



Rapport 2025 du vérificateur général du Nouveau-Brunswick

Volume II – Audit de performance

AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK



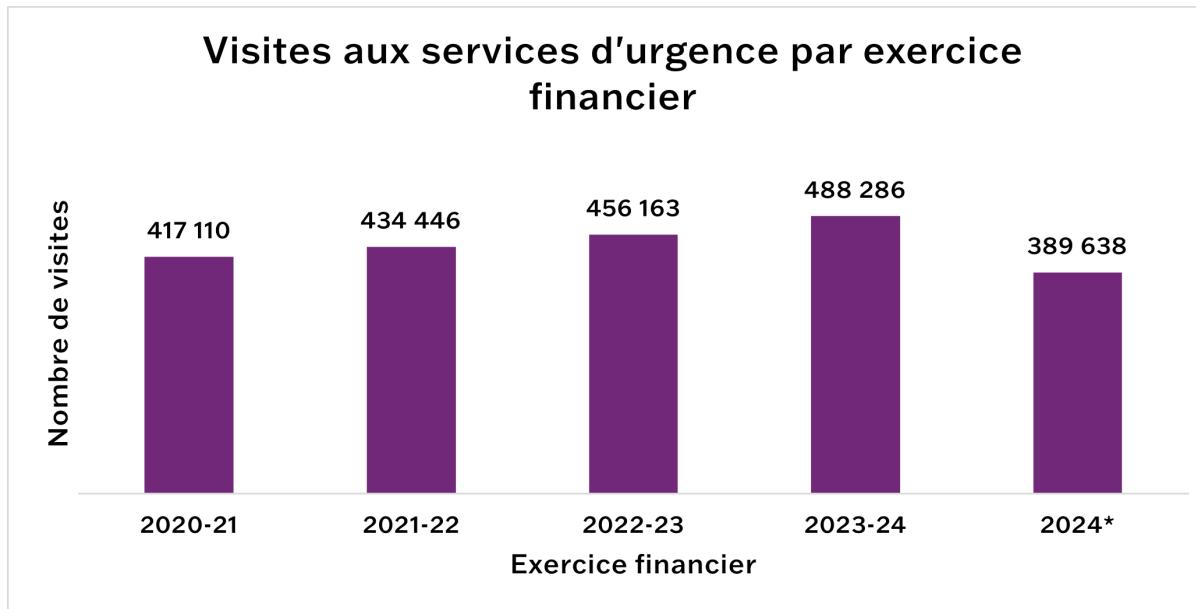
VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Services de soins d'urgence

Ministère de la Santé

Introduction

- Les services d'urgence du Nouveau-Brunswick enregistrent plus de 400 000 visites par an
- Le nombre de visites a augmenté de 17 % entre 2020-21 et 2023-24



Source : Préparé par le VGNB à partir des données des régies régionales de la santé (RRS) (non auditee)

**Du 1er avril 2024 au 31 décembre 2024*

Objectif de l'audit

Déterminer si ministère de la Santé dispose de mécanismes de surveillance efficaces pour garantir un accès aux services de soins d'urgence en temps opportun et la production de rapports adéquats à leur sujet

Contexte

- Le ministère de la Santé est responsable des services hospitaliers, y compris les services d'urgence :
 - planification
 - le financement
 - surveillance
- Les régies régionales de la santé sont responsable du fonctionnement parmi 22 services d'urgence.

Constatations clés

- Les temps d'attente aux urgences dépassent systématiquement les objectifs fixés
- Absence de suivi pour analyser les lacunes et les domaines à risque
- Insuffisance des espaces de traitement dans les services d'urgence
- Budget non adapté aux besoins en matière de prestation de services
- Absence de stratégie globale pour remédier aux temps d'attente excessifs

Les temps d'attente aux urgences dépassent les objectifs fixés

- Les temps d'attente pour l'évaluation par un médecin **n'ont pas** été respectés :
 - 66 % de toutes les visites
 - 44 % pour le niveau de triage I
 - 75 % pour le niveau de triage II
 - 76 % pour le niveau de triage III
 - 61 % pour le niveau de triage IV
 - 29 % pour le niveau de triage V

Temps d'attente pour l'évaluation par un médecin

- Triage niveau I
 - 77 patients ont attendu plus de 2 heures
 - 11 patients ont attendu plus de 24 heures
- Triage niveau II
 - 27 216 patients ont attendu plus de 2 heures
 - 526 patients ont attendu plus de 24 heures
- Triage niveau III
 - 33 586 patients ont attendu plus de 6 heures
 - 347 patients ont attendu plus de 48 heures

