



Rapport de la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick de 2021

Volume I

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



Financement pour la connectivité rurale à Internet

Société de développement régional et Opportunités Nouveau-Brunswick

Volume I Chapitre 2

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Pourquoi est-ce important?

- Internet est un service essentiel et 67 000 ménages ruraux du N.-B. n'y avaient pas accès en 2019
- La pandémie mondiale a mis en lumière la nécessité d'un Internet haute vitesse moderne
- La province a consacré plus de 39 millions de dollars à la connectivité rurale à Internet depuis 2003



Conclusions



- Impossible de déterminer si le financement produit les améliorations escomptées
- Omission de désigner un organisme du gouvernement provincial devant répondre des résultats obtenus grâce au financement

Conclusions

- Des produits livrables inscrits dans l'entente n'ont toujours pas été fournis, par exemple la vitesse et la tarification des services ne correspondent toujours pas à ce qui était stipulé
- L'entente signée par ONB avec Xplornet ne concordait pas avec la demande de financement présentée au gouvernement provincial
- ONB a versé **8,2 millions de dollars** pour améliorer la connectivité rurale sans évaluation adéquate des résultats du projet

Internet haute vitesse moderne déclaré un service de communication de base par le CRTC

- L'attente minimale de service du CRTC est de 50/10 Mb/s illimités. (statistiques de 2019)
 - 81,2 % au N.-B.
 - 64 % dans les régions rurales

Coût prévu du projet et provenance des fonds, 2018 (millions de dollars)

Phase du projet	Source de financement			
	Fédéral	Provinces	Xplornet	Total
Phase 1, 2018-2019	0 \$	10 \$	20 \$	30 \$
Phase 2, 2020-2023	40	0	80	120 \$
Total	40 \$	10 \$	100 \$	150 \$

Nos constatations

- Mauvaise gouvernance et manque de reddition de comptes pour la Phase 1
- Manque d'un processus concurrentiel
- Des livrables de la phase 1 manquants
- Remboursements douteux pour la phase 1

La province n'a pas établi de structures de gouvernance adéquates pour l'Internet rural

- Aucun ministère ou organisme n'a revendiqué la responsabilité des résultats propres à l'amélioration ou à l'élargissement de l'accès dans les régions rurales
 - La SDR met l'accent sur le développement économique
 - ONB a fourni un service d'administration des réclamations, non responsable des résultats

Aucune mention de la connectivité rurale dans la lettre de mandat d'ONB

- Le conseil d'administration ne participe pas aux décisions de financement Internet en milieu rural
- Le financement de l'Internet en milieu rural ne s'inscrivait pas dans le mandat organisationnel d'ONB (non attribué)
- Par conséquent, l'Internet rural n'a pas été intégré à la stratégie d'ONB



ONB s'est fié à Xplornet pour l'évaluation des besoins

- ONB et la SDR s'en sont remises à Xplornet pour évaluer les besoins, fixer les attentes et concevoir des solutions techniques pour répondre aux besoins
- ONB n'a pas tenté de vérifier la conception de la solution technique
- Le risque lié aux besoins est déterminé par les objectifs organisationnels plutôt que par les besoins particuliers des Néo-Brunswickois des régions rurales

