assurance que ses procédures de sécurité entourant le traitement des opérations répondent aux normes acceptables de l'industrie. Le système de sécurité a été élaboré à l'interne par le gouvernement il y a plus d'une vingtaine d'années. Le deuxième point est que le centre des données n'a pas de plan antisinistre assurant le maintien des services au gouvernement en cas de panne majeure. Le ministère a indiqué que, en raison des coûts, il est peu probable que la situation change dans un proche avenir.

**11.23** Nous avons recommandé que le ministère de l'Approvisionnement et des Services se prévale des dispositions de l'entente prévoyant le transfert annuel d'un maximum de 15 % du coût des ressources en personnel affecté à l'ordinateur central aux environnements client-serveur, ou qu'il renégocie cette partie de l'entente le cas échéant.

**11.24** Le ministère nous a informés qu'il déplace les ressources dans la grande mesure du possible, mais il est difficile de mesurer le transfert des ressources, puisque cela dépend de l'activité de l'ordinateur central.

**Recommandations de  
1998**

**11.25** Nous mettons à jour pour la deuxième fois les recommandations que nous avons formulées dans notre rapport de 1998. Une mise à jour détaillée a d'abord été présentée dans notre rapport de 2000.

**Ministère des  
Investissements et des  
Exportations***Aide financière aux entreprises  
et rapport sur le rendement*

**11.26** Dans notre rapport de 1998, nous formulons 22 recommandations à la suite de notre vérification de la section des Services financiers du ministère. Cette section fournit de l'aide financière aux entreprises. Nous avons également formulé 7 recommandations visant à aider le ministère à améliorer l'efficacité de son rapport sur le rendement.

**11.27** Notre examen de l'état des recommandations auprès du ministère montre que, jusqu'à présent, 2 recommandations ont été mises en œuvre, 14 ont été partiellement mises en œuvre et les autres n'ont pas eu de suites.

**11.28** La majorité des recommandations ont trait aux Services financiers. Le ministère est d'accord avec nos recommandations, mais, de façon générale, très peu a changé depuis que nous les avons formulées. Deux des recommandations ont été adoptées en 2000. Aucune n'a été mise en œuvre en 2001, mais des progrès ont été accomplis.

**11.29** Le ministère a déclaré que le manuel des directives et des procédures est presque terminé. Une fois achevé, il devrait répondre à un certain nombre de nos préoccupations. Il est important, toutefois, que les points que nous soulevons dans notre rapport soient pris en considération et respectés dans le manuel.

**11.30** Le ministère déclare qu'il a amélioré ses pratiques en réponse à nos recommandations, mais, sans les lignes directrices d'un manuel, il sera difficile de maintenir ces améliorations.

**11.31** Les sept recommandations concernant le rapport sur le rendement ont été présentées au ministère du Développement économique, du Tourisme et de la Culture, un ministère qui n'existe plus. Cependant, malgré les changements organisationnels qui ont eu lieu au gouvernement, nous continuons à souligner l'importance du rapport sur le rendement et nous suivrons les progrès du nouveau ministère dans l'adoption de nos recommandations.

**11.32** Le personnel à qui nous avons parlé est d'accord avec les recommandations concernant le rapport sur le rendement. Il s'affaire actuellement à examiner l'information exigée dans la directive provinciale sur les rapports annuels afin de s'y conformer. Des améliorations mineures ont été observées dans le rapport de l'année écoulée. Les résultats clés sont déterminés, et les objectifs stratégiques seraient en voie d'être achevés pour être inclus dans le mandat. De façon générale, les travaux sont préliminaires, et aucune de nos recommandations particulières n'a été mise en œuvre.

**Ministère de la Santé et du  
Mieux-être***L'excellence en éducation*

**11.33** Dans notre rapport de 1998, nous avons formulé une recommandation à la suite de notre vérification de la réponse du gouvernement aux recommandations de la Commission sur l'excellence en éducation.

**11.34** Nous avons recommandé que les résultats de l'évaluation des Initiatives pour la petite enfance soient déposés à l'Assemblée législative, recommandation qui n'a pas été mise en œuvre.

