

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

PRATIQUES EXEMPLAIRES DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS : PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

(Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01)

2^e session, 39^e législature
60 Elizabeth II

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics

Pratiques exemplaires du Comité permanent des comptes publics [ressource électronique] : Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01)

Publ. aussi en anglais sous le titre : Public Accounts Committee best practice : Assistive Devices Program (Section 3.01, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Comprend des réf. bibliogr.

Monographie électronique en format PDF.

Également publ. en version imprimée.

ISBN 978-1-4435-6771-8

1. Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics—Règlements et procédure.
2. Ontario. Assemblée législative—Comités—Règlements et procédure.
3. Ontario. Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. I. Titre. II. Titre: Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.01). III. Titre: Public Accounts Committee best practice : Assistive Devices Program (Section 3.01, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

J108 K7 2011

328.713'07653

C2011-964026-0

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink that reads "Norman Sterling".

Norman W. Sterling

Queen's Park
Mai 2011

COMPOSITION DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

2^e session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

PETER SHURMAN
Vice-président

WAYNE ARTHURS

AILEEN CARROLL

FRANCE GÉLINAS

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY

LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Trevor Day
Greffier du comité

Susan Viets
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

MARIA VAN BOMMEL a été remplacée par WAYNE ARTHURS le 22 septembre 2010.

INTRODUCTION

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences en mars 2010 sur la vérification d'optimisation des ressources du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels effectuée par le vérificateur général (section 3.01 du *Rapport annuel 2009* du vérificateur). De hauts fonctionnaires du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) ont participé aux audiences. Le Comité a conclu à la suite des audiences que les progrès réalisés par le Ministère quant à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur étaient décevants et a remis en question le modèle opérationnel utilisé pour assurer la prestation du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF). Le Comité a entrepris un processus de suivi en plusieurs étapes qui a donné lieu à la tenue de nouvelles audiences sur le PAAF et créé un rôle pour le vérificateur dans le suivi des points qui préoccupent le Comité. Dans le cadre des nouvelles audiences, le Ministère a indiqué qu'il avait apporté plusieurs changements qui lui ont déjà permis de réaliser des économies importantes. Le Comité estime que son processus s'est révélé efficace et qu'il devrait être consigné comme pratique exemplaire pour ses travaux futurs.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Le Ministère a dit que le principal objectif du PAAF est d'accorder une aide financière aux Ontariennes et Ontariens ayant des difficultés physiques de longue durée pour qu'ils obtiennent les appareils et accessoires fonctionnels personnalisés dont ils ont besoin pour accroître leur autonomie. L'un des principaux objectifs du Ministère est de faire en sorte que les gens puissent accéder, dans leurs collectivités respectives et à prix abordable, à des services fiables de haute qualité appuyés par des fournisseurs et des professionnels de la santé qualifiés, tout en optimisant les ressources.

Le vérificateur a constaté que le Ministère établissait les prix des appareils et accessoires fonctionnels, comme les systèmes informatiques, de manière à ce que les fournisseurs puissent réaliser une marge bénéficiaire d'environ 33 %. Il a dit, cependant, que les prix fixés par le Ministère pour ces appareils et accessoires fonctionnels permettent en général aux fournisseurs de réaliser une marge bénéficiaire beaucoup plus élevée; le vérificateur a relevé plusieurs cas où la marge était supérieure à 100 %. Il a ajouté que le Ministère n'exerçait pas une vigilance suffisante pour détecter les possibilités d'abus dans le PAAF. En se fondant sur ces constatations et sur d'autres observations, le vérificateur a conclu qu'il serait possible d'accroître le rapport coût-efficacité du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

PROCESSUS DU COMITÉ

Audiences de mars 2010 et lettre du président

À la fin des audiences initiales tenues en mars 2010 sur le PAAF, le Comité a demandé au président d'écrire au Ministère. Le président a donc envoyé une lettre

au sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée dans laquelle il remettait en question le modèle opérationnel utilisé pour assurer la prestation du PAAF. Au nom du Comité, il a également soulevé des points préoccupants en rapport avec le Ministère :

- le fait de ne pas tenir compte des ristournes;
- le manque de surveillance du service à la clientèle;
- l'absence de comparaisons des prix avec ceux d'autres administrations;
- le prix excessif de la fourniture de concentrateurs d'oxygène à domicile;
- l'hésitation à établir un programme de recyclage pour tous les types de fauteuils roulants;
- le besoin de niveaux de dotation appropriés pour minimiser le risque d'usage abusif du programme et réaliser des économies.