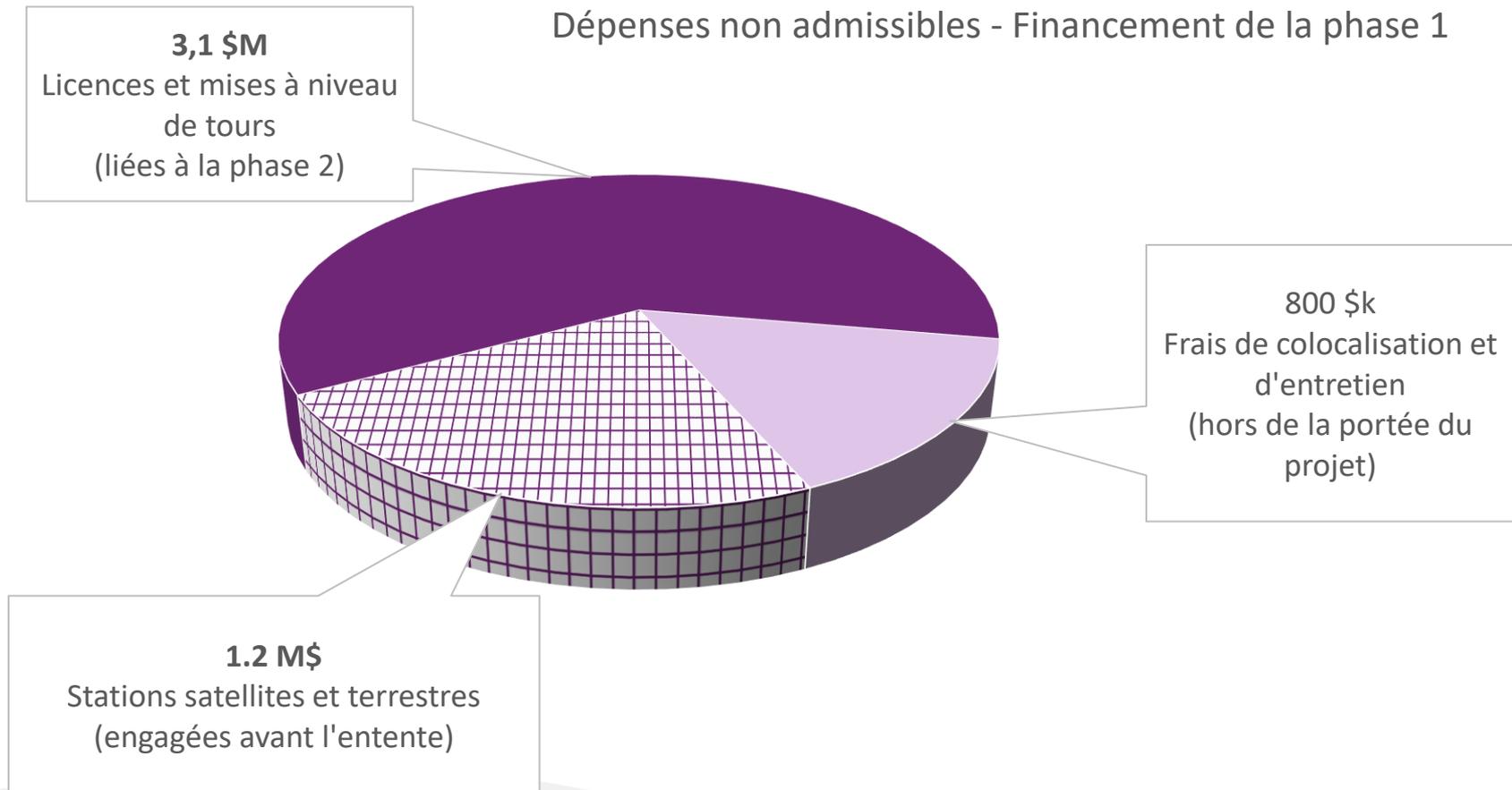
Manque d'un processus concurrentiel

- ONB et la SDR avaient choisi Xplornet pour la prestation des services Internet en milieu rural sans utiliser un processus concurrentiel
- ONB et la SDR ont indiqué dans le demande de financement que Xplornet était [traduction] « le seul fournisseur connu... le plus efficace pour offrir des services Internet à large bande aux résidents ruraux »
 - nous n'avons trouvé aucune preuve d'analyse ou de comparaison à l'appui de cette affirmation