## **Ministère de la Santé et du Mieux-être**

### ***La gouverne des corporations hospitalières***

**11.35** Dans notre rapport de 1998, nous avons adressé six recommandations au ministère concernant ses responsabilités dans le domaine de la gouverne et de la reddition de comptes des corporations hospitalières. L'année dernière, nous signalions que le ministère avait adopté trois de ces recommandations, et la situation n'a pas changé depuis.

**11.36** L'une des recommandations qu'il reste à mettre en œuvre veut que le ministère fournisse aux corporations hospitalières des budgets à long terme pour faciliter la planification stratégique et opérationnelle des conseils. De plus, les conseils devraient avoir la possibilité de contribuer à l'établissement du budget à long terme. Rien n'a encore été fait, mais le ministère a dit que la question serait résolue grâce à l'instauration d'une structure de gouverne fondée sur des régies régionales de la santé.

**11.37** Nous avons recommandé que le ministre/le ministère exige des corporations hospitalières régionales qu'elle élaborent des indicateurs du rendement pour leurs objectifs stratégiques et qu'elles fixent des cibles annuelles pour chaque indicateur du rendement déterminé. Il faudrait que le ministre approuve les indicateurs et les cibles de rendement. Le ministre/le ministère devrait aussi songer à fixer, au besoin, des indicateurs du rendement uniformes pour toutes les corporations régionales. Ces indicateurs pourraient servir à des fins de comparaison.

**11.38** En réponse à cette recommandation, le ministère a entrepris l'élaboration de ce qu'on appelle une carte de pointage équilibrée pour la mesure du rendement du système des corporations hospitalières régionales. Quatre domaines clés de mesure sont déterminés. Le processus devrait être achevé d'ici le 31 mars 2002. Toutefois, cette initiative ne donne que partiellement suite à la recommandation.

**11.39** Le ministre/ministère ne procède pas à l'examen ni n'approuve en bonne et due forme les plans stratégiques des corporations hospitalières régionales avant leur adoption.

## **Ministère des Services familiaux et communautaires**

### ***Système NB Cas***

**11.40** L'une de deux recommandations découlant d'une vérification effectuée sur la mise en œuvre du système automatisé NB Cas au ministère n'a toujours pas été mise en œuvre.

**11.41** Nous avons recommandé que le ministère prépare une analyse du coût intégral d'autres méthodes d'exploitation et de maintenance du système NB Cas. Nous avons suggéré de préparer cette analyse avant l'expiration de l'entente avec Andersen Consulting.

## **Recommandations de 1999**

### **Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux** *Programme d'intendance des pneus*

**11.42** Comme nous le signalions l'année dernière, le ministère a décidé de prolonger de deux ans son contrat de maintenance avec Andersen Consulting. Une analyse du coût intégral n'a pas été effectuée à ce moment-là, et aucune analyse n'a encore été effectuée en préparation de l'expiration de la prolongation de deux ans.

**11.43** C'est le premier suivi que nous faisons des recommandations de 1999.

**11.44** Les risques pour l'environnement de l'entreposage et de l'élimination des pneus d'automobile sont bien connus. Nous avons examiné des aspects de la planification et de la mise en œuvre du programme d'intendance des pneus au Nouveau-Brunswick. Nous avons aussi examiné le fonctionnement du programme jusqu'au 31 mars 1999. Au total, 11 recommandations ont été adressées au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux à la conclusion de la vérification.

**11.45** Nous avons recommandé que le ministère et la Commission d'intendance des pneus dressent un plan d'action assorti d'un échéancier pour nettoyer tous les dépôts de pneus restants.

**11.46** Nous avons recommandé au ministère de s'assurer que la commission achève et soumette un plan de gestion le plus rapidement possible.

**11.47** Nous avons recommandé que le ministère explore la possibilité d'exiger de la commission qu'elle fournisse une documentation plus abondante sur la fonction de surveillance.

**11.48** Nous avons recommandé que le président informe la commission de l'importance de préparer un cadre de référence écrit pour les missions de vérification visant la vérification de la conformité à certains aspects du Règlement 96-82.

**11.49** Nous avons recommandé qu'une lettre de mission soit obtenue pour chacune des vérifications en question. La lettre de mission devrait préciser le fait que la commission se fie à la vérification pour s'assurer que tous les fournisseurs sont titulaires d'une immatriculation valide.

**11.50** Nous avons recommandé au ministère de s'assurer que le rapport annuel de la commission pour 1998 et les exercices subséquents suivent les dispositions de l'article 14 du règlement.

**11.51** Nous avons recommandé que le ministère ajoute la préparation d'un plan de mesures d'urgence aux exigences à satisfaire pour exploiter un parc d'entreposage de pneus usés.



**11.52** Étant donné que le prévôt des incendies possède des compétences spécialisées dans les domaines de la prévention des incendies et de la lutte contre les incendies, nous avons recommandé que le ministère et le prévôt des incendies collaborent pour évaluer la qualité du plan de mesures d'urgence.

**11.53** Le ministère a donné suite aux huit recommandations ci-dessus.

**11.54** Les trois recommandations qui restent n'ont pas été mises en œuvre. Voici des explications à leur sujet.

**11.55** Nous avons recommandé que la Commission d'intendance des pneus entreprenne une étude visant à analyser les questions entourant le passif à la hausse au titre des frais de traitement courus.

**11.56** Aucune étude n'a encore été menée. Toutefois, le ministère nous a informés que le nombre de pneus et le passif correspondant sont à la baisse.

**11.57** Nous avons recommandé que le ministère et le prévôt des incendies élaborent un plan complet qui attribue la responsabilité des inspections des installations de la Tire Recycling Atlantic Canada Corporation (TRACC) en rapport avec les différentes exigences législatives et contractuelles.

**11.58** Nous avons recommandé que le ministère et le prévôt des incendies collaborent en vue de coordonner le calendrier, la communication des résultats et les mesures correctrices ayant trait à toutes les inspections de la TRACC, au besoin.

**11.59** Aucun plan n'a été préparé par écrit. Il semble toutefois qu'il existe une entente non officielle entre les ministères quant à leurs responsabilités.

## **Ministère des Finances**

### ***Taxe à la consommation***

**11.60** Étant donné le remplacement de la taxe à la consommation par la taxe de vente harmonisée, nous avons voulu nous assurer que les activités d'établissement de la cotisation et de perception de la taxe n'avaient pas été réduites avant que la question des taxes dont la cotisation n'était pas établie et des taxes non perçues soit correctement réglée. Nous avons examiné l'économie et l'efficacité des efforts intensifiés visant à déterminer la cotisation de la taxe de vente provinciale non établie et à percevoir la taxe de vente impayée. Nous avons aussi vérifié si le ministère avait établi et communiqué des mesures du rendement satisfaisantes pour ces questions. Neuf recommandations ont découlé de ce travail. Comme nous l'expliquons ci-dessus, quatre ont été adoptées jusqu'à présent.

**11.61** Nous avons recommandé que le ministère présente des informations plus détaillées dans son rapport annuel en comparant le

**budget aux recettes réelles et aux comptes vérifiés. De plus, le ministère devrait fournir le ratio de rentabilité du programme de vérification de la taxe à la consommation.**

**11.62** Nous avons recommandé que le système d'information sur les activités de perception du ministère fournisse un accès rapide aux priorités suggérées, aux plans d'action et à l'information pertinente sur les comptes.

**11.63** Le ministère a signalé que ces deux recommandations ont été mises en œuvre.

**11.64** Nous avons recommandé que le ministère tienne une liste mensuelle des responsables des activités de perception pour chaque compte débiteur.

**11.65** La recommandation a été mise en œuvre.

**11.66** Nous avons recommandé que les procédures de perception soient clairement prescrites et consignées. Les écarts aux procédures devraient être expliqués et immédiatement portés à l'attention de la direction. Les circonstances qui peuvent mener à la conclusion d'arrangements de paiement et à la renonciation aux pénalités et aux intérêts devraient être clairement définies.

**11.67** La recommandation a été mise en œuvre.

**11.68** Des objectifs officiels visant l'activité de perception devraient être établis. Des objectifs mesurables tels que le coût par dollar perçu et le pourcentage perçu dans le cadre du programme de perception devraient ensuite être établis, surveillés et communiqués. Les résultats devraient servir à optimiser les ressources consacrées à la tâche. Les objectifs devraient servir à dresser des plans de travail pour les percepteurs. Le rendement des percepteurs devrait être évalué régulièrement en rapport avec ces plans de travail.

