

CHAPITRE 

**Suivi des recommandations  
du Vérificateur général**

# ÉQUIPE

**Jacques Hébert**

Vérificateur général adjoint

**Isabelle Savard**

Directrice d'audit

**Julie LeBlond**

**Jean-Louis Mbadinga**

**Stéphane Michaud**

**Lyne Tremblay**

## SIGLES

<b>CAP</b>	Commission de l'administration publique
<b>ITQ</b>	Infrastructures technologiques Québec
<b>MCC</b>	Ministère de la Culture et des Communications
<b>MIFI</b>	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>MTESS</b>	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<b>SCT</b>	Secrétariat du Conseil du trésor
<b>SQI</b>	Société québécoise des infrastructures
<b>STQ</b>	Société des traversiers du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte .....	5
La presque totalité des plans d'action analysés répond aux exigences, soit 94% .....	6
Le pourcentage des recommandations du Vérificateur général appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants est de 78% .....	9
La recommandation de la Commission de l'administration publique suivie est appliquée .....	14
Information détaillée .....	15



# MISE EN CONTEXTE

1 Dans le présent chapitre, le Vérificateur général rend compte des résultats relatifs :

- à l'analyse de 17 plans d'action produits par les ministères et organismes à la suite de rapports d'audit de performance publiés par le Vérificateur général ;
- au suivi de l'application de :
  - 103 recommandations publiées dans 16 rapports entre février 2014 et novembre 2019 ;
  - 1 recommandation de la Commission de l'administration publique (CAP) en lien avec les travaux d'audit du Vérificateur général, publiée dans 1 rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics de la CAP.

2 Pour réaliser ces travaux de suivi, le Vérificateur général a entre autres analysé les états d'avancement produits en 2020-2021 par les ministères et les organismes audités.

3 Il a également effectué le suivi de l'application de ses recommandations en calculant le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants.

4 Le processus de suivi de l'application des recommandations, les exigences à l'égard des plans d'action, les balises ayant permis d'apprécier le degré d'application des recommandations à partir des états d'avancement, ainsi que les résultats des travaux d'analyse par ministères et organismes sont présentés dans la section Information détaillée.

---

## Plan d'action

Un plan d'action présente notamment les actions prévues par le ministère ou l'organisme audité pour corriger les lacunes relevées lors de l'audit de performance.

---

## État d'avancement

Le ministère ou l'organisme audité produit annuellement un état d'avancement de son plan d'action visant l'application des recommandations qui lui ont été adressées. Il doit notamment dresser un état de situation des actions entreprises, joindre la documentation à l'appui de ces actions et fournir sa propre évaluation de l'application des recommandations.

---

## Pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants

Il s'agit du nombre de recommandations qui ont été jugées appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants par rapport au nombre de recommandations suivies durant l'année. Certaines recommandations sont exclues de ce calcul, notamment celles qui sont jugées caduques ou sans objet, celles qui ont été appliquées au cours d'une année précédente et celles dont le suivi a été reporté à une autre année.

# CONSTAT 1

La presque totalité des plans d'action analysés répond aux exigences, soit 94 %.

## Qu'avons-nous constaté ?

5 Sur les 17 plans d'action analysés, un seul ne respecte pas les exigences établies. Le tableau 1 présente les résultats de cette analyse. Pour plus d'information sur les plans d'action analysés, voir la section Information détaillée.

**TABLEAU 1** Respect des exigences dans les plans d'action des ministères et organismes audités

Publication des rapports d'audit	Rapports d'audit publiés	Plans d'action analysés <sup>1</sup>	Plans d'action respectant les exigences
Novembre 2019 <sup>2</sup>	5	8	8
Juin 2020	2	4	4
Octobre 2020	5	5	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>16</b>

1. Une ou plusieurs entités peuvent faire l'objet de recommandations dans un même rapport d'audit de performance. Ainsi, plusieurs plans d'action peuvent être produits à la suite d'un seul rapport d'audit.

2. Les résultats de l'analyse des plans d'action produits à la suite des rapports d'audit de performance publiés en novembre 2019 sont inclus dans ce tableau en raison d'un report dû à la pandémie de COVID-19.

6 Pour respecter les exigences, le plan d'action doit répondre aux critères suivants :

- des actions complètes, pertinentes et suffisantes ;
- un responsable de la coordination du plan d'action ;
- un responsable pour chacune des actions ;
- des échéances réalistes ;
- un indicateur pertinent pour chaque action, qui permet de mesurer la réalisation de celle-ci ou ses effets.

7 Ces exigences sont présentées dans la section Information détaillée.

## Commentaires sur certains plans d'action analysés

8 Les éléments d'intérêt relevés par le Vérificateur général lors de son analyse des plans d'action des ministères et organismes audités sont présentés ci-après.

### ***NM F.-A.-Gauthier : conception et construction*** **(rapport d'audit publié en octobre 2020)**

9 Le plan d'action de la Société des traversiers du Québec (STQ) respecte les exigences du Vérificateur général. En ce qui concerne la recommandation portant sur la gestion des prochains projets de construction de navires de grande envergure, la STQ s'est engagée à élaborer, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), un processus d'octroi de contrats arrimé aux pratiques reconnues dans l'industrie navale. Voici les principales étapes du plan d'action :

- faire un étalonnage des pratiques des différents joueurs de l'industrie navale ;
- proposer au comité de direction un processus pour obtenir, conformément à la loi, certaines dérogations à la *Loi sur les contrats des organismes publics* ;
- faire valider les différentes options par les intervenants, y compris par le SCT.

10 La STQ s'est aussi engagée à accomplir plusieurs changements structurants dans sa gestion des projets de construction de navires de grande envergure. Ci-après, trois exemples d'actions qu'elle compte mener :

- développer un cadre normatif en gestion de projet qui tient compte des parties prenantes, et plus spécifiquement de la Direction des contrats, qui devra formellement statuer sur la conformité d'une offre avant que la STQ signe un contrat ;
- intégrer les bonnes pratiques de surveillance de chantier dans sa structure de gestion de projet ;
- mettre en place une autorité fonctionnelle qui supervisera l'entretien et la maintenance des navires selon les guides du manufacturier.

### ***Mesure de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux : indicateurs*** **(rapport d'audit publié en octobre 2020)**

11 Dans son rapport d'audit, le Vérificateur général recommandait notamment au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) d'obtenir les données de qualité nécessaires à une mesure adéquate de l'accès aux services de première ligne et de communiquer à la population une information claire et pertinente concernant l'accès réel aux soins de santé et aux services sociaux. Également, le Vérificateur général recommandait au MSSS de respecter les exigences légales concernant la publication du délai moyen pour obtenir un rendez-vous avec un médecin omnipraticien.

12 Le plan d'action du MSSS ne respecte pas les exigences établies puisqu'en date de notre analyse, il n'était pas complet. En effet, le MSSS n'avait pas encore élaboré certaines des actions qui lui permettraient d'obtenir les données de qualité nécessaires à une mesure adéquate de l'accès aux services de première ligne. Le MSSS nous a indiqué qu'il était en attente des résultats de ses discussions avec un de ses partenaires, lesquels lui permettront de préciser la nature et l'échéancier de ces actions. Nous avons encouragé le ministère à réévaluer les éléments manquants et avons convenu qu'il nous soumette un plan d'action amendé pour appréciation d'ici l'automne 2021.

### ***Sauvegarde et valorisation du patrimoine immobilier*** **(rapport d'audit publié en juin 2020)**

13 Dans son rapport d'audit, le Vérificateur général recommandait notamment au ministère de la Culture et des Communications (MCC) d'élaborer et de diffuser une stratégie d'intervention en matière de sauvegarde et de valorisation du patrimoine immobilier qui devrait comprendre minimalement une vision claire, les résultats à atteindre ainsi que les acteurs responsables. Dans son plan d'action adopté quatre mois plus tard, soit en octobre 2020, le MCC estimait que le meilleur point de départ était de proposer des modifications législatives pour notamment accroître la transparence, l'efficacité, la prévisibilité et l'équité de ses actions en matière de patrimoine immobilier.

14 Le MCC a rapidement mis en œuvre cet engagement. En effet, dès le 29 octobre 2020, il soumettait le projet de loi 69 modifiant la *Loi sur le patrimoine culturel et d'autres dispositions législatives* à l'Assemblée nationale. Ce projet de loi a été adopté à l'unanimité le 25 mars 2021, et les modifications à la loi sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2021.



# CONSTAT 2

Le pourcentage des recommandations du Vérificateur général appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants est de 78 %.

## Qu'avons-nous constaté ?

15 En 2020-2021, le Vérificateur général a analysé 26 états d'avancement produits par les ministères et organismes, pour un total de 103 recommandations. Ces états d'avancement étaient en lien avec 16 rapports d'audit de performance publiés au cours des dernières années.

16 Le tableau 2 présente les travaux effectués au cours de l'année et le pourcentage des recommandations suivies un an, deux ans et trois ans ou plus après la publication d'un rapport d'audit qui ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants.

**TABLEAU 2** Portrait des travaux et pourcentage d'application des recommandations suivies en 2020-2021

Délai depuis la publication du rapport d'audit	Rapports d'audit visés	Ministères et organismes visés <sup>1</sup>	Recommandations suivies	Pourcentage d'application des recommandations <sup>2</sup>
Un an	6	13	51	61 %
Deux ans	6	8	36	97 %
Trois ans ou plus	4	5	16	88 %
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>78 %</b>

1. Les ministères et organismes qui ont été audités plus d'une fois sont comptés autant de fois qu'ils ont été audités. En fait, 21 ministères et organismes différents ont été audités à une ou à plusieurs reprises dans les rapports ayant fait l'objet d'un suivi au cours de l'année 2020-2021.

2. Il s'agit du pourcentage des recommandations suivies qui sont appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

17 Le nombre de recommandations suivies en 2020-2021 (103) est inférieur à celui de 2019-2020 (277). Cet écart s'explique notamment par le fait que des délais pour produire des états d'avancement ont été accordés à certains ministères et organismes en raison de la pandémie de COVID-19.

18 Soulignons que, malgré la crise sanitaire, des ministères et organismes ont entrepris la mise en œuvre de la plupart des actions prévues dans leur plan d'action en vue d'appliquer les recommandations du Vérificateur général.

## Commentaires sur certains états d'avancement

19 Des actions intéressantes déployées par les ministères et organismes afin de donner suite aux recommandations sont mises en lumière ci-après, tout comme un certain nombre d'actions qui n'ont pas été réalisées ou des défis que des ministères et organismes doivent encore relever pour appliquer les recommandations. Ces commentaires découlent de l'analyse des états d'avancement des ministères et organismes.

## Un an après la publication du rapport

20 Les résultats du suivi des recommandations un an après la publication du rapport sont faibles (61 %) comparativement à l'an dernier (95 %). Cette différence s'explique entre autres par la difficulté du MSSS et des entités du réseau de la santé et des services sociaux à mettre en place nos recommandations en raison de la pandémie de COVID-19.

### *Programme AccèsLogis Québec : exploitation des immeubles* (rapport d'audit publié en mai 2019)

21 Dans le rapport intitulé *Programme AccèsLogis Québec : exploitation des immeubles*, le Vérificateur général avait adressé six recommandations à la Société d'habitation du Québec. Parmi ces six recommandations, une seule a donné lieu à des progrès satisfaisants dès la première année.

### *Rémunération des hauts dirigeants* (rapport d'audit publié en mai 2019)

22 Le rapport sur la rémunération des hauts dirigeants visait 12 entités gouvernementales, dont 11 ont fait l'objet de recommandations. Nous avons effectué un suivi auprès de 5 de ces entités cette année. Les 6 autres feront l'objet d'un suivi l'an prochain, notamment Investissement Québec et la Société des alcools du Québec. Ces dernières n'avaient d'ailleurs pas adhéré à la plupart de nos recommandations.

23 L'analyse de l'état d'avancement des plans d'action des 5 entités ayant fait l'objet de notre suivi démontre que pour 4 entités ayant fait l'objet de 6 recommandations, 4 ont été appliquées et 2 ont donné lieu à des progrès satisfaisants.

24 Concernant la cinquième entité, soit le SCT, la recommandation qui lui avait été adressée a donné lieu à des progrès insatisfaisants. Cette recommandation concerne le rôle qui lui revient, en collaboration avec les autres organismes centraux du gouvernement, quant à l'encadrement de la rémunération des hauts dirigeants des organismes hors fonction publique. Le SCT a mené plusieurs actions depuis la publication de notre rapport. Par exemple, il a fait des rappels auprès des entités hors fonction publique concernant leur obligation de présenter des demandes pour approbation du Conseil du trésor, lorsqu'elles désirent modifier la rémunération, les conditions de travail ou les avantages sociaux de l'ensemble de leur personnel, incluant les hauts dirigeants qui ne sont pas nommés par décret. Cependant, il n'a fourni aucune ligne directrice à ces entités afin de les guider dans la détermination de toutes les composantes de la rémunération et des conditions de travail de leurs hauts dirigeants.

### ***Bâtiments scolaires : qualité et disponibilité (rapport d'audit publié en novembre 2019)***

25 Un peu plus d'un an après la publication du rapport, le ministère de l'Éducation<sup>1</sup> a commencé des actions en vue de l'application des cinq recommandations que nous lui avons adressées, ce qui fait que chacune d'elles a donné lieu à des progrès satisfaisants. Le ministère devra poursuivre la réalisation de son plan d'action afin que nos recommandations donnent les effets escomptés.

26 De plus, le plan d'action du ministère présente des indicateurs concrets qui devraient faciliter le suivi de la qualité et de la disponibilité des bâtiments scolaires au Québec. Grâce à ces indicateurs, le Vérificateur général et les décideurs seront en mesure d'apprécier l'amélioration de la gestion des bâtiments scolaires dans les prochaines années.

## **Deux ans après la publication du rapport**

### ***Reprise informatique (rapport d'audit publié en mai 2018)***

27 Le rapport portant sur la reprise informatique visait le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), Infrastructures technologiques Québec (ITQ)<sup>2</sup> et le SCT. Deux ans après la publication de ce rapport, le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants s'élève à 100%. Des sept recommandations suivies, nous avons jugé que trois sont appliquées et que quatre ont donné lieu à des progrès satisfaisants. Afin de répondre à une demande spéciale de la Commission de l'administration publique (CAP), les résultats détaillés de l'application de chacune de ces recommandations sont présentés dans la section Information détaillée.

1. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

2. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du Centre de services partagés du Québec.

## ***Commission de la capitale nationale du Québec : gouvernance et gestion des activités (rapport d'audit publié en juin 2018)***

28 Parmi les sept recommandations adressées à la Commission de la capitale nationale du Québec qui ont été suivies en 2020-2021, six ont donné lieu à des progrès satisfaisants. L'autre recommandation a été jugée appliquée. En effet, la Commission de la capitale nationale du Québec a su répondre aux besoins de son conseil d'administration en matière d'échange d'informations, ce qui lui a permis de mieux exercer son rôle en lien avec l'instance de gouvernance.

## ***Gestion des pneus hors d'usage (rapport d'audit publié en novembre 2018)***

29 Deux ans après la publication de ce rapport, les huit recommandations adressées à la Société québécoise de récupération et de recyclage (RECYC-QUÉBEC) ont été appliquées (4 recommandations) ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants (4 recommandations). Afin de répondre à une demande spéciale de la CAP, les résultats détaillés de l'application de chacune de ces recommandations sont présentés dans la section Information détaillée.

## **Trois ans ou plus après la publication du rapport**

### ***Budget des fonds spéciaux (rapport d'audit publié en février 2014)***

30 Dans son rapport d'audit, le Vérificateur général recommandait au SCT de bonifier et de regrouper l'information disponible dans le budget des fonds spéciaux<sup>3</sup> afin de se conformer davantage aux bonnes pratiques et ainsi permettre aux parlementaires d'exercer leur contrôle parlementaire en disposant de toute l'information nécessaire.

31 Cette recommandation a par la suite été scindée en plusieurs volets afin de permettre une appréciation plus précise. Lors de notre dernier suivi, en mai 2019, quatre volets n'avaient pas été appliqués. Deux de ceux-ci avaient donné lieu à des progrès satisfaisants et les deux autres à des progrès insatisfaisants. Le SCT nous avait alors soumis un plan d'action pour ces quatre volets.

32 Depuis, il a grandement amélioré la qualité des informations disponibles dans le budget des fonds spéciaux, ce qui permet de donner une information plus utile aux utilisateurs de ce document.

33 Ainsi, nous avons jugé que trois volets ont été appliqués et qu'un volet a donné lieu à des progrès satisfaisants. Le budget des fonds spéciaux présente davantage d'information sur les investissements, notamment pour faciliter leur repérage dans le Plan québécois des infrastructures, qui fournit de l'information plus détaillée sur ces investissements. De plus, le document présente dorénavant le budget initial, ce qui permet entre autres d'apprécier davantage les dépassements de dépenses et d'investissements. Enfin, il détaille les sources de revenus selon les mêmes catégories que dans les états financiers consolidés du gouvernement, ce qui facilite la compréhension.

---

3. Les fonds spéciaux sont des fonds institués par une loi afin de pourvoir à certains engagements financiers d'un ministre, d'un organisme budgétaire ou d'un organisme autre que budgétaire exerçant une fonction juridictionnelle.

34 En ce qui concerne les dépenses, nous avons noté que leur présentation a été améliorée puisqu'elles sont dorénavant présentées par catégories, à l'exception des dépenses de transfert qui sont présentées dans la supercatégorie Transfert.

35 Nous invitons le SCT à bonifier l'information sur les dépenses de transfert en prenant pour modèle la présentation des crédits budgétaires des ministères et organismes. En effet, la ventilation des dépenses de transfert selon les catégories Rémunération, Fonctionnement, Support, Intérêts et Capital donnerait une meilleure information sur la nature de ces dépenses.

### ***Francisation des personnes immigrantes (rapport d'audit publié en novembre 2017)***

36 Des six recommandations suivies en 2020-2021, nous avons jugé que le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)<sup>4</sup> a appliqué deux recommandations, que trois recommandations ont donné lieu à des progrès satisfaisants et qu'une recommandation a donné lieu à des progrès insatisfaisants. L'application de cette dernière recommandation dépend en bonne partie d'un projet qui implique plusieurs ministères, soit le guichet gouvernemental unifié en francisation. Selon le MIFI, ce projet permettra entre autres que l'offre en francisation et l'aide financière proposées par l'ensemble des ministères soient complémentaires et efficaces. Le projet continue à progresser, mais à un rythme plus lent que prévu.

37 Par ailleurs, après trois ans, certaines actions ont permis de corriger des lacunes relevées dans le rapport d'audit. Parmi ces actions, notons que l'aide financière accordée par le MIFI a été bonifiée pour permettre une plus grande équité à l'égard des personnes immigrantes. De plus, le programme de francisation à temps complet permet maintenant de faciliter l'atteinte d'un niveau de connaissance du français plus élevé. Des travaux se poursuivent également afin d'améliorer le taux d'atteinte du seuil d'autonomie langagière des personnes immigrantes à l'oral et à l'écrit. De même, le MIFI a renforcé son information de gestion, notamment en ce qui concerne le calcul du délai d'attente pour avoir accès aux cours.

38 Enfin, le MIFI développe actuellement un mécanisme de relance, qui permettra entre autres d'effectuer le suivi individuel des personnes qui ne sont pas inscrites aux cours de francisation. Le déploiement du mécanisme devrait débiter à l'automne 2021.

### ***Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration (rapport d'audit publié en novembre 2017)***

39 Le pourcentage des recommandations adressées au MIFI suivies en 2020-2021 qui ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants est de 75 %. Des quatre recommandations suivies, une a été appliquée, deux ont donné lieu à des progrès satisfaisants et une autre a donné lieu à des progrès insatisfaisants. Afin de répondre à une demande spéciale des membres de la CAP, les résultats détaillés de l'application de chacune de ces recommandations sont présentés dans la section Information détaillée.

4. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

## CONSTAT 3

La recommandation de la Commission de l'administration publique suivie est appliquée.

### Qu'avons-nous constaté ?

40 Le Vérificateur général a jugé appliquée la recommandation adressée au MIFI par la CAP, dans son 38<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics.

41 Cette recommandation est en lien avec l'audition sur le rapport d'audit de performance intitulé *Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration*. La CAP recommandait au MIFI de lui transmettre son analyse sur le mode de financement des organismes partenaires et que cette analyse inclue le détail du calcul du coût de revient et de l'adaptation du budget en fonction des besoins des clientèles.

42 Pour plus d'information sur cette recommandation, voir la section Information détaillée.

# INFORMATION DÉTAILLÉE

Processus de suivi de l'application  
des recommandations

Exigences à l'égard des plans d'action

Appréciation de la qualité des plans d'action

Balises pour l'appréciation  
de l'application des recommandations

Application des recommandations du Vérificateur général

Application d'une recommandation  
de la Commission de l'administration publique

Résultats détaillés de l'application des recommandations

Rapport *Reprise informatique* (mai 2018)

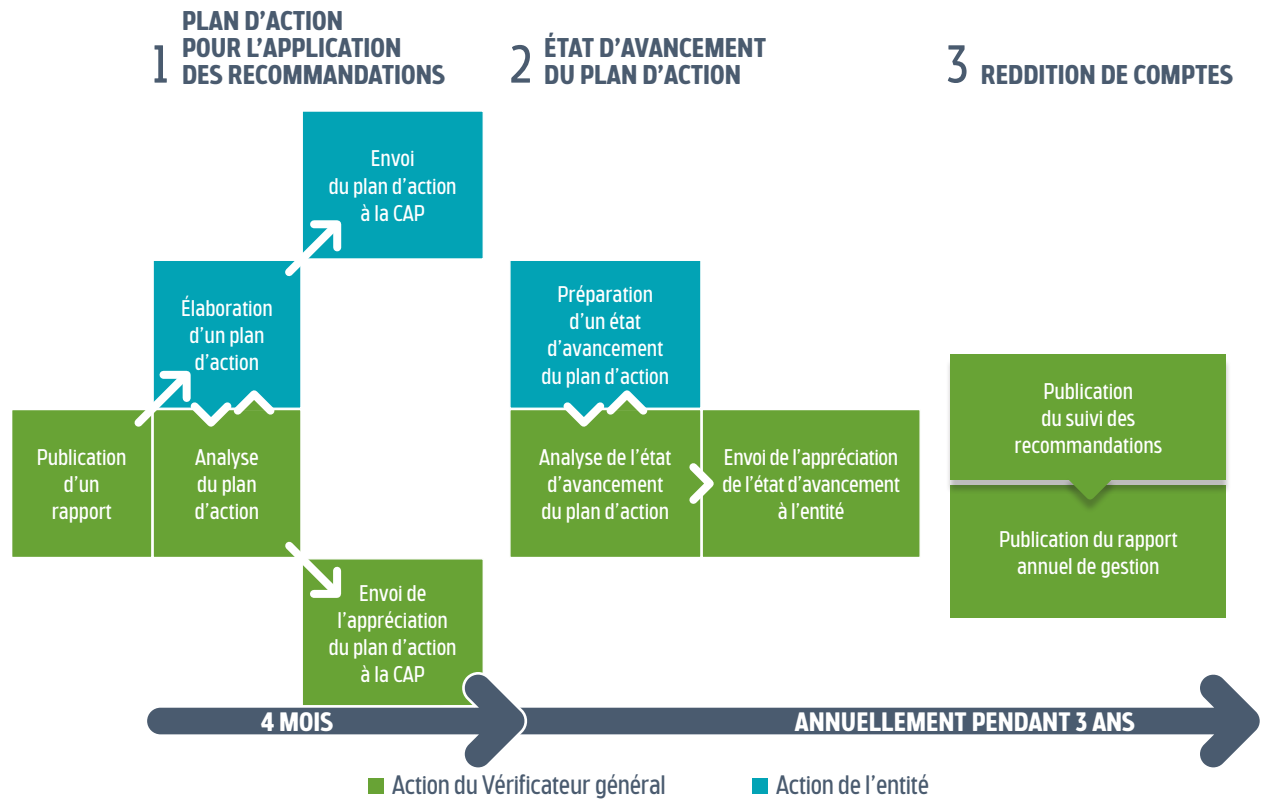
Rapport *Gestion des pneus hors d'usage* (novembre 2018)

Rapport *Intégration des personnes immigrantes :  
services individuels de soutien à l'installation  
et à l'intégration* (novembre 2017)





# Processus de suivi de l'application des recommandations



## Exigences à l'égard des plans d'action

Le plan d'action réalisé par les ministères et organismes audités est la pierre d'assise de la prise en charge des recommandations du Vérificateur général et du commissaire au développement durable. Son analyse permet d'évaluer s'il est plausible qu'il permette d'appliquer les recommandations formulées et de corriger les lacunes soulevées dans le rapport d'audit. Voici les exigences établies par le Vérificateur général pour la réalisation des plans d'action.

<b>Exigences</b>	<b>Précisions</b>
<b>Nature des actions</b>	
Caractère complet	Le plan d'action comporte une ou des actions pour chacune des lacunes. Une action peut remédier à plusieurs lacunes.
Pertinence et suffisance	Les actions prévues par le ministère ou l'organisme devraient permettre de corriger les lacunes.
<b>Responsabilités attribuées</b>	
Pour chaque action	La responsabilité de la mise en œuvre de chaque action est attribuée à une personne ou au responsable d'une unité administrative.
Pour l'ensemble du plan	La responsabilité globale du plan d'action est attribuée clairement à une personne ayant un niveau suffisant d'autorité afin d'en assurer un suivi rigoureux et une reddition de comptes adéquate.
<b>Échéances</b>	
Présence	Une échéance doit être associée à chaque action. Elle correspond généralement à la date de réalisation de l'action.
Caractère réaliste	Les actions sont formulées de façon à ce qu'elles puissent être mises en œuvre dans un délai raisonnable qui, sauf exception, ne devrait pas dépasser trois ans. La séquence de réalisation des actions est logique. Les actions dont l'échéance est éloignée comportent des étapes intermédiaires.
<b>Indicateurs</b>	
Présence	Un indicateur est précisé pour chaque action.
Pertinence	Les indicateurs permettent de mesurer adéquatement la réalisation des actions ou leurs effets.

## Appréciation de la qualité des plans d'action

Publication du rapport d'audit	Titre du rapport d'audit	Ministère ou organisme visé	Respect des exigences
Novembre 2019 <sup>1</sup>	Activités du Centre de gestion de l'équipement roulant	Ministère des Transports du Québec	✓
	Aide financière pour le développement économique	Ministère de l'Économie et de l'Innovation	✓
	Bâtiments scolaires : qualité et disponibilité	Ministère de l'Éducation <sup>2</sup>	✓
	Protection de la jeunesse : gestion des interventions à la suite d'un signalement à un directeur de la protection de la jeunesse	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est	✓
		Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale	✓
		Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke	✓
	Protection des personnes inaptes sous régime public	Ministère de la Santé et des Services sociaux	✓
Curateur public du Québec	✓		
Juin 2020	Gestion des identités et des accès informatiques	Régie de l'assurance maladie du Québec	✓
		Retraite Québec	✓
		Secrétariat du Conseil du trésor	✓
	Sauvegarde et valorisation du patrimoine immobilier	Ministère de la Culture et des Communications	✓
Octobre 2020	NM F.-A.-Gauthier : conception et construction	Société des traversiers du Québec	✓
	Accessibilité aux services de garde éducatifs à l'enfance	Ministère de la Famille	✓
	Mesure de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux : indicateurs	Ministère de la Santé et des Services sociaux	✗
	Programme AccèsLogis Québec : réalisation des projets d'habitation	Société d'habitation du Québec	✓
	Réseau national intégré de radiocommunication : coûts et performance	Infrastructures technologiques Québec	✓

1. Les résultats de l'analyse des plans d'action produits à la suite des rapports d'audit de performance publiés en novembre 2019 sont inclus dans ce rapport en raison d'un report dû à la pandémie de COVID-19. Le tome de novembre 2019 présente six rapports, dont un du commissaire au développement durable.

2. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

## Balises pour l'appréciation de l'application des recommandations

L'équipe du Vérificateur général et celle du commissaire au développement durable analysent les états d'avancement de l'application des recommandations produits par les ministères et organismes audités. Elles emploient les procédés appropriés afin d'apprécier le caractère plausible de l'information fournie par le ministère ou l'organisme, sans toutefois entreprendre de travaux d'audit détaillés. Pour ce faire, les équipes utilisent les balises suivantes.

Appréciations	Balises
<b>Actions non terminées</b>	
Recommandation en cours d'application – Progrès satisfaisants	La mise en œuvre du plan d'action devrait permettre de corriger les lacunes dans un délai raisonnable, ou des correctifs ont été apportés, mais il est trop tôt pour voir si l'on obtiendra les résultats attendus.
Recommandation en cours d'application – Progrès insatisfaisants	Il y a un risque que la mise en œuvre du plan d'action ne permette pas de corriger les lacunes dans un délai raisonnable.
<b>Actions terminées</b>	
Recommandation appliquée	Les correctifs apportés portent sur tous les aspects de la recommandation et touchent tous les secteurs pertinents de l'organisation. Les lacunes sont corrigées adéquatement.
Recommandation non appliquée	Les correctifs apportés ne portent que sur quelques aspects de la recommandation ou ne touchent qu'un nombre restreint de secteurs de l'organisation. Certaines lacunes ont été corrigées, mais d'autres demeurent. Si aucun autre correctif n'est prévu, la recommandation est jugée non appliquée.
Recommandation caduque	La recommandation n'est plus pertinente parce que les raisons qui ont donné lieu à celle-ci n'existent plus ou parce que l'évolution de la situation en a diminué la pertinence de façon importante.
Recommandation sans objet	Le ministère ou l'organisme n'a pas eu l'occasion d'appliquer la recommandation parce que la situation visée par celle-ci ne s'est pas produite depuis l'audit initial.

## Application des recommandations du Vérificateur général

Ministère ou organisme visé	Prises en compte <sup>1</sup>	Non appliquées	Ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	Appliquées	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
						Total	Pourcentage <sup>2</sup>
<b>UN AN APRÈS LA PUBLICATION</b>							
<b>Services chirurgicaux<sup>3</sup> (rapport d'audit publié en mai 2018)</b>							
Ministère de la Santé et des Services sociaux	9	0	7	2	0	2	22 %
Hôpital de Chicoutimi (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean)	4	0	2	2	0	2	50 %
Hôpital général juif (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal)	4	0	1	2	1	3	75 %
Hôpital régional de Saint-Jérôme (Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides)	4	0	4	0	0	0	0 %
	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>33 %</b>
<b>Programme AccèsLogis Québec : exploitation des immeubles (rapport d'audit publié en mai 2019)</b>							
Société d'habitation du Québec	6	0	5	1	0	1	17 %
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>17 %</b>

1. Le nombre de recommandations prises en compte et le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants ne prennent pas en compte les recommandations qui ont été appliquées dans les années antérieures et qui n'ont pas été suivies en 2020-2021 ni les recommandations jugées caduques ou sans objet.
2. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.
3. Il s'est écoulé environ un an depuis l'appréciation des plans d'action par le Vérificateur général.

Ministère ou organisme visé	Prises en compte <sup>1</sup>	Non appliquées	Ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	Appliquées	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
						Total	Pourcentage <sup>2</sup>
<b>UN AN APRÈS LA PUBLICATION (suite)</b>							
<b>Rémunération des hauts dirigeants<sup>4</sup> (rapport d'audit publié en mai 2019)</b>							
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy <sup>5</sup>	2	0	0	1	1	2	100 %
Ministère des Finances	1	0	0	0	1	1	100 %
Musée national des beaux-arts du Québec	1	0	0	0	1	1	100 %
Secrétariat du Conseil du trésor	1	0	1	0	0	0	0 %
Société des établissements de plein air du Québec	2	0	0	1	1	2	100 %
	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>86 %</b>
<b>Soutien aux ménages à faible revenu et service à la clientèle résidentielle d'Hydro-Québec<sup>6</sup> (rapport d'audit publié en mai 2019)</b>							
Hydro-Québec	6	0	0	6	0	6	100 %
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Aide financière pour le développement économique (rapport d'audit publié en novembre 2019)</b>							
Ministère de l'Économie et de l'Innovation	6	0	0	6	0	6	100 %
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Bâtiments scolaires : qualité et disponibilité (rapport d'audit publié en novembre 2019)</b>							
Ministère de l'Éducation <sup>7</sup>	5	0	0	5	0	5	100 %
	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>
<b>Total après un an</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>61 %</b>

1. Le nombre de recommandations prises en compte et le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants ne prennent pas en compte les recommandations qui ont été appliquées dans les années antérieures et qui n'ont pas été suivies en 2020-2021 ni les recommandations jugées caduques ou sans objet.
2. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.
4. Ce rapport visait également d'autres entités qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi en 2020-2021.
5. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait de la Commission scolaire du Chemin-du-Roy.
6. L'application de la recommandation adressée à Transition énergétique Québec n'a pas été appréciée, étant donné la dissolution imminente de cet organisme et le rapatriement de ses programmes au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.
7. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Ministère ou organisme visé	Prises en compte <sup>1</sup>	Non appliquées	Ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	Appliquées	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
						Total	Pourcentage <sup>2</sup>
<b>DEUX ANS APRÈS LA PUBLICATION</b>							
<b>Vente d'immeubles – Motion de l'Assemblée nationale, partie 1</b> (rapport d'audit publié en novembre 2017)							
Société québécoise des infrastructures	3	0	0	3	0	3	100 %
	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
<b>Reprise informatique</b> (rapport d'audit publié en mai 2018)							
Infrastructures technologiques Québec <sup>8</sup>	1	0	0	1	0	1	100 %
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3	0	0	2	1	3	100 %
Secrétariat du Conseil du trésor	3	0	0	1	2	3	100 %
	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>
<b>Commission de la capitale nationale du Québec : gouvernance et gestion des activités</b> (rapport d'audit publié en juin 2018)							
Commission de la capitale nationale du Québec	7	0	0	6	1	7	100 %
	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>
<b>Compétence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction</b> (rapport d'audit publié en juin 2018)							
Commission de la construction du Québec	6	0	0	6	0	6	100 %
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>
<b>Gestion de certains baux et contrats d'aménagement conclus notamment avec des entreprises de Marc Bibeau ou de Georges Gantcheff – Motions de l'Assemblée nationale, partie 2</b> (rapport d'audit publié en juin 2018)							
Société québécoise des infrastructures	5	0	1	4	0	4	80 %
	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>80 %</b>
<b>Gestion des pneus hors d'usage</b> (rapport d'audit publié en novembre 2018)							
Société québécoise de récupération et de recyclage	8	0	0	4	4	8	100 %
	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>
<b>Total après deux ans</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>97 %</b>

1. Le nombre de recommandations prises en compte et le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants ne prennent pas en compte les recommandations qui ont été appliquées dans les années antérieures et qui n'ont pas été suivies en 2020-2021 ni les recommandations jugées caduques ou sans objet.

2. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

8. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du Centre de services partagés du Québec.

Ministère ou organisme visé	Prises en compte <sup>1</sup>	Non appliquées	Ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	Appliquées	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
						Total	Pourcentage <sup>2</sup>
<b>TROIS ANS OU PLUS APRÈS LA PUBLICATION</b>							
<b>Budget des fonds spéciaux</b> (rapport d'audit publié en février 2014)							
Secrétariat du Conseil du trésor	4	0	0	1	3	4	100 %
	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>
<b>Recrutement d'employés de Syscor par des établissements du réseau de la santé et des services sociaux</b> (rapport d'audit publié en mars 2017)							
Centre universitaire de santé McGill	1	0	0	1	0	1	100 %
Secrétariat du Conseil du trésor	1	0	0	0	1	1	100 %
	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>100 %</b>
<b>Francisation des personnes immigrantes</b> (rapport d'audit publié en novembre 2017)							
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration <sup>9</sup>	6	0	1	3	2	5	83 %
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>83 %</b>
<b>Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration</b> (rapport d'audit publié en novembre 2017)							
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration <sup>9</sup>	4	0	1	2	1	3	75 %
	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>75 %</b>
<b>Total après trois ans ou plus</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>88 %</b>
<b>Total global</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>80</b>	<b>78 %</b>

1. Le nombre de recommandations prises en compte et le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants ne prennent pas en compte les recommandations qui ont été appliquées dans les années antérieures et qui n'ont pas été suivies en 2020-2021 ni les recommandations jugées caduques ou sans objet.

2. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

9. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.



## Application d'une recommandation de la Commission de l'administration publique

Ministère ou organisme visé	Prises en compte <sup>1</sup>	Non appliquées	Ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	Appliquées	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
						Total	Pourcentage <sup>2</sup>
<b>Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration</b>							
<b>38<sup>e</sup> rapport de la CAP (juin 2018)</b>							
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration <sup>3</sup>	1	0	0	0	1	1	100 %
	1	0	0	0	1	1	100 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>

1. Le nombre de recommandations prises en compte et le pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants ne prennent pas en compte les recommandations qui ont été appliquées dans les années antérieures et qui n'ont pas été suivies en 2020-2021 ni les recommandations jugées caduques ou sans objet.
2. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.
3. Au moment de la publication du rapport d'audit, il s'agissait du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

## Résultats détaillés de l'application des recommandations

Pour répondre aux demandes spéciales des membres de la CAP, nous présentons ci-après les résultats détaillés de l'application des recommandations formulées dans les rapports d'audit du Vérificateur général suivants :

- *Reprise informatique* (rapport d'audit publié en mai 2018) ;
- *Gestion des pneus hors d'usage* (rapport d'audit publié en novembre 2018) ;
- *Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration* (rapport d'audit publié en novembre 2017).

### Rapport *Reprise informatique* (publié en mai 2018)

En mai 2018, le Vérificateur général a publié un rapport intitulé *Reprise informatique*. À la suite de l'audition du MTESS, du Centre de services partagés du Québec, qui est devenu Infrastructures technologiques Québec (ITQ) en septembre 2020, et du SCT sur ce rapport, la CAP a adressé la recommandation suivante au Vérificateur général dans son 40<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, publié en novembre 2019 :

QUE le Vérificateur général du Québec transmette annuellement à la Commission de l'administration publique les résultats commentés du suivi des recommandations formulées dans l'audit *Reprise informatique* [...].

### Qu'avons-nous constaté ?

Le tableau 3 présente une synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations que le Vérificateur général a adressées au MTESS, à ITQ et au SCT, et qui ont été suivies en 2020-2021.

**TABLEAU 3** Synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations en 2020-2021

	Suivies	Recommandations		Pourcentage d'application des recommandations <sup>1</sup>
		Non appliquées ou ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
Infrastructures technologiques Québec	1	0	1	100 %
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3	0	3	100 %
Secrétariat du Conseil du trésor	3	0	3	100 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

1. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

Deux ans après la publication du rapport d'audit, le Vérificateur général a suivi sept recommandations, soit trois recommandations adressées au MTESS, une à ITQ et trois au SCT. Il est à noter que les recommandations jugées appliquées lors du précédent suivi ne sont pas présentées dans ce rapport. Les travaux d'analyse ont été principalement effectués à l'été 2020.

Les recommandations 2 et 4 adressées au MTESS ont donné lieu à des progrès satisfaisants, alors que la recommandation 3 est jugée appliquée. Il reste au MTESS et à ITQ une action conjointe à réaliser pour appliquer la recommandation 4. Cette action est prévue pour juin 2021.

Quant aux recommandations adressées au SCT, deux ont été jugées appliquées et une troisième a donné lieu à des progrès satisfaisants. Notre appréciation de l'application de ces sept recommandations est présentée plus en détail ci-après.

## Recommandations du Vérificateur général

### 2 Mettre en place des plans de reprise informatique pour les systèmes pour lesquels une telle stratégie a été retenue.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

La première action visant l'application de la recommandation 2 porte sur la révision des plans de reprise informatique des différents systèmes d'information gouvernementaux. Le plan de reprise du MTESS (version août 2020) recense 26 systèmes informatiques critiques, dont 10 profitent d'une reprise complète en cas de sinistre, 14 d'une reprise partielle et 2 d'aucune reprise. Lors des reprises partielles, les plateformes intermédiaires associées aux systèmes critiques de la plateforme centrale ne disposent d'aucun environnement de relève. Les deux systèmes qui ne profitent d'aucune reprise informatique en cas de sinistre sont en cours de refonte.

La deuxième action porte sur la documentation des procédures de maintien des activités essentielles. Le ministère a approuvé le plan de reprise ministériel. Nous considérons donc que cette recommandation a donné lieu à des progrès satisfaisants.

### 3 Fournir régulièrement à la haute direction de l'information adéquate concernant la reprise informatique afin qu'elle approuve les stratégies de reprise et en assure le suivi.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

La première action liée à la recommandation 3 concerne la reddition de comptes devant être effectuée auprès de la haute direction du MTESS en ce qui concerne les essais sur le plan de reprise informatique après sinistre. Pour la plateforme centrale, il y a eu un essai pendant l'année, alors que deux étaient prévus initialement. L'essai d'avril 2020 a été reporté en raison de la pandémie de COVID-19. En ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale, deux essais ont eu lieu comme prévu en 2019-2020. Tous les essais ont été concluants et les redditions de comptes ont été présentées à la haute direction.

En ce qui concerne la deuxième action, le plan de continuité des services a été approuvé par le ministère. Les deux actions sont donc réalisées.

### 4 S'assurer que les essais portant sur les plans de reprise informatique sont préparés adéquatement et réalisés comme il a été prévu.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale				
Infrastructures technologiques Québec				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Cette recommandation est adressée conjointement à ITQ et au MTESS.

Pour que cette recommandation soit appliquée, il reste l'action prévue pour le 30 juin 2021, soit la mise en place d'une infrastructure permanente pour la reprise de la plateforme centrale. L'implantation d'une telle infrastructure dans un centre de traitement de ITQ permettra d'effectuer chacun des essais prévus dans le calendrier. La date de réalisation n'a pas changé.

Les progrès sont jugés satisfaisants, car le calendrier du projet de l'infrastructure respecte l'échéancier. Pour ce qui est de la mise en place de la table d'arrimage entre les deux entités, celle-ci est fonctionnelle.

## 6 Préciser le contