

Chapitre 3

Financement lié à la Covid-19 – Prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick – ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Contenu

Résumé	91
Tableau des principales constatations et observations.....	92
Recommandations et réponses.....	94
Introduction à l’audit.....	100
Conclusions.....	101
Contexte.....	102
Mauvais contrôles et contrat faible.....	111
Surveillance inadéquate.....	126
Manque de transparence et de reddition de comptes.....	131
Annexe I : Objectifs et critères de l’audit.....	133
Annexe II : À propos de l’audit.....	134
Annexe III : Chronologie du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.....	135
Annexe IV : Questionnaire d’enquête sur les demandes de prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick.....	138



Financement lié à la Covid-19 – Prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick – ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Rapport de la vérificatrice générale – Volume I, Chapitre 3 – Octobre 2021

Pourquoi est-ce important?

- La surveillance et le suivi des programmes visant à aider les plus vulnérables devraient être une priorité pour le gouvernement
- Le gouvernement a versé près de 37 millions de dollars en prestations d’urgence à plus de 40 000 demandeurs (900 \$ par demandeur) et 2,1 millions de dollars supplémentaires à un tiers fournisseur de services pour administrer le programme de prestations d’urgence
- Il s’agissait d’un nouveau secteur de programme pour le Ministère ce qui augmentait le risque d’une mise en œuvre inefficace

Conclusions générales

Le Ministère :

- n’a pas planifié adéquatement l’exécution du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick;
- a utilisé un contrat de services qui comportait des faiblesses et qui était peu élaboré;
- n’a pas surveillé l’exécution du programme pour s’assurer que les résultats requis étaient atteints de manière efficace.

Bien que ce programme ait aidé plus de 40 000 Néo-Brunswickois, la planification des futurs programmes provinciaux d’intervention d’urgence doit être améliorée.

Nos constatations

Mauvais contrôles

- Le numéro d’assurance sociale a été demandé, mais aucun contrôle n’était en place pour en assurer la validité
- Le Ministère n’a pas obtenu le numéro d’assurance sociale valide de 827 demandeurs dans le cadre du programme, ce qui augmente le risque de fraude
- L’avance de 54,5 millions de dollars en paiements forfaitaires a effectivement supprimé un contrôle clé
- 15,8 millions de dollars en fonds inutilisés n’ont pas été remboursés avant janvier 2021
- Aucune évaluation des risques liés au programme ou du risque de fraude à l’échelle du Ministère n’a été effectuée

Contrat faible

- Les rôles et responsabilités entre les parties contractuelles étaient mal définis
- Les activités essentielles au programme ajoutées en sus des modalités du contrat ont exigé des ressources supplémentaires du Ministère
- Aucun processus d’appel n’était prévu
- Le Ministère n’avait que cinq jours pour planifier le programme, rédiger et négocier le contrat

Manque de transparence et de reddition de comptes

- Le Ministère peut fournir très peu de données probantes sur la planification du programme ou la justification des principales décisions prises
- Le Ministère n’a pas communiqué le compte rendu du fournisseur de services à Services NB
- Le Ministère n’a prévu aucun rapport public sur les résultats du programme

Surveillance inadéquate

- Le Ministère n’a pas demandé ni reçu les rapports hebdomadaires exigés par le contrat
- Le Ministère n’a pas fait de contrôle des versements du fournisseur de services de 2,1 millions de dollars
- Personne au Ministère n’a surveillé les activités de programme par rapport aux modalités du contrat ni a pris de mesures correctives
- Le rapport final du programme n’a été finalisé qu’en décembre 2020, alors que le programme a pris fin en juin 2020

Tableau des principales constatations et observations

Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick (PRUTNB) – ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Paragraphe	Constatations et observations clés
	Mauvais contrôles et contrat faible
3.27	<i>Le Ministère n'a pas eu suffisamment de temps pour planifier le programme de PRUTNB</i>
3.29	<i>Le Ministère a surestimé les capacités du fournisseur de services</i>
3.31	<i>La planification inadéquate a entraîné une augmentation des besoins en ressources du Ministère</i>
3.34	<i>Le Ministère n'était pas au courant d'un document opérationnel clé du tiers parti</i>
3.38	<i>Les contrôles sur l'exactitude du NAS fourni par les demandeurs étaient faibles</i>
3.40	<i>Une mauvaise communication entre le Ministère et le fournisseur de services a entraîné la dégradation d'un contrôle principal du programme</i>
3.44	<i>La directive d'interrompre la validation de l'identité pourrait avoir retardé les versements de la prestation aux demandeurs touchés</i>
3.49	<i>Aucun processus d'appel inclus dans la planification du programme</i>
3.53	<i>Le contrat ne précisait pas en détail les rôles et responsabilités du Ministère et du fournisseur de services</i>
3.54	<i>Le Ministère a poursuivi les négociations avec le fournisseur de services après la finalisation du contrat afin de mieux définir les rôles et les responsabilités</i>
3.55	<i>Le Ministère n'était pas au courant des besoins en ressources de l'équipe des opérations virtuelles (EOV) pendant les négociations contractuelles</i>
3.60	<i>Surveillance inadéquate des ressources du Ministère redéployées dont la gestion relevait du fournisseur de services contractuel</i>
3.64	<i>Service Nouveau-Brunswick a ordonné aux entités qui figurent aux parties I et II de suivre un processus d'approvisionnement d'urgence temporaire</i>
3.66	<i>Ce n'est que près d'un an après l'approbation du programme par le Cabinet que le bon de commande requis a été émis</i>
3.67	<i>Le Ministère n'a pas communiqué les difficultés du fournisseur de services à SNB</i>
3.69	<i>Le Ministère n'a pas effectué d'analyse des risques pour le programme</i>

3.72	<i>La demande totale pour le programme a été dix fois plus élevée que prévu par le Ministère</i>
3.74	<i>Faiblesse des contrôles de la vérification des paiements au fournisseur de services</i>
3.75	<i>Le paiement forfaitaire a pour effet de supprimer le contrôle exercé sur l'exigence de déclaration contractuelle</i>
3.78	<i>Le Ministère avait des plans à jour d'urgence et de lutte contre la pandémie de grippe</i>
3.84	<i>Le contrat n'énonçait pas suffisamment les objectifs du programme pour permettre à l'administration du programme d'assurer l'harmonisation avec les objectifs</i>
	Surveillance inadéquate
3.90	<i>Le Ministère n'avait pas de membre du personnel affecté à la surveillance active du contrat</i>
3.91	<i>Le Ministère n'a pas appliqué les rapports de suivi hebdomadaire exigés par le contrat</i>
3.92	<i>Le fait que le Ministère n'ait pas demandé les rapports de surveillance prévus au contrat a donné lieu à des occasions manquées de repérer et de régler les problèmes au cours de la mise en œuvre du programme.</i>
3.93	<i>Livraison du rapport final sur le programme avec cinq mois de retard</i>
3.96	<i>Le Ministère n'a pas encore vérifié les paiements versés au fournisseur de services</i>
3.100	<i>Le Ministère a versé plus de 40 000 \$ en paiements au fournisseur de services, des sommes non prévues dans les modalités du contrat</i>
	Manque de transparence et de reddition de comptes
3.105	<i>La justification des principales décisions n'était pas bien consignée</i>
3.108	<i>Le Ministère ne prévoit pas rendre compte publiquement du rendement de la PRUTNB</i>

Recommandations et réponses

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :		
3.36 demande des détails ou des documents justificatifs des fournisseurs de services tiers pour ajout aux annexes des contrats conclus avec des tiers.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>
3.43 planifie la collecte de tous les renseignements nécessaires pour satisfaire aux exigences fiscales lors de l'élaboration de programmes comme la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>
3.48 conçoive, dans le cadre de l'élaboration de programmes, des contrôles clés pour atténuer le risque de fraude, et maintienne cette structure de contrôle tout au long de la mise en œuvre du programme.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>

Recommandations et réponses (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :		
3.52 veille à ce qu'un processus d'appel soit intégré aux programmes qui procurent des prestations financières aux demandeurs afin d'assurer une mise en œuvre équitable des programmes.	<i>Le Ministère n'est pas d'avis qu'il doit toujours y avoir un processus officiel d'appel lorsqu'il fournit une aide financière, particulièrement lorsque les critères d'admissibilité au programme sont très clairs. Pour ce qui est de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick, les demandes ont été réexaminées dans les cas d'erreurs de saisie ou de mauvaise compréhension des questions. Les personnes qui ne répondaient pas aux critères d'admissibilité n'ont pas été autorisées à faire appel de la décision concernant leur admissibilité au programme.</i>	<i>Sans objet</i>
3.59 consigne clairement les rôles et les responsabilités des programmes lors de l'élaboration du programme et des contrats lorsqu'ils font appel à un fournisseur de services tiers.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>

Recommandations et réponses (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :		
3.68 fournisse de la rétroaction à Service Nouveau-Brunswick sur les défis auxquels il a été confronté lors de sa collaboration avec des fournisseurs de services tiers, afin de favoriser l'amélioration continue des services contractuels.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fera part de ses commentaires à la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB sur les problèmes rencontrés avec les fournisseurs de services tiers.</i>	<i>En cours</i>
3.76 effectue et consigne l'analyse des risques, y compris des stratégies d'atténuation pertinentes, pendant l'élaboration de nouveaux programmes.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation. L'Unité de vérification interne du Ministère élaborera un modèle d'analyse des risques de fraude qui sera utilisé pour la conception de nouveaux programmes.</i>	<i>31 décembre 2021</i>
3.77 effectue périodiquement une évaluation formelle des risques de fraude de son organisation, puis conçoit et met en œuvre des contrôles adéquats sur les programmes pour gérer les risques repérés.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation. L'Unité de vérification interne réalisera en collaboration avec le Comité de vérification et le Comité des cadres supérieurs une évaluation complète des risques de fraude au Ministère.</i>	<i>31 mars 2021</i>

Recommandations et réponses (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :		
3.88 élabore des objectifs à l'aide du modèle SMART ou d'un autre système pour s'assurer que les objectifs du programme énoncent clairement les réalisations attendues et pour renforcer la capacité du Ministère de produire des rapports et d'utiliser des paramètres de rendement pour améliorer les services.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et a adopté un modèle de financement fondé sur le rendement pour tous les nouveaux contrats.</i>	<i>En cours</i>
3.95 surveille activement le rendement des contrats et les résultats continus lorsqu'il conclut des contrats avec des entités tierces pour exécuter des programmes provinciaux et qu'il prenne des mesures correctives pour corriger les lacunes au chapitre du rendement, le cas échéant.	<i>Le Ministère surveille activement l'exécution et les résultats des contrats et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>
3.99 confirme que les paiements versés à la Croix-Rouge ont été utilisés uniquement aux fins du programme de PRUTNB.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation. L'Unité de vérification interne du Ministère validera les renseignements financiers et les rapports de dépenses qui ont été fournis par la Croix-Rouge canadienne et examinés par l'Unité des services financiers du Ministère.</i>	<i>31 décembre 2021</i>

Recommandations et réponses (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :		
3.103 adopte des pratiques exemplaires pour répondre aux besoins de changements et aux circonstances imprévues dans les contrats futurs.	<i>Le Ministère surveille activement l'exécution et les résultats des contrats et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>
3.107 crée une politique visant à appuyer et à renforcer la tenue de notes pour les réunions et les décisions prises lors de l'élaboration de programmes afin d'assurer la reddition de comptes et la transparence.	<i>Le Ministère accepte cette recommandation et fait remarquer qu'il s'agissait d'un cas isolé attribuable à la nature exceptionnelle de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>En cours</i>
3.111 rend compte publiquement du rendement des programmes importants.	<i>Un certain nombre de mécanismes de reddition de comptes sur les programmes et leurs résultats sont déjà en place, notamment le rapport annuel du Ministère, le Comité permanent des comptes publics, le Comité permanent des prévisions et de la politique budgétaires, les réponses aux demandes d'accès à l'information et les audits de gestion réalisés par le Bureau du vérificateur général. Le Ministère continuera d'utiliser ces mécanismes, qui visent à assurer la responsabilisation et la transparence, pour rendre compte du rendement des programmes, et étudiera tout autre mécanisme de reddition de comptes qui pourrait être approprié.</i>	<i>En cours</i>

Recommandations et réponses (suite)

Recommandation	Réponse du Ministère	Date cible pour la mise en œuvre
Nous recommandons au Bureau du Conseil exécutif :		
3.82 de créer un processus officiel pour fournir une orientation, des lignes directrices et des ressources aux ministères chargés de nouvelles activités en situation d'urgence qui ne sont pas assurées par les Fonctions opérationnelles essentielles à la mission définie dans leur plan de préparation aux situations d'urgence.	<i>Par l'entremise de l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique surveille les risques et coordonne la planification, ce qui a abouti au plan provincial d'urgence. Les risques et les plans établis comprennent les besoins en matière de soutien social d'urgence, notamment des aides financières, pendant des événements. Les dispositions du plan ont été utilisées pour élaborer et offrir la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.</i>	<i>Mise en œuvre</i>

Introduction à l'audit

3.1 Le 19 mars 2020, le Nouveau-Brunswick a déclaré l'état d'urgence en raison de la pandémie de nouveau coronavirus (COVID-19). Les mesures de santé publique prévues en raison de l'état d'urgence ont provoqué la fermeture temporaire de nombreux commerces et la mise à pied de travailleurs touchés. Le programme de prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick (PRUTNB) a été élaboré afin d'offrir un financement temporaire aux personnes dont les revenus ont été affectés par les fermetures exigées en raison de la pandémie jusqu'au lancement du programme d'emploi promis par le gouvernement fédéral.