**11.69** Des travaux sont en cours pour mettre la recommandation en œuvre.

**11.70** Les comptes irrécouvrables devraient être radiés plus rapidement afin d'améliorer la reddition de comptes et les rapports financiers.

**11.71** Le ministère travaille à la radiation de ces comptes.

**11.72** Nous avons recommandé que le ministère améliore la présentation des recettes selon la source dans les comptes publics et dans le budget principal.

**11.73** Le ministère n'est pas d'accord avec la recommandation et n'y donnera pas suite.

**11.74** Nous avons recommandé que le ministère détermine quel devrait être le taux de rendement minimum par dollar dépensé pour la vérification et qu'il poursuive l'effort de vérification spécial jusqu'à l'atteinte de ce taux de rendement.

**11.75** L'initiative spéciale a été interrompue en juin 1999, alors il est clair que le ministère ne mettra pas la recommandation en œuvre.

**11.76** Le ministère devrait maintenir la désignation « fournisseur en attente » sur tous les comptes qui ont été radiés.

**11.77** Le ministère n'a pas adopté la recommandation.

## Mesure du rendement et rapport sur l'efficacité

**11.78** En 1999, nous avons examiné l'évolution de la mesure du rendement et du rapport sur l'efficacité au gouvernement du Nouveau-Brunswick sur une période de dix ans commençant en 1989. L'année 1999 était importante, car elle marquait le 10<sup>e</sup> anniversaire du mandat de notre bureau en matière de rapport sur l'efficacité ainsi que le 10<sup>e</sup> anniversaire de la mise en œuvre de la première directive sur les rapports annuels du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

**11.79** Nous avons formulé une recommandation à la suite de notre examen des rapports annuels des ministères. Il s'agissait d'une question importante que nous avons soulevée pour la première fois dans notre rapport de 1995. Nous sommes d'avis que, pour aider les lecteurs des rapports annuels, chaque rapport annuel devrait indiquer la mesure dans laquelle le ministère se conforme aux exigences de la directive sur les rapports annuels.

**11.80** Nous avons recommandé que la directive sur les rapports annuels soit révisée pour demander que chaque rapport annuel fasse part de sa conformité à la directive.

**11.81** Aucune modification n'a été apportée à la directive sur les rapports annuels pour exiger la communication d'information sur la conformité à la directive. Nous nous sommes engagés à appliquer un processus de récompenses pour chacune des trois prochaines années afin d'encourager la conformité à la directive. Au cours de cette période, il se pourrait que nous déterminions d'autres secteurs que le gouvernement provincial pourrait vouloir prendre en compte dans ses futures révisions de la directive.

## Administration des contrats

**11.82** À la lumière de notre travail et de nos constatations qui figurent dans nos rapports annuels de 1997 et de 1998, il est facile de constater que les contrats entre le gouvernement provincial et ses fournisseurs sont très importants. De plus en plus de services sont fournis par le secteur privé, et

de nombreux contrats sont prolongés sur une période de plusieurs exercices. L'objectif de la vérification était de déterminer quels étaient les systèmes en place pour assurer une administration des contrats conforme aux modalités négociées. Nous avons examiné huit ministères pour nous faire une idée de la situation.

**11.83** Nous avons ensuite élargi notre travail pour examiner le processus plus en détail. Nous avons établi deux autres objectifs. Nous avons déterminé la mesure dans laquelle le rendement des contrats était surveillé et communiqué, et la mesure dans laquelle l'attribution des contrats permettait d'obtenir les résultats convenus. Des contrats du ministère de la Santé et des Services communautaires et du ministère de l'Approvisionnement et des Services ont fait l'objet d'un examen.

### *Recommandations générales*

**11.84 Le gouvernement devrait se conformer à la Loi sur l'administration financière, qui exige que tous les contrats soient soumis au contrôleur. Si l'application de la loi s'avère peu commode ou qu'il existe une méthode plus efficace d'assurer un contrôle sur les contrats, il faudrait alors envisager de modifier la loi.**

**11.85** Le Bureau du contrôleur a répondu l'année dernière que la loi serait modifiée de façon à rendre les ministères responsables de la tenue des contrats. La loi a été modifiée depuis.

**11.86 Un registre des contrats devrait être tenu dans chaque centre de responsabilité ou à l'échelle du ministère. Le registre comprendrait de l'information sur les principaux engagements financiers et non financiers et serait organisé de manière à permettre un examen et un suivi efficaces.**

**11.87** Le suivi limité que nous avons effectué a révélé que les pratiques varient d'un ministère à l'autre, mais que des registres sont parfois utilisés. En revanche, il n'est toujours pas exigé des ministères qu'ils tiennent un registre.

### *Contrats du ministère des Services familiaux et communautaires*

**11.88** Nous avons formulé neuf recommandations à l'intention du ministère. Cinq ont été mises en œuvre, tandis que trois le sont en partie. Une seule recommandation n'a eu aucune suite.

**11.89 Le ministère devrait s'assurer que tous les contrats sont négociés et signés avant la date d'entrée en vigueur du contrat.**

**11.90** Recommandation non mise en œuvre. Le ministère a fait savoir que, comme l'approbation du budget a lieu tard au printemps, il n'est pas possible de négocier et de signer tous les contrats avant leur date de début (p. ex. les contrats qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> avril).

**11.91 Le ministère devrait examiner la pertinence d'appliquer aux organisations dont le financement au moyen de subventions est le plus**

**approprié les normes sur les achats de services et le contrat type fourni dans le manuel, qui lie les paiements au volume.**

**11.92** La recommandation a été mise en œuvre. Les modifications nécessaires ont été apportées à la directive sur le programme des services externes.

**11.93** Dans les cas où le contrat type est jugé approprié, le ministère devrait s'assurer que les contrats passés avec les fournisseurs stipulent clairement les conséquences du défaut par le fournisseur d'atteindre le volume prévu sur les calendriers et les montants des paiements.

**11.94** La recommandation a été mise en œuvre. Le modèle de contrat fait maintenant renvoi aux conséquences du défaut d'atteindre les volumes précisés.

**11.95** Le ministère devrait s'assurer que les contrats passés avec les fournisseurs stipulent clairement les conséquences du défaut par le fournisseur d'observer les normes de programme.

**11.96** La recommandation a été mise en œuvre.

**11.97** Lorsqu'un contrat est en vigueur pour l'achat de services, le ministère devrait obtenir des informations fiables et complètes qui peuvent servir à évaluer le rendement du titulaire de contrat.

**11.98** Recommandation partiellement mise en œuvre. Le ministère a obtenu un minimum d'information.

**11.99** Le ministère devrait s'assurer que l'information obtenue des titulaires de contrat pour évaluer le rendement est fiable.

**11.100** Recommandation partiellement mise en œuvre. Le ministère a vérifié un minimum d'information.

**11.101** Le ministère devrait s'assurer que tous les contrats comportent des modalités exigeant de façon officielle et explicite la communication de rapports de programme et de rapports financiers dans les cas où de tels rapports sont jugés pertinents.

**11.102** La recommandation a été mise en œuvre.

**11.103** Le ministère devrait s'assurer que les rapports intermédiaires exigés dans les modalités des contrats passés avec les fournisseurs font l'objet d'une surveillance adéquate.

**11.104** La recommandation a été mise en œuvre.

**Ministère de  
l'Approvisionnement et des  
Services**

Contrats de services de  
conciergerie

**11.105 Le ministère a besoin d'adopter une approche proactive plus structurée pour s'assurer que les services dispensés par les fournisseurs répondent aux normes de qualité et aux autres normes précisées dans les contrats, ce qu'il ferait notamment en informant régulièrement les titulaires de contrat de son degré de satisfaction à l'égard de leurs services.**

**11.106** Recommandation partiellement mise en œuvre. Les modifications nécessaires sont encore à l'étape de l'élaboration.

**11.107** Quatre recommandations avaient été formulées à l'intention du ministère, et elles ont toutes été mises en œuvre.

**11.108 Le ministère devrait s'assurer que la nature et la fréquence des évaluations des titulaires de contrat et les dates limites des évaluations sont précisées dans les modalités des futurs contrats.**

**11.109** La recommandation a été mise en œuvre. Tous les nouveaux contrats prévoient des dispositions visant l'évaluation des titulaires de contrat sur une base régulière.

**11.110 Le recours régulier à des listes de vérification devrait être envisagé pour documenter l'inspection du travail de nettoyage réalisée par le ministère.**

**11.111** La recommandation a été mise en œuvre.

**11.112 Le ministère a besoin d'adopter une approche proactive plus structurée pour s'assurer que les services dispensés par les fournisseurs répondent aux normes de qualité et aux autres normes précisées dans les contrats. Le recours à des listes de vérification et la réalisation d'enquêtes sur la satisfaction à l'égard des services d'une manière régulière devraient former la base d'une telle approche.**

**11.113** La recommandation a été mise en œuvre. Des inspections sont maintenant effectuées régulièrement, comme il est indiqué dans le contrat.

**11.114 Le ministère devrait informer régulièrement et officiellement les titulaires de contrat de son degré de satisfaction à l'égard de leurs services.**

**11.115** La recommandation a été mise en œuvre. Une copie écrite des rapports est envoyée aux titulaires de contrat.

**Location à bail de matériel**

**11.116** La location à bail, malgré son attrait d'un point de vue budgétaire, est souvent moins économique que l'achat direct. C'est particulièrement le cas pour le gouvernement provincial, car la plupart des sociétés de crédit-bail ne peuvent concurrencer nos bas taux de financement. Nous avons effectué une vérification pour voir si les décisions de louer à bail

étaient prises en tenant compte du principe d'économie et si les contrats de location étaient correctement inscrits dans les livres de la province.

**11.117** De façon générale, nos recommandations n'ont suscité aucune opposition; cependant, le faible nombre de nouveaux contrats à bail passés depuis fait qu'il est difficile de vérifier si des changements ont été apportés aux processus des ministères à la suite des recommandations.

**11.118** Nous avons adressé la recommandation qui suit à quatre ministères à la suite de notre vérification.

**11.119 Nous avons recommandé que le ministère se conforme aux exigences de la directive AD-6701 dans les décisions qui seront prises à l'avenir pour choisir entre la location à bail et l'achat.**

**11.120** Selon l'information dont nous avons pris connaissance depuis la vérification, tous les ministères ont accepté la recommandation. Cependant, un seul de ces ministères a passé des contrats de location depuis.

**11.121** Neuf recommandations ont été adressées au ministère de l'Éducation, qui a accepté les cinq recommandations qui suivent; cependant, on nous a dit qu'aucune location n'avait eu lieu depuis la formulation des recommandations.

**11.122 Nous avons recommandé que le ministère de l'Éducation examine les exigences de la directive AD-6701 pour s'assurer que les éléments clés de la directive sont observés dans les futures décisions de location à bail.**

**11.123 Nous avons recommandé, pour les futures décisions en matière de location à bail ou d'achat, les points suivants :**

- **Le prix d'achat direct devrait être déterminé pour les mêmes biens que ceux précisés dans la proposition de location à bail.**
- **La valeur résiduelle devrait être fondée sur des preuves consignées en dossier au moment de passer le contrat.**
- **Les avantages relatifs de la propriété et de la non-propriété devraient être soigneusement comparés, et les résultats devraient être consignés en dossier.**
- **L'analyste devrait recourir à une analyse de sensibilité pour fournir une mesure financière immédiate des variations possibles dans les prévisions.**
- **D'autres facteurs tels que « le jugement et l'intuition » du décisionnaire devraient être consignés en dossier et liés à la décision recommandée.**
- **La décision recommandée et la documentation justificative devraient faire l'objet d'un examen par les cadres supérieurs**

compétents pour faire en sorte que les chiffres utilisés dans le calcul de la valeur actualisée sont suffisamment justifiés et remis en question et que les calculs sont exacts.

**11.124** Nous avons recommandé que tous les accords de location à bail offrent une option de rachat à un prix raisonnable. Des facteurs tels que la résolution des différends et le recours à un arbitre pour déterminer la juste valeur marchande devraient être envisagés.

**11.125** Nous avons recommandé que, à l'avenir, le ministère obtienne un prix d'achat direct dans les options des contrats de location attribués à la suite de demandes de propositions ou d'appels d'offres. Cette information permettrait au ministère de plus facilement déterminer et consigner en dossier le traitement comptable indiqué pour les contrats de location. Elle permettrait aussi au ministère de séparer la décision relative à l'acquisition de la décision relative au financement.

**11.126** Nous avons aussi recommandé que le ministère prenne des mesures appropriées pour faire en sorte que la directive administrative soit suivie à l'avenir.

**11.127** Quatre autres recommandations ont été adressées au ministère, dont l'une a été partiellement mise en œuvre.

**11.128** Nous avons recommandé que le ministère de l'Éducation élabore un document de travail ou une liste de vérification standard pour aider à la mise en œuvre de la directive AD-6701.

**11.129** Cela n'a pas été fait, mais, comme nous le mentionnons ci-dessus, le ministère n'a passé aucun nouveau contrat de location.

**11.130** Nous avons recommandé au ministère de comptabiliser le contrat de location (264 serveurs et 271 postes) à titre de contrat de location-acquisition.

**11.131** La recommandation n'a pas été mise en œuvre; de toute façon, il serait maintenant trop tard pour corriger l'erreur.

**11.132** Nous avons recommandé que le ministère évalue tous ses contrats de location en cours et qu'il consigne clairement les raisons des décisions en matière de classification comptable. La démarche doit aussi prendre en considération et documenter les trois conditions de la directive administrative. Tout changement découlant de cette évaluation devrait être discuté avec le Bureau du contrôleur afin de déterminer les incidences sur les états financiers de la province.

**11.133** La recommandation n'a pas été mise en œuvre.



**11.134** Nous avons recommandé que le ministère élabore un plan visant les questions liées aux programmes éducatifs et au remplacement des outils technologiques qui découlent de l'échéance des contrats de location durant l'année scolaire.

**11.135** La recommandation a été partiellement mise en œuvre.

## **Société des alcools du Nouveau-Brunswick**

### *Gouverne*

**11.136** Nous estimons que la promotion de la reddition de comptes est le volet le plus important de notre travail. Nous estimons aussi que l'établissement de processus redditionnels appropriés pour les organismes de la Couronne ne peut se faire sans la mise en place et l'application de structures et de processus de gouverne efficaces. Nous avons mené un examen en profondeur des structures de gouverne et de reddition de comptes qui sont en vigueur à la Société des alcools du Nouveau-Brunswick et formulé 19 recommandations à la conclusion de notre vérification.

**11.137** La société était d'accord avec six des recommandations et s'était engagée à prendre les mesures nécessaires. La société n'est toutefois pas d'accord avec la majorité de nos recommandations ou a choisi de ne pas y donner suite.

**11.138** Nous avons entrepris cette année l'examen de l'état actuel des recommandations adressées à la société en portant une attention particulière aux domaines où elle s'était engagée à prendre des mesures. Le président-directeur général de la société nous a toutefois informés que la société n'allait pas collaborer avec nous dans la préparation d'une mise à jour.

**11.139** Nous avons reçu une copie de la résolution adoptée par le conseil d'administration de la société, qui se lit comme suit :

*Il a été RÉSOLU que le conseil considère l'examen sur la gouverne comme terminé et qu'il a été ordonné au secrétaire de la Société de refuser la demande d'accès aux procès-verbaux du conseil et que les futurs examens des documents de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick doivent être menés conformément à la disposition pertinente de la Loi sur la Société des alcools du Nouveau-Brunswick. [Traduction.]*

**11.140** Comme nous n'avons pas pu vérifier si les mesures promises ont été prises, nous ne sommes pas en mesure d'indiquer si les recommandations qui devaient être adoptées l'ont effectivement été ou si des mesures ont été prises pour donner suite aux 13 autres recommandations.

## **Ministère de la Santé et du Mieux-être**

### *Salubrité des aliments*

**11.141** Sur notre thème de la sécurité, nous avons effectué une vérification des mécanismes et des méthodes de travail en place pour voir si les établissements de services alimentaires de la province se conformaient aux normes relatives à la salubrité des aliments.

**11.142** Nous avons adressé au ministère un total de 36 recommandations. De façon générale, le ministère avait réagi favorablement aux recommandations. Cependant, seulement 2 recommandations ont été mises en œuvre jusqu'à présent. Six recommandations sont rendues à différents stades de mise en œuvre, mais il en reste 28 au sujet desquelles rien n'a été fait.

**11.143** Le ministère nous a informés qu'une directive et des lignes directrices sur les programmes alimentaires sont en voie d'élaboration et devraient être achevées à l'automne. On a également souligné que la rédaction de règlements afférents à la loi pourrait exiger plusieurs mois, mais qu'ils pourraient être prêts à entrer en vigueur à l'automne 2002. Nous nous attendons donc à pouvoir signaler dès l'année prochaine que des progrès importants ont été accomplis.

**11.144** Les deux recommandations qui suivent ont été mises en œuvre.

**11.145** **La lettre type de renouvellement de permis devrait être modifiée pour ajouter un énoncé soulignant que l'exploitation d'un établissement sans permis valide après le 31 mars constitue une infraction au règlement.**

**11.146** Six des sept régions utilisent maintenant la lettre modifiée.

**11.147** **Des efforts plus soutenus devraient être déployés pour inciter tous les établissements de services alimentaires à obtenir leur permis annuel le 31 mars au plus tard. Le ministère devrait envisager d'exiger une pénalité pour paiement en retard des établissements qui choisissent de payer seulement après l'expiration de leur permis le 31 mars.**

**11.148** La quasi-totalité des établissements de services alimentaires sont maintenant en règle.

**11.149** Six recommandations ont été partiellement mises en œuvre.

**11.150** **La communication et la surveillance de la directive sur les conflits d'intérêts contribueraient à réduire le risque d'une perte d'objectivité. Il faudrait envisager des moyens de réduire le risque de partialité. À notre avis, faire la rotation des établissements de services alimentaires parmi les inspecteurs serait utile. Un système de contrôle et d'examen de la qualité serait à la fois pratique et efficace.**

**11.151** Les inspecteurs ont été informés de la directive. Une certaine rotation a lieu parmi le personnel.

**11.152** **La fonction d'inspection devrait constituer un moyen de déterminer et de faire observer la conformité à la loi et aux règlements visant les établissements de services alimentaires. Des**

**mesures d'application devraient être prises pour assurer la conformité aux règlements. La directive sur l'application devrait être mise à jour pour tenir compte des changements dans l'organisation, en particulier dans les liens redditionnels et le système de rapport. La directive modifiée devrait ensuite être distribuée et surveillée.**

**11.153** La directive actuelle a été portée à l'attention du personnel, et on prévoit la mise en vigueur d'une nouvelle directive.

**11.154** Les inspections ordinaires ne devraient jamais être annoncées à l'avance. Il faudrait un motif valide pour donner à l'exploitant de l'établissement de services alimentaires un préavis de l'inspection.

**11.155** Les inspections ordinaires ne sont plus annoncées à l'avance. Des éclaircissements sur la directive seront bientôt fournis.

**11.156** Les plaintes reçues du public devraient être consignées dès leur réception. Chacune devrait faire l'objet d'une enquête dans un délai raisonnable, avec consignation des résultats. On devrait informer l'auteur de la plainte des constatations de l'enquête et des mesures prises par le ministère dans un délai raisonnable.

**11.157** Des régions ont signalé avoir un mécanisme de suivi des plaintes, qu'elles consistent au moyen d'un formulaire approprié.

**11.158** Nous avons recommandé que la délivrance du permis soit utilisée comme un moyen de faire observer les règlements. Les fonctions de délivrance de permis et d'inspection devraient être liées. Tous les nouveaux établissements de services alimentaires devraient faire l'objet d'une inspection avant la délivrance de leur premier permis. L'examen des résultats d'inspection devrait faire partie du processus de renouvellement annuel des permis. On devrait révoquer les permis des établissements qui ne se conforment pas aux règlements. Pour faciliter l'intégration des fonctions de délivrance de permis et d'inspection, le ministère devrait envisager d'échelonner les dates d'expiration des permis.

**11.159** Les nouveaux établissements de services alimentaires font l'objet d'une inspection avant la délivrance du permis, et les résultats des inspections sont examinés avant le renouvellement du permis.

**11.160** Dans les régions, un calendrier d'inspection annuel devrait être dressé puis mis à jour au besoin pour assurer l'inspection de tous les établissements de services alimentaires. Le gestionnaire d'équipe régional ou le directeur régional devrait approuver le calendrier et toutes ses modifications.

**11.161** Des régions ont signalé avoir un tel calendrier.

**11.162** Les autres recommandations n'ont eu aucune suite.