



Vérificateur général MANITOBA

Rapport à l'Assemblée législative du Manitoba

Suivi des recommandations d'audit précédemment émises

Version du site Web



mars 2021

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

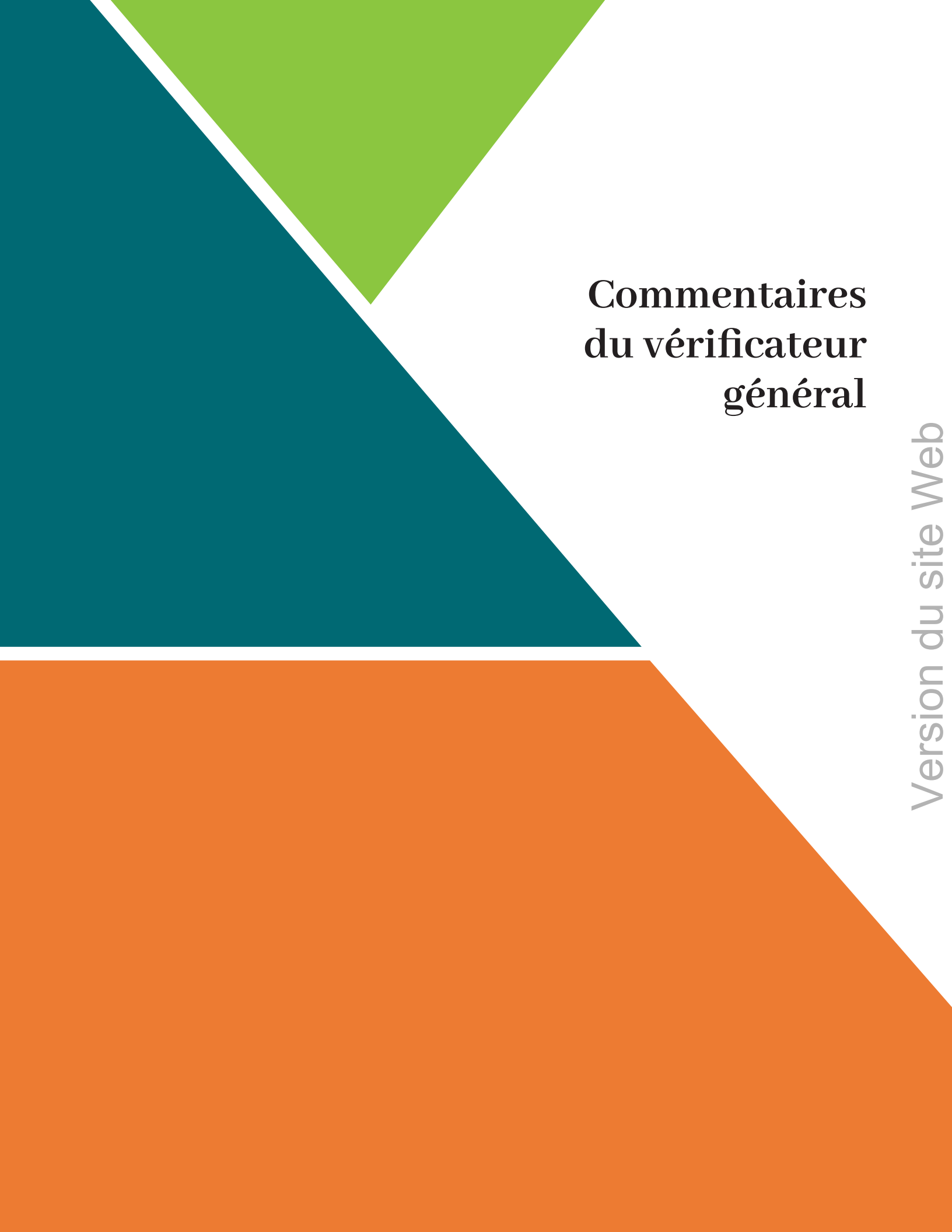
**La traduction de ce rapport a été
fournie par le Service de traduction
du Manitoba. En cas d'incohérence,
se reporter à la version anglaise.**

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Table des matières

Commentaires du vérificateur général	1
Points saillants du rapport	3
Principaux points	5
SECTION 1 : Troisième et dernier examen de suivi	13
1.1 Gestion des services d'IRM	15
1.2 Gestion du Programme d'apprentissage du Manitoba	33
SECTION 2 : Deuxième examen de suivi	41
2.1 Gestion du changement climatique	43
2.2 DossiÉ Manitoba	47
2.3 Régime d'assurance-médicaments : Vérification particulière des irrégularités et des contrôles financiers	53
2.4 Bureau de district de Thompson : Vérification spéciale relative aux permis manquants et aux pratiques de gestion de l'argent comptant	56
2.5 Municipalité rurale de De Salaberry : Vérification d'irrégularités financières	59

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.



Commentaires du vérificateur général

Version du site Web

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Commentaires du vérificateur général

Nous exposons dans le présent rapport l'état de mise en application de 114 recommandations au 30 septembre 2020. La présente constitue le troisième et dernier suivi pour 72 des 114 recommandations.

Je m'inquiète du fait que plus de la moitié des recommandations du troisième et dernier suivi restent en cours. Je reconnais que les risques que nous mettons en évidence dans nos rapports peuvent parfois nécessiter une approche globale en matière de résolution et doivent être équilibrés avec d'autres priorités, y compris les défis supplémentaires de la pandémie de COVID-19 en 2020. Toutefois, je reste troublé par le pourcentage de recommandations en suspens. Il est particulièrement décevant que pour notre rapport, *Gestion des services d'IRM*, traitant de questions importantes ayant une incidence sur la santé de tous les Manitobains, seules 18 des 52 recommandations (35 %) ont été mises en application depuis la publication de notre rapport en 2017.

Je porte cette question à l'attention du Comité des comptes publics non seulement pour renforcer la nécessité de son suivi continu de l'état de ces recommandations, mais aussi pour souligner l'importance des mesures importantes prises par le Comité au cours de la dernière année pour améliorer ses processus de surveillance.

Le 14 octobre 2020, le Comité a adopté une motion ayant pour objet de mettre en application de nouveaux processus pour demander des plans d'action aux entités auditées lorsque nos rapports sont publiés, ainsi que des rapports d'étape si des recommandations restent en suspens après notre suivi final. Ces nouveaux processus aideront le Comité à tenir les entités auditées responsables de leurs engagements d'amélioration, ainsi qu'à surveiller l'état des recommandations en suspens. Je félicite tous les membres du Comité pour leur approche collaborative et non partisane visant à faire évoluer les pratiques du Manitoba afin de permettre un meilleur alignement sur les bonnes pratiques reconnues des comités des comptes publics efficaces partout au Canada.

La production de ce rapport chaque année exige la participation de toutes les entités auditées. Il importe de souligner que la plupart des travaux réalisés pour ce rapport l'ont été pendant la pandémie de COVID-19. Je remercie les nombreux fonctionnaires participant à notre processus de suivi de



la coopération dont ils ont fait montre en fournissant les mises à jour d'état nécessaires et les documents justificatifs en temps opportun. Je remercie également tous mes employés participant à ce processus de leurs précieuses contributions à ce rapport.

Tyson Shtykalo, CPA, CA
Vérificateur général du Manitoba

Suivi des recommandations, 2020

Nous assurons le suivi de l'état d'avancement des recommandations d'audit passées pendant trois années consécutives

Pourquoi? Aider le **Comité des comptes publics** à remplir son rôle consistant à veiller à ce que les entités auditées prennent les mesures appropriées pour répondre à nos recommandations et améliorer leurs pratiques

Dans ce rapport :

114
recommandations

Émis entre
avril 2017 et
octobre 2018

État examiné en
septembre 2020



Nos constatations



Troisième et dernier suivi
72 recommandations
56 % encore en cours

Deuxième suivi
42 recommandations
45 % encore en cours

Premier suivi
Aucun en 2020

Nouveautés en 2020

Le Comité des comptes publics a adopté une motion en octobre 2020 pour l'inclusion de deux nouveaux processus :

PLANS D'ACTION

À fournir par les entités auditées dans les 90 jours suivant la publication du rapport du vérificateur général.



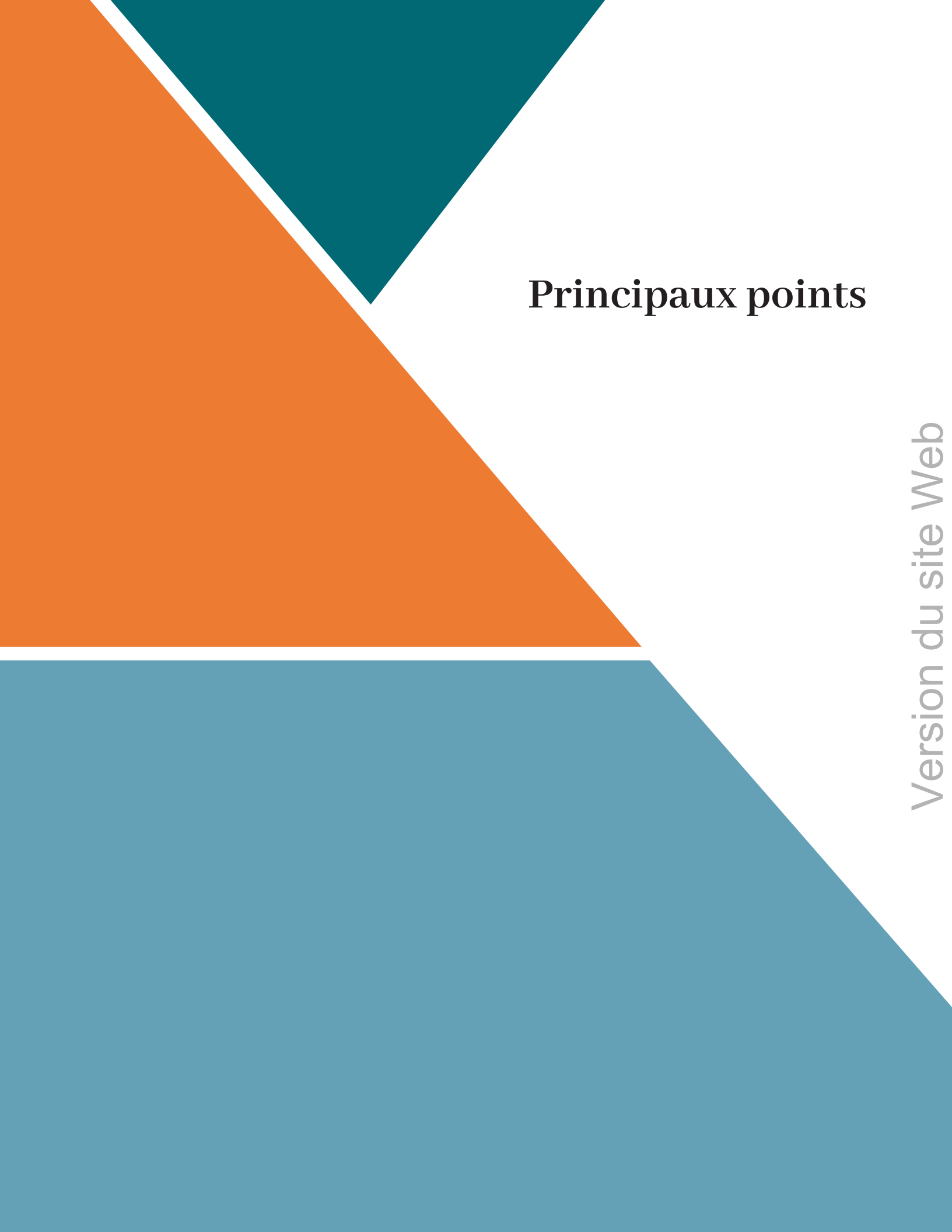
RAPPORTS D'ÉTAPE

Peuvent être demandés aux entités auditées à propos de l'état d'avancement de toute recommandation en suspens après le troisième et dernier suivi du vérificateur général.



Ces changements renforceront les processus du Comité des comptes publics en tenant les entités responsables

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.



Principaux points

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

Suivi des recommandations des rapports d'audit

Nous nous efforçons d'influencer positivement la performance du secteur public au moyen de travaux et de rapports d'audit aux effets importants. Tous nos rapports d'audit contiennent des recommandations qui soulignent les points à améliorer. Nos rapports d'audit atteignent donc l'impact souhaité lorsque les entités auditées améliorent leurs pratiques grâce à la mise en application de nos recommandations.