Le financement ne répondait pas aux critères d'admissibilité

- Contributions non remboursables au lieu d'un prêt conditionnel à remboursement conditionnel
- Le contrat ONB-Xplornet n'était pas conforme à la présentation approuvée par le gouvernement provincial
- Les lignes directrices du fond a imposé une limite de contribution de 25 % – l'approbation de la première phase était de 33 % – augmentation de la contribution provinciale de 2,5 M\$

5,1 millions de dollars de coûts non admissibles réclamé en vertu du contrat



Pratiques douteuses d'ONB pour l'examen des demandes

- ONB a effectué certains remboursements « à l'avance »
- N'a pas respecté sa politique sur les contributions non remboursables
- Avance de 4,2 millions de dollars fondée sur une entente verbale avec Xplornet en contradiction avec les modalités de l'entente avec la SDR
- ONB n'a pas demandé d'expertise technique pour confirmer les déclarations de Xplornet avant de débloquer les fonds

Problèmes liés aux livrables de l'entente de la phase 1

Comparer les attentes contractuelles aux résultats des projets.

Accès sans fil fixe à Internet
pour 10 000 résidences

Mise à niveau de
l'infrastructure achevée au
plus tard le 31 mars 2019

Vitesse Internet de 100/10
Mb/s à 99,99 \$/mois
jusqu'au 31 mars 2020

Bande passante insuffisante
pour desservir
10 000 résidences

Travaux s'étendant à
15 tours, plus d'un an de
retard

100/10 Mb/s ne sont pas
offerts avant mai 2021 à
119,99 \$/mois

Problèmes liés au rapportage public



- La SDR a annoncé l'achèvement de la première phase et ONB a versé 8,2 millions de dollars sans vérifier si les résultats avaient été atteints
- ONB nous a indiqué que la première phase n'était pas terminée parce qu'elle n'avait pas procédé à l'évaluation finale des livrables
- Ni la SDR ni ONB ne font rapport sur le rendement du financement

Risques relevés relativement aux obligations du N.-B. en vertu de la phase 2

- Les coûts fixes en construction des services sans fil ont augmenté de 31 % par rapport à la proposition de 2017
- L'énoncé des travaux de la phase 2 comprenait 14 des 15 tours de la phase 1
- Incapacité de déterminer si les estimations budgétaires de la phase deux ont été calculées avec exactitude (problème de rapprochement des phases 1 et 2)



Recommandations du VGNB

- **10** recommandations à **ONB** et/ou à la **SDR** liées à la qualité des ententes, l'amélioration l'évaluation des demandes, et l'analyse des livrables de l'entente, etc.
- **Trois** recommandations au **BCE** pour s'assurer qu'un ministère ou un organisme en particulier est responsable des résultats liés à Internet rural





Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick

Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Volume I Chapitre 3

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Exécution rapide, mais des possibilités d'amélioration

- Le programme a réussi à aider plus de 40 000 Néo-Brunswickois
- Le Ministère a travaillé rapidement faisant face à des circonstances difficiles
- Domaines d'amélioration identifiés lors de notre audit
- La planification pour des futurs programmes de prestation d'urgence a besoin d'amélioration

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 transféré **54,5 M\$** à un fournisseur de services tiers pour le versement rapide d'une prestation de revenu d'urgence de **900 \$** aux particuliers, avec un coût final de **38,6 M\$**
- Il s'agissait d'un nouveau secteur de programme pour le ministère responsable, ce qui a entraîné un risque plus élevé de fraude ou d'inefficacité du programme

Conclusions générales

Le Ministère :

- N'a pas planifié adéquatement la mise en œuvre du programme
- A utilisé un contrat de service faible 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



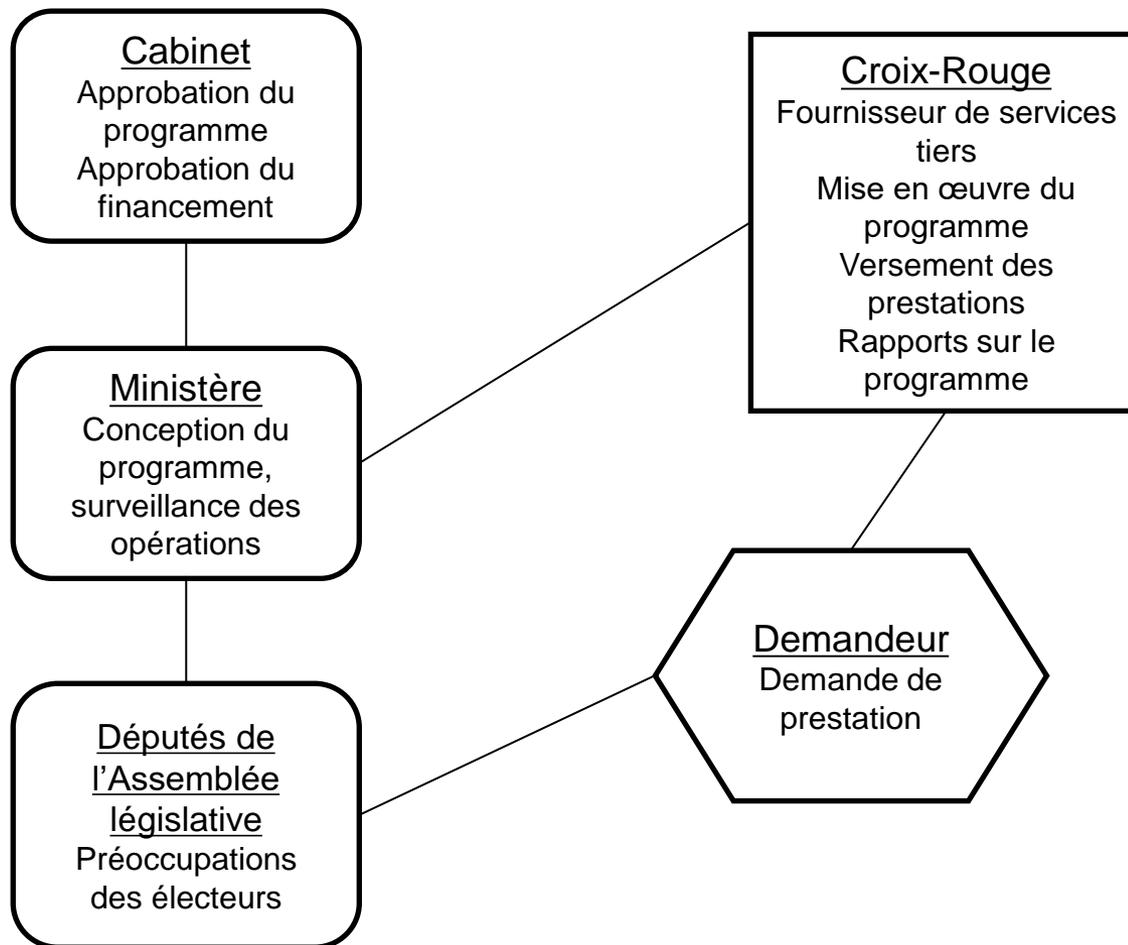
Plus de 40 000 Néo-Brunswickois directement touchés par le projet de PRUTNB

Objectifs du contrat pour le programme – établis par le Ministère

- Inscrire les demandeurs en ligne et par téléphone;
- Évaluer les demandes admissibles en ligne et par téléphone; et
- Verser une prestation de revenu unique de 900 \$ aux demandeurs admissibles.



Principaux intervenants du programme



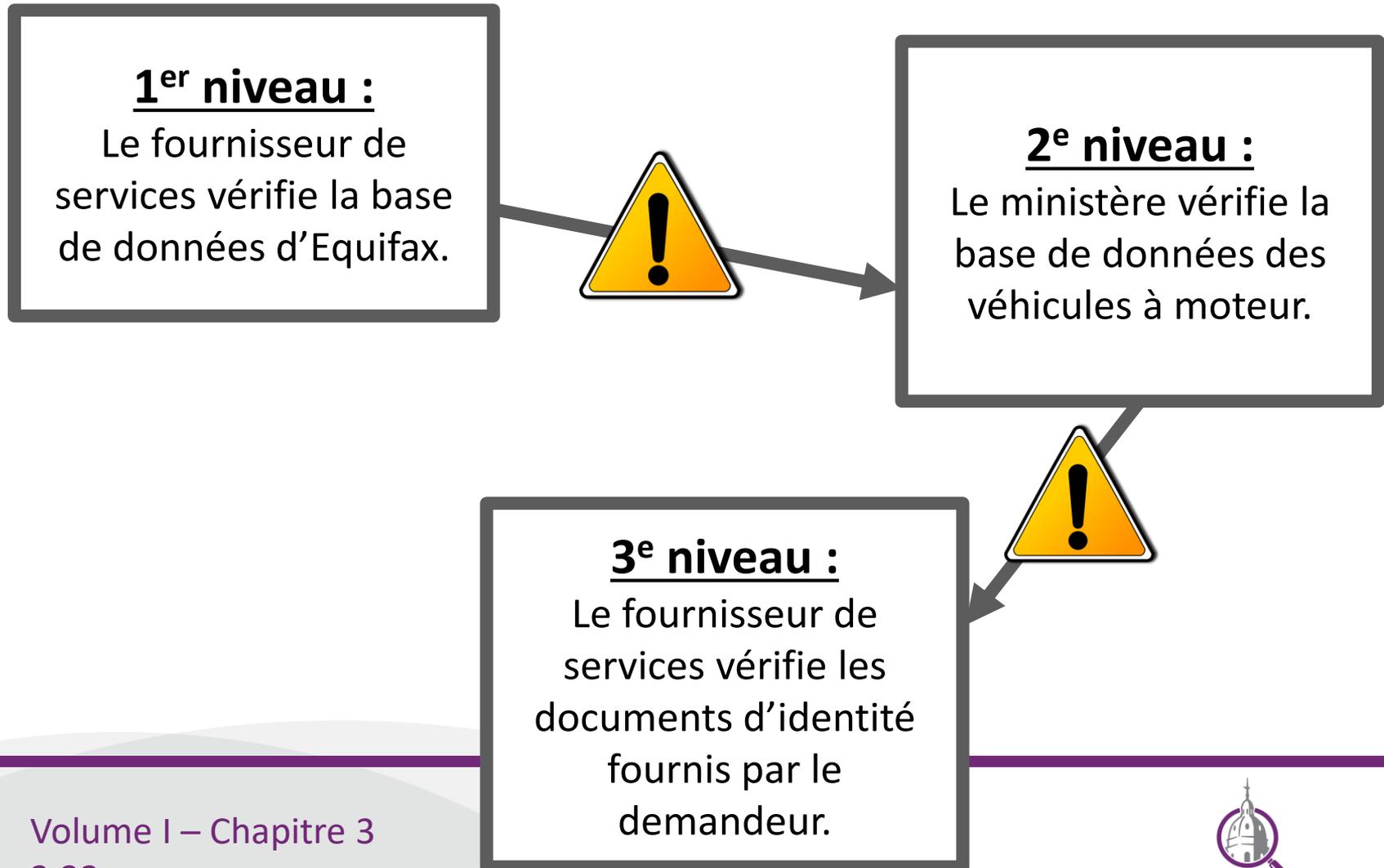
Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick

Dépenses	(en millions de dollars)
Coûts du fournisseur de services	2,1 \$
Prestations versées à 40 582 demandeurs	36,6
Total	38,7 \$
EPFT avancé	54,5 \$
Total recouvré auprès du fournisseur de services en janvier 2021	15,8 \$

Nos Constatations

- Mauvais contrôles
- Contrat faible
- Manque de transparence
- Manque de reddition de comptes
- Surveillance inadéquate

Mauvaise validation de l'identité du demandeur



Personnel supplémentaire déployé en raison du contrat faible

- Une planification inadéquate a entraîné une augmentation des besoins en ressources du Ministère
- Le fournisseur de services a souligné la nécessité de ressources supplémentaires du Ministère dans un document qui n'a pas été partagé avec EPFT
 - Le Ministère a redéployé 77 employés pour contribuer au programme

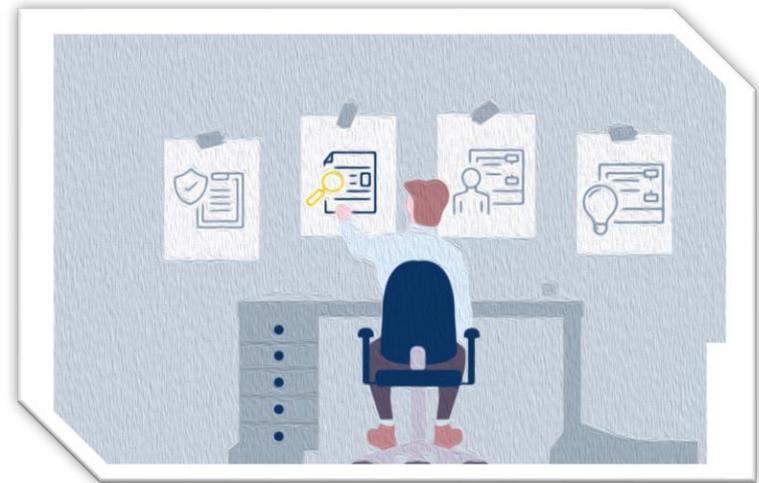
Risque accru de fraude en raison de numéros d'assurance sociale invalides

- Le Ministère n'a pas obtenu de numéro d'assurance sociale (NAS) valide pour tous les bénéficiaires, ce qui augmente le risque de fraude
- Risque que les demandeurs reçoivent plus d'un paiement unique de la prestation



Contrôles faible:

- Paiement forfaitaire important affaiblissant le contrôle en place
- Aucune évaluation des risques effectuée
- Mauvais contrôle du numéro d'assurance sociale (erreurs)



Faibles contrôles de l'exactitude des NAS

A entraîné de nombreuses erreurs (827) dans la validité des numéros d'assurance sociale fournis par le demandeur

Aucun numéro fourni : 266

Numéro non valide : 455

En double : 106

Cela démontre un contrôle inefficace du processus de demande

Aucun processus d'appel créé



- Le Ministère a déclaré qu'il n'avait pas le temps d'élaborer un processus ou un cadre de traitement des demandes d'appel
- Certains demandeurs sont autorisés à soumettre de nouveau le questionnaire de demande
- La possibilité d'appel n'a pas été communiquée au public

Aucune évaluation des risques

- Nous n'avons trouvé aucune évaluation des risques pour déterminer quels contrôles devraient être en place pour prévenir la fraude et l'utilisation abusive de la Prestation de revenu d'urgence pour les travailleurs

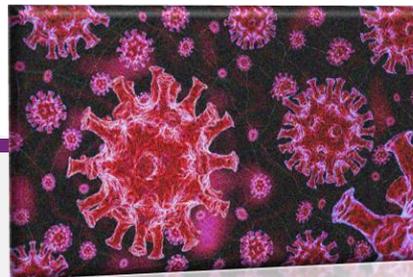
**Des évaluations des risques en temps opportun et de solides stratégies de prévention de la fraude peuvent renforcer la structure globale de contrôle des programmes*

Surveillance inadéquate

- Nous avons constaté que 2,1 millions de dollars en dépenses du fournisseur n'avaient pas été vérifiés par le Ministère
- Le Ministère n'a pas exécuté de rapports hebdomadaires comme l'exige le contrat
- Aucun employé affecté à la surveillance des activités du programme par rapport aux modalités du contrat – *aucune mesure corrective n'a été prise*

Manque de rapports en temps opportun

- Le rapport de programme est livré 5 mois en retard – le rapport final est accepté en décembre 2020
- Le remboursement aurait probablement dû avoir lieu à l'été 2020 après la présentation du rapport final conformément au contrat
- Le fournisseur de services a remboursé 15,8 millions de dollars de fonds inutilisés le 29 janvier 2021



Manque de transparence et de responsabilisation

- La justification des décisions clés n'était pas bien documentée
- En ne tenant pas compte de ce qui a été discuté et décidé, il serait difficile d'exiger des décideurs qu'ils rendent des comptes et qu'ils mettent de l'avant des leçons pour les initiatives futures
- Le Ministère ne prévoit pas de rendre compte publiquement du rendement du programme

Le Ministère :

- ✓ A effectué des comptes rendus internes du programme une fois celui-ci terminé afin de cerner les lacunes et les solutions possibles
- ✓ Avait mis en place un plan d'urgence et de lutte contre la pandémie de grippe en prévision de la continuité des services

Recommandations de la VGNB

- **14** recommandations à l'intention de **EPFT** sur les processus de planification et de mise en œuvre
- **Une** recommandation au **BCE** pour appuyer les ministères chargés de nouvelles activités en situation d'urgence similaire

Recommendations and Responses	
We recommend the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour:	
Recommendation	Department's response
3.37 request supporting details or documentation from third-party service providers for inclusion in schedules attached to third-party contracts.	
3.38 request standard operational procedures from potential service providers prior to finalizing contract terms.	
3.45 consider and plan for the effective delivery of all legal requirements when developing programs such as the New Brunswick Workers Employment Income Benefit.	
3.50 when developing new programs, design key controls to mitigate fraud risk and maintain the control structure throughout a program implementation.	
3.55 ensure an appeals process is present in programs that provide financial benefits to applicants to ensure fairness in program implementation.	
3.63 clearly document program roles and responsibilities during program and contract development when using a third-party service provider.	



Facteurs de risque dans la surveillance gouvernementale des organismes de la Couronne

Bureau du conseil exécutif

Volume I Chapitre 4

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Pourquoi est-ce important?

Si le BCE et les organismes de la Couronne ne préparent pas les documents comme l'exige la loi

- le gouvernement et le public pourraient ne pas être pleinement informés si les organismes de la Couronne ont respecté les **priorités et les objectifs fixés dans leur mandat**
- L'intérêt supérieur des Néo-Brunswickois pourrait ne pas être servi s'il n'est pas respecté

Assurer une surveillance et un suivi efficaces est important

- *Le CCP n'est pas en mesure d'assurer une rencontre avec toutes les entités chaque année*
- *le cycle de responsabilisation décrit dans la Loi est essentiel à la surveillance efficace des organismes de la Couronne*



Conclusion générale

- Le BCE et la plupart des organismes de la Couronne *ne se sont pas* entièrement conformés à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue* lorsqu'ils ont préparé les documents essentiels nécessaires à la surveillance
 - lettres de mandat
 - plans annuels
 - rapports annuels

Nos constatations

Problèmes liés :

Aux lettres de mandat

Aux plans annuels

Aux rapports annuels

À la surveillance

Lettres de mandat - Le BCE a respecté *la Loi* :

- ✓ Le BCE a respecté cinq des huit exigences relatives au contenu des lettres de mandat, notamment
 - Adresser les lettres de mandat au président de l'organisme de la Couronne
 - Inclure l'orientation stratégique et opérationnelle de l'organisme de la Couronne dans les lettres de mandat

Secteurs dans lesquels le BCE *n'a pas respecté* la Loi : **Lettres de mandat 2019**

**Aucune lettre de mandat
n'a été émise**

**3 des 11 organismes de
la Couronne**

**Lettre de mandat en retard
(après le début de
l'exercice financier)**

**7 des 11 organismes de
la Couronne**

**Aucune mention du
rendement attendu dans la
lettre de mandat**

**3 des 11 organismes de
la Couronne**

Plans annuels – Domaines dans lesquels les organismes de la Couronne *ne se sont pas entièrement conformés* à la Loi

Organisme de la Couronne (voir le paragraphe 4.5)	Plan annuel		
	Préparé selon de la <i>Loi</i> (Voir l'annexe I)	Inclut les priorités et objectifs énoncés dans la lettre de mandat pour 2019	Publié en ligne
CCNB	▲	▲	✓
CSFSC	✓	▲	✓
SKL	●	▲	X
NBCC	▲	▲	✓
Alcool N.-B.	●	●	X
Énergie NB	▲	▲	X
ONB	●	●	X
SDR	●	Pas de lettre de mandat	X
CRP	▲	Pas de lettre de mandat	X
SNB	X	Pas de plan	Pas de plan
Travail sécuritaire NB	X	Ni lettre de mandat ni plan	Pas de plan

Légende	
✓	100 % des exigences satisfaites
▲	50 % à 74 % des exigences satisfaites
●	< 50 % des exigences satisfaites
X	Document non produit, non publié
Pas de plan	Sans objet, car le document n'a pas été préparé
Pas de lettre de mandat	Sans objet, car le document n'a pas été préparé

Rapports annuels – Domaines dans lesquels les organismes de la Couronne *ne se sont pas entièrement conformés* à la Loi

Organisme de la Couronne (voir le paragraphe 4.5)	Rapport annuel				Légende	
	Préparé selon la Loi (Voir l'annexe I)	Inclut les priorités et objectifs de la lettre de mandat pour 2019	Publié en ligne	Déposé auprès du greffier		
CCNB	▲	▲	✓	✓		
CSFSC	◆	◆	✓	✓	✓	100 % des exigences satisfaites
SKL	▲	▲	✓	✓	✓ *	Dépôt tardif : la SRD a déposé son rapport annuel pour 2019 le 29 janvier 2021 seulement
NBCC	◆	▲	✓	✓	◆	75 % à 99 % des exigences satisfaites
Alcool N.-B.	▲	◆	✓	✓	▲	50 % à 74 % des exigences satisfaites
Énergie NB	◆	▲	✓	✓	Pas de lettre de mandat	Sans objet, car le document n'a pas été préparé
ONB	▲	▲	✓	✓		
SDR	▲	Pas de lettre de mandat	✓ *	✓ *		
CRP	◆	Pas de lettre de mandat	✓	✓		
SNB	◆	▲	✓	✓		
Travail sécuritaire NB	◆	Pas de lettre de mandat	✓	✓		

Qui surveille la conformité?

- *La Loi* ne précise pas qui est responsable de la surveillance
- Le BCE ne surveille pas la conformité des plans et des rapports annuels à la *Loi*, ce qui pourrait entraîner des lacunes dans la surveillance
- Le mandat du BCE consiste à « *surveiller les progrès continus dans l'atteinte des objectifs gouvernementaux* »

Recommandations du VGNB

Nous avons formulé **cinq** recommandations au **BCE** pour nous assurer que les lettres de mandat, les plans annuels et les rapports annuels sont conformes à *la Loi*

Deux de ces recommandations visent à ce que le **BCE** collabore avec les ministères, les ministres et les organismes de la Couronne pour préparer les plans annuels et les rapports annuels

Thème préoccupant dans le Volume I

Les principales constatations dans les chapitres de ce rapport indiquent un manque de:

- supervision;
- transparence; et
- responsabilisation

entraînant des risques non résolus continus.

❖ *Des recommandations ont été faites pour remédier aux lacunes identifiées*

Avez-vous des questions