Absence de surveillance des domaines à risque

- Aucun examen n'a été effectué concernant :
 - Personnes qui sont parties sans avoir été examinées
 - 249 158 personnes sont parties sans avoir été examinées pendant la période couverte par notre audit
 - Personnes déclarées décédées lors de visites aux urgences
 - 2 199 personnes décédées
 - 43 % des patients décédés triés comme niveau I n'ont pas été examinés dans le délai prévu

Facteurs contributifs

- Espaces de traitement insuffisants
 - patients traités dans les couloirs, les bureaux, les zones de stockage
 - Médecins disponibles, mais manque de salles de traitement
 - Manque de chambres d'hôpital disponibles, ce qui a un impact sur les salles d'urgence
- Budget non adapté aux besoins en matière de prestation de services
 - Budget de base actuel établi avant 2008
 - manque de clarté sur la manière dont les budgets ont été établis

Rapports incomplets sur le rendement

- Le ministère ne rend pas compte de ses performances
 - Vitalité
 - ne fait pas :
 - l'enregistrement de l'heure d'arrivée des patients
 - la publication des données sur les temps d'attente prévus ou réels
 - Horizon
 - fait :
 - l'enregistrement de l'heure d'arrivée dans 6/13 établissements
 - la publication des informations sur les performances en matière d'objectifs et de résultats pour les temps d'attente de niveau III

Aucune stratégie globale pour remédier aux temps d'attente excessifs

- Diverses initiatives sont en cours, mais aucune stratégie globale n'a été définie avec :
 - buts
 - d'objectifs
 - calendriers
 - indicateurs de rendement

Services de santé mentale prioritaires urgents

- Les indicateurs de rendement clés établis sont « le jour même »
- 26 % des cas n'ont pas respecté le délai cible pour être examiné
- Les données ont montré que :
 - 540 (le jour même)
 - 124 entre 1 et 14 jours
 - 32 entre 15 et 90 jours
 - 2 entre 91 et 152 jours

Réponse aux recommandations du VGNB

- 11 recommandations ont été formulées à l'intention du ministère de la Santé
- Le ministère de la Santé était en accord avec toutes nos recommandations

Mise en œuvre de *Tisser nos voix ensemble*

Réponse du Nouveau-Brunswick au rapport *Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées*

Ministère de l'Égalité des femmes

Introduction

- *Tisser nos voix ensemble* (le plan)
 - publié en septembre 2023
 - mise en œuvre et surveillance confiées au ministère de l'Égalité des femmes
 - Comprend 39 mesures prévues avec un objectif de réalisation sur 2 ans

Objectif de l'audit

Déterminer si le ministère de l'Égalité des femmes dispose de systèmes et de pratiques adéquats pour mettre en œuvre, surveiller et faire rapport sur *Tisser nos voix ensemble*, la réponse du Nouveau-Brunswick à *Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées*

Contexte

- Les peuples autochtones continuent de faire face à des obstacles systémiques et à des vulnérabilités
- Statistique Canada rapporte que 490 femmes et filles autochtones ont été victimes d'homicide (2009-2021)
 - les estimations soient considérées comme sous-évaluées
 - l'Égalité des femmes ne dispose pas de statistiques spécifiques au Nouveau-Brunswick

Constatations clés

- Supervision inadéquate
- Manque de clarté sur le nombre de mesures achevées
- Suivi et rapports d'état inadéquats
- Aucun processus pour mettre à jour le plan
- Manque d'indicateurs de rendement pour évaluer l'impact
- Rapports publics sur les progrès accomplis sont limités

Supervision inadéquate

- Les comités de surveillance mis en place ne se sont pas réunis depuis le lancement du plan en 2023 :
 - Groupe de travail interministériel
 - Comité consultatif sur la violence faite aux femmes, aux filles et aux personnes 2ELGBTQQIA+ autochtones du Nouveau-Brunswick

Manque de clarté sur les mesures achevées

- Informations contradictoires reçues sur le nombre de mesures achevées
 - Les mécanismes de suivi des 39 mesures ne fonctionnent pas comme prévu
 - Les nombres communiqués concernant les mesures achevées étaient les suivants :
 - 1
 - 2
 - 4

Absence de suivi et de rapports d'état

- Demande de mises à jour une fois par an seulement pour les initiatives qui devraient être mises en œuvre dans 2 ans
- Utilisation irrégulière de la fiche de suivi interne.
Sur les 39 mesures :
 - 20 n'avaient pas de calendrier d'exécution documenté pour leur achèvement
 - 14 avaient des calendriers d'exécution notées comme «étant en cours » ou « en voie »
 - 5 comportaient un calendrier d'exécution

Aucun processus pour mettre à jour le plan

- 11 nouvelles initiatives ont été lancées comme ayant démarré, sans avoir été ajoutées au plan
- Risques :
 - le plan est incomplet ou n'atteint pas les résultats escomptés
 - manque de transparence et de responsabilité

Absence de mesure du rendement

- Absence d'analyse des données sur le nombre de femmes et de filles autochtones disparues et assassinées au Nouveau-Brunswick
- Aucune base de référence ni mesure de rendement établie pour démontrer l'impact du plan et de ses mesures

Rapports publics sur les progrès accomplis sont limités

- Manque de transparence et de responsabilité concernant les progrès réalisés dans le cadre du plan
 - Le rapport annuel 2023-2024 du ministère de l'Égalité des femmes indique que 37 des 39 mesures ont été « lancées ou achevées ».

Réponse aux recommandations du VGNB

- 11 recommandations ont été formulées à l'intention du ministère pour l'Égalité des femmes
- Le ministère pour l'Égalité des femmes était en accord avec toutes nos recommandations.

Sécurité routière

Ministère des Transports et de
l'Infrastructure

Introduction

- 18 000 km d'autoroutes, dont 705 km sont exploités dans le cadre de partenariats public-privé (PPP)
- Le Nouveau-Brunswick affichait le nombre de décès par collision le plus élevé par habitant parmi les provinces (Transports Canada, 2023)
- Principaux domaines à risque :
 - **Infrastructure**
 - Conducteurs/utilisateurs
 - Véhicules

Objectif de l'audit

Déterminer si le ministère des Transports et de l'Infrastructure (le ministère) dispose de systèmes et de pratiques adéquats pour assurer la sécurité des déplacements des personnes et des marchandises, conformément à son mandat

Contexte

- Ministère :
 - fournir et soutenir une infrastructure durable qui permet le déplacement sûr et efficace des personnes et des marchandises
- Société de voirie du Nouveau-Brunswick
 - Trois contrats de PPP :
 - MRDC
 - Brun-Way
 - Gateway

Constatations clés

- Absence de plan formel de sécurité routière
- Absence de mesure des performances en matière de sécurité routière
- Suivi et surveillance inadéquats pour :
 - PPP
 - routes gérées par le ministère
- Routes en mauvais état
- Retards et inefficacités dans l'entretien
- Documentation insuffisante dans la planification des investissements

Absence de plan de sécurité routière formalisé

- Le ministère n'a pas élaboré de stratégie provinciale en matière de sécurité routière visant à réduire le nombre de collisions mortelles et de collisions causant des blessures graves.

Les données sur les collisions non traitées et analysées de manière opportun

- Le manque de données en temps opportun a une incidence sur les rapports publics
- Sur les 7 955 rapports de collision en 2023 :
 - 80 % ont pris 1 à 2 ans à être enregistré dans la base de données pour permettre leur analyse
 - 20 % ont pris plus de 2 ans
- Opportunité manquée d'améliorer l'analyse des données relatives aux risques

Aucun indicateur de rendements clés en matière de sécurité

- Aucun objectif lié à la réduction des collisions et des décès
- D'autres provinces publient des rapports sur des indicateurs de rendement clés liés à la sécurité
 - Exemples :
 - nombre de décès par nombre de titulaires d'un permis de conduire
 - nombre de collisions par kilomètre parcouru

Suivi et surveillance inadéquats des routes exploitées en PPP

- Non-garantie de la réception des rapports clés requis de tous les exploitants de PPP :
 - Le MRDC ne fournit pas de rapports
 - Brun-Way/Gateway a fourni 95 à 100 % des rapports
- Les rapports reçus n'ont pas été examinés par le ministère afin de s'assurer que les exigences contractuelles pertinentes étaient respectées

Suivi et surveillance inadéquats des routes exploitées en PPP (suivi)

Le ministère **n'a pas** systématiquement :

- Réalisé les audits requis :
 - MRDC 38 %
 - Brun-Way 78 %
 - Gateway 60 %
- Informé les exploitants des résultats des audits
- Prise de mesures correctives opportunes
 - MRDC : 9 avis de non-conformité en suspens (dont 3 depuis plus de 365 jours)

Manque de surveillance - Réhabilitation des immobilisations

- Le montant total des paiements au titre de la réhabilitation des immobilisations versés aux exploitants de PPP en 2023-2024 s'élevait à 89,6 millions de dollars.
 - Les contrats précisent par année :
 - montant à verser
 - type de réhabilitation des immobilisations à effectuer
- Risques :
 - les exploitants soumettent des plans d'immobilisations, mais le ministère ne compare pas ces plans aux exigences du contrat
 - les montants contractuels sont payés sans s'assurer que les travaux requis ont été effectués

Exigences politiques non respectées pour la surveillance des routes exploitées par le ministère

- Les inspections d'entretien ne sont pas effectuées conformément au *manuel d'entretien des routes*
- Le niveau de service pour le déneigement n'est pas surveillé afin de vérifier sa conformité avec *la politique des services d'entretien en hiver*

Routes en mauvais état

- Routes gérées par le ministère
 - n'atteignant pas l'objectif fixé en matière d'état des routes
 - 43 % en mauvais ou très mauvais état
- Routes PPP
 - Brun-Way : 96 % en bon ou passable état
 - Gateway : 89 % en bon ou passable état
 - MRDC : 45 % en bon ou passable état

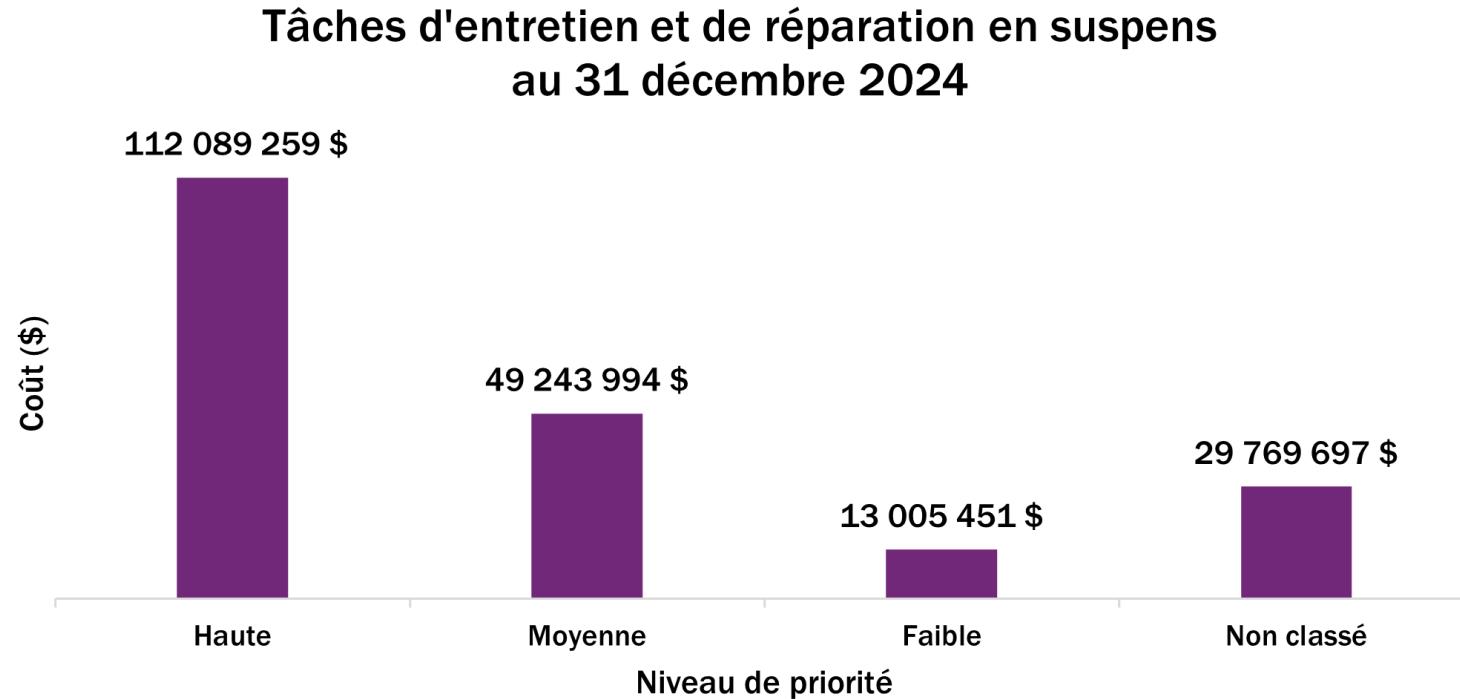
Absence de délais de réparation pour les routes exploitées par le ministère

	PPP	Gérées par le ministère
• Marquages routiers	45 jours	Pas de norme
• Débris/obstructions	24 heures	Pas de norme
• Panneaux de réglementaire	1 jour	Pas de norme
• Glissières de sécurité	10 jours	Selon les priorités

Entretien inopportun - routes gérées par le ministère (suite)

- Réparation des glissières de sécurité
 - 46 % ont pris plus d'un an
 - 17 % ont pris plus de 3 ans
- Réparation des clôtures pour la faune
 - les animaux ont contribué à 23 % des collisions en 2023
 - seulement 5 des 29 réparations identifiées ont été effectuées pendant notre période d'audit
 - 4 ont pris plus de 365 jours à réaliser

Aucune stratégie pour réparer les tâches d'entretien hautement prioritaires



Source : Préparé par VGNB à partir du système « Maintenance Needed » du ministère

Entretien inopportun des routes gérées par le ministère

- Réparations non effectuées selon le niveau de priorité
 - Seulement 54 % des réparations effectuées au cours de l'exercice 2024 ont été classées comme hautement prioritaires
- Réparations hautement prioritaires
 - 807 en suspens depuis 1 à 2 ans
 - 563 en suspens depuis 2 à 3 ans
 - 194 en suspens depuis 3 à 4 ans
 - 304 en suspens depuis plus de 4 ans

Aucune justification documentée pour les changements apportées aux projets d'asphalte et d'enduit superficiel – routes gérées par le ministère

- Sur un échantillon de 26 modifications apportées au plan d'immobilisations, aucune n'était accompagnée d'une justification documentée adéquate.
- Projets approuvés :
 - 27 % n'ont pas été identifiés comme nécessitant des travaux par le système de gestion des actifs
 - 22 % ont été recommandés pour des travaux à une date ultérieure par le système de gestion des actifs

Réponse aux recommandations du VGNB

- 24 recommandations ont été formulées à l'intention du ministère des Transports et de l'Infrastructure
- Le ministère des Transports et de l'Infrastructure était en accord avec toutes nos recommandations.



Situation de la mise en œuvre des recommandations des rapports de performance

Contexte – Processus de suivi

- Nous effectuons des procédures de suivi au cours des années 2, 3 et 4 suivant nos rapports
- Au cours de la quatrième année, nous identifions les domaines à haut risque nécessitant des travaux supplémentaires

État de la mise en œuvre

- 2021 – 100 %
- 2022 – 83 %
- 2023 – 32 %

2021 - État d'avancement de la mise en œuvre

Année	Titre du chapitre [Nombre total de recommandations]	% de recommandations mises en œuvre
2021	<p>Financement pour la connectivité rurale à Internet - Société de développement régional et Opportunités Nouveau-Brunswick [13]</p> <p>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 [15]</p> <p>Facteurs de risque dans la surveillance gouvernementale des organismes de la Couronne - Bureau du Conseil exécutif [5]</p> <p>Programmes résidentiels d'efficacité énergétique - ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie, Énergie NB [7]</p> <p>Pratiques relatives aux salaires et aux avantages sociaux des organismes de la Couronne - Bureau du Conseil exécutif et ministère des Finances et du Conseil du Trésor [2]</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>

2022 – État d'avancement de la mise en œuvre

Année	Titre du chapitre [Nombre total de recommandations]	% de recommandations mises en œuvre
2022	Développement du secteur des boissons alcoolisées au Nouveau-Brunswick - Société des alcools du Nouveau-Brunswick [19]	<div style="width: 95%;">95 %</div>
	Surveillance du Régime de soins de santé et de soins dentaires des employés - ministère des Finances et Conseil du Trésor [14]	<div style="width: 57%;">57 %</div>
	Sites contaminés - ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux [17]	<div style="width: 94%;">94 %</div>
	Fonds en fiducie pour l'environnement - ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux [9]	<div style="width: 78%;">78 %</div>

2023 - État d'avancement de la mise en œuvre

Année	Titre du chapitre [Nombre total de recommandations]	% de recommandations mises en œuvre
2023	<p>Intervention relative à la pandémie de COVID-19 : Surveillance - Bureau du Conseil exécutif [5]</p> <p>État de préparation et capacité d'intervention en situation de pandémie dans les foyers de soins - ministère du Développement social [8]</p> <p>Mécanismes de paiement d'indemnités pour accidents du travail dans le secteur public - ministère des Finances et Conseil du Trésor [1]</p> <p>État de préparation et capacité d'intervention en situation de pandémie - ministère de l'Éducation et Développement de la petite enfance [5]</p> <p>Interventions relatives à la COVID-19 - ministère de la Santé[7]</p> <p>État de préparation et capacité d'intervention en situation de pandémie - ministère de la Justice et Sécurité publique[6]</p> <p>Déplacements hors province - Districts scolaires sélectionnés [6]</p>	<p>40 %</p> <p>0 %</p> <p>0 %</p> <p>80 %</p> <p>0 %</p> <p>0 %</p> <p>100 %</p>