Audiences de novembre 2010 et rapport du Comité

Le Comité a demandé que le Ministère se présente de nouveau devant lui en novembre 2010 pour la tenue de nouvelles audiences qui lui permettront d'informer le Comité des progrès qu'il a réalisés à l'égard des questions soulevées dans la lettre du président.

Le Ministère a apporté des changements importants qui lui ont permis de réaliser des économies

Au cours des audiences tenues en novembre, le Ministère a démontré qu'il avait apporté des changements importants depuis les audiences du mois de mars pour donner suite aux questions soulevées par le Comité et par le vérificateur. Le Comité a remarqué que ces changements avaient permis de réaliser des économies de plusieurs millions de dollars, notamment celles-ci :

- **Prix établis pour les ordinateurs** : le Ministère a reconnu que les prix établis pour les systèmes informatiques étaient souvent plus élevés que ceux du marché; il a modifié son modèle d'établissement des prix des ordinateurs et réduit les prix maximums qu'il paierait pour des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portatifs. La réduction avait permis de réaliser des économies annuelles de plus de 2,2 millions de dollars au moment des audiences et avait profité aux clients du PAAF en abaissant le coût de la quote-part (25 %) qu'ils versent pour les systèmes informatiques.
- **Prix établis pour les services d'oxygénothérapie à domicile** : le Ministère a signalé qu'une nouvelle entente avec les fournisseurs attitrés, englobant un nouveau barème de tarification, des modifications du modèle de financement et l'amélioration des services obligatoires pour les clients des services d'oxygénothérapie à domicile du PAAF, était entrée en vigueur le 1^{er} avril 2010. Au moment des audiences, la nouvelle entente avait donné lieu à des réductions du financement des services d'oxygénothérapie à domicile et à la réalisation d'économies globales pour le programme de plus de 2 millions

de dollars par année. D'après un examen de diverses administrations effectué par le Ministère, à la suite du nouveau barème de tarification et des modifications apportées au modèle de financement, le coût du financement des services d'oxygénothérapie à domicile pendant 90 jours en Ontario correspondait à peu près à celui de la Saskatchewan et de l'Alberta.

- **Systèmes auditifs FM** : le Ministère a souligné que son travail d'élaboration de critères d'admissibilité actualisés et plus détaillés et son examen des demandes de paiement avaient donné lieu à une réduction de plus de 80 % des demandes de paiement pour des systèmes auditifs FM plus dispendieux dont les clients n'ont pas vraiment besoin. La réduction des demandes de paiement pour des systèmes FM pourrait permettre de réaliser des économies de plusieurs millions de dollars par année.
- **Trop-payés et remboursements en double** : au cours des audiences, le Ministère a dit qu'il avait recouvré depuis novembre 2009 des trop-payés de 1,147 million de dollars et des remboursements en double de 103 000 \$, soit un montant total de plus de 1,2 million de dollars.

Points qui continuent de préoccuper le Comité

Tout en reconnaissant les accomplissements susmentionnés du Ministère, le Comité a déclaré qu'il continuait d'être préoccupé par l'absence de progrès dans certains domaines du PAAF. Dans son rapport de 2011, le Comité a adressé deux recommandations au Ministère et une au vérificateur.