Lorsqu'ils sont déposés à l'Assemblée législative, nos rapports d'audit sont automatiquement transmis au Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée pour suivi de la mise en application de nos recommandations. Le Comité des comptes publics se réunit avec les entités auditées pour s'enquérir des problèmes de performance et des risques soulignés dans nos rapports, ainsi que pour confirmer que des mesures appropriées ont été prises pour répondre à nos recommandations. Pour aider le Comité à remplir ce rôle clé, nous rendons compte de l'état de mise en application de nos recommandations pour une période de trois années consécutives.

Ce rapport contient le suivi de nos recommandations dans les rapports d'audit précédemment publiés, organisés dans les sections suivantes :

- Troisième et dernier examen de suivi (deux rapports d'audit).
- Deuxième examen de suivi (cinq rapports d'audit).
- Premier examen de suivi (aucun dans le rapport de cette année).

NOTRE PROCESSUS DE SUIVI

Notre bureau a adopté une approche de suivi sur trois ans en 2014. Le suivi initial est prévu environ 18 mois après la publication d'un rapport d'audit. Il se poursuit chaque année ensuite pendant deux années supplémentaires (pour un total de trois ans).

Nous demandons des mises à jour d'état au 30 septembre à la direction de l'entité auditée. Lorsque la mise à jour d'état est reçue, nous examinons l'information pour déterminer si les actions que la direction indique avoir prises résolvent les problèmes signalés et répondons aux recommandations formulées dans le rapport d'audit. Nous ne réitérons pas les procédés d'audit à partir de l'audit initial.

L'état de mise en application de chaque recommandation est décrit selon l'une des 4 catégories suivantes : Travaux en cours; mis en application/résolus; action qui n'est plus nécessaire; ou n'ont pas l'intention de la mettre en application (voir l'encadré gris pour plus de détails).

De nombreux facteurs doivent être pris en compte lors de l'évaluation de l'avancement et de la mise en application de nos recommandations. Par exemple, la complexité de la recommandation, l'importance

CATÉGORIES D'ÉTAT :

- **Travaux en cours :** La direction prend des mesures pour mettre en application notre recommandation.
- **Mise en application/résolue :**
La recommandation a été mise en application ou une autre solution a été appliquée qui permet de résoudre entièrement le risque indiqué dans le rapport initial.
- **L'action n'est plus nécessaire :** La recommandation n'est plus pertinente en raison de l'évolution des circonstances.
- **Aucune mise en application prévue :** La direction n'a pas l'intention de mettre en application notre recommandation ou de s'attaquer autrement au risque indiqué dans notre rapport initial.

des enjeux sous-jacents, les priorités opérationnelles de l'entité, ainsi que les implications en matière de ressources et les capacités de l'entité. Bien que la nature et l'étendue de certaines recommandations puissent prendre plus de trois ans à mettre en application, nous estimons que trois ans est un délai suffisant et raisonnable pour que les entités auditées mettent en application la grande majorité de nos recommandations.

Pour les recommandations que la direction signale comme mises en application/résolues, nous confirmons l'état par des entretiens et des documents justificatifs. En ce qui concerne les recommandations pour lesquelles la direction nous a dit que des mesures n'étaient plus nécessaires ou qu'elle n'avait pas l'intention de les mettre en application, nous examinons la justification fournie et l'incluons dans ce rapport. Nous continuons d'effectuer le suivi de ces recommandations en demandant si la direction a réétudié sa position concernant ces recommandations.

Ce rapport comprend un graphique pour chaque rapport d'audit indiquant l'état de la mise en application

de nos recommandations au 30 septembre 2020, ainsi que des tableaux répertoriant toutes les recommandations formulées, classées par état de mise en application. Pour certaines recommandations, nous avons ajouté un commentaire afin de clarifier l'état de la mise en application et/ou de mettre en évidence certaines actions ou mesures planifiées. Les commentaires du Bureau du vérificateur général figurant dans les rapports de suivi précédents à l'égard de recommandations considérées comme étant appliquées ou résolues à ce moment-là sont également reproduits dans le présent rapport.

Nous ne faisons généralement pas de commentaires au sujet de l'ensemble des progrès par une entité après les premier et deuxième suivis. Plus d'informations sont fournies après le troisième et dernier suivi pour aider le Comité des comptes publics dans son suivi continu de la mise en application de ces recommandations.

État de la mise en application

Ce rapport présente l'état de mise en application de 114 recommandations. Comme détaillé dans la **FIGURE 1**, nous avons constaté que :

- 59 recommandations sont restées en cours (52 %).
- 46 ont été mises en application/résolues (40 %).
- 3 recommandations ne sont plus pertinentes en raison de l'évolution des circonstances (3 %).
- 6 recommandations ne seront pas mises en application (5 %).

Figure 1 : État de la mise en application, au 30 septembre 2020

Rapport	Total	Appliquée ou résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours
Troisième et dernier examen de suivi					
Avril 2017					
Gestion des services d'IRM	52	18	–	–	34 (65 %)
Juillet 2017					
Gestion du Programme d'apprentissage du Manitoba	20	12	–	2	6 (30 %)
Totaux pour les troisièmes examens de suivi (NOTE 1)	72	30 (42 %)	–	2 (3 %)	40 (56 %)
Deuxième examen de suivi					
Octobre 2017					
Gestion du changement climatique	8	2	–	–	6
Août 2018					
Vérifications des comptes publics et des autres états financiers (NOTE 2)	1	1	–	–	–
Octobre 2018					
Dossier Manitoba	15	7	1	4	3
Octobre 2018					
Régime d'assurance-médicaments Vérification particulière des irrégularités et des contrôles financiers	5	1	–	–	4
Bureau de district de Thompson : Vérification spéciale relative aux permis manquants et aux pratiques de gestion de l'argent comptant	5	–	–	–	5
Municipalité rurale de De Salaberry : Vérification d'irrégularités financières	8	5	2	–	1
Totaux pour les deuxièmes examens de suivi :	42	16 (38 %)	3 (7 %)	4 (10 %)	19 (45 %)
Total global	114	46 (40 %)	3 (3 %)	6 (5 %)	59 (52 %)

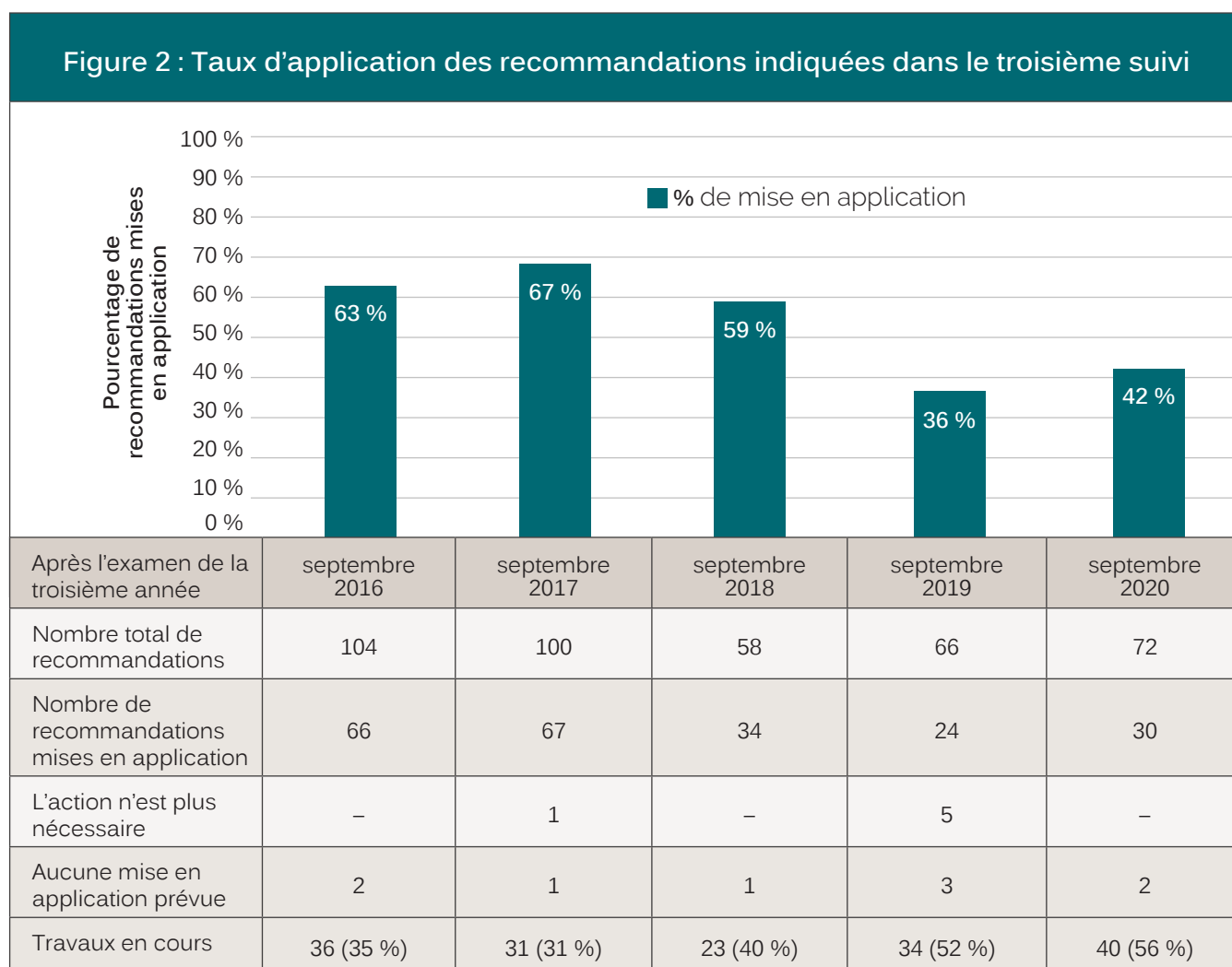
Remarque 1 : Les pourcentages ne totalisent pas 100 %, car ils ont été arrondis.

Remarque 2 : Cette recommandation a été mise en application au 30 septembre 2019. Elle est énoncée ici pour inclure tous les rapports émis dans le délai, même si aucun suivi supplémentaire n'est nécessaire.

PLUS DE LA MOITIÉ DES RECOMMANDATIONS DE TROISIÈME ANNÉE ENCORE EN COURS

Nous craignons que plus de la moitié de nos recommandations (56 %) soient encore en cours après notre troisième et dernier suivi. Ceci est en grande partie dû aux faibles progrès liés à notre rapport, *Gestion des services d'IRM*, où seul un tiers de nos recommandations ont été mises en application. La majorité des recommandations (65 %) restent en suspens après trois ans. Nous notons par ailleurs que le Comité des comptes publics n'a tenu aucune réunion avec le ministère de la Santé et des Soins aux aînés pour discuter de ce rapport, alors qu'il a été publié en 2017.

Dans la **FIGURE 2**, nous présentons les taux de mise en application après notre troisième suivi des rapports d'audit des cinq dernières années. Cela montre que les taux de mise en application ont été particulièrement faibles au cours des deux dernières années.



Le graphique ci-dessus de la **FIGURE 2** montre également le nombre de recommandations en cours qui ont continué à l'être après notre troisième et dernier suivi. Cela a continué à augmenter au cours des cinq dernières années. Étant donné que plus de la moitié des recommandations (56 %) sont toujours en cours, il est essentiel que le Comité des comptes publics continue à suivre ces recommandations pour s'assurer

que les entités auditées traitent correctement les questions sous-tendant chaque recommandation. Grâce à son suivi continu de ces recommandations, le Comité des comptes publics peut porter la pleine autorité de l'Assemblée législative. C'est pourquoi nous sommes très heureux de souligner ci-dessous les changements importants qui ont été apportés aux processus du Comité en 2020.

NOUVEAUX PROCESSUS DU COMITÉ DES COMPTES PUBLICS ADOPTÉS EN 2020

Le 14 octobre 2020, le Comité des comptes publics a adopté une motion pour l'inclusion de deux nouveaux processus pour demander des plans d'action et des rapports d'étape aux entités auditées concernant les recommandations formulées dans nos rapports d'audit (voir encadré). La discussion relative au passage de cette motion se trouve dans le Hansard¹, qui constate que la décision du Comité n'a pas été prise à la légère, et provient de l'effort de collaboration de tous les membres du Comité avec le plein soutien des greffiers et de notre bureau.

Nous félicitons le Comité pour cette avancée importante. Elle permettra d'améliorer l'efficacité du comité et de promouvoir les bonnes pratiques de responsabilisation. La mise en application de ces processus permettra de mieux harmoniser les pratiques du Comité du Manitoba avec les bonnes pratiques reconnues pour l'efficacité des comités des comptes publics au Canada.²

En décembre 2020, des plans d'action ont été demandés pour tous les rapports d'audit émis par notre bureau en 2020. De même, des rapports d'avancement ont été demandés sur les recommandations en suspens de sept rapports d'audit datant de 2014. Les informations fournies au Comité par ces entités auditées seront intégrées dans nos processus pour le rapport de suivi de l'année prochaine.

¹ www.gov.mb.ca/legislature/hansard/42nd_3rd/hansardpdf/pa1.pdf

² Voir *Bonnes pratiques 14 dans La responsabilité en action : Les bonnes pratiques d'un comité des comptes publics efficace*, Fondation canadienne pour l'audit et la responsabilisation, 2017. <https://www.caaf-fcar.ca/images/pdfs/research-publications/AccountabilityInActionFR.pdf>

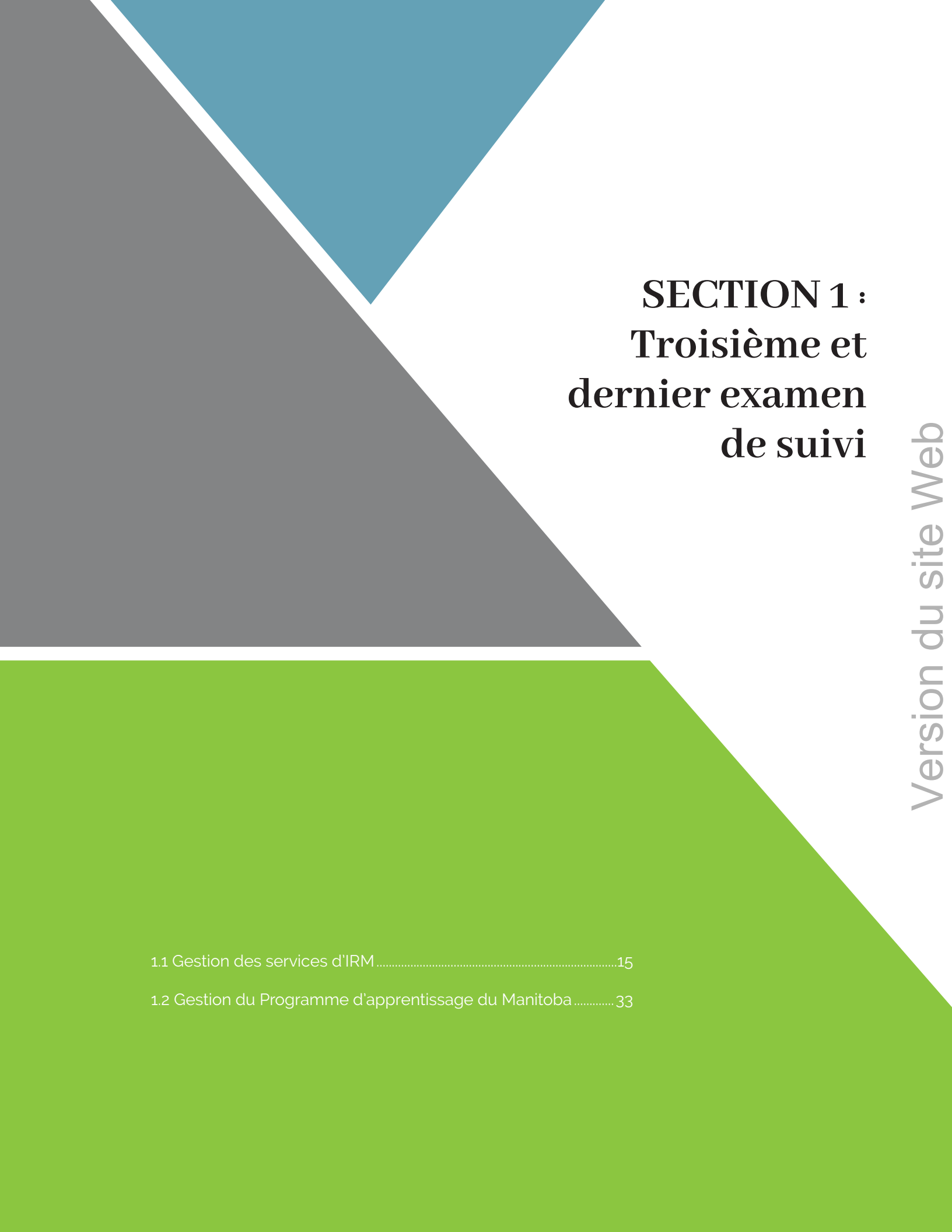
MOTION APPROUVÉE :

QUE le Comité permanent des comptes publics adopte les protocoles suivants qui resteront en vigueur jusqu'à la fin de la 42e législature :

- (1) Dans les 48 heures suivant le dépôt d'un nouveau rapport par le Bureau du vérificateur général par le président, que ce soit en séance ou en séance intersessions, le président et le vice-président doivent envoyer une lettre conjointe demandant un plan d'action concernant la mise en application des recommandations du vérificateur au Ministère, à la société d'État ou à toute autre entité faisant l'objet du rapport. Un délai de 90 jours à compter de la date de la lettre sera autorisé pour une réponse.
- (2) Les rapports d'étape visant à obtenir des renseignements sur l'état de la mise en application des recommandations du vérificateur peuvent être demandés à tout ministère, société d'État ou autre entité qui fait l'objet d'un rapport du Bureau du vérificateur général par l'un ou l'autre des moyens suivants :
 - (a) Le président et le vice-président peuvent demander un rapport d'étape par lettre conjointe ou
 - (b) Avec consentement unanime, le Comité permanent des comptes publics peut demander au président et au vice-président de demander un rapport d'étape par lettre conjointe.

Un délai de 28 jours à compter de la date de la lettre sera autorisé pour une réponse.

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.



SECTION 1 : Troisième et dernier examen de suivi

Version du site Web

1.1 Gestion des services d'IRM	15
1.2 Gestion du Programme d'apprentissage du Manitoba	33

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

1.1 Gestion des services d'IRM

Nos recommandations ont d'abord été adressées au ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active, aux Services de diagnostic du Manitoba, à Santé de Prairie Mountain et à l'Office régional de la santé de Winnipeg. En raison d'une réorganisation gouvernementale, le ministère de la Santé et des Soins aux aînés est maintenant chargé de mettre en application les recommandations initialement adressées au ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active. Avec la restructuration du système de soins de santé du Manitoba, Soins communs a été créé et est maintenant chargé de mettre en application les recommandations initialement adressées aux Services de diagnostic du Manitoba.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – avril 2017	–
Premier suivi – mars 2019	–
Deuxième suivi – mars 2020	–

Ce que notre rapport initial a examiné

L'imagerie par résonance magnétique (IRM) est une procédure non invasive qui utilise un fort champ magnétique et des ondes radio pour créer des images détaillées des organes et des structures à l'intérieur du corps – le plus souvent le cerveau, la colonne vertébrale, le cœur, l'abdomen, le bassin et les tissus mous des articulations. Cette technique d'imagerie avancée aide les cliniciens à diagnostiquer, surveiller et traiter les problèmes médicaux des patients. Le ministère de la Santé, de la Vie saine et des Aînés (lequel porte désormais le nom de Santé et Soins aux personnes âgées) finance et supervise les services d'IRM. Deux offices régionaux de la santé et les Services de diagnostic du Manitoba (qui portent maintenant le nom de Soins communs Manitoba) gèrent et fournissent ces services.

Nous avons examiné l'adéquation des processus au sein du ministère, des Services de diagnostic du Manitoba, de Santé de Prairie Mountain et de l'Office régional de la santé de Winnipeg pour assurer ce qui suit :

- Services d'IRM rapides et efficaces.
- Sécurité des patients et qualité des examens d'IRM et des rapports.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Nombre des 24 recommandations de notre rapport 2017 ont été adressées à plus d'un organisme. Les recommandations adressées à plus d'un organisme ont fait l'objet d'un suivi, et chaque organisme a été désigné. Il en résulte un total de 52 recommandations.

Les recommandations qui exigent que plusieurs organismes « travaillent ensemble » ont fait l'objet d'un suivi en tant que recommandation unique, au lieu d'un suivi par organisme désigné dans la recommandation.

Comme le montre le tableau ci-dessous, 18 de nos 52 recommandations ont été mises en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	18		–	34	52
Par organisme :					
Ministère de la Santé et des Soins aux personnes âgées	2		–	3	5
Soins communs	4		–	9	13
Santé de Prairie Mountain	3		–	10	13
Office régional de la santé de Winnipeg	7		–	7	14
Plusieurs organismes travaillent ensemble	2		–	5	7

Il s'agit de la troisième et dernière année de suivi des recommandations de l'audit de *Gestion des services d'IRM*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire

Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	7	–	–
mars 2020	9	–	–
mars 2019	2	–	–
Total	18	–	–

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations. Pour certaines recommandations, nous avons ajouté un « commentaire du Bureau du vérificateur général » afin de clarifier l'état de la mise en application ou de mettre en évidence certaines actions ou mesures planifiées.

Travaux en cours

Adressé au ministère de la Santé et des Soins aux aînés

Nous avons recommandé :

15. Que les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg élaborent et surveillent des mesures de productivité des appareils d'IRM qui peuvent aider à évaluer l'efficacité et à stimuler l'amélioration des processus, et qu'à long terme, le Ministère exige des régions qu'elles élaborent des mesures de productivité normalisées.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : En 2017, le Ministère a créé Soins communs, qui est responsable de la planification provinciale des services cliniques et préventifs pour le système de santé, y compris la planification et le fonctionnement du programme provincial d'imagerie diagnostique. Le Ministère indique qu'il compte effectuer une surveillance et s'assurer que Soins communs fait progresser cette recommandation, y compris par l'élaboration de mesures de productivité normalisées.

17. Que le Ministère fournisse, aux décideurs gouvernementaux qui envisagent de nouveaux appareils d'IRM supplémentaires, des données plus complètes comme les données sur :
 - le volume de demandes d'IRM provenant des différentes régions géographiques de la province;
 - divers emplacements proposés pour les appareils d'IRM ainsi que les coûts, avantages et risques associés; les environnements cliniques; l'incidence sur le transport; et l'incidence sur les temps d'attente provinciaux, régionaux et des installations;

Travaux en cours

- les coûts et avantages de la prolongation des heures de fonctionnement des appareils d'IRM actuels par opposition à l'ajout de nouveaux appareils;
- la justification des heures de fonctionnement et du débit proposés pour les nouveaux appareils.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : En 2017, le Ministère a créé Soins communs, qui est responsable de la planification provinciale des services cliniques et préventifs pour le système de santé, y compris la planification et le fonctionnement du programme provincial d'imagerie diagnostique. Le Ministère indique qu'à l'avenir, il travaillera avec Soins communs à l'élaboration d'un nouveau processus décisionnel pour l'achat de matériel d'IRM. De plus, il continuera de travailler avec Soins communs aux demandes actuelles d'IRM, en s'assurant que des données complètes sont partagées avec les décideurs.

20. Que le Ministère améliore l'information du public sur les temps d'attente et les volumes d'IRM en :

- a. expliquant avec précision l'information;
- b. rapportant une plus grande variété d'information sur le temps d'attente pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs (comme le centile; les temps d'attente moyens et médians; et, si les systèmes le permettent, les temps d'attente par niveau de priorité par rapport aux objectifs établis).

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Le Ministère indique qu'il continuera à travailler avec Soins communs pour affiner et améliorer les rapports sur le temps d'attente.

Adressé à Soins communs (anciennement adressé aux Services de diagnostic du Manitoba)

Nous avons recommandé :

4. Que les Services de diagnostic du Manitoba surveillent la durée de la prise de rendez-vous pour une IRM et remédient rapidement à tout retard important dans les réservations.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs indique qu'un nouveau rapport mesurant le temps entre la création d'une commande et la prise de rendez-vous sera mis en application en 2020 sur la base des flux de travail des sites d'IRM.

9. Que les Services de diagnostic du Manitoba attribuent des codes de priorité à toutes les demandes d'IRM uniquement sur la base de considérations médicales, puis planifient toutes les analyses, y compris celles pour lesquelles un tiers les paie, sur la base des codes attribués.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs n'a pas été en mesure de confirmer que toutes les demandes d'IRM étaient classées par ordre de priorité uniquement en fonction des besoins médicaux et il n'a pas fourni les mesures qu'il avait prévu de prendre pour répondre à cette recommandation.

10. Que les Services de diagnostic du Manitoba suivent et surveillent les temps d'attente en IRM par niveau de priorité, et ajustent leurs processus de planification lorsqu'une surveillance montre qu'un nombre important d'analyses plus urgentes ne sont pas planifiées afin de respecter les objectifs de temps d'attente.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs a fourni des rapports qui précisent les délais d'attente pour les codes de priorité, mais n'indiquent pas les étapes prévues pour ajuster le processus de planification ou d'autres actions prévues dans ce domaine.