Les raisons de notre choix de sujet

3.2 Nous avons choisi d'auditer le programme de Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick pour les raisons suivantes :

- la surveillance et le contrôle des programmes conçus pour aider les plus vulnérables devraient être une priorité pour le gouvernement;
- le transfert potentiel d'un montant maximal de 100 millions de dollars à un fournisseur de services tiers pour exécuter le programme en quatre semaines constituait un risque financier majeur pour la province;
- il s'agissait d'un nouveau secteur de programme pour le ministère responsable, ce qui a entraîné un risque plus élevé d'inefficacité dans la mise en œuvre du programme.

Objectif de l'audit

3.3 Le présent audit avait comme objectifs de déterminer si le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :

- avait planifié et contracté pour la mise en œuvre efficace de l'initiative de financement relatif à la COVID-19;
- a surveillé le versement du financement relatif à la COVID-19 aux bénéficiaires admissibles.

Étendue de l'audit

3.4 Nous avons examiné la planification et la mise en œuvre du programme de Prestation d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. Nous avons recueilli des preuves de vérification auprès d'autres intervenants, y compris le Bureau du conseil exécutif, Service Nouveau-Brunswick et la Croix-Rouge canadienne

– Nouveau-Brunswick. La Croix-Rouge canadienne – Nouveau-Brunswick a été la tierce partie chargée d'exécuter le programme de Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick au nom de la province. Nous n'avons pas fait d'audit à la Croix-Rouge canadienne – Nouveau-Brunswick. Nos travaux ont porté sur la mise en œuvre du programme par le Ministère.

3.5 Les annexes I et II contiennent de plus amples renseignements sur les objectifs, les critères, l'étendue et la méthode de l'audit.

Conclusions

3.6 Réalisé rapidement, le programme a aidé plus de 40 000 Néo-Brunswickois. Il y a toutefois de précieuses leçons à tirer et des possibilités d'amélioration pour tout futur programme provincial de versement de prestations en situation d'urgence. À la lumière de nos observations et constatations, nous avons conclu que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail :

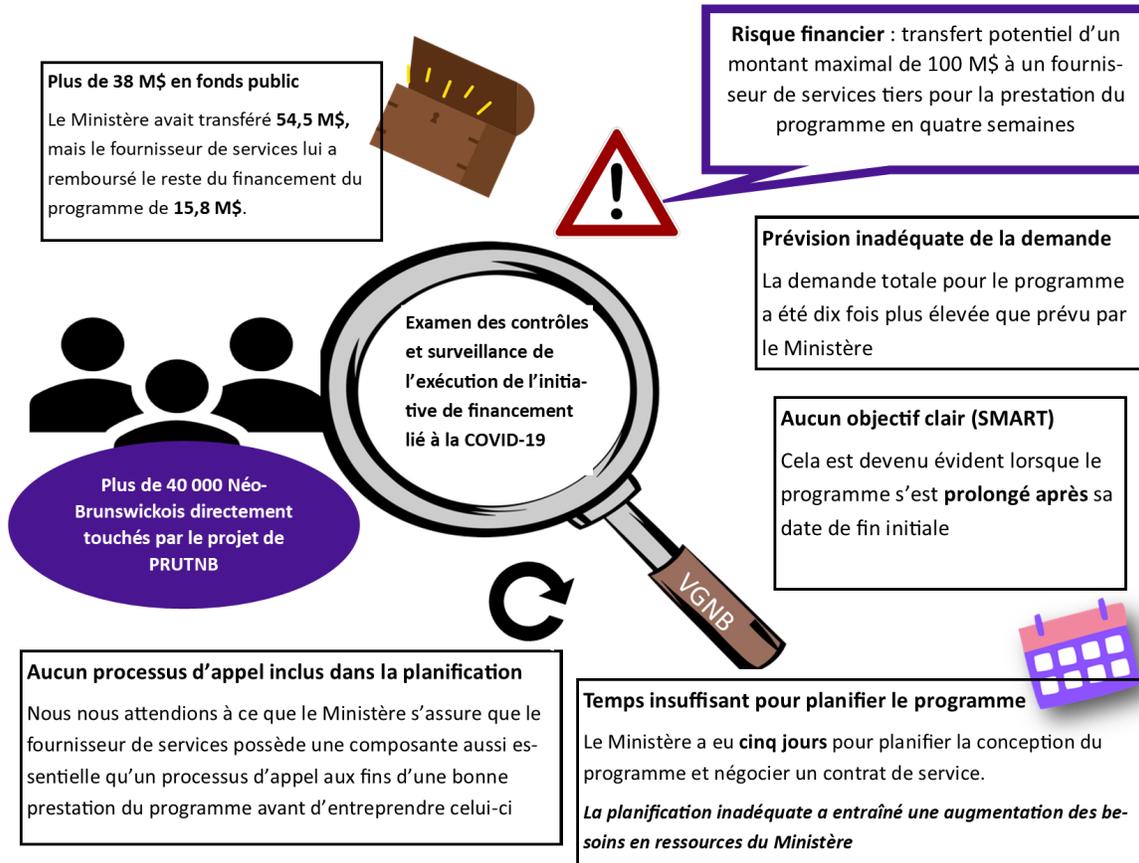
- n'a pas planifié adéquatement la mise en œuvre du programme de Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick;
- a conclu un contrat de services faible et mal élaboré;
- n'a pas surveillé adéquatement le programme pour s'assurer que les résultats exigés étaient atteints de manière efficiente et efficace.

3.7 Nous savons que le Ministère a été chargé de mettre en œuvre ce programme à court préavis, mais il est important de comprendre les faiblesses relevées, aux fins de la planification des futurs programmes de versement de prestations en situation d'urgence. Afin d'assurer une protection contre le risque de fraude, l'inefficacité du programme et l'imprécision des rôles et responsabilités s'il y a participation de tiers fournisseurs de services, la planification des futurs programmes de prestations d'urgence doit être améliorée, peu importe le ministère responsable du programme.

Contexte

- 3.8** Le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (le Ministère), par l'entremise de la Direction générale de Travail NB, a été chargé de concevoir et de mettre en œuvre une prestation d'urgence de remplacement du revenu d'emploi à l'intention des citoyens admissibles du Nouveau-Brunswick en partenariat avec la Croix-Rouge canadienne – Nouveau-Brunswick (la Croix-Rouge).
- 3.9** Un aperçu du programme figure à la pièce 3.1.

Pièce 3.1 - Aperçu du programme de Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick

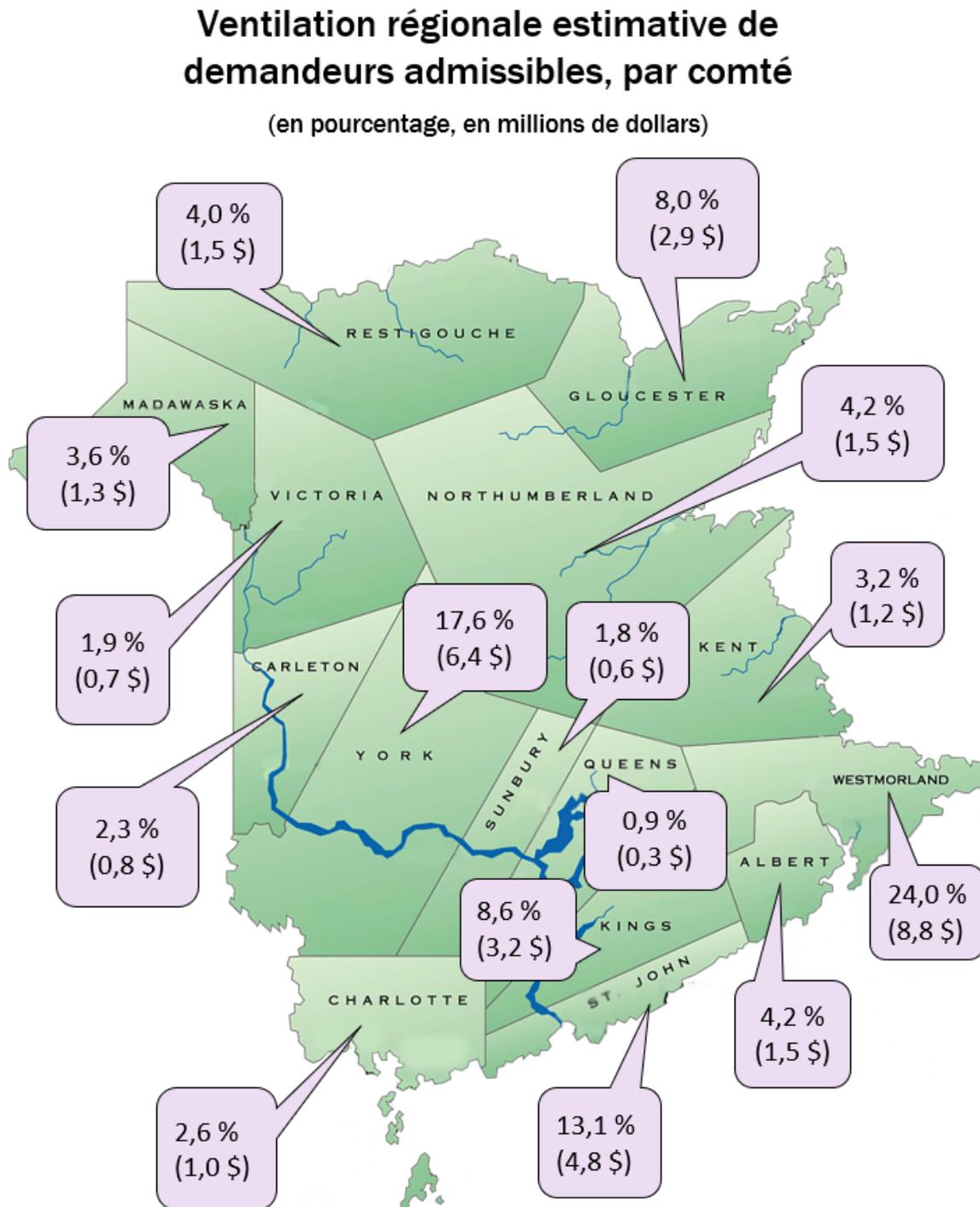


Source : Le VGNB à partir des renseignements du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et de la Croix-Rouge (non audité).

3.10 La Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick (PRUTNB) visait à reproduire la Prestation canadienne d'urgence (PCU) du gouvernement du Canada, offrant un niveau similaire de revenu temporaire pour une période de deux semaines. Le programme a été créé afin de s'assurer que les citoyens du Nouveau-Brunswick ne se retrouvent pas sans revenu si le programme fédéral tardait à être mis en place.

3.11 La pièce 3.2 présente une ventilation régionale estimative par comté des demandeurs admissibles et l'estimation correspondante des prestations versées aux demandeurs dans chaque comté.

Pièce 3.2 - Ventilation régionale estimative de demandeurs admissibles, par comté (en pourcentage, en millions de dollars)



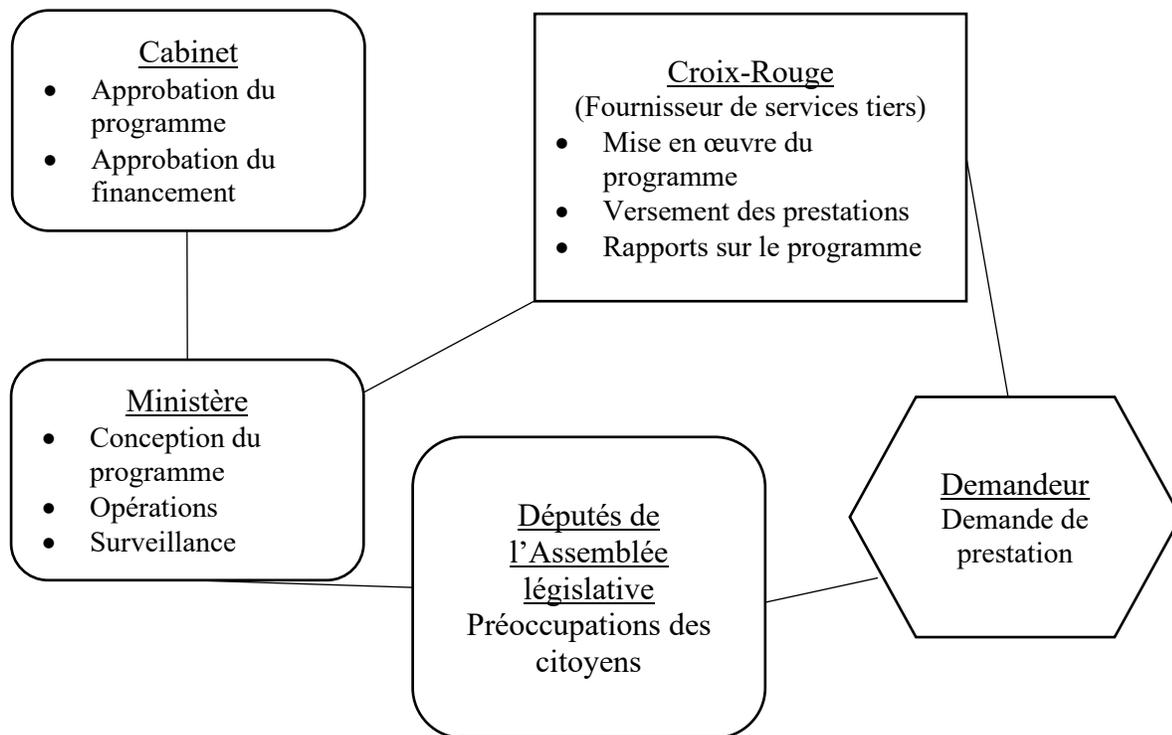
Source : Le VGNB à partir des renseignements de la Croix-Rouge, du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et du tri des codes postaux (non audité)

3.12 Le programme de PRUTNB avait comme objectifs :

- d’inscrire les demandeurs en ligne et par téléphone;
- d’évaluer les demandes en ligne et par téléphonique et déterminer l’éligibilité;
- de verser une prestation de revenu unique de 900 \$ aux demandeurs admissibles.

3.13 La PRUTNB a été annoncée le 26 mars 2020 et devait être lancée le 30 mars 2020 avec un site Web et une ligne téléphonique permettant aux personnes de s’inscrire au programme. Une chronologie sommaire du programme de PRUTNB est fournie à l’annexe III. Un diagramme des principaux intervenants et une brève description de leurs rôles dans le programme sont présentés à la pièce 3.3.

Pièce 3.3 - Diagramme des principaux intervenants participant au Programme de prestations de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick



Source : Le VGNB à partir de renseignements du ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (non audité)

- 3.14** Les demandeurs potentiels devaient s’inscrire et faire valider leur identité avant de présenter une demande de prestation. Dans l’ensemble, le nombre d’inscriptions le premier jour (30 mars 2020) était beaucoup plus élevé que prévu par le Ministère (37 768 inscriptions). Le Ministère craignait que le nombre de demandeurs admissibles au cours des premiers jours dépasse le flux de trésorerie disponible de la Croix-Rouge (au 1^{er} avril 2020, 21 734 demandes avaient été soumises, ce qui équivaut à 19,6 millions de dollars en prestations).
- 3.15** Pour s’attaquer à ce problème, le Ministère a demandé au Cabinet d’approuver une augmentation du financement total disponible pour le programme. Le Cabinet a approuvé un financement maximal de 100 millions de dollars pour le programme. Outre l’avance initiale approuvée de 4,5 millions de dollars à la Croix-Rouge, le Ministère a par la suite avancé 50 millions de dollars en fonds supplémentaires au fournisseur de services pour la suite du programme. Le Ministère prévoyait vérifier les coûts du programme une fois celui-ci terminé, plutôt que de le faire au cours de la mise en œuvre du programme comme le prévoyait le contrat.
- 3.16** La pièce 3.4 présente des renseignements financiers abrégés pour le programme de PRUTNB.

Pièce 3.4 - Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick—
Coût budgété et coût réel (en millions de dollars)

**Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du
Nouveau-Brunswick
Coût budgété et coût réel (en millions de dollars)**

Dépenses	Budgétées	Réelles	Fonds non utilisés
Coûts du programme	4,0 \$	0,8 \$	3,2 \$
Frais administratifs	2,5	1,3	1,2
Total partiel des coûts de l'entrepreneur	6,5 \$	2,1 \$	4,4 \$
Prestations versées à 40 582 demandeurs	68,4	36,6	31,9
Total	75,0 \$	38,7 \$	36,3 \$
Financement total avancé au fournisseur de services		54,5	
Total recouvré auprès du fournisseur de services en 2021		15,8 \$	

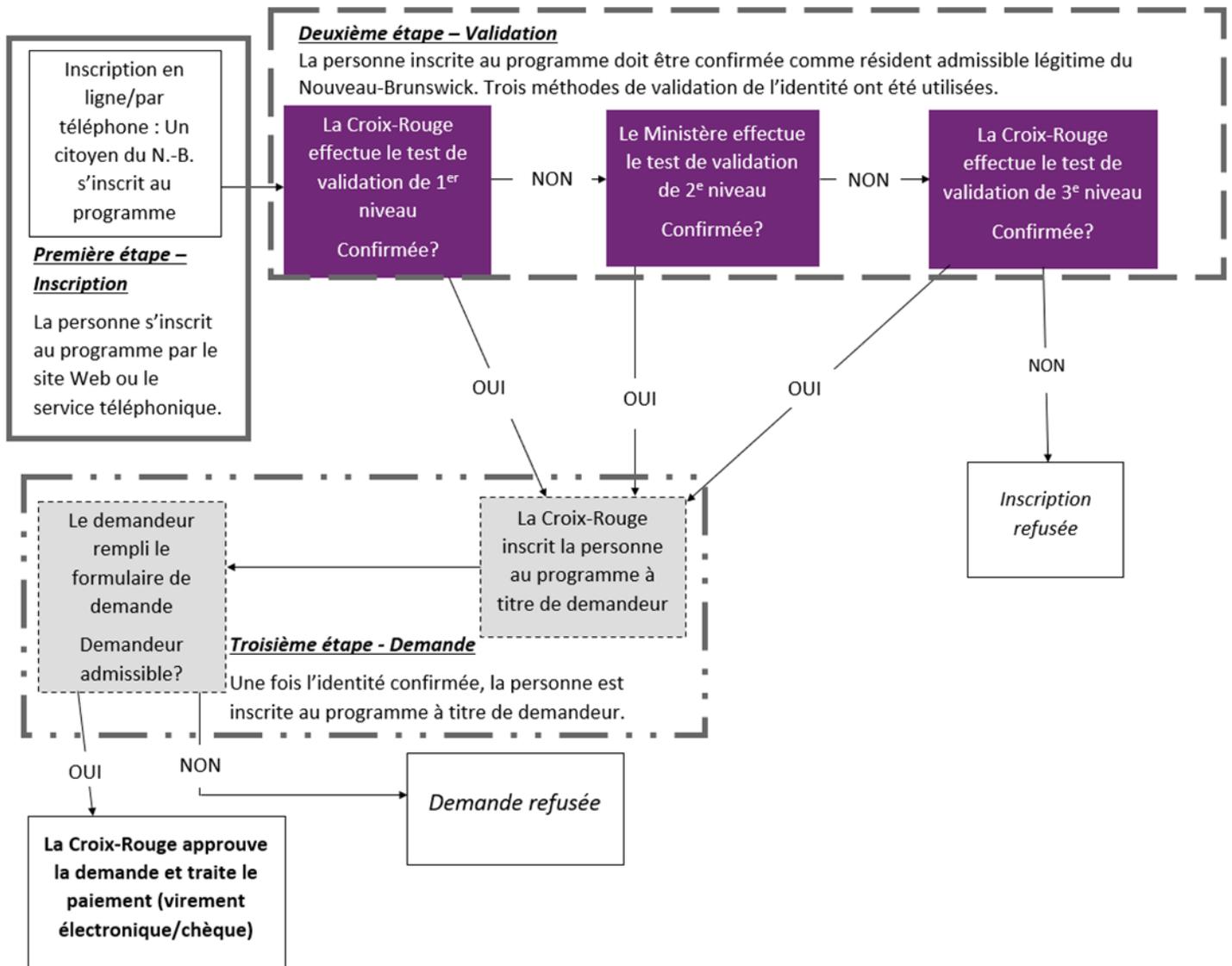
Source : Le VGNB à partir des données du Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (non audité; montants arrondis).

Remarque : Le programme a reçu une deuxième approbation du Cabinet pour un financement maximal de 100 millions de dollars, soit 25 millions de plus que le budget initial de 75 millions de dollars. Le montant total avancé au fournisseur de services s'élève à 54,5 millions de dollars, dont 15,8 millions ont été recouverts.

- 3.17** Une fois le contrat parachevé, le Ministère a consacré des ressources supplémentaires au programme sous forme de détachements d'employés à la Croix-Rouge pour un centre d'opérations virtuelles, la gestion de la boîte de réception de courriel du programme et les activités de validation de l'identité (décrits ci-dessous). Le Ministère a dû déployer un total de 77 employés pour le programme de PRUTNB.
- 3.18** Le 30 mars 2020, la Croix-Rouge a informé le Ministère qu'une deuxième méthode de validation de l'identité des demandeurs serait nécessaire pour s'assurer que tous les demandeurs sont des résidents légitimes du Nouveau-Brunswick. Cela s'explique par le fait que la Croix-Rouge ne pouvait pas tenir compte de tous les renseignements sur les demandeurs au moyen de sa méthode établie (vérification du nom et de l'adresse dans une base de données Equifax). La méthode de validation de deuxième niveau du Ministère (vérification du nom et de l'adresse dans la base de données d'inspection des véhicules automobiles) n'a pas permis non plus de valider tous les demandeurs, ce qui a obligé la Croix-Rouge à utiliser une troisième méthode de validation de l'identité des demandeurs (inspection visuelle de la documentation).
- 3.19** Le 6 avril 2020, le gouvernement fédéral a lancé la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Par conséquent, la date d'échéance initiale du 30 avril 2020 de la PRUTNB a été devancée au 9 avril 2020. Ce changement a causé une certaine incertitude pour les demandeurs potentiels qui ont eu des difficultés avec le processus de demande ou des problèmes techniques avec le formulaire de demande.
- 3.20** Le Ministère a donné suite aux demandes du cabinet du premier ministre et des députés de l'Assemblée législative d'examiner les demandes de certaines personnes. Le Ministère n'a pas été en mesure de nous fournir le nombre total de demandes soumises de nouveau lorsque nous avons fait la requête. Le personnel de l'équipe des opérations virtuelles (EOV) a communiqué avec les demandeurs qui avaient de la difficulté à présenter une demande au programme ou qui avaient des questions concernant leur demande initiale qui nécessitaient une intervention de niveau supérieur.

3.21 La pièce 3.5 donne un aperçu simplifié du processus suivi par la Croix-Rouge pour l’inscription des demandeurs et l’évaluation des demandes.

Pièce 3.5 - Aperçu du processus d’inscription et de demande de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.



Source : Le VGNB à partir de renseignements du Ministère et de la Croix-Rouge (non audité)

3.22 Le processus de la pièce 3.5 comprend les trois étapes utilisées pour valider l'identité du demandeur.

- La validation de niveau I a été effectuée par la Croix-Rouge dans le cadre de son processus interne normal;
- La validation de niveau II a été effectuée par le Ministère et comprenait un processus de vérification avec le registre d'inspection des véhicules à moteur;
- La validation de niveau III a été effectuée par la Croix-Rouge à l'aide des documents d'identité soumis par le demandeur.

3.23 Nous avons estimé le nombre moyen quotidien de demandes traitées en avril totalisait 1 800. En raison de problèmes liés aux demandes soumises à nouveau et à la validation de l'identité, les participants au programme ont continué de soumettre des demandes jusqu'au 23 juin 2020. Le nombre moyen de demandes traitées quotidiennement en mai totalisait 30, et 12 en juin. En moyenne, le délai entre la réception de la demande et le paiement émis est d'environ 3 jours.

3.24 Nous reconnaissons que le Ministère fonctionnait selon un échéancier accéléré et que des pressions externes étaient exercées pour élaborer et mettre en œuvre le programme de PRUTNB. Nous croyons que cela a entraîné des lacunes dans le processus de planification et la mise en œuvre.

Mauvais contrôles et contrat faible

3.25 Même si le Ministère a réussi à atteindre son objectif d’offrir une aide financière aux demandeurs admissibles, nous croyons que des améliorations pourraient être apportées dans divers domaines pour simplifier davantage la prestation de ce type de programme à l’avenir.

3.26 Nous avons commencé notre travail en examinant la planification effectuée par le Ministère pour mettre en œuvre la PRUTNB. La planification est une étape importante de tout projet; il faut y consacrer du temps et de l’attention pour établir un plan qui assurera la réussite d’un programme. Dans le cas de la PRUTNB, les contraintes de temps imposées au Ministère limitaient la capacité du personnel de planifier en détail le programme.

Le Ministère n’a pas eu suffisamment de temps pour planifier le programme de PRUTNB

3.27 Le Ministère disposait de cinq jours pour planifier la conception du programme et négocier un contrat de service (voir l’annexe III pour connaître la chronologie du programme). Le 18 mars, la haute direction du Ministère a discuté pour la première fois de ce que le Ministère pourrait faire pour aider les Néo-Brunswickois touchés par le confinement en raison de la pandémie, mais ce n’est que le 23 mars qu’elle a chargé le personnel du Ministère de concevoir un programme.

3.28 Le personnel du service a déclaré : « *nous n’avons pas eu le temps de planifier, de trouver des solutions aux problèmes et de les résoudre efficacement* ». Nous avons appris que le processus de planification du Ministère était essentiellement de nature opérationnelle; le personnel cherchait à « *essayer de s’adapter rapidement au fur et à mesure que le programme était lancé et mis en œuvre* ».

Le Ministère a surestimé les capacités du fournisseur de services

3.29 Le Ministère s’attendait à ce que la Croix-Rouge dispose déjà d’un modèle de mise en œuvre des services liés à la prestation et que son rôle se limiterait à la gestion du contrat. Le programme de PRUTNB était un nouveau secteur de programme pour le Ministère et la Croix-Rouge. Bien que la Croix-Rouge ait un système de versement d’aide d’urgence, celui-ci devait intégrer de nouvelles étapes pour répondre aux besoins du programme de PRUTNB (validation de l’identité et enregistrement du NAS du demandeur).

La planification inadéquate a entraîné une augmentation des besoins en ressources du Ministère

3.30 La Croix-Rouge a été choisie par le Ministère en raison de sa réputation d'intervenant d'urgence à l'échelle nationale et internationale. Le Ministère savait que la Croix-Rouge participait à des programmes semblables de versement de prestations en Alberta et au Québec, ce qui conférait une certaine confiance à l'égard de la capacité de la Croix-Rouge de mettre en œuvre un programme comme celui de la PRUTNB. En outre, la présence d'un bureau de la Croix-Rouge à Saint John (N.-B.) constituait un avantage supplémentaire.

3.31 Le Ministère s'est d'abord fié à la Croix-Rouge pour authentifier tous les demandeurs et valider leur identité. Le système de la Croix-Rouge effectue automatiquement une vérification sommaire par l'entremise d'Equifax pour valider l'identité des demandeurs, mais cette méthode a rejeté trop de demandeurs (plus de 17 000) de la PRUTNB pour que le programme atteigne ses objectifs (la base de données d'Equifax ne disposait pas des données de tous les demandeurs). Après le lancement du programme, le Ministère a appris qu'il devrait fournir une deuxième méthode de validation de l'identité, ce qui n'était pas envisagé ou inscrit dans le contrat.

3.32 Le Ministère a dû agir rapidement pour instaurer une deuxième méthode de validation de l'identité, sinon le programme aurait complètement échoué. Le Ministère a communiqué avec Service Nouveau-Brunswick (SNB) et obtenu l'accès à la base de données d'inspection des véhicules à moteur (IVM) pour valider l'identité du demandeur à l'aide de son nom et son adresse. Des 77 employés du Ministère en détachement, 21 ont travaillé au soutien à la deuxième méthode de validation de l'identité.

3.33 La base de données d'IVM ne contenait pas les renseignements nécessaires pour tous les demandeurs. La Croix-Rouge a donc procédé à un troisième processus de validation. Pour cette méthode, les demandeurs devaient soumettre des documents d'identification par courriel, téléphone ou appel vidéo.

Le Ministère n'était pas au courant d'un document opérationnel clé du tiers parti

3.34 La Croix-Rouge a produit un document décrivant le fonctionnement du programme, qui comprenait les ressources supplémentaires requises du Ministère qui n'étaient pas mentionnées dans le contrat. Nous nous attendions à ce que ce document de programme soit une annexe au contrat, mais ce n'était pas le cas. Le Ministère n'était pas au courant de l'existence de ce document opérationnel clé avant notre audit.

3.35 Nous avons été heureux de constater que le personnel du Ministère a tenu des séances de compte rendu internes après la conclusion du programme, en reconnaissant les lacunes de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme. Ces séances ont permis de trouver des pistes de solution. L'une de ces solutions consistait à définir et à consigner les rôles et les responsabilités avec les fournisseurs de services externes et à demander au fournisseur de services ses procédures opérationnelles normalisées.

Recommandation

3.36 **Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail demande des détails ou des documents justificatifs des fournisseurs de services tiers pour ajout aux annexes des contrats conclus avec des tiers.**

3.37 Le programme a permis de verser la PRUTNB de 900 \$ à titre de revenu de remplacement pour perte de salaire à 40 582 demandeurs admissibles. Au Canada, le versement tout revenu de remplacement pour perte de salaire exige l'émission d'un relevé T4A – État du revenu de pension, de retraite, de rente ou d'autres sources, aux fins de l'impôt sur le revenu. Même si le Ministère s'est renseigné au sujet des exigences fiscales du programme, il n'a pas mis au point de solution complète avant le lancement du programme. La Croix-Rouge nous a informés qu'elle n'émettait pas de relevés T4A. Lorsque nous avons demandé au Ministère qui émettrait les relevés T4A, il n'a pu fournir de réponse. En fin de compte, le Ministère a émis les relevés T4A, car il était impossible pour le fournisseur de services de le faire. Nous nous attendions à ce que le Ministère exige un numéro d'assurance sociale (NAS) valide pour faire une demande de PRUTNB afin de faciliter l'envoi des relevés T4A.

Les contrôles sur l'exactitude du NAS fourni par les demandeurs étaient faibles

3.38 Le NAS d'un demandeur était l'un des champs obligatoires de la demande de PRUTNB. Afin d'assurer l'exactitude du NAS fourni par le demandeur, un contrôle de processus exigeait que le NAS entré contienne au moins neuf caractères pour être considéré comme valide. Toutefois, aucune mesure n'a été prise pour vérifier si le NAS saisi était valide pour le demandeur en question. Un NAS unique est créé pour chaque citoyen canadien ou résident permanent qui en fait la demande au gouvernement fédéral; le NAS peut être vérifié au moyen d'une équation mathématique appelée algorithme de Luhn.

3.39 La faiblesse du contrôle du NAS a entraîné plusieurs cas de saisie d'un NAS invalide. Cela a également entraîné de nombreuses erreurs liées à la validité du NAS fourni par le demandeur, par exemple, nous avons noté environ :

- 266 demandeurs n'ont fourni aucun NAS;
- 455 demandeurs ont fourni un NAS invalide;
- 106 demandeurs ont utilisé un NAS en double;
- Au total, il y a eu 827 cas problématiques liés au NAS.

L'utilisation d'un NAS de cette façon ne constituait pas un contrôle efficace du processus de demande.

Une mauvaise communication entre le Ministère et le fournisseur de services a entraîné la dégradation d'un contrôle principal du programme

3.40 De plus, certains demandeurs n'étaient pas à l'aise de fournir leur NAS au moment de leur inscription. Pour cette raison, le Ministère a autorisé la Croix-Rouge à renoncer à l'obligation de fournir un NAS dans un cas particulier. Même si le Ministère maintient qu'il n'a pas ordonné à la Croix-Rouge d'accorder une renonciation générale à l'exigence relative au NAS aux demandeurs réticents, la Croix-Rouge a renoncé à cette exigence lorsqu'un demandeur refusait de fournir son NAS. Aucune des deux entités n'a pu expliquer pourquoi la Croix-Rouge avait interprété la directive du Ministère de façon si large. Au final, cela a supprimé tout avantage que le NAS pourrait offrir à titre de mécanisme de contrôle.

3.41 La faiblesse des contrôles du NAS et l'échec de l'exigence d'un NAS pour présenter une demande au programme de PRUTNB ont entraîné une augmentation des besoins en ressources, des retards dans l'envoi des relevés T4A aux demandeurs et un risque accru de

versement de plus d'une prestation à des demandeurs. En réponse à ces risques, le Ministère a envoyé des avis après que le versement des paiements pour demander qu'un NAS exact soit fourni pour être admissible à la PRUTNB, sinon la prestation versée devra être retournée.

3.42 Outre les risques susmentionnés, les retards dans le traitement des relevés T4A peuvent entraîner l'imposition d'amendes par l'Agence du revenu du Canada (ARC) si des efforts appropriés ne sont pas déployés. Le Ministère a déclaré qu'il collabore avec l'ARC pour résoudre tous les problèmes concernant les relevés T4A. À la fin de la période d'audit, ces travaux étaient toujours en cours et aucune amende n'avait été imposée au Ministère par l'ARC.

Recommandation

3.43 **Nous recommandons au ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail planifie la collecte de tous les renseignements nécessaires pour satisfaire aux exigences fiscales lors de l'élaboration de programmes comme la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick.**

La directive d'interrompre la validation de l'identité pourrait avoir retardé les versements de la prestation aux demandeurs touchés

3.44 Le 3 avril 2020, le personnel du Ministère affecté à la validation de l'identité des demandeurs a reçu la directive de cesser les activités de validation de l'identité. Cette décision a été prise en raison du lancement de la PCU fédérale plus tôt que prévu et du volume élevé d'activités de validation en attente pour le Ministère. Celui-ci a interrompu les travaux pour déterminer s'il existait d'autres solutions permettant d'envoyer plus rapidement les paiements aux demandeurs. Cette interruption n'a duré que deux jours, mais en raison des échéances très serrées fixées pour l'exécution de ce programme, elle a perturbé les employés du Ministère, ce qui a accru leur frustration au cours de cette période déjà stressante et a pu retarder le versement aux demandeurs touchés.

3.45 Le programme comportait trois étapes clés pour les demandeurs : 1) s'inscrire au programme; 2) valider l'identité; 3) remplir le formulaire de demande. Nous nous attendions à ce que le Ministère veille à ce que les contrôles en place demeurent inchangés afin de réduire les risques de fraude dans le cadre du programme de PRUTNB. Nous avons été surpris d'apprendre que la haute direction du Ministère avait envisagé de poursuivre le programme sans

validation de l'identité alors que la Croix-Rouge s'opposait à cette suggestion.

3.46 Le personnel du Ministère croyait que les efforts étaient gaspillés lorsque l'identité d'un demandeur potentiel était validée et qu'il était ensuite jugé inadmissible à l'étape de la présentation de la demande. Le personnel du Ministère pensait que le processus aurait dû être inversé (présentation de la demande puis validation de l'identité, plutôt que l'inverse). Cela aurait permis de réduire le travail effectué par le Ministère, mais l'étape de la demande a donné lieu à un taux d'admissibilité de 76 %. Par conséquent, nous ne croyons pas que la réduction aurait été importante (les contrôles de programme ont permis de refuser de façon appropriée 12 475 demandes).

3.47 L'élimination complète de l'exigence de validation, qui visait à interrompre les travaux de validation, aurait accru le risque de fraude pour le programme. Si ce contrôle avait été supprimé, nous croyons que les autres contrôles de fraude n'auraient pas été suffisants pour prévenir les risques financiers excessifs pour le programme.

Recommandation

3.48 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail conçoive, dans le cadre de l'élaboration de programmes, des contrôles clés pour atténuer le risque de fraude, et maintienne cette structure de contrôle tout au long de la mise en œuvre du programme.

Aucun processus d'appel inclus dans la planification du programme

3.49 Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas intégré un processus d'appel dans le programme de PRUTNB. Nous nous attendions à ce que le Ministère se soit assuré que le fournisseur de services contractuel soit doté d'une telle composante essentielle à la bonne réalisation du programme avant d'entreprendre celui-ci. Ce n'était pas le cas.

3.50 Les demandeurs pouvaient soumettre de nouveau le formulaire de demande en raison d'erreurs de saisie des données, d'une mauvaise compréhension des questions du formulaire ou de problèmes techniques survenus à la page du formulaire de demande. Les députés à l'Assemblée législative et le cabinet du premier ministre ont transmis les noms de ces demandeurs au Ministère. Celui-ci a fourni les noms à la Croix-Rouge, et le personnel de l'EOV a communiqué avec les demandeurs pour remplir de nouveau

le formulaire. Or, cela ne faisait pas partie d'un processus d'appel général en vigueur visant à répondre aux préoccupations et aux plaintes des demandeurs rejetés. En outre, le processus n'a pas été communiqué au public de quelque manière que ce soit. Le Ministère a déclaré qu'il n'avait pas le temps d'élaborer un processus ou un cadre de traitement des demandes d'appel. Nous avons trouvé troublant l'absence d'un processus d'appel officiel.

3.51 Un processus d'appel clair et bien conçu est essentiel pour traiter de manière efficiente et efficace les plaintes et préoccupations des demandeurs. Un tel processus permet de s'assurer que les personnes qui ont été jugées inadmissibles par erreur disposent d'un mécanisme efficace pour signaler leurs préoccupations et obtenir une correction de la décision erronée, le cas échéant.

Recommandation

3.52 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail veille à ce qu'un processus d'appel soit intégré aux programmes qui procurent des prestations financières aux demandeurs afin d'assurer une mise en œuvre équitable des programmes.

Le contrat ne précisait pas en détail les rôles et responsabilités du Ministère et du fournisseur de services

3.53 Nous nous attendions à ce que le contrat de service conclu entre le Ministère et la Croix-Rouge énonce les rôles et les responsabilités de chaque partie, mais nous avons constaté que ce n'était pas le cas. Le contrat et le processus n'ont pas permis de tenir compte de ces éléments essentiels à la réussite du programme.

Le Ministère a poursuivi les négociations avec le fournisseur de services après la finalisation du contrat afin de mieux définir les rôles et les responsabilités

3.54 Les rôles et responsabilités de tous les aspects du programme n'étaient pas clairement énoncés dans le contrat et certaines activités du programme n'avaient pas été conçues (p. ex., processus supplémentaire de validation de l'identité et d'appel). Le Ministère et la Croix-Rouge ont continué de négocier le partage des responsabilités du programme jusqu'à la signature du contrat le 1^{er} avril 2020, bien qu'aucun changement n'ait été apporté au contrat à la suite de ces négociations. La mise en œuvre du programme a continué d'évoluer tout au long du calendrier d'exécution de la PRUTNB.

Le Ministère n'était pas au courant des besoins en ressources de l'équipe des opérations virtuelles (EOV) pendant les négociations contractuelles

3.55 La Croix-Rouge a demandé au Ministère de fournir des ressources humaines pour doter une nouvelle équipe des opérations virtuelles (EOV) affectée à la PRUTNB. Cette demande a été faite après l'approbation du contrat par la haute direction du Ministère. Le Ministère s'est empressé de trouver du personnel disponible et de s'assurer que la réaffectation du personnel était appropriée en vertu des conventions collectives pertinentes. Sur les 77 employés redéployés du Ministère, 27 ont été affectés à l'EOV.

3.56 La Croix-Rouge fait appel à des entrepreneurs de centres d'appels impartis pour s'occuper de l'inscription initiale des programmes qu'elle gère (FrontLine Group, une entreprise de la Colombie-Britannique qui dispose de personnel à divers endroits au Canada). La Croix-Rouge crée une EOV pour les programmes afin de régler les problèmes soumis à un niveau supérieur ou ceux découlant du processus d'inscription. Dans le cas de la PRUTNB, une EOV a été mise sur pied à Saint John, au Nouveau-Brunswick.

3.57 Étant donné que l'EOV n'était pas envisagée dans la planification, les rôles et responsabilités du personnel de l'équipe n'étaient pas clairs. Ce manque de planification a entraîné une utilisation inefficace du personnel de l'EOV lors des premiers jours de la mise en œuvre du programme. À ce moment-là, le personnel de l'EOV était seulement autorisé à informer les demandeurs que l'on communiquerait avec eux à une date ultérieure, mais ne pouvait pas les aider directement à régler leurs problèmes. Le personnel de l'EOV s'est progressivement vu confier plus de responsabilités à mesure que le programme était mis en œuvre et que les problèmes devaient être réglés.

3.58 Ce problème de rôles et de responsabilités mal définis s'étend à l'ensemble du programme de PRUTNB. Le manque de précisions sur les rôles et les responsabilités a semé la confusion entre la Croix-Rouge et le Ministère et a entraîné des problèmes d'efficacité dans la mise en œuvre du programme.

Recommandation

3.59 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail consigne clairement les rôles et les responsabilités du programme lors de l'élaboration des programmes et des contrats lorsqu'il fait appel à un fournisseur de services tiers.

Surveillance inadéquate des ressources du Ministère redéployées dont la gestion relevait du fournisseur de services contractuel

3.60 Le personnel du Ministère redéployé à l'EOV nous a dit qu'il y avait très peu de communications directes avec le Ministère. On nous a également dit qu'il y avait de la confusion chez les membres de l'EOV, car les règles du programme et les tâches changeaient fréquemment, parfois plusieurs fois par jour. Nous nous attendions à ce que le Ministère communique avec le personnel affecté à un fournisseur de services en vertu d'un contrat de service, mais ce n'était pas le cas.

3.61 Nous croyons que si le Ministère avait eu des communications régulières avec son personnel redéployé travaillant sous la direction de la Croix-Rouge, il aurait été au courant des problèmes et des contraintes limites auxquels faisait face le personnel de l'EOV (absence d'autorisation pour résoudre les problèmes et modifications fréquentes des règles et des tâches du programme) et aurait pu prendre des mesures plus tôt pour permettre au personnel de l'EOV de mieux administrer le programme. Cela aurait probablement contribué à réduire les besoins en ressources supplémentaires du Ministère pour gérer la PRUTNB.

3.62 Nous reconnaissons qu'il s'agissait d'une situation unique où des employés ont été redéployés dans les bureaux d'un fournisseur de services tiers. Nous croyons que le Ministère a raté l'occasion de créer une boucle de rétroaction avec son personnel travaillant pour la Croix-Rouge, ce qui aurait permis une communication efficace entre le Ministère et le fournisseur de services.

3.63 Lors des entrevues avec le personnel du Ministère, nous avons découvert des problèmes avec le processus d'approvisionnement pour le programme de PRUTNB. Bien que le Cabinet ait approuvé les dépenses en mars 2020, un bon de commande n'a été créé pour le programme que près d'un an plus tard, le 2 février 2021.

Service Nouveau-Brunswick a ordonné aux entités qui figurent aux parties I et II de suivre un processus d’approvisionnement d’urgence temporaire

3.64 Le 17 mars 2020, Service Nouveau-Brunswick (SNB) a publié une directive à l’intention de tous les ministères concernant les demandes d’exemptions pour l’approvisionnement d’urgence en raison des répercussions de la pandémie sur les activités de SNB. Les ministères devaient fournir les détails de leur demande d’exemption à la Direction générale de l’approvisionnement de SNB au moyen d’un processus de courriel distinct, après quoi ils devaient présenter une demande d’exemption par l’entremise du Réseau opportunités Nouveau-Brunswick (RPANB).

3.65 Le Ministère a suivi les lignes directrices générales de la directive, mais n’a pas inscrit le libellé exact demandé dans l’objet du courriel, ce qui a pu faire en sorte que la demande soit omise par SNB. Le Ministère a envoyé une copie du courriel au personnel clé de SNB pour s’assurer qu’il avait pris connaissance de la demande, mais SNB n’a pas répondu à la demande du Ministère.

Ce n’est que près d’un an après l’approbation du programme par le Cabinet que le bon de commande requis a été émis

3.66 Le Ministère a fait un suivi auprès de SNB en septembre 2020 et on lui a demandé de présenter une demande par l’entremise du RPANB. Le Ministère a soumis les documents nécessaires et après avoir expliqué la situation survenue en mars 2020, SNB a approuvé l’exemption. Un bon de commande a été émis pour le programme de PRUTNB le 2 février 2021, près d’un an après l’approbation du programme par le Cabinet.

Le Ministère n’a pas communiqué les difficultés du fournisseur de services à SNB

3.67 Nous nous attendions à ce que le Ministère fournisse certains de ces renseignements sur les défis auxquels il faisait face (comme le manque de précisions sur les rôles et les responsabilités des parties contractantes) à Service Nouveau-Brunswick si la Province considère la Croix-Rouge comme un tiers fournisseur de services à l’avenir mais nous avons été informés que ce n’était pas le cas. Une séance de compte rendu entre le Ministère et la SNB favoriserait l’amélioration continue des services contractuels.

Recommandation***Le Ministère n'a pas effectué d'analyse des risques pour le programme***

3.68 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail fournisse de la rétroaction à Service Nouveau-Brunswick sur les défis auxquels il a été confronté lors de sa collaboration avec des fournisseurs de services tiers, afin de favoriser l'amélioration continue des services contractuels.

3.69 Nous nous attendions à ce que le Ministère effectue une analyse des risques pour le programme afin de déterminer quels contrôles devraient être en place pour se protéger contre la fraude et l'utilisation abusive du programme de PRUTNB. Le Ministère nous a informés qu'aucune analyse des risques n'avait été effectuée pour le programme et qu'aucune évaluation officielle des risques de fraude n'avait été effectuée au Ministère.

3.70 Étant donné que la PRUTNB a été approuvée avec un financement pouvant atteindre 100 millions de dollars et compte tenu de la nature du programme, nous avons été surpris de constater que le processus de planification ne comportait pas d'évaluation des risques et de stratégie de prévention de la fraude. Des évaluations des risques en temps opportun et de rigoureuses stratégies de prévention de la fraude peuvent renforcer la structure globale de contrôle des programmes.

3.71 Nous nous attendions à ce que le Ministère évalue la demande prévue de prestations du programme à l'aide des données sur la main-d'œuvre du Nouveau-Brunswick. Le Ministère nous a informés qu'il utilisait les données sur la main-d'œuvre du Nouveau-Brunswick, mais qu'il ne pouvait fournir de preuve documentaire à l'appui de sa déclaration. Après avoir examiné les données probantes disponibles, nous avons déterminé que les prévisions étaient fondées sur le programme de remplacement de l'emploi lié à la COVID-19 d'une autre province (Québec par rapport au Nouveau-Brunswick) avec un ajustement pour tenir compte de la différence de population entre les deux provinces. Le programme québécois visait les personnes en auto-isolément à la maison pour éviter la propagation de la COVID-19. Ce groupe cible était différent du public cible du programme de PRUTNB, ce qui rendait la cible prévue inadaptée au programme du Nouveau-Brunswick.

La demande totale pour le programme a été dix fois plus élevée que prévu par le Ministère

3.72 L'inexactitude des prévisions est devenue évidente le 30 mars 2020, au moment du lancement de la période d'inscription au programme de PRUTNB; plus de 40 000 personnes se sont inscrites pour présenter une demande au programme, ce qui dépassait largement la prévision de 5 000 demandes établie par le Ministère. Le jour du lancement, soit le 1^{er} avril 2020, presque 22 000 demandes de PRUTNB ont été traitées. À la fin du programme, plus de 50 000 résidents du Nouveau-Brunswick ont présenté une demande de PRUTNB (soit dix fois plus que prévu au départ par le Ministère).

3.73 En raison de l'intérêt élevé imprévu à l'égard de la PRUTNB, le Ministère a dû revenir devant le Cabinet pour demander le versement de fonds additionnels à la Croix-Rouge, car il craignait que la société ne dispose pas des fonds nécessaires pour traiter autant de demandes sans autre financement du Ministère. Après le versement initial de 4,5 millions de dollars, 50 millions de dollars supplémentaires ont été transférés à la Croix-Rouge, qui prévoyait utiliser le montant pour payer les coûts restants du programme. Le 29 janvier 2021, la Croix-Rouge a remboursé au Ministère le financement de programme non utilisé de 15,8 millions de dollars (provenant des avances de fonds de 54,5 millions de dollars). Le calendrier des paiements et du remboursement est présenté à la pièce 3.6.

Pièce 3.6 - Paiements au fournisseur de services et remboursement au ministère pour le Programme de prestations de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick

Paiement au fournisseur de services et remboursement au ministère pour le Programme de prestations de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick		
Date de la transaction	Opération	Montant (en millions de dollars)
2 avril 2020	Paiement initial au fournisseur de services	4,5 \$
6 avril 2020	Deuxième paiement au fournisseur de services	50,0
29 janvier 2021	Remboursement au Ministère	(15,8)
Coût total du programme de PRUTNB		38,7 \$

Source : Le VGNB à partir renseignements du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (non audité).

Faiblesse des contrôles de la vérification des paiements au fournisseur de services

3.74 Aux termes du contrat, la Croix-Rouge devait présenter des factures mensuelles au Ministère, les paiements étant effectués en fonction des dépenses réelles engagées. Le Ministère devait vérifier les renseignements inscrits dans les factures et effectuer les paiements à la Croix-Rouge dans les 15 jours suivant la réception d'une facture. Bien que le contrat le permette sur le plan technique, la décision du Ministère de verser un paiement forfaitaire a affaibli le contrôle prévu au contrat pour vérifier les factures soumises par la Croix-Rouge.

Le paiement forfaitaire a pour effet de supprimer le contrôle exercé sur l'exigence de déclaration contractuelle

3.75 De plus, le contrat permettait au Ministère de retenir le paiement final jusqu'à ce que la Croix-Rouge soumette un rapport final avec les états financiers du programme. Malheureusement, le versement du paiement forfaitaire de 50 millions de dollars peu après le lancement du programme a empêché le Ministère d'exercer ce contrôle contractuel pour recevoir des rapports en temps opportun.

Recommandations

3.76 **Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail effectue et consigne l'analyse des risques, y compris des stratégies d'atténuation pertinentes, pendant l'élaboration de nouveaux programmes.**

3.77 **Nous recommandons également que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail effectue périodiquement une évaluation formelle des risques de fraude de son organisation, puis conçoit et met en œuvre des contrôles adéquats sur les programmes pour gérer les risques repérés.**

Le Ministère avait des plans à jour d'urgence et de lutte contre la pandémie de grippe

3.78 Nous avons constaté que le Ministère avait mis en place des plans de préparation aux situations d'urgence et de lutte contre la pandémie de grippe et que ces plans avaient été mis à jour le 6 mars 2020. Cela était conforme à la directive de mars 2001 du ministère des Finances et du Conseil du Trésor selon laquelle tous les ministères devaient créer un plan de préparation aux situations d'urgence.

3.79 Nous avons observé que le Ministère était prêt à assurer la continuité des services des fonctions opérationnelles essentielles à la mission. Avant la pandémie de COVID-19, le Ministère n'avait cependant pas envisagé la façon d'exécuter différentes activités non prévues dans ses activités habituelles pendant une situation d'urgence comme la pandémie. Le programme de PRUTNB est un

exemple d'une activité de ce genre que le Ministère a été chargé de créer et d'exécuter.

3.80 En cas de futures situations d'urgence, nous croyons qu'il serait prudent et utile que tous les ministères aient accès à des ressources et à des conseils sur la façon de s'adapter à l'évolution de la situation dans un contexte d'urgence. Cela pourrait prendre la forme d'un manuel des opérations d'urgence, d'un guide sur l'accès à l'expertise gouvernementale interne, y compris une liste de ces détenteurs de connaissances, d'un document de référence évolutif décrivant les programmes d'urgence antérieurs et les leçons apprises, etc. Les caractéristiques essentielles d'une telle démarche sont les suivantes : un processus officiel, une communication claire avec les ministères, un accès facile et la consignation des leçons apprises. Il est également important que les leçons tirées des expériences antérieures soient mises en pratique par les ministères responsables.

3.81 Nous croyons également qu'une meilleure approche en matière de versement de fonds aux citoyens du Nouveau-Brunswick en situation d'urgence pourrait être justifiée. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick dispose de nombreuses ressources à sa disposition et il pourrait être possible de concevoir un système de financement d'urgence dans l'infrastructure gouvernementale actuelle.

Recommandation

3.82 Nous recommandons au Bureau du Conseil exécutif de créer un processus officiel pour fournir une orientation, des lignes directrices et des ressources aux ministères chargés de nouvelles activités en situation d'urgence qui ne sont pas assurées par les fonctions opérationnelles essentielles à la mission définie dans leur plan de préparation aux situations d'urgence.

3.83 Le processus de planification d'un projet gouvernemental avec un tiers donne souvent lieu à un contrat entre le gouvernement et le tiers. Les contrats dictent les responsabilités et les attentes de chaque partie au contrat. Ces contrats comprennent souvent les objectifs et les activités du programme, les responsabilités des parties, etc.

Le contrat n'énonçait pas suffisamment les objectifs du programme pour permettre à l'administration du programme d'assurer l'harmonisation avec les objectifs

3.84 Selon le contrat, les objectifs du programme de PRUTNB étaient les suivants [traduction] :

- *inscrire les demandeurs en ligne et par téléphone.*
- *pour les personnes authentifiées qui vivent au Nouveau-Brunswick et qui sont admissibles à l'enquête, évaluer les demandes en ligne et par téléphone reçues des résidents du Nouveau-Brunswick à la prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du N.-B. (le « programme ») et déterminer leur admissibilité.*
- *verser une prestation ponctuelle de 900 \$ à environ 76 000 personnes ou travailleurs autonomes au Nouveau-Brunswick qui sont admissibles à la subvention.*

3.85 Selon la description du service (annexe A du contrat), les objectifs du programme étaient les suivants [traduction] :

- *Fournir un soutien financier aux travailleurs résidant au Nouveau-Brunswick qui ont perdu leur emploi, qui ont été mis à pied ou qui ont perdu tous leurs revenus tirés d'un travail indépendant en raison de l'état d'urgence au N.-B. et qui ont présenté une demande (ou prévoient présenter) d'aide au gouvernement fédéral (soit l'assurance-emploi ou la Prestation canadienne d'urgence). Cette mesure permet de « faire le pont » entre le moment où ils perdent tous leurs revenus (à compter du 15 mars) et celui où ils reçoivent des prestations fédérales.*
- *D'autres objectifs peuvent être communiqués sous réserve de discussions et d'une entente mutuelle entre les parties.*

3.86 Nous nous attendions à ce que le programme de PRUTNB ait des objectifs clairs précis, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps (objectifs SMART). Nous croyons que les objectifs ne s'inscrivent pas dans une approche SMART. L'objectif le plus évident du programme, soit d'offrir la prestation unique de 900 \$, est celui qui se rapproche le plus d'un objectif SMART, mais n'est pas limité dans le temps. Cela est devenu évident lorsque le programme s'est prolongé après sa date de fin initiale. En laissant libre cours à la possibilité d'ajouter des

objectifs au programme après son lancement, on constate à quel point il y avait de l'incertitude à l'égard du programme de PRUTNB.

3.87 Le Ministère nous a informés que l'objectif du programme était de verser le financement le plus rapidement possible. Le Ministère a indiqué qu'il a agi très vite afin d'officialiser la lettre d'offre et d'obtenir les approbations nécessaires. Les employés du Ministère estimaient qu'ils manquaient de temps pour rédiger le contrat parfait; ils ont donc ratissé très large afin d'inclure toutes les possibilités qui pourraient arriver avec le programme.

Recommandation

3.88 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail élabore des objectifs à l'aide du modèle SMART ou d'un autre système pour s'assurer que les objectifs du programme énoncent clairement les réalisations attendues et pour renforcer la capacité du Ministère de produire des rapports et d'utiliser des paramètres de rendement pour améliorer les services.

Surveillance inadéquate

3.89 En tant que partie demandant des services à un tiers fournisseur, le Ministère avait la responsabilité de surveiller le contrat pour s'assurer que la Croix-Rouge s'acquitte de ses responsabilités conformément au contrat. Nous avons évalué les activités de surveillance du Ministère pendant la mise en œuvre du programme ainsi que les activités de clôture du contrat.

Le Ministère n'avait pas de membre du personnel affecté à la surveillance active du contrat

3.90 Lorsque le Ministère a pris connaissance des besoins accrus en ressources du programme, le membre du personnel initialement responsable de la gestion du contrat a dû assumer des responsabilités opérationnelles. Des changements constants lors de la planification du programme et des premiers jours de sa mise en œuvre ont exigé l'attention de ce membre du personnel. Le Ministère n'a pas affecté un autre membre du personnel pour surveiller l'administration du programme par rapport aux modalités du contrat.

Le Ministère n'a pas appliqué les rapports de surveillance hebdomadaires exigés par le contrat

3.91 Le contrat exigeait que la Croix-Rouge présente des rapports quotidiens et hebdomadaires. Le Ministère recevait des rapports quotidiens et la haute direction s'en servait pour comprendre les besoins d'urgence de la province. Le Ministère n'a pas reçu de rapports hebdomadaires de la Croix-Rouge et n'a pas appliqué cette exigence contractuelle. Les rapports quotidiens fournis par la Croix-Rouge comprenaient certains renseignements du rapport hebdomadaire, mais non les renseignements importants requis pour la surveillance du programme.

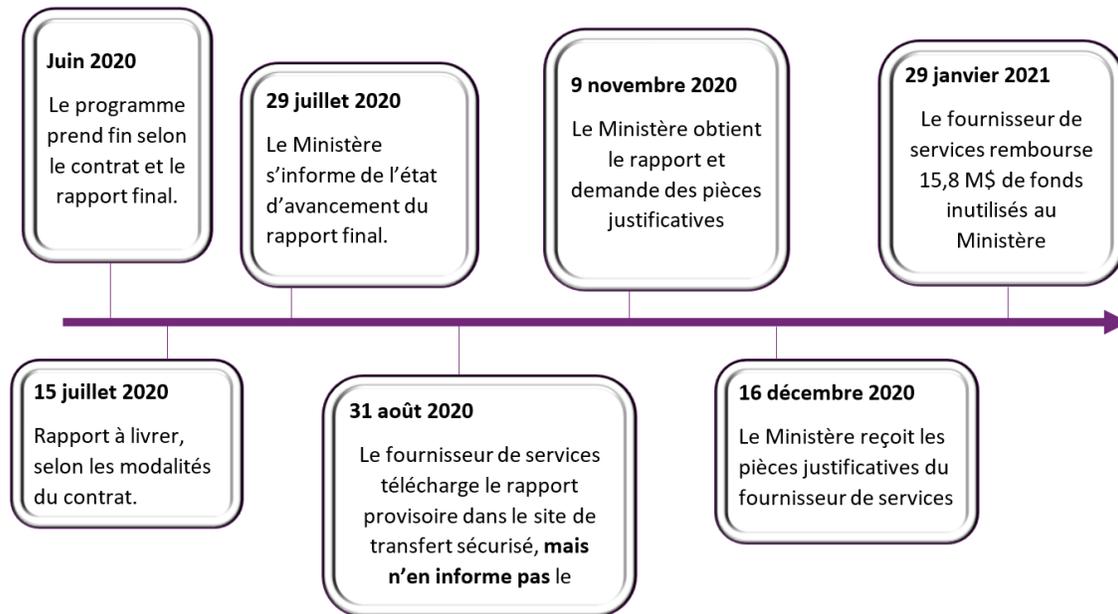
Le fait que le Ministère n'ait pas demandé les rapports de surveillance prévus au contrat a donné lieu à des occasions manquées de repérer et de régler les problèmes au cours de la mise en œuvre du programme.

3.92 Le Ministère aurait dû demander et recevoir des rapports hebdomadaires, y compris divers rapports détaillant le nombre de demandeurs admissibles et non admissibles, des renseignements financiers clés détaillant les coûts du programme et des données détaillées sur les demandeurs. Si le Ministère avait surveillé ces renseignements, il aurait pu cerner les problèmes qui nécessitaient des mesures après la conclusion du programme. Nous croyons qu'une meilleure surveillance par le Ministère aurait pu révéler la possibilité de faire appel au personnel de l'EOV pour corriger les NAS manquants et invalides en cernant le problème pendant la mise en œuvre.

Livraison du rapport final sur le programme avec cinq mois de retard

3.93 Le Ministère n'a pas été avisé par la Croix-Rouge lorsque le rapport final du programme a été téléchargé sur le site de transfert sécurisé de la Croix-Rouge. Lorsque le Ministère a reçu le rapport, il a demandé des documents à l'appui. En raison du retard de cinq mois dans la réception du rapport final, le Ministère s'est vu rembourser le financement non utilisé de 15,8 millions de dollars le 29 janvier 2021 seulement, alors que le programme a pris fin en juin 2020 selon le contrat et le rapport final du programme. La pièce 3.7 décrit en détail la chronologie de déclaration et de remboursement du fournisseur de services au Ministère.

Pièce 3.7 - Chronologie détaillée du rapport final retardé et du remboursement du financement du



Source : Créé à partir des renseignements fournis par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (non audité)

3.94 Nous croyons que le Ministère aurait dû surveiller le déroulement du programme de PRUTNB au cours de sa mise en œuvre. Le Ministère savait que la planification du programme était précipitée, mais il n'a pas pris suffisamment de mesures pour cerner et gérer les problèmes au fur et à mesure.

Recommandation

3.95 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail surveille activement le rendement des contrats et les résultats continus lorsqu'il conclut des contrats avec des entités tierces pour exécuter des programmes provinciaux et qu'il prenne des mesures correctives pour corriger les lacunes au chapitre du rendement, le cas échéant.

Le Ministère n'a pas encore vérifié les paiements versés au fournisseur de services

3.96 La Croix-Rouge a soumis un sommaire des dépenses avec son rapport final révisé en décembre 2020 et le Ministère a demandé des détails à l'appui pour valider les montants une fois le rapport reçu. La Croix-Rouge a fourni au Ministère trois rapports de dépenses comprenant des transactions par poste pour différentes catégories de coûts. Le personnel du Ministère a comparé le sommaire des dépenses aux rapports sur les dépenses. Le Ministère nous a

informés que les rapports de dépenses étaient légitimes et que les montants étaient raisonnables, ce qui les a amenés à conclure que les frais étaient valides. Le Ministère a effectué quelques travaux de vérification préliminaires sur les processus du programme, mais n'a pas effectué de travaux de vérification sur les dépenses du programme à la fin de notre période d'audit.

3.97 Nous nous attendions à ce que le Ministère vérifie les paiements faits à la Croix-Rouge. Nous croyons que le Ministère aurait dû demander au moins un échantillon de factures pour les postes et vérifier les paiements effectués. Les rapports de dépenses sont insuffisamment détaillés pour déterminer si celles-ci étaient destinées uniquement au programme de PRUTNB. Il s'agit d'une situation troublante étant donné qu'il n'y avait pas de validation, de vérification d'essai ou de déclaration de contrôle sur la façon dont le Ministère pouvait compter sur les systèmes de la Croix-Rouge.

3.98 Aux termes du contrat, la Croix-Rouge est tenue de mettre à la disposition du Ministère tous les renseignements sur le programme nécessaires pour déterminer la validité des paiements qui lui ont été versés pendant une période de 36 mois suivant la conclusion du programme. Le Ministère nous a informés que son équipe d'audit interne effectuera des travaux dans ce domaine à l'avenir.

Recommandation

3.99 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail confirme que les paiements versés à la Croix-Rouge ont été utilisés uniquement aux fins du programme de PRUTNB.

Le Ministère a versé plus de 40 000 \$ en paiements au fournisseur de services, des sommes non prévues dans les modalités du contrat

3.100 Nous avons constaté qu'entre juillet et novembre 2020, la Croix-Rouge a reçu 43 055 \$ en paiements supplémentaires non prévus dans les modalités du contrat. Nous nous attendions à ce que le Ministère maintienne des contrôles rigoureux sur les dépenses du programme aux termes de modalités contractuelles claires, mais nous avons constaté que ce n'était pas le cas.

3.101 Le contrat stipulait que la Croix-Rouge ne recevrait pas d'autres remboursements pour les travaux effectués après le 30 juin 2020. Toutefois, le Ministère a exigé de la Croix-Rouge qu'elle continue d'exécuter des travaux pour le programme de PRUTNB après la date prévue de fin du

contrat. Le personnel du Ministère nous a informés que la Croix-Rouge devait terminer les travaux d’inscription et verser les paiements aux demandeurs admissibles après la date de fin des travaux.

3.102 Nous croyons que les ministères devraient respecter les modalités de leurs contrats et ententes. Les contrats doivent être élaborés conformément aux pratiques exemplaires pour tenir compte des circonstances imprévues et des changements éventuels aux modalités du contrat, comme les modifications écrites signées par les deux parties pour apporter des changements au contrat original et les addendas écrits pour clarifier ou ajouter de nouvelles modalités au contrat.

Recommandation

3.103 Nous recommandons que le ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail adopte des pratiques exemplaires pour répondre aux besoins de changements et aux circonstances imprévues dans les contrats futurs.

Manque de transparence et de reddition de comptes

3.104 Il est important que les décisions, les mesures et les résultats du Ministère soient transparents pour l'Assemblée législative et le public. La reddition de comptes sous forme de rapports publics et de processus bien documentés permet au public de comprendre les décisions prises par les ministères et de déterminer si ces décisions donnent un bon rapport qualité-prix grâce à des processus efficaces et efficaces. C'est particulièrement le cas lorsque des sommes importantes de fonds publics sont accordées à des tiers fournisseurs de services.

La justification des principales décisions n'était pas bien consignée

3.105 Lorsque nous avons demandé des documents au Ministère, nous avons été informés que les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions et des discussions de planification des programmes n'ont pas été conservés. Le Ministère a cependant fourni des données probantes de la planification du programme sous forme de notes. Nous nous attendions à ce que le Ministère conserve les comptes rendus des réunions, des décisions clés et de la conception du programme.

3.106 La tenue d'un registre des processus décisionnels accroît la transparence et la reddition de comptes et peut mener à l'amélioration du rendement. En ne tenant pas compte de ce qui a été discuté et décidé, il est difficile de tenir les décideurs responsables et de mettre à profit les leçons apprises dans le cadre d'initiatives futures. Cela peut nuire à la conservation du savoir clé lorsque les décideurs quittent leur poste actuel.

Recommandation

3.107 Nous recommandons que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail crée une politique visant à appuyer et à renforcer la tenue de notes pour les réunions et les décisions prises lors de l'élaboration de programmes afin d'assurer la reddition de comptes et la transparence.

Le Ministère ne prévoit pas rendre compte publiquement du rendement de la PRUTNB.

3.108 Nous avons examiné les rapports annuels du Ministère et constaté que celui-ci mentionnait le programme de PRUTNB dans son rapport annuel 2019-2020. Nous avons demandé au Ministère s’il avait l’intention de rendre compte publiquement du rendement du programme de PRUTNB. Le Ministère a répondu qu’il pourrait faire un compte rendu de haut niveau du programme dans un prochain rapport annuel.

3.109 Nous nous attendions à ce que le Ministère ait un plan pour rendre compte publiquement du rendement de la PRUTNB. Le programme a suscité une forte mobilisation du public et a coûté plus de 38 millions de dollars. Il s’agissait d’un programme important et d’un nouveau secteur de programme pour le Ministère.

3.110 Nous croyons que les rapports publics sur les dépenses de programmes de cette nature accroissent la transparence et la confiance du public.

Recommandation

3.111 Nous recommandons que le ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail rende compte publiquement du rendement des programmes importants.

Annexe I – Objectifs et critères de l’audit

Les objectifs et les critères de notre audit du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick sont présentés ci-dessous. La haute direction du ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail a examiné et approuvé les objectifs ainsi que les critères connexes.

Objectif 1	Déterminer si le ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail a planifié et mis sous contrat la prestation efficace de l’initiative de financement relatif à la COVID-19.
Critère 1	Le Ministère devrait élaborer un plan pour verser des fonds d’aide en raison de la COVID-19 afin de s’assurer que les objectifs de l’initiative sont atteints dans les délais prescrits.
Critère 2	Le Ministère devrait avoir signé un contrat de prestation de services avec les fournisseurs de services. Le contrat devrait comprendre des attentes claires en matière de rendement et de rapports.
Objectif 2	Déterminer si le ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail a surveillé le versement du financement relatif à la COVID-19 aux bénéficiaires admissibles.
Critère 1	Le Ministère devrait surveiller l’initiative par rapport aux objectifs du plan.
Critère 2	Le Ministère devrait surveiller la prestation des services par rapport aux modalités du contrat.
Critère 3	Le Ministère devrait rendre compte publiquement de l’initiative.

Source des critères : Le VGNB a élaboré les critères en se fondant sur la législation et les pratiques exemplaires en vigueur ainsi que les rapports de vérificateurs généraux d’autres administrateurs. D’autres directives ont été tirées d’ouvrages publiés par la Fondation canadienne pour l’audit et la responsabilisation.

Annexe II – À propos de l’audit

Le Bureau du vérificateur général du Nouveau-Brunswick a préparé le présent rapport de certification indépendant portant sur le financement relatif de la COVID-19 – Prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick du ministère de l’Éducation postsecondaire, du Travail et de la Formation. Notre responsabilité était de donner des renseignements, une assurance et des avis objectifs à l’Assemblée législative pour l’aider à examiner soigneusement la gestion des contrats et les pratiques de mise en œuvre des programmes du ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d’assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCCM) 3001 – Missions d’appréciation directe de Comptables professionnels agréés (CPA) Canada, qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le VGNB applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d’audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l’indépendance et aux autres règles de déontologie du code de déontologie des Comptables professionnels agréés du Nouveau-Brunswick et du Code de conduite professionnelle du Bureau du vérificateur général du Nouveau-Brunswick. Ces deux codes reposent sur les principes fondamentaux d’intégrité, d’objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d’audit usuel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction :

- la confirmation de sa responsabilité à l’égard de l’objet considéré de l’examen;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu’elle nous a fourni toutes les informations dont elle avait connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence sur les constatations ou les conclusions;
- la confirmation que les constatations figurant dans le présent rapport étaient fondées sur des faits.

Période visée par l’audit

L’audit a porté sur la période allant du 16 mars 2020 au 28 février 2021. Il s’agit de la période à laquelle s’applique la conclusion de l’audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l’objet considéré de l’audit, nous avons aussi examiné certaines questions antérieures à la date du début de notre audit.

Date du rapport

Nous avons obtenu des éléments probants appropriés en quantité suffisante sur lesquels repose notre conclusion le 17 septembre 2021, à Fredericton (Nouveau-Brunswick).

Annexe III – Chronologie du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick

Date	Événement
17 mars 2020	Service Nouveau-Brunswick envoie une note de service aux entités qui figurent aux parties I et II avec des instructions temporaires pour les demandes d’exemption pour l’approvisionnement.
18 mars 2020	La direction de Travail NB fait un remue-ménages pour trouver des idées. Travail NB est une direction du ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (le Ministère).
19 mars 2020	Document d’une page sur un concept préparé pour le programme, y compris un budget estimatif de 4,5 millions de dollars.
23 mars 2020	La haute direction du Ministère approuve le concept, les négociations entre la Croix-Rouge et le Ministère commencent, l’équipe de Travail NB commence l’élaboration du programme et de l’entente commence.
25 mars 2020	Le Ministère envoie une note de service au Conseil exécutif; le Ministère demande des renseignements sur l’exemption d’approvisionnement auprès de l’Approvisionnement stratégique de Service NB.
26 mars 2020	Le Cabinet approuve les dépenses par ministère, le Cabinet du premier ministre annonce la PRUTNB, et les négociations entre le Ministère et la Croix-Rouge se poursuivent.
27 mars 2020	Le Ministère approuve le contrat et apprend qu’il doit fournir des ressources humaines supplémentaires à l’équipe des opérations virtuelles de Saint John.
28 mars 2020	Le gouvernement du N.-B. lance la page d’accueil de son site pour la PRUTNB. Le calendrier de redéploiement de l’équipe des opérations virtuelles est établi.
30 mars 2020	Lancement de l’enregistrement pour la PRUTNB, modification des critères d’admissibilité, création de la boîte de réception de courriel pour la PRUTNB, avis du Ministère qu’il faudra créer un processus de validation de l’identité de 2 ^e niveau, 37 768 inscriptions le premier jour.
31 mars 2020	Le Ministère demande à Service NB d’utiliser la base de données d’inspection des véhicules à moteur (IVM) pour la validation de l’identité de 2 ^e niveau; 21 employés du Ministère sont déployés pour appuyer cette activité de validation de l’identité.
1 ^{er} avril 2020	L’adresse de courriel du programme de PRUTNB est partagée sur les médias sociaux, ce qui accroît considérablement le nombre de courriels reçus. Deux employés sont affectés à la gestion de la boîte de réception de courriels de la PRUTNB, le processus de présentation de demande de PRUTNB est fonctionnel, 21 734 demandes sont présentées le premier jour; le Ministère et la Croix-Rouge signent le contrat.

Annexe III – Chronologie du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick – suite

- 2 avril 2020** SNB confirme le partenariat et l’utilisation de la base de données d’EVM. Le Cabinet approuve l’augmentation du financement du programme jusqu’à concurrence de 100 millions de dollars et 4,5 millions de dollars sont versés à la Croix-Rouge.
- 3 avril 2020** L’équipe de validation de l’identité de 2^e niveau a une plus grande marge de manœuvre pour approuver l’identité, on demande à l’équipe d’interrompre tous les travaux de validation.
- 5 avril 2020** Directive donnée par la haute direction de reprendre le travail de validation.
- 6 avril 2020** Personnel supplémentaire du Ministère affecté à la gestion de la boîte de réception de courriels de la PRUTNB, lancement de la PCU du gouvernement fédéral, décision prise de mettre fin à la PRUTNB le 9 avril, demande à la Croix-Rouge d’effectuer une validation de l’identité de 3^e niveau, financement de 50 millions de dollars pour le programme versé à la Croix-Rouge.
- 7 avril 2020** Un courriel est envoyé aux personnes inscrites dont l’adresse n’est pas dans la province pour leur signaler qu’elles ne sont pas admissibles.
- 9 avril 2020** Quatre autres employés du Ministère sont affectés à la gestion de la boîte de réception de courriels de la PRUTNB, l’heure limite pour présenter une demande est fixée à 20 h.
- Du 10 avril au 13 avril 2020** Le personnel du Ministère redéployé travaille pendant la fin de semaine de Pâques.
- 14 avril 2020** Date limite à laquelle la Croix-Rouge doit fournir les renseignements sur les demandeurs tardifs.
- 15 avril 2020** Le personnel de l’équipe des opérations virtuelles est autorisé à refaire le sondage directement avec les candidats rejetés selon des critères précis.
- 18 avril 2020** La boîte de réception de courriels de la PRUTNB est fermée.
- 24 avril 2020** Date limite pour activer le lien de paiement pour les demandeurs qui ont présenté une demande dans le cadre du processus normal du programme.
- 29 avril 2020** Dernier jour de travail pour le personnel de l’équipe des opérations virtuelles.
- 5 juin 2020** La Croix-Rouge avise le ministère que certains dossiers n’ont pas fait l’objet de la validation de 2^e niveau.
- 8 juin 2020** Le Ministère reçoit 218 dossiers de cas aux fins de validation de 2^e niveau.

Annexe III – Chronologie du programme de prestation de revenu d’urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick – suite

- 29 juillet 2020** Le Ministère s’informe de l’état d’avancement du rapport final.
- 31 août 2020** La Croix-Rouge télécharge le rapport final du programme sur son site FTP sécurisé.
- 18 septembre 2020** Le Ministère fait un suivi auprès de SNB pour s’assurer que le bon de commande sera créé pour la PRUTNB.
- 21 septembre 2020** Le Ministère présente une demande d’exemption d’approvisionnement au RPANB.
- 8 novembre 2020** Dernier paiement versé au demandeur.
- 9 novembre 2020** Le Ministère obtient la version provisoire du rapport final de la Croix-Rouge.
- 16 décembre 2020** Le Ministère reçoit le rapport final de la Croix-Rouge et les rapports sur les dépenses à l’appui.
- 29 janvier 2021** Le Ministère reçoit un remboursement de 15,8 millions de dollars de la Croix-Rouge.
- 2 février 2021** SNB émet le bon de commande pour la PRUTNB.

Source : Compilés par le VGNB à partir des documents et des entrevues du Ministère et de la Croix-Rouge.

Annexe IV – Questionnaire d’enquête sur les demandes de prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick

DEMANDE D’AIDE FINANCIÈRE EN VERTU DE LA PRESTATION D’URGENCE POUR LES TRAVAILLEURS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

DEMANDE D’AIDE FINANCIÈRE EN VERTU DE LA PRESTATION D’URGENCE POUR LES TRAVAILLEURS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Les renseignements personnels recueillis par le ministère de l’Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (EPFT) et par la Croix-Rouge canadienne en son nom sont nécessaires pour évaluer cette demande d’aide financière d’urgence liée à l’état d’urgence du Nouveau-Brunswick et pour gérer les prestations.

À défaut de fournir les renseignements demandés, votre demande pourrait être refusée.

Le programme offre un soutien financier aux travailleurs résidant au Nouveau-Brunswick qui ont perdu leur emploi, ont été mis à pied ou ont perdu tous leurs revenus provenant d’un travail indépendant.

Consentement à la collecte, à l’utilisation et à la communication des renseignements personnels et attestation

1) IMPORTANT : Vous ne devez pas soumettre de documents à l’appui avec votre demande. Cependant, vous devez les conserver pendant une période de trois (3) ans, car vous devrez les fournir sur demande par EPFT.

Les renseignements personnels que vous fournissez pour ce programme sont recueillis par EPFT, ses mandataires et ses fournisseurs de services conformément à l’alinéa 37 (1) b) de la *Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée*, SNB 2009, ch. R-10.6 (LDIPVP) et au paragraphe 27 (1) de la *Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, SNB 2009, ch. P-7.05 (LAPMRPS) aux fins de l’administration des programmes et des services d’emploi.

Les renseignements personnels que vous fournissez sont protégés et traités conformément à la LDIPVP, à la LAPRPS et à la *Politique de gestion des documents et dossiers*. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet du présent formulaire de consentement, du traitement de vos renseignements personnels ou des programmes et services, veuillez communiquer avec le représentant du Ministère ou de l’organisme.

Tout renseignement personnel fourni doit être précis; veuillez informer immédiatement EPFT, ses mandataires et ses fournisseurs de services de tout changement.

En soumettant cette demande, j’autorise par la présente EPFT, ses mandataires et ses fournisseurs de services à recueillir et à utiliser mes renseignements personnels :

- afin d’établir et de vérifier mon admissibilité à l’allocation auquel je présente une demande;
- afin de communiquer avec moi pour une période maximale de trois (3) ans à la suite de ma participation au programme, dans le but de recueillir des renseignements relativement à ma participation et d’évaluer le programme à des fins de la recherche et de l’efficacité des programmes.

Je comprends qu’il faudra peut-être communiquer mes renseignements personnels à ces fins. J’autorise par la présente EPFT, ses mandataires et ses fournisseurs de services à communiquer mes renseignements personnels lorsque c’est nécessaire :

- à d’autres directions d’EPFT;
- à d’autres ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- au ministère de l’Emploi et du Développement social du Canada;

Annexe IV – Questionnaire d’enquête sur les demandes de prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick – suite

- à des tiers évaluateurs.

Je reconnais que la présente autorisation est valide pour la durée de ma participation l’allocation et la période de suivi qui y est associée, et pour effectuer une évaluation du programme telle qu’établie par EPFT.

Je comprends que je peux annuler par écrit mon consentement à tout moment et, ce faisant, je comprends que je ne pourrai plus participer au programme.

Tout renseignement personnel fourni doit être précis; veuillez informer immédiatement EPFT, ses mandataires et ses fournisseurs de services de tout changement.

*

J’accepte

ATTESTATION :

2) J’atteste ce qui suit :

Je conserverai les documents à l’appui de mon admissibilité au programme pour une période de trois (3) ans après mon approbation au programme à des fins de vérification et de conformité.

Je sais que toute aide versée sans admissibilité peut m’être réclamée par EPFT.

Tous les renseignements dans ce formulaire sont vrais et je sais qu’EPFT peut en vérifier l’exactitude en les comparant avec des renseignements provenant d’autres organismes ou ministères.*

J’accepte

3) Renseignements personnels*

Prénom : _____

Nom de famille : _____

4) Numéro d’assurance sociale (NAS) * _____

5) Êtes-vous bénéficiaire actuellement de prestations d’assurance-emploi à cause de la perte de votre emploi avant l’état d’urgence, et ce, sans lien avec la COVID-19?*

Oui Non

6) Êtes-vous bénéficiaire actuellement de l’aide sociale?*

Oui Non

7) Êtes-vous bénéficiaire actuellement de la sécurité de la vieillesse (SV), du Régime de pensions du Canada (RPC) ou d’une pension privée/provinciale/fédérale? *

Oui Non

8) Êtes-vous bénéficiaire actuellement d’une forme de revenu ou de prestation (p. ex. salaire, congé de maladie, assurance-invalidité, indemnisation des accidents au travail, etc.) pour compenser la perte temporaire de tout votre revenu sans lien à la COVID-19?*

Oui Non

9) Êtes-vous actuellement incarcéré dans un établissement fédéral ou provincial?*

Oui Non

Annexe IV – Questionnaire d’enquête sur les demandes de prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick – suite

10) Sélectionnez ce qui s’applique à votre situation : *

Je suis un particulier et j’ai perdu mon emploi; j’ai été mis à pied le 15 mars 2020 ou après cette date à cause de l’état d’urgence au Nouveau-Brunswick.

Je suis un travailleur autonome et j’ai perdu tout mon revenu tiré d’un travail indépendant le 15 mars 2020 ou après cette date à cause de l’état d’urgence au Nouveau-Brunswick.

Aucune des réponses ci-dessus.

11) Avez-vous eu des gains (bruts) d’au moins 5 000 \$ au cours des 12 derniers mois ou de la dernière année civile?*

Oui Non

12) Avez-vous présenté une demande ou avez-vous l’intention de présenter une demande d’assurance-emploi?*

Oui Non

13) Avez-vous présenté ou prévoyez-vous présenter une demande pour la Prestation canadienne d’urgence?*

Oui Non

Renseignements sur l’emploi

14) Renseignements sur l’emploi

Dernière journée de travail : _____

Revenu réel ou estimé au cours des 12 derniers mois ou de la dernière année civile :

Titre du poste : _____

Nom de votre employeur :

Coordonnées de votre employeur (adresse courriel) :

Coordonnées de votre employeur (numéro de téléphone) :

15) Un talon de chèque de paie ou un relevé d’emploi est-il disponible sur demande? *

Oui Non

Annexe IV – Questionnaire d’enquête sur les demandes de prestation de revenu d’urgence des travailleurs du Nouveau-Brunswick – suite

Travail autonome

16) Travail autonome*

Dénomination sociale enregistrée de l’entreprise :

Année de lancement de l’entreprise :

Numéro d’entreprise de l’Agence du revenu du Canada (le cas échéant) :

Site Web ou page Facebook de l’entreprise (insérer l’URL) :

17) Le nom de votre entreprise figure-t-il sur le Registre corporatif du Nouveau-Brunswick? *

Oui Non

18) Votre avis de cotisation de 2018 est-il disponible sur demande?*

Oui Non

Source : Croix-Rouge (non audité).