Recommandations adressées au Ministère

- **Recyclage des fauteuils roulants** : le Comité a recommandé que le Ministère présente un rapport sur ses initiatives visant à étudier les possibilités de recyclage des fauteuils roulants et qu'il indique s'il compte mettre en œuvre un programme de recyclage des fauteuils roulants non motorisés en Ontario, en précisant les avantages éventuels sur le plan des coûts et de l'environnement.
- **Comparaisons des prix avec ceux de diverses administrations et publication de données sur l'arriéré et les délais de traitement des demandes de paiement** : le Comité a recommandé que le Ministère s'engage, à l'égard de toutes les catégories d'appareils et accessoires fonctionnels importants, à effectuer des comparaisons périodiques de ses prix avec ceux de diverses administrations, qu'il soumette les résultats de ces comparaisons au vérificateur et qu'il publie annuellement des données sur son délai de traitement cible des demandes de paiement par rapport au délai de traitement réel.

Recommandation adressée au vérificateur général

Le Comité demande l'aide du vérificateur pour effectuer le suivi des recommandations adressées au Ministère.

Suivi par le vérificateur des vérifications d'optimisation des ressources

Dans le cadre de ses vérifications d'optimisation des ressources, le vérificateur fait des recommandations à l'intention du ministère ou de l'organisme pertinent ou de l'organisation pertinente du secteur parapublic et leur demande de fournir une réponse écrite à chaque recommandation. Deux ans après la publication d'un rapport de vérification, le vérificateur effectue un suivi de l'état des mesures prises par la direction à l'égard des recommandations qu'il a formulées et publie les résultats du suivi dans son nouveau rapport annuel.

Rôle créé pour le vérificateur dans le suivi du Comité

Dans sa recommandation adressée au vérificateur, le Comité demande au vérificateur, lorsqu'il se présentera de nouveau devant le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en 2011 pour vérifier l'état des mesures prises par le Ministère en réponse à ses recommandations concernant le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, qu'il vérifie également au nom du Comité les points que celui-ci a soulevés dans son rapport. Les points qui préoccupaient le Comité avaient trait aux domaines suivants : les ristournes, les comparaisons de prix avec ceux d'autres administrations, le système de TI, l'arriéré des demandes de paiement et l'augmentation du nombre de vérifications et d'évaluations des fournisseurs.

PRATIQUE EXEMPLAIRE DU COMITÉ POUR LES AUDIENCES ET LE SUIVI

Le Comité demande au greffier du Comité de consigner par écrit la pratique exemplaire suivante pour les audiences et le suivi et qu'il lui rappelle l'existence de cette pratique ultérieurement, au besoin. Cette pratique exemplaire, dont les étapes sont décrites ci-dessous, s'applique dans les cas où le Comité détermine durant les audiences initiales qu'il est insatisfait des progrès accomplis par un ministère, un organisme ou une organisation du secteur public quant à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur.

- **Écrire une lettre au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification** : à la suite des audiences initiales, le président du Comité devrait envoyer une lettre au nom du Comité dans laquelle il énumère les points qui préoccupent celui-ci et avise le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification qu'on pourrait lui demander de prendre part à de nouvelles audiences.
- **Tenir de nouvelles audiences** : le Comité devrait envisager d'inviter le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification à prendre part à de nouvelles audiences. Le Comité déterminerait au cours de ces audiences si le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification a remédié aux préoccupations énumérées dans la lettre du Comité.
- **Adresser les recommandations du Comité au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification** : après la tenue des nouvelles audiences, le Comité envisagerait d'émettre un

rapport accompagné de recommandations adressées au ministère, à l'organisme ou à l'organisation du secteur public qui a fait l'objet d'une vérification sur les mesures requises pour remédier aux points qui continuent de préoccuper le Comité.

- **Adresser la recommandation du Comité au vérificateur visant à obtenir son aide dans le cadre du suivi :** si le Comité émet son rapport avant que le vérificateur se présente de nouveau devant le ministère, l'organisme ou l'organisation du secteur public pour effectuer un suivi de l'état des mesures prises à l'égard de ses recommandations, le Comité examinerait la pertinence de demander au vérificateur qu'il vérifie également, au cours de son travail de suivi, les points à résoudre qu'il a soulevés dans son propre rapport.