12. Que les Services de diagnostic du Manitoba déterminent et mettent en application des pratiques de planification des installations qui peuvent augmenter le nombre d'IRM effectuées quotidiennement dans chaque installation.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs a participé à des ateliers visant à déterminer les meilleures pratiques en matière de programmation des IRM. Soins communs prévoit d'identifier les priorités et de mettre en place des changements de pratiques, mais ce travail a été suspendu en raison de la COVID-19.

13. Que les Services de diagnostic du Manitoba mettent en place d'autres stratégies pour réduire les taux de non-présentation aux rendez-vous d'IRM et qu'ils surveillent leur efficacité.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs prévoit d'élargir le « numéro unique à appeler » aux annulations provinciales et de mener une campagne provinciale de sensibilisation du public aux cas de non-présentation aux rendez-vous d'IRM.

16. Que les Services de diagnostic du Manitoba suivent et surveillent les délais d'exécution des rapports d'IRM en utilisant des politiques et des cibles qui tiennent compte de l'urgence clinique, et qu'ils élaborent des processus pour cibler les rapports en retard et en assurer le suivi rapide.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs a entrepris une évaluation des capacités du système, mais a indiqué qu'une étude plus approfondie des capacités du système était toujours nécessaire.

Travaux en cours

21. Que les Services de diagnostic du Manitoba mettent en application des processus pour s'assurer que les formulaires de contrôle de la sécurité des patients sont dûment remplis et signés.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs a élaboré et approuvé un formulaire d'audit à utiliser. Il a également indiqué qu'un comité a été saisi de la détermination du processus de réalisation des audits.

23. Que chaque année, les Services de diagnostic du Manitoba fassent évaluer par un physicien médical leurs programmes de contrôle de la qualité des IRM, conformément aux normes du Programme d'assurance qualité du Manitoba.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs n'a pas pu fournir de preuves des évaluations annuelles par un physicien médical de son programme de contrôle de la qualité des IRM. Soins communs indique qu'avec l'Office régional de la santé de Winnipeg, Santé de Prairie Mountain et Action cancer Manitoba, il prévoit d'examiner le programme d'examen annuel afin de rationaliser davantage le processus.

24. Que les Services de diagnostic du Manitoba :

- a. effectuent régulièrement toutes les évaluations par les pairs requises pour les technologues en IRM;
- b. mettent en application un processus d'évaluation par les pairs formel et documenté pour les radiologistes, qui comprend l'évaluation de la manière dont ils hiérarchisent, lisent et interprètent les IRM.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs a mis en place la recommandation 24(a). En ce qui concerne (b), un organisme d'apprentissage par les pairs pour l'imagerie diagnostique à l'échelle du Manitoba (DIPLOMA) a été développé. Soins communs indique qu'il prévoit poursuivre le développement du cadre et commencer sa mise en application.

Nous avons recommandé :

9. Que Santé de Prairie Mountain attribue des codes de priorité à toutes les demandes d'IRM uniquement sur la base de considérations médicales, puis planifie toutes les analyses, y compris celles pour lesquelles un tiers les paie, sur la base des codes attribués.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Santé de Prairie Mountain n'a pas été en mesure de confirmer que toutes les demandes d'IRM étaient hiérarchisées uniquement en fonction des besoins médicaux, et a indiqué qu'aucune action significative n'était prévue.*

10. Que Santé de Prairie Mountain suive et surveille les temps d'attente en IRM par niveau de priorité, et qu'il ajuste son processus de planification lorsqu'une surveillance montre qu'un nombre important d'analyses plus urgentes ne sont pas planifiées afin de respecter les objectifs de temps d'attente.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Santé de Prairie Mountain ne nous a pas fourni de rapports sur les temps d'attente, sur le processus utilisé pour ajuster son processus de planification ou sur d'autres actions prévues dans ce domaine.*

12. Que Santé de Prairie Mountain détermine et mette en application des pratiques de planification des installations qui peuvent augmenter le nombre d'IRM réalisées quotidiennement dans chaque installation.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Santé de Prairie Mountain a participé à des ateliers visant à cibler les meilleures pratiques en matière de programmation des IRM. Santé de Prairie Mountain indique qu'il compte déterminer les priorités et mettre en place des changements de pratiques, mais que ces travaux ont été suspendus en raison de la pandémie de COVID-19.*

13. Que Santé de Prairie Mountain mette en place d'autres stratégies pour réduire les taux de non-présentation aux rendez-vous d'IRM et qu'il surveille leur efficacité.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Santé de Prairie Mountain a participé à un projet pilote visant à évaluer un logiciel automatisé de rappel de rendez-vous. Santé de Prairie Mountain indique qu'il est prévu d'élargir le « numéro unique à composer » pour les annulations au niveau provincial, et de faire une campagne provinciale de sensibilisation du public aux taux de non-présentation aux rendez-vous d'IRM.*

14. Que Santé de Prairie Mountain offre à tous les patients la possibilité de figurer sur une liste d'annulation.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain n'a pas de liste d'annulation, car il utilise des places ouvertes pour les nouveaux cas et les cas urgents.

15. Que Santé de Prairie Mountain développe et surveille des mesures de productivité des appareils d'IRM qui peuvent aider à évaluer l'efficacité et à stimuler l'amélioration des processus, et qu'à long terme, le Ministère exige des régions qu'elles développent des mesures de productivité normalisées.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain a prévu de mettre en application en novembre 2020 un nouveau logiciel qui permettrait de communiquer les mesures de productivité des appareils d'IRM.

16. Que Santé de Prairie Mountain suive et surveille les délais d'exécution des rapports d'IRM en utilisant des politiques et des cibles qui tiennent compte de l'urgence clinique.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain indique qu'une évaluation des capacités du système a été lancée, mais qu'une étude plus poussée des capacités du système est toujours nécessaire.

21. Que Santé de Prairie Mountain mette en application des processus pour s'assurer que les formulaires de contrôle de la sécurité des patients sont dûment remplis et signés.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain a élaboré et approuvé un formulaire de vérification à utiliser. Il a également indiqué qu'un comité a été saisi de la détermination du processus de réalisation des audits.

23. Que Santé de Prairie Mountain fasse évaluer chaque année, par un physicien médical, ses programmes de contrôle de la qualité des IRM, conformément aux normes du Programme d'assurance de la qualité du Manitoba.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain n'a pas pu apporter la preuve d'évaluations annuelles, par un physicien médical, de son programme de contrôle de la qualité des IRM. Santé de Prairie Mountain indique qu'avec Soins communs, l'Office régional de la santé de Winnipeg et Action cancer Manitoba, il prévoit d'examiner le programme d'examen annuel afin de rationaliser davantage le processus.

Travaux en cours

24. Que Santé de Prairie Mountain :

- a. effectue régulièrement toutes les évaluations par les pairs requises pour les technologues en IRM;
- b. mettent en application un processus d'évaluation par les pairs formel et documenté pour les radiologistes, qui comprend l'évaluation de la manière dont ils hiérarchisent, lisent et interprètent les IRM.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Santé de Prairie Mountain a mis en application la Recommandation 24(a). En ce qui concerne (b), un organisme d'apprentissage par les pairs pour l'imagerie diagnostique à l'échelle du Manitoba (DIPLOMA) a été développé. Soins communs indique qu'il prévoit poursuivre le développement du cadre et commencer sa mise en application.

Adressé à l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons recommandé :

9. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg attribue des codes de priorité à toutes les demandes d'examen IRM uniquement sur la base de considérations médicales, puis planifie tous les examens, y compris ceux pour lesquels un tiers paie, sur la base des codes attribués.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg n'a pas été en mesure de confirmer que toutes les demandes d'IRM étaient hiérarchisées uniquement en fonction des besoins médicaux, et il a indiqué qu'aucune action significative n'était prévue.

10. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg suive et surveille les temps d'attente de l'IRM par niveau de priorité, et qu'il ajuste ses processus de planification lorsque la surveillance montre qu'un nombre d'analyses plus urgentes n'est pas programmé afin de respecter les objectifs de temps d'attente.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg a fourni des rapports indiquant les temps d'attente pour les codes de priorité, mais il n'a pas fourni les étapes prévues pour ajuster le processus de planification ou d'autres actions prévues dans ce domaine.

12. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg identifie et mette en application des pratiques de planification des installations qui peuvent augmenter le nombre d'IRM réalisées quotidiennement dans chaque installation.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg a participé aux ateliers pour identifier les meilleures pratiques de planification des IRM. L'Office indique qu'il compte déterminer les priorités et mettre en application des changements de pratiques, mais que ce travail a été suspendu en raison de la pandémie de COVID-19.

13. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg mette en application d'autres stratégies pour réduire les taux de non-présentation aux rendez-vous d'IRM et qu'il surveille leur efficacité.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : En 2019, l'Office régional de la santé de Winnipeg a mis en place un « numéro unique à composer » pour les annulations d'exams. L'Office a également participé à un projet pilote visant à évaluer un logiciel automatisé de rappel des rendez-vous. L'Office indique qu'il est prévu d'élargir le « numéro unique à composer » aux annulations provinciales et de faire une campagne provinciale de sensibilisation du public aux taux de non-présentation aux rendez-vous d'IRM.

16. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg suive et surveille les délais d'exécution des rapports d'IRM en utilisant des politiques et des cibles qui tiennent compte de l'urgence clinique, et que l'Office développe des processus pour cibler les rapports en retard et en assurer le suivi rapide.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg indique qu'une évaluation de certaines capacités du système a été lancée, mais qu'une étude plus approfondie des capacités du système est toujours nécessaire.

21. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg mette en application des processus pour s'assurer que les formulaires de contrôle de la sécurité des patients sont dûment remplis et signés.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg a élaboré et approuvé un formulaire d'audit pour utilisation. Il a également indiqué qu'un comité a été saisi de la détermination du processus de réalisation des audits.

Travaux en cours

24. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg :

- a. effectue régulièrement toutes les évaluations par les pairs requises pour les technologues en IRM;
- b. mettent en application un processus d'évaluation par les pairs formel et documenté pour les radiologistes, qui comprend l'évaluation de la manière dont ils hiérarchisent, lisent et interprètent les IRM.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : L'Office régional de la santé de Winnipeg a mis en application la recommandation 24(a). En ce qui concerne (b), un organisme d'apprentissage par les pairs pour l'imagerie diagnostique à l'échelle du Manitoba (DIPLOMA) a été développé. Soins communs indique qu'il prévoit poursuivre le développement du cadre et commencer sa mise en application.

Adressé à plusieurs organismes travaillant ensemble

Nous avons recommandé :

1. Que le Ministère, les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg (en travaillant ensemble et en collaboration avec Choisir avec soin Manitoba et d'autres parties prenantes) élaborent des initiatives particulières pour améliorer la pertinence des demandes d'IRM, et ce faisant, qu'ils évaluent les coûts et les avantages probables de la démarche consistant à :
 - élaborer et mettre en application des directives de commande et des exigences plus strictes pour les demandes d'IRM le plus souvent mal ordonnées;
 - sensibiliser le public aux demandes d'analyses inappropriées;
 - fournir une éducation ciblée aux cliniciens ayant des taux de commande anormalement élevés;
 - modifier la structure des honoraires des radiologistes pour tenir compte du temps consacré à la gestion des commandes inappropriées;
 - intégrer des directives de commande dans le logiciel de saisie des commandes.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : En 2017, le Ministère a créé Soins communs, qui est responsable de la planification provinciale des services cliniques et préventifs pour le système de santé, y compris la planification et le fonctionnement du programme provincial d'imagerie diagnostique. Le Ministère a également imposé à Soins communs la responsabilité de la mise en application de Choisir avec soin Manitoba. Soins communs indique avoir mené un projet pilote sur les commandes d'IRM du bas du dos qui a permis de réduire le nombre de ces demandes. Soins communs indique par ailleurs qu'il travaille avec le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba pour mettre en application le même processus dans l'ensemble du pays. Le Ministère indique qu'il veillera à ce que Soins communs mette en application Choisir avec soin selon les directives en 2020-2021.

8. Que le Ministère, les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg travaillent ensemble à l'élaboration d'une méthode unique à l'échelle de la province pour hiérarchiser les demandes d'IRM qui comprend une définition claire et un temps d'attente standard pour chaque niveau de priorité, répondant au minimum aux directives de l'Association canadienne des radiologistes.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : En 2018, Santé de Prairie Mountain, Soins communs et l'Office régional de la santé de Winnipeg ont convenu d'utiliser les définitions des catégories prioritaires de l'Association canadienne des radiologistes et les objectifs nationaux de temps d'attente maximum pour l'IRM. De plus, le Ministère a indiqué qu'il était favorable à cette décision d'adopter les directives de l'Association canadienne des radiologistes. Soins communs indique qu'en 2020, Santé de Prairie Mountain, Soins communs et l'hôpital Saint-Boniface de l'Office régional de la santé de Winnipeg ont mis en application ces codes prioritaires et que des discussions continuent d'avoir lieu avec les radiologistes (HSC, Pan Am Clinic et Grace Hospital). Il indique en outre qu'il prévoit d'élaborer des directives claires catégorisant les indications cliniques en niveaux prioritaires.

11. Que les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg collaborent pour harmoniser les protocoles d'examen d'IRM dans toutes les installations de la province et qu'ils ajustent la durée standard des rendez-vous d'examen afin de refléter tout gain de temps résultant.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Soins communs, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg ont harmonisé les codes d'examen d'IRM en 2019. Ils ont également noté qu'un groupe de travail avait été formé pour normaliser les protocoles d'imagerie à travers la province, et que ce serait un effort continu.

18. Que le Ministère travaille en collaboration avec les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg pour s'assurer qu'il existe dans la province une planification stratégique complète pour les services d'IRM qui tient compte globalement des questions de demande, de productivité, d'approvisionnement, de sécurité et d'assurance qualité.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Fin 2019, Soins communs a publié le premier Plan provincial de services cliniques et préventifs qui comprenait la planification des services de diagnostic provinciaux. Le Ministère indique qu'il est en train d'élaborer le cadre de planification qui intégrera ledit Plan comme plan global d'élaboration des plans de santé annuels. On s'attend à ce que Soins communs élabore son plan de santé annuel, y compris le plan des services de diagnostic, dans ce cadre. Soins communs déclare avise en outre que le Programme provincial de diagnostic élabore un plan stratégique pour l'équipement et les services.*

19. Que le Ministère travaille en collaboration avec les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg pour :
- déterminer et clarifier comment il s'attend à ce que les volumes d'IRM et les temps d'attente soient calculés et rapportés (à court et à long terme);
 - inclure de l'information sur les temps d'attente par niveau de priorité, y compris des comparaisons avec les objectifs, dans ses exigences de rapports, si les systèmes le permettent;
 - inclure des mesures de productivité (autres que les volumes d'analyse) dans ses exigences de rapports;
 - s'assurer de l'exactitude et de la cohérence des données rapportées.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Le Ministère indique qu'il met en application un cadre de responsabilisation pour les services de soins de santé qui comprendra les attentes en matière de niveau de service. Soins communs déclare qu'un examen approfondi du calcul des temps d'attente est en cours. Le Ministère précise en outre qu'il continuera de travailler avec Soins communs, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg pour affiner et améliorer les rapports sur les temps d'attente.*

Mise en application/résolue

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Adressé à Soins communs (anciennement adressé aux Services de diagnostic du Manitoba)

Nous avons recommandé :

3. Que les Services de diagnostic du Manitoba évaluent les coûts et les avantages du partage des services centralisés de prise d'IRM dans ou entre les régions.
15. Que les Services de diagnostic du Manitoba développent et surveillent des mesures de productivité des appareils d'IRM qui peuvent aider à évaluer l'efficacité et à stimuler l'amélioration des processus, et qu'à long terme, le Ministère exige des régions qu'elles développent des mesures de productivité normalisées.

Adressé à Santé de Prairie Mountain

Nous avons recommandé :

3. Que Santé de Prairie Mountain évalue les coûts et les avantages du partage des services centralisés de prise d'IRM dans ou entre les régions.
5. Santé de Prairie Mountain précise sur son site Web qu'après consultation avec ses prestataires de soins de santé, les patients peuvent subir leurs examens d'IRM dans différentes installations et régions.

Adressé à l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons recommandé :

3. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg évalue les coûts et les avantages du partage des services centralisés de prise d'IRM dans ou entre les régions.
15. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg développe et suive des mesures de productivité par appareil d'IRM qui peuvent aider à évaluer l'efficacité et à piloter l'amélioration des processus, et qu'à long terme, le Ministère exige des régions qu'elles développent des mesures de productivité normalisées.

Mise en application/résolue

Adressé à plusieurs organismes travaillant ensemble

Nous avons recommandé :

7. Que les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg travaillent ensemble pour finir de normaliser à court terme les formulaires de demande d'IRM dans toute la province et collaborent avec le Ministère pour mettre en application un formulaire de demande d'IRM électronique à long terme.

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Adressé au ministère de la Santé et des Soins aux aînés

Nous avons recommandé :

5. Que le Ministère précise sur son site internet qu'après consultation de leurs prestataires de soins, les patients peuvent faire réaliser leurs IRM dans différents établissements et dans différentes régions.
22. Que le Ministère s'assure qu'il existe un prestataire qualifié pour continuer à accréditer les installations d'IRM au-delà de juin 2017.

Adressé à Soins communs (anciennement adressé aux Services de diagnostic du Manitoba)

Nous avons recommandé :

5. Que les Services de diagnostic du Manitoba précisent sur leur site internet qu'après consultation de leurs prestataires de soins, les patients peuvent faire réaliser leurs IRM dans différents établissements et dans différentes régions.
14. Que les Services de diagnostic du Manitoba offrent à tous les patients la possibilité de figurer sur une liste d'annulation.

Mise en application/résolue

Adressé à l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons recommandé :

2. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg rende obligatoire la prise centrale des demandes d'IRM.
4. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg surveille la durée de la prise de rendez-vous pour l'IRM et qu'il remédie rapidement à tout retard important.
14. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg offre à tous les patients la possibilité d'être placés sur une liste d'annulation.
23. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg fasse évaluer chaque année, par un physicien médical, ses programmes de contrôle de la qualité des IRM, conformément aux normes du Programme d'assurance qualité du Manitoba.

Adressé à plusieurs organismes travaillant ensemble

Nous avons recommandé :

6. Que le Ministère, les Services de diagnostic du Manitoba, Santé de Prairie Mountain et l'Office régional de la santé de Winnipeg travaillent ensemble à l'élaboration d'une (ou de plusieurs) initiative(s) particulière(s) pour rappeler aux cliniciens que des examens d'IRM peuvent être demandés dans des installations de différentes régions.

Rapport de mars 2019 – état au 30 septembre 2018

Adressé à Santé de Prairie Mountain

Nous avons recommandé :

4. Que Santé de Prairie Mountain surveille la durée de la prise de rendez-vous pour les IRM et qu'il remédie rapidement à tout retard de réservation important.

Mise en application/résolue

Adressé à l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons recommandé :

5. Que l'Office régional de la santé de Winnipeg précise sur son site Web qu'après consultation avec ses prestataires de soins, les patients peuvent subir des IRM dans différentes installations et régions.

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

1.2 Gestion du Programme d'apprentissage du Manitoba

Nos recommandations étaient initialement adressées au ministère de l'Éducation et de la Formation. En raison d'une réorganisation gouvernementale, le ministère du Développement économique et de l'Emploi est maintenant responsable de la mise en application des recommandations.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – juillet 2017	Le 31 août 2017 (Approuvé)
Premier suivi – mars 2019	–
Deuxième suivi – mars 2020	–

Ce que notre rapport initial a examiné

Apprentissage Manitoba, qui fait partie du ministère du Développement économique et de la Formation (maintenant appelé Développement économique et emplois), est responsable de la gestion du programme d'apprentissage du Manitoba. Sa mission déclarée est « *d'assurer l'accès à la formation, au soutien et à la certification des travailleurs qualifiés pour répondre aux besoins de l'industrie manitobaine* », et sa vision déclarée est « *d'être le modèle de formation et de certification des travailleurs* ». Elle aide également le Conseil de l'apprentissage et de la certification, groupe de personnes nommé par le ministre pour fournir des conseils et aider la province à coordonner le système d'apprentissage du Manitoba.

Un apprenti obtient généralement environ 80 % de sa formation en cours de travail et 20 % à l'école pour un certificat de qualification dans un métier. Nous avons examiné l'adéquation des processus d'Apprentissage Manitoba pour superviser la formation à l'école, la formation en milieu de travail et les progrès des apprentis. Nous avons également examiné l'adéquation de la planification et des rapports de performance pour le système d'apprentissage du Manitoba. Nous avons choisi ces domaines pour examen parce qu'ils soutiennent la mission et la vision déclarées d'Apprentissage Manitoba. Elles reflètent également les exigences de *la loi sur l'apprentissage et la certification et des règlements*.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr/

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme le montre le tableau ci-dessous, 12 de nos 20 recommandations ont été mises en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	12	–	2*	6	20

* Apprentissage Manitoba n'a pas l'intention de mettre en application la recommandation 19 (b). Les autres composantes de cette recommandation ont été mises en application.

Dans notre rapport de suivi de mars 2020, Apprentissage Manitoba a indiqué qu'elle n'avait pas l'intention de mettre en application la recommandation 5, qui porte sur la prestation en ligne de cours d'apprentissage. Apprentissage Manitoba a procédé à un examen de l'apprentissage en ligne, et a constaté que l'adhésion et l'inscription des apprentis étaient faibles, que les coûts pour dispenser ces cours étaient élevés et qu'il y avait un manque d'intérêt et d'engagement des parties prenantes. En conséquence, il a été décidé d'interrompre la prestation en ligne de ces cours.

Apprentissage Manitoba a également choisi de ne pas mettre en application la recommandation 19 (b) qui portait sur la mesure des taux de réussite. Apprentissage Manitoba suit le nombre de finalisations au cours d'une année donnée et par métier, mais elle ne mesure pas le nombre de personnes finissant leur apprentissage dans la période définie pour leur métier. Apprentissage Manitoba a également noté que la base de données actuelle ne permet pas de suivre les taux d'achèvement individuels, et que la nouvelle base de données (en cours d'élaboration) nécessiterait un travail important pour mettre à jour le système afin de respecter cette recommandation.

Dans notre rapport de suivi de mars 2019, Apprentissage Manitoba a indiqué qu'elle n'avait pas l'intention de mettre en application la recommandation 11, qui recommandait aux employeurs de suivre et de vérifier l'expérience pratique de leurs apprentis. Apprentissage Manitoba nous a indiqué que la mise en application de cette recommandation aurait un impact négatif sur l'engagement de l'industrie, ce qui pourrait ensuite limiter les possibilités pour les futurs apprentis et inciter le Comité d'apprentissage et de certification à faire progresser son mandat. Même si nous reconnaissons les préoccupations d'Apprentissage Manitoba, nous continuons de soutenir la valeur de cette recommandation. Il est essentiel de comprendre l'étendue et la profondeur de l'expérience pratique d'un apprenti pour s'assurer qu'il est correctement qualifié. Nous notons que la partie (b) de la recommandation 11 parle de la nécessité de travailler avec les employeurs et les apprentis pour obtenir leur soutien en vue d'un carnet de bord révisé.

Il s'agit de la troisième et dernière année de suivi des recommandations de l'audit de *Gestion du Programme d'apprentissage du Manitoba*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas

où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire			
Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	6	–	–
mars 2020	5	–	1
mars 2019	1	–	1
Total	12	–	2

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations. Pour certaines recommandations, nous avons ajouté un « commentaire du Bureau du vérificateur général » afin de clarifier l'état de la mise en application ou de mettre en évidence certaines actions ou mesures planifiées.

Travaux en cours
Nous avons recommandé : 3. Qu'Apprentissage Manitoba utilise un processus d'accréditation basé sur les risques. Commentaire du Bureau du vérificateur général : <i>Apprentissage Manitoba a révisé son processus pour déterminer et réduire les risques avant d'accréditer les cours de formation. Cela comprend l'utilisation d'une documentation nouvelle ou révisée et vise à garantir la qualité des cours conformément aux normes d'accréditation. Cependant, la mise en application de ce processus d'accréditation a été retardée en raison de la COVID-19 et de l'incapacité du personnel d'apprentissage à entreprendre les inspections et examens sur place. La direction de l'apprentissage prévoit que ce processus sera achevé dès que possible.</i> 4. Qu'Apprentissage Manitoba obtienne des preuves documentées selon lesquelles la qualité de chaque cours de formation en alternance est conforme aux normes d'accréditation, puis qu'elle utilise une approche basée sur les risques pour évaluer périodiquement la qualité continue. Commentaire du Bureau du vérificateur général : <i>Voir notre commentaire sur la recommandation 3.</i>

8. Qu'Apprentissage Manitoba exige que toutes les personnes qui postulent au statut de formateur désigné fournissent des preuves étayant leurs auto-déclarations.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Apprentissage Manitoba a mis en place un programme pilote pour mettre à jour le formulaire du formateur désigné, y compris l'exigence de preuves à l'appui des auto-déclarations, pour les métiers de cuisinier et de menuisier. Le personnel d'apprentissage doit également vérifier les preuves fournies. Une fois le programme pilote terminé, la direction de l'apprentissage s'attend à mettre en application le processus pour toutes les personnes postulant au statut de formateur désigné.*

16. Qu'Apprentissage Manitoba élabore un processus d'assurance qualité documenté pour s'assurer que le personnel :
- a. cible les apprentis n'ayant pas progressé et assure le suivi nécessaire pour déterminer les raisons de l'absence de progression;
 - b. élabore des plans et fournisse un soutien aux apprentis ayant besoin d'aide pour poursuivre leur progression, et contrôle régulièrement l'efficacité des soutiens fournis;
 - c. annule les contrats d'apprentissage lorsque les apprentis ne souhaitent plus rester dans le programme d'apprentissage.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Apprentissage Manitoba a mis en application les recommandations 16 (a) et (c). En ce qui concerne (b), Apprentissage Manitoba a mis en application le Plan d'initiative d'engagement actif des apprentis. Le personnel utilise une approche de gestion de cas, y compris la prise de contact et le suivi avec les apprentis qui n'ont pas suivi de formation ou contacté Apprentissage Manitoba pendant une certaine période ou si un apprenti a eu plusieurs échecs dans la formation technique. Cependant, le Bureau du vérificateur général n'a pas observé un suivi régulier de l'efficacité des soutiens, en partie en raison de la courte période pendant laquelle ils ont été en place et en raison de l'incidence de la COVID-19 sur la formation en apprentissage.*

18. Qu'Apprentissage Manitoba élabore :
- a. les mécanismes de prévision de l'offre et de la demande pour les métiers de l'apprentissage;
 - b. les buts et objectifs liés à la qualité de la formation en milieu scolaire et en milieu professionnel;
 - c. les processus de gestion des risques;
 - d. les objectifs de performance particuliers et mesurables liés aux buts et objectifs fixés.

Work in progress

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Apprentissage Manitoba a réalisé des progrès significatifs dans la mise en application de cette recommandation, notamment en ce qui concerne :

- La détermination et l'utilisation des méthodes de prévision de l'offre et de la demande pour les métiers de l'apprentissage.
- La création d'un comité chargé d'élaborer des buts et des objectifs liés à la qualité de la formation. Cependant, les progrès ont été retardés en raison de la pandémie de COVID-19. Le personnel d'Apprentissage Manitoba s'est plutôt concentré sur les mesures nécessaires pour maintenir une prestation de formation sûre et adaptée.
- L'élaboration initiale d'un processus de gestion des risques.
- La mise en place d'indicateurs clés de performance liés aux buts et objectifs recommandés en 18(b).

Les travaux se poursuivent pour la mise en application de cette recommandation.

20. Qu'Apprentissage Manitoba améliore ses rapports publics sur le programme d'apprentissage du Manitoba afin d'y inclure des informations sur les résultats de la formation et la qualité de la formation (par exemple, les taux d'achèvement du programme et les résultats de l'accréditation des cours et du suivi sur le lieu de travail).

Commentaire du Bureau du vérificateur général : Apprentissage Manitoba a indiqué qu'elle continue d'élaborer une structure de rapports pour améliorer les rapports sur le programme d'apprentissage du Manitoba. Cela comprend l'évaluation des options pour inclure les données sur les résultats de la formation et la qualité de la formation dans ses rapports annuels, et le plan pour évaluer les résultats des autres recommandations avant de déterminer comment les données seront rapportées.

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Nous avons recommandé :

6. Qu'Apprentissage Manitoba :
- a. clarifie dans la politique l'information et la vérification nécessaires pour que le personnel puisse conclure qu'un employeur enregistrant un apprenti fournira une expérience appropriée et une supervision appropriée, et se conformera à la législation applicable;
 - b. contrôle périodiquement le respect de la politique par le personnel.

Mise en application/résolue

7. Qu'Apprentissage Manitoba améliore sa base de données d'employeurs de manière à suivre l'information suivante pour chaque employeur :
 - a. le nombre et les noms des compagnons, des formateurs désignés et des apprentis;
 - b. les modifications du rapport;
 - c. toutes les actions visant à garantir que l'employeur fournisse une expérience appropriée et supervise correctement les apprentis;
 - d. tous les cas de non-respect de la législation sur l'apprentissage.
10. Qu'Apprentissage Manitoba développe un régime pour se rendre sur les lieux de travail afin d'évaluer la qualité de la formation sur le lieu de travail qui comprend :
 - a. la couverture des métiers tant volontaires qu'obligatoires;
 - b. l'examen de partenariats avec d'autres parties du gouvernement afin d'éviter toute duplication potentielle des efforts;
 - c. les critères de sélection basés sur les risques qui tiennent compte des antécédents du secteur et de l'employeur en ce qui concerne les questions de conformité et les plaintes;
 - d. des procédures particulières pour déterminer si les apprentis reçoivent une expérience et une supervision appropriées, ainsi que des exigences de documentation précises;
 - e. des procédures et des directives particulières pour le suivi et la résolution de tous les cas de non-conformité notée ou alléguée à la législation sur l'apprentissage.
13. Qu'Apprentissage Manitoba élabore une politique de reconnaissance de la formation et de l'expérience en milieu de travail, similaire à sa politique de reconnaissance de la formation en milieu scolaire, puis qu'elle prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que le personnel respecte les deux politiques.
14. Qu'Apprentissage Manitoba conserve des copies de la certification par les employeurs des heures de travail des apprentis pour appuyer les informations enregistrées dans sa base de données.
17. Qu'Apprentissage Manitoba évalue l'adéquation et l'efficacité des services de soutien des compétences essentielles qu'elle offre aux apprentis, puis qu'elle prenne les mesures nécessaires pour remédier aux lacunes cernées.

Nous avons recommandé :

1. Qu'Apprentissage Manitoba obtienne des preuves documentées selon lesquelles toutes les exigences législatives et politiques sont satisfaites avant d'accréditer des cours de formation et qu'elle évalue la nécessité d'un contrôle de surveillance accru, d'une formation du personnel et de listes de contrôle pour y parvenir.
2. Qu'Apprentissage Manitoba rappelle chaque année aux établissements de formation qu'ils doivent signaler immédiatement tout changement significatif à leurs cours de formation accrédités, y compris tous les changements d'instructeurs.
9. Qu'Apprentissage Manitoba effectue le travail suivant avant de valider les ajustements de ratio :
 - a. s'assurer que les ajustements sont effectués pour des raisons autorisées par le Règlement général;
 - b. vérifier ou évaluer le caractère raisonnable des informations signalées par l'employeur, y compris les mesures de sécurité proposées pour atténuer le niveau réduit de supervision;
 - c. évaluer l'historique de conformité de l'employeur;
 - d. documenter tous les travaux réalisés, y compris la façon dont l'information a été pondérée pour parvenir à une décision.
15. Qu'Apprentissage Manitoba élabore une politique définissant des processus formels pour mener et documenter les évaluations d'apprentissage préalables qui exemptent les personnes des examens pratiques autrement requis.
19. Qu'Apprentissage Manitoba :
 - a. prenne les mesures nécessaires pour garantir l'exactitude du nombre d'apprentis actifs déclaré;
 - b. mesure régulièrement les taux de réalisation;
 - c. mesure périodiquement la satisfaction des apprentis et de l'employeur.

OAG March 2020 comment: *Apprentissage Manitoba n'a pas l'intention de mettre en application la recommandation 19 (b). Apprentissage Manitoba suit le nombre de finalisations au cours d'une année donnée et par métier; toutefois, elle ne mesure pas le nombre de personnes qui terminent leur apprentissage au cours de la période définie pour leur métier. De plus, la base de données actuelle ne permet pas de suivre les taux de réussite individuels.*

Mise en application/résolue

Rapport de mars 2019 – état au 30 septembre 2018

Nous avons recommandé :

12. Qu'Apprentissage Manitoba évalue les coûts et les avantages de mettre, à la disposition des employeurs et des compagnons du Manitoba, les ressources de mentorat en milieu de travail créées par d'autres provinces et le Forum canadien de l'apprentissage.

Aucune mise en application prévue

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

5. Qu'Apprentissage Manitoba mène et documente une analyse complète des leçons apprises pour l'Initiative de développement de la prestation alternative en apprentissage en ligne, puis qu'élabore une stratégie mise à jour pour offrir des cours de formation en ligne aux apprentis.

Rapport de mars 2019 – état au 30 septembre 2018

Nous avons recommandé :

11. Qu'Apprentissage Manitoba :
 - a. travaille avec les employeurs à l'élaboration d'un registre qui consigne les types de tâches effectuées par les apprentis, ainsi que les heures travaillées;
 - b. élabore une stratégie pour communiquer la valeur du registre révisé aux employeurs et aux apprentis.

SECTION 2 : Deuxième examen de suivi

Version du site Web

2.1 Gestion du changement climatique	43
2.2 DossiÉ Manitoba	47
2.3 Régime d'assurance-médicaments : Vérification particulière des irrégularités et des contrôles financiers.....	53
2.4 Bureau de district de Thompson : Vérification spéciale relative aux permis manquants et aux pratiques de gestion de l'argent comptant	56
2.5 M.R. de De Salaberry Vérification des irrégularités financières.....	59

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

2.1 Gestion du changement climatique

Nos recommandations étaient initialement adressées au ministère de l'Éducation et de la Formation. En raison d'une réorganisation gouvernementale, le ministère de la Conservation et du Climat est désormais chargé de mettre en application les recommandations.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport initial – octobre 2017	Le 25 juin 2020 (Approuvé)
Premier suivi – mars 2020	Le 25 juin 2020 (Approuvé)

Ce que notre rapport initial a examiné

Nous avons procédé à un examen visant à déterminer si le ministère du Développement durable (maintenant appelé Conservation et climat) dirigeait adéquatement la réponse de la province au changement climatique. Nous avons effectué cet audit parce que les impacts du changement climatique menacent les infrastructures, la santé et le bien-être humains, l'économie et l'environnement naturel.

L'audit s'inscrivait dans le cadre d'une initiative collaborative à laquelle participaient la plupart des bureaux d'audit législatifs provinciaux et le Vérificateur général du Canada. Les bureaux ont convenu de travailler ensemble pour déterminer dans quelle mesure les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux respectaient les engagements de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'adaptation au changement climatique.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, 2 de nos 8 recommandations ont été mises en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	2	–	–	6	8

Il s'agit du deuxième suivi de l'audit de *Gestion du changement climatique*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire			
Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	1	–	–
mars 2020	1	–	–
Total	2	–	–

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations.

Travaux en cours
Nous avons recommandé : - Que le Ministère utilise des analyses scientifiques et économiques pour l'aider à fixer des objectifs à court, moyen et long terme de réduction des émissions de gaz à effet de serre. - Que le Ministère élabore des plans de réduction des émissions qui indiquent la réduction prévue des émissions de chaque initiative importante et son coût estimé.

Travaux en cours

5. Que le Ministère mette en application des processus de surveillance des progrès réalisés par le Manitoba en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre qui comprennent :
 - a. des rôles et des responsabilités clairement définis pour le Ministère, les ministères et organismes partenaires et les comités du Cabinet;
 - b. des rapports réguliers indiquant si le plan global et les initiatives importantes sont dans les délais et dans le budget et si elles vont atteindre les réductions d'émissions prévues et tous les autres objectifs secondaires énoncés (par exemple, les objectifs de création d'emplois);
 - c. la gestion continue des risques afin de cerner et d'atténuer les risques liés à la réalisation des réductions d'émissions prévues.
6. Que le Ministère rende compte publiquement des progrès réalisés par le Manitoba en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre chaque année et, pour chaque initiative importante, qu'il rende notamment compte des réductions d'émissions réalisées, des coûts connexes et de la réalisation d'objectifs secondaires (comme les objectifs de création d'emplois).
7. Que le Ministère travaille avec d'autres ministères et organismes du gouvernement provincial ainsi qu'avec des municipalités pour :
 - a. cerner et évaluer les risques associés aux impacts du changement climatique au Manitoba;
 - b. élaborer, sur la base des risques importants cernés, un plan d'adaptation provincial avec des mesures, des délais et un budget clairement définis.
8. Que le Ministère élabore des processus pour rendre compte publiquement chaque année :
 - a. des risques importants cernés pour le Manitoba en raison des impacts du changement climatique;
 - b. des mesures et des calendriers prévus pour faire face à ces risques;
 - c. de l'avancement de la mise en application des actions prévues;
 - d. de la mesure dans laquelle les actions prévues ont permis de réduire les risques identifiés;
 - e. des coûts associés.

Mise en application/résolue

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Nous avons recommandé :

3. Que le Ministère soutienne les plans de réduction des émissions grâce à des analyses exhaustives des avantages, des risques et des coûts des différentes approches et outils politiques.

Mise en application/résolue

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

1. Que le Ministère examine et mette à jour rapidement son plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre lorsque le suivi des progrès montre que les objectifs établis ne seront pas atteints, et au minimum tous les trois ans.

2.2 DossiÉ Manitoba

Nos recommandations étaient initialement adressées au Programme de cybersanté du Manitoba. En raison de la restructuration du système de soins de santé du Manitoba, le Programme de cybersanté du Manitoba est désormais un service au sein de l'organisme de santé partagée nouvellement créé.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – octobre 2018	–
Premier suivi – mars 2020	–

Ce que notre rapport initial a examiné

DossiÉ Manitoba est un système électronique qui extrait des renseignements médicaux confidentiels de nombreuses bases de données électroniques sur la santé de la province.

Nous voulions savoir si le Programme de cybersanté du Manitoba gérait adéquatement les risques importants qui pourraient faire obstacle à la réalisation des objectifs opérationnels de DossiÉ Manitoba (DossiÉ), soit :

- Obtenir les avantages escomptés.
- Veiller à ce que seules les personnes autorisées aient accès à l'information.
- Veiller à ce que l'information soit disponible au besoin.

Nous n'avons pas examiné les pratiques et les contrôles pour prévenir, détecter et corriger les renseignements inexacts que peut contenir DossiÉ.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme le montre le tableau ci-dessous, 7 de nos 15 recommandations ont été mises en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	7	1	4	3	15

Soins communs a choisi de ne pas appliquer intégralement la recommandation 10. Cette recommandation porte sur la définition et la communication des exigences minimales en matière de calendrier pour les sites demandant le retrait des utilisateurs de DossiÉ, car Soins communs s'appuie sur les contacts du site pour les informer des retraits nécessaires, comme dans le cas des résiliations. Dans un guide de référence publié sur son site intranet, Soins communs a défini la responsabilité du contact du site de « désactiver un utilisateur lorsque l'accès n'est plus nécessaire ». Il a également augmenté la fréquence des avis des utilisateurs et la désactivation automatisée des comptes inactifs afin de réduire le risque de ne pas supprimer en temps opportun les utilisateurs ayant fait l'objet d'une résiliation. Cependant, Soins communs n'a pas l'intention de communiquer aux contacts du site la nécessité de supprimer l'accès « lorsque l'accès n'est plus nécessaire » et il s'appuie plutôt sur le guide de référence du site intranet comme seule source pour les contacts du site.

Bien que nous en soyons conscients, Soins communs a amélioré la définition de l'exigence de délai pour les demandes de suppression et mis en application certains contrôles supplémentaires, et nous continuons à soutenir la valeur de cette recommandation. Communiquer aux sites l'exigence de supprimer les utilisateurs lorsque l'accès n'est plus nécessaire permet de rappeler aux contacts du site leurs responsabilités et souligne à nouveau l'importance de protéger les informations personnelles de santé de DossiÉ en supprimant en temps opportun les utilisateurs ayant fait l'objet d'une résiliation.

Dans notre rapport de suivi de mars 2020, Soins communs nous informe que des actions ne sont plus nécessaires pour la recommandation 7. Soins communs nous informe que tous les sites sont tenus de signer un contrat-cadre de services qui précise que chaque site doit se conformer à *la Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Cela inclut l'obligation de faire signer un engagement de confidentialité à tous les employés et agents et tous les utilisateurs doivent accepter les conditions d'utilisation dès leur première connexion à DossiÉ. Les conditions d'utilisation exigent que les utilisateurs acceptent de restreindre leur accès aux informations nécessaires pour fournir des soins aux personnes avec lesquelles ils ont une relation de prestation de soins de santé.

Soins communs a également choisi de ne pas appliquer les recommandations 6 et 11. Ces recommandations visent à limiter l'accès aux renseignements personnels sur la santé à ceux qui ont « besoin de les connaître » pour fournir des soins conformément à la Loi sur les renseignements médicaux personnels. Soins communs nous a indiqué que les fournisseurs de soins de santé et le personnel de soutien peuvent avoir besoin d'accéder à un vaste éventail de renseignements cliniques. Soins communs accepte les risques qu'elle estime faibles compte tenu des limitations techniques et des autres mesures en place pour la prévention et la dissuasion des accès non autorisés aux informations de DossiÉ, ainsi qu'aux enquêtes sur ces derniers le cas échéant.

Même si nous la présence des limitations techniques ainsi que l'existence d'autres mesures de contrôle, nous continuons de soutenir la valeur des recommandations 6 et 11. Restreindre l'accès aux informations de santé personnelles par rapport aux fonctions de santé des utilisateurs est un contrôle préventif fort qui garantit que ces informations ne sont accessibles qu'aux personnes qui en ont besoin. En outre, des contrôles de détection sont nécessaires lorsque les sites examinent activement les Rapports de gestion des comptes utilisateurs, ce qui montre si les utilisateurs ont accès à des informations conformes à leurs rôles et responsabilités.

Soins communs a également choisi de ne pas appliquer pleinement la recommandation 9. Cette recommandation vise à garantir que les agents de protection de la vie privée des sites de soins de santé connaissent leurs rôles et responsabilités pour protéger les renseignements personnels sur la santé des patients dans DossiÉ. Soins communs offre une formation aux agents de protection de la vie privée lorsque de nouveaux sites seront mis en service avec DossiÉ. Cependant, il n'a pas l'intention de fournir de formation périodique après la mise en application initiale. Soins communs ne pense pas qu'il soit approprié d'utiliser l'accès à DossiÉ comme mécanisme pour s'assurer que les agents de protection de la vie privée comprennent la Loi sur les renseignements médicaux personnels et que suffisamment de documents de référence sont fournis au moment de la formation initiale. Bien que nous reconnaissons ces points de vue, nous continuons de soutenir la valeur de cette recommandation. Une formation périodique de mise à niveau est importante pour garantir que les Responsables de la protection de la vie privée continuent à comprendre leurs responsabilités en ce qui concerne la protection des informations figurant dans DossiÉ et sont au courant de toute mise à jour des informations sur la protection de la vie privée de DossiÉ.

Il s'agit du deuxième suivi de l'audit de *DossiÉ Manitoba*. Nous avons préparé le tableau suivant, qui expose les moments où des recommandations ont été considérées comme mises en application, que des mesures ne sont plus nécessaires et qu'il n'est pas prévu de mettre de telles mesures en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire

Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	6	–	1
mars 2020	1	1	3
Total	7	1	4

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations. Pour certaines recommandations, nous avons ajouté un « commentaire du Bureau du vérificateur général » afin de clarifier l'état de la mise en application ou de mettre en évidence certaines actions ou mesures planifiées.

Travaux en cours

Nous avons recommandé :

12. Que le Programme de cybersanté du Manitoba mette à jour sa méthodologie d'audit DossiÉ pour :
 - a. inclure un processus de sélection de lieux aléatoire et imprévisible;
 - b. surveiller les activités des utilisateurs au moyen de déclencheurs et d'alertes automatisés.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Le Programme de cybersanté du Manitoba a mis en application la recommandation 12 (a). Concernant la recommandation 12 (b), Soins communs a indiqué que les besoins en ressources pour améliorer la surveillance automatisée sont à l'étude.*

14. Que le Programme de cybersanté du Manitoba applique rapidement les recommandations relatives aux contrôles de cybersécurité proposées dans notre lettre à l'intention de la direction.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Soins communs a mis en application 6 des 9 résultats notés dans la lettre à la direction.*

15. Que le Programme de cybersanté du Manitoba élabore, communique, mette en application et mette à l'épreuve un plan de rétablissement après catastrophe pour ses données, ses systèmes et son infrastructure, ce qui inclurait DossiÉ.

Commentaire du Bureau du vérificateur général : *Soins communs a indiqué que des considérations supplémentaires de reprise après sinistre pour gérer les risques de défaillance des services seront incluses dans le cadre de ses activités de transition en cours, notamment la compréhension des besoins en ressources, l'élaboration de plans de reprise après sinistre et l'adoption d'une infrastructure à haute disponibilité.*

Mise en application/résolue

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Nous avons recommandé :

1. Que le Programme de cybersanté du Manitoba détermine, évalue et atténue (si nécessaire) les risques pouvant empêcher de profiter des avantages escomptés de DossiÉ.
2. Que le Programme de cybersanté du Manitoba mette périodiquement à jour sa vision des renseignements cliniques à inclure dans DossiÉ.
3. Que dans le cadre du processus budgétaire annuel, le Programme de cybersanté du Manitoba communique clairement, aux personnes qui prennent les décisions relatives aux dépenses en capital pour des TI, les répercussions qu'auront les retards importants touchant la mise en application des versions et des projets relatifs à DossiÉ, sur l'obtention des avantages escomptés de DossiÉ.
4. Que le Programme de cybersanté du Manitoba élabore et mette en application des stratégies visant à atteindre les objectifs relatifs à l'usage de DossiÉ et à sa mise en application.
5. Que le Programme de cybersanté du Manitoba élabore des indicateurs de rendement clés pour chaque avantage escompté de DossiÉ et qu'il établisse des objectifs pour chaque indicateur. Que le Programme de cybersanté du Manitoba compare les résultats atteints aux objectifs, et qu'il détermine toute mesure à prendre pour corriger les écarts de rendement.
8. Que le Programme de cybersanté du Manitoba veille à ce que son personnel consultant suive la formation relative à la Loi sur les renseignements médicaux personnels et signe les engagements à l'égard du respect de la confidentialité.

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

13. Que le Programme de cybersanté du Manitoba, en collaboration avec l'agent principal de protection de la confidentialité de l'Office régional de la santé de Winnipeg, actualise son processus de traitement des incidents relatifs à la confidentialité de l'information de DossiÉ pour clarifier la responsabilité en matière de divulgation de renseignements au patient et au public.

L'action n'est plus nécessaire

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

7. Que le Programme de cybersanté du Manitoba, dans le cadre de la vérification périodique des activités des utilisateurs qui est effectuée aux lieux de soins (mentionnées à la section 2.2.6), obtienne, de chaque lieu, l'assurance que les utilisateurs de DossiÉ ont signé leur engagement à respecter la confidentialité en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

Aucune mise en application prévue

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Nous avons recommandé :

10. Que le Programme de cybersanté du Manitoba définisse et communique les exigences minimales relatives aux délais d'exécution pour les lieux qui demandent le retrait d'utilisateurs de DossiÉ.

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

6. Que le Programme de cybersanté du Manitoba actualise ses indications relatives à l'accès des utilisateurs au système DossiÉ afin d'établir un lien entre les rôles des professionnels de la santé et l'information appropriée à voir dans DossiÉ et qu'il définisse un processus de traitement de toute exception requise indiquée par les sites.
9. Que le Programme de cybersanté du Manitoba veille à ce que les agents de protection de la vie privée reçoivent une formation au moment de la mise en application de DossiÉ ou quand on leur confie leur rôle, et périodiquement par la suite.
11. Que le Programme de cybersanté du Manitoba exige que les lieux attestent qu'ils ont examiné le *User Account Management Report* (rapport de gestion des comptes utilisateur) trimestriel et que soit communiqué en temps utile tout changement nécessaire relatif à l'information que peut voir l'utilisateur et relatif aux usagers autorisés.

2.3 Régime d'assurance-médicaments : Vérification particulière des irrégularités et des contrôles financiers

Nos recommandations ont été initialement adressées au ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active. En raison d'une réorganisation gouvernementale, le ministère de la Santé et des Soins aux aînés est désormais chargé de mettre en application les recommandations.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – octobre 2018	–
Premier suivi – mars 2020	–

Ce que notre rapport initial a examiné

Le 25 août 2015, le ministre des Finances a demandé la tenue, en vertu de l'article 16 de *la Loi sur le vérificateur général*, d'une vérification particulière du processus de réclamation du Régime d'assurance-médicaments et des opérations effectuées par un employé en particulier.

Notre vérification a porté sur les paiements effectués par suite des écritures manuelles passées par l'employé soupçonné pendant toute la période d'emploi (du 29 octobre 2007 au 17 mars 2015). Ces opérations ont totalisé 1,1 million de dollars.

Les objectifs de l'audit étaient les suivants :

1. Déterminer l'ampleur des déboursements illégitimes traités par l'employé.

Nous avons examiné les opérations ci dessous, qui ont été effectuées par l'employé pendant toute la durée de son emploi, pour vérifier si elles étaient étayées par des documents :

- Écritures manuelles relatives aux achats de médicaments sur ordonnance.
- Paiements provisoires, y compris le calcul de la franchise connexe.

Nous avons également examiné les écritures d'ajustement manuelles (carrier 10 et 12) supérieures à 1000 \$ passées par tous les employés pour toute la période d'emploi de l'employé. Nous avons examiné les écritures de tous les employés, parce que le système est incapable de les retracer par employé.

2. Déterminer si des contrôles adéquats étaient en place pour garantir que seuls des déboursements justifiés de façon satisfaisante étaient effectués à l'intention de la personne en question.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme le montre le tableau ci-dessous, une de nos 5 recommandations a été mise en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	1	–	–	4	5

Il s'agit du deuxième suivi de l'audit du *Régime d'assurance médicaments : Vérification particulière des irrégularités et des contrôles financiers*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire			
Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	–	–	–
mars 2020	–	–	–
Total	1	–	–

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations.

Travaux en cours

Nous avons recommandé :

2. Que le Ministère effectue une analyse coûts-bénéfices pour améliorer le système du Réseau afin de mettre en place des contrôles internes automatisés du traitement des opérations manuelles du Régime d'assurance-médicaments, et que soient apportées les améliorations qui s'imposent pour assurer une saine gestion.
3. Que le Régime d'assurance médicaments veille à ce que l'on effectue un examen de supervision de toutes les opérations manuelles et, le cas échéant, avant l'émission d'un chèque.
4. Que le Régime d'assurance médicaments définisse des exigences en matière de documentation pour chaque type de saisie effectuée dans le système du Réseau. On devrait fournir entre autres choses des listes de tous les renseignements requis pour justifier une écriture particulière.
5. Que le Régime d'assurance-médicaments établisse un processus permettant de comparer le revenu déclaré par le client avec l'information sur le revenu de l'ARC une fois qu'elle est disponible. Un processus de recouvrement devrait être mis en place dans les situations où le revenu déclaré par le client est de beaucoup inférieur au revenu réel déclaré à l'ARC et où le Régime a payé des médicaments sur ordonnance que le client aurait dû payer.

Mise en application/résolue

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

1. Que Santé Manitoba communique les constatations détaillées de notre vérification à la Direction du contentieux civil.

2.4 Bureau de district de Thompson : Vérification spéciale relative aux permis manquants et aux pratiques de gestion de l'argent comptant

Nos recommandations étaient initialement adressées au ministère de l'Éducation et de la Formation. En raison d'une réorganisation gouvernementale, le ministère de la Conservation et du Climat est désormais chargé de mettre en application les recommandations.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – octobre 2018	Le 25 juin 2020 (Approuvé)
Premier suivi – mars 2020	Le 25 juin 2020 (Approuvé)

Ce que notre rapport initial a examiné

Le 27 mai 2014, le ministre des Finances a demandé une vérification spéciale, en vertu de l'article 16 de la *Loi sur le vérificateur général*, des processus de gestion de la trésorerie au bureau du district de Thompson du ministère du Développement durable (maintenant appelé Conservation et Climat). Cette demande faisait suite à la découverte, par Développement durable, d'un dépôt manquant et de permis manquants au bureau de district de Thompson.

Notre vérification visait les objectifs suivants :

- Déterminer l'ampleur des licences et fonds manquants au bureau de district de Thompson.
- Évaluer la pertinence de la mise en application, par Développement durable, d'un cadre de contrôle sur les stocks de permis, les revenus, les débiteurs et les rentrées de fonds.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, aucune de nos cinq recommandations n'a été mise en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	–	–	–	5	5

Il s'agit du deuxième suivi de l'audit du *Bureau de district de Thompson : Vérification spéciale relative aux permis manquants et aux pratiques de gestion de l'argent comptant*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire			
Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	–	–	–
mars 2020	–	–	–
Total	–	–	–

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations.

Nous avons recommandé :

1. Que Développement durable prépare une évaluation des risques documentée, y compris une évaluation de l'exposition à la fraude, pour chaque type de vendeurs et chaque emplacement afin de garantir que des contrôles adéquats sont en place pour atténuer les risques importants. Qu'un examen périodique des évaluations soit effectué.
2. Que Développement durable sépare si possible les tâches incompatibles à ses divers emplacements. Quand c'est impossible, que le Ministère suive des procédures additionnelles ou étendues (par exemple, des examens de supervision), selon les risques particuliers à chaque endroit.
3. Que Développement durable renforce sa procédure de remise (inventaire) de la façon suivante :
 - En indiquant à quelle fréquence effectuer les inventaires.
 - En exigeant que les résultats des inventaires soient communiqués à la Direction des permis (ou direction responsable). Un processus de suivi devrait être mis en place si on n'effectue aucun inventaire.
 - En émettant des recommandations quant à savoir qui devrait effectuer les inventaires. La personne qui fait l'inventaire ne devrait pas être responsable de la garde et de la vente des permis, et de l'enregistrement des transactions relatives aux permis.
4. Que Développement durable intègre, à ses processus d'assurance de la qualité, l'examen périodique des ordres de versement préparés par chaque bureau de district, terrain de camping et poste de parc pour garantir que tous les renseignements requis sont exacts et étayés par les documents pertinents. Que le Ministère donne aux commis et aux superviseurs la formation ou les directives nécessaires pour que les attentes soient bien comprises.
5. Que le personnel des Services financiers de Développement durable effectue des conciliations bancaires mensuelles et que ces dernières soient revues et approuvées par la direction.

2.5 Municipalité rurale de De Salaberry : Vérification d'irrégularités financières

Nos recommandations sont adressées à la municipalité rurale de De Salaberry.

Synthèse des rapports et dates de discussion du Comité des comptes publics	
Rapports rédigés	Discuté au Comité (en réunions jusqu'au 14 octobre 2020)
Rapport original – octobre 2018	–
Premier suivi – mars 2020	–

Ce que notre rapport initial a examiné

En février 2014, des citoyens ont communiqué avec nous pour soulever des allégations relatives à des irrégularités financières à la municipalité rurale (M.R.) de De Salaberry. Le 29 juillet 2014, nous avons prévu la tenue d'une vérification pour évaluer le bien fondé des allégations en question et trouver des façons de renforcer les systèmes et les procédures s'y rapportant.

Notre vérification visait à déterminer :

1. La validité des allégations :
 - Certaines opérations sur carte de crédit n'étaient pas étayées par des documents.
 - Des articles personnels ont été payés à l'aide de cartes de crédit de la M.R.
 - Les dons recueillis à l'occasion d'une collecte de fonds n'ont pas tous été déposés.
 - Le montant des dépenses publicitaires était excessif.
 - Il n'y a pas eu d'appel d'offres pour des services de gestion de projet.
2. L'adéquation des procédures de contrôle interne de la M.R. pour le traitement des notes de frais.

Ce rapport de suivi doit être examiné conjointement avec notre rapport initial afin d'obtenir une compréhension des problèmes qui sous-tendent les recommandations. Tous nos rapports sont disponibles sur notre site Web : oag.mb.ca/fr

État des recommandations au 30 septembre 2020

Comme le montre le tableau ci-dessous, Cinq de nos huit recommandations sont mises en application au 30 septembre 2020.

Date de l'état	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue	Travaux en cours	Total
30 septembre 2020	5	2	–	1	8

Les recommandations 2 et 3, qui portent sur les dons et les dépenses liés au tournoi de golf philanthropique, sont classées comme des actions qui ne sont plus nécessaires parce qu'aucun tournoi de golf n'a eu lieu depuis notre rapport et qu'aucun n'est pas non plus prévu.

Il s'agit du deuxième suivi de l'audit de la *Municipalité rurale de De Salaberry : Vérification d'irrégularités financières*. Nous avons préparé le tableau suivant pour résumer les cas où les recommandations ont été considérées comme mises en application, où les actions n'ont plus été jugées nécessaires et où il n'y avait pas d'intention de mise en application. Les recommandations considérées comme mises en application sont exclues des suivis ultérieurs.

Calendrier des recommandations lorsqu'aucun suivi ultérieur n'est nécessaire			
Date du rapport de suivi	Mise en application/ résolue	L'action n'est plus nécessaire	Aucune mise en application prévue
Ce suivi	4	–	–
mars 2020	1	2	–
Total	5	2	–

Nous donnons ci-dessous l'état de toutes les recommandations.

Travaux en cours
Nous avons recommandé : 6. Que la M.R. modifie son formulaire de demande de remboursement standard utilisé pour le Conseil et le personnel de façon à exiger une signature pour attester que tous les montants réclamés sont exacts et ont été dépensés pour des affaires municipales.

Mise en application/résolue

Ce rapport de suivi – état au 30 septembre 2020

Nous avons recommandé :

1. Que la M.R. élabore une politique relative aux frais de repas et de représentation qui :
 - Définit dans quelles situations ces dépenses sont autorisées.
 - Exige que les opérations soient étayées par les reçus originaux indiquant ce qui a été acheté.
 - Exige des documents sur le but du repas au restaurant et indiquant qui y a participé; et des documents sur la nature et le but des activités de représentation.
 - Définit quand des dépenses relatives à l'achat d'alcool sont autorisées.
4. Que la M.R. lance un appel d'offres visant l'achat de services de gestion de projet tous les quatre ou cinq ans et qu'elle ajoute cette exigence à sa politique d'achat.
5. Que le directeur général examine toutes les demandes de remboursement des membres du Conseil pour vérifier leur conformité à la politique du Conseil sur les dépenses; et que le Comité des finances examine et approuve toutes des demandes de remboursement du Conseil avant de les payer.
8. Que les conciliations bancaires soient effectuées dans les plus brefs délais, idéalement au cours des 30 jours suivant la fin du mois; et que le directeur général les revoie et les approuve une fois qu'elles sont terminées.

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

7. Que la M.R. modifie le règlement sur la rémunération du Conseil afin d'inclure des taux par jour pour les différents repas; et définisse dans quelles situations on peut réclamer des indemnités de repas quand le travail est effectué à l'intérieur de la M.R.

L'action n'est plus nécessaire

Rapport de mars 2020 - état au 30 septembre 2019

Nous avons recommandé :

2. Qu'un fonctionnaire municipal remette des reçus lors du tournoi de golf philanthropique, dès la réception du don.
3. Que la M.R. exige une liste détaillée des dépenses engagées pour le tournoi de golf philanthropique et que ces dépenses soient étayées par des factures ou des reçus.

Cette page a été laissée
blanche intentionnellement.

» Notre vision

Être appréciés pour notre influence positive sur la performance du secteur public au moyen de travaux et de rapports d'audit aux effets importants.

» Notre mission

Porter notre attention sur des domaines d'importance stratégique pour l'Assemblée législative et fournir aux députés de l'Assemblée des audits fiables et efficaces.

Notre mission comprend la production de rapports d'audit faciles à comprendre qui incluent des discussions sur les bonnes pratiques au sein des entités vérifiées et des recommandations que, une fois mises en œuvre auront des effets importants sur la performance du gouvernement.

» **Nos valeurs** | Responsabilité | Intégrité | Confiance | Collaboration | Innovation | Croissance professionnelle

Vérificateur général

Tyson Shtykalov

Vérificatrice générale adjointe

Stacey Wowchuk

Directrice, audit de performance

Melissa Emslie

Directeur, audits des TI, opérations et sécurité

Wade Bo-Maguire

Directrice, comptes publics et états financiers

Natalie Bessette-Asumadu

Directrice, gouvernance

Maria Capozzi

Professional(le) de l'audit principal(e)

Jeffrey Gilbert

Jacqueline Ngai

Ganesh Sharma

Brendan Thiessen (lead)

Grant Voakes

James Wright

Vérificatrices

Nanditha Murugesan

Selina Yang

Responsable des communications

Frank Landry

Soutiens administratifs

Jomay Amora-Dueck

Tara MacKay

Conception graphique

Waterloo Design House



Vérificateur général
MANITOBA

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec notre bureau :

Bureau du vérificateur général
330, avenue Portage, bureau 500
Winnipeg (Manitoba) R3C 0C4

Téléphone : 204 945-3790 Télécopieur : 204 945-2169
contact@oag.mb.ca | www.oag.mb.ca

-  [Facebook.com/AuditorGenMB](https://www.facebook.com/AuditorGenMB)
-  [Twitter.com/AuditorGenMB](https://twitter.com/AuditorGenMB)
-  [Linkedin.com/company/manitoba-auditor-general](https://www.linkedin.com/company/manitoba-auditor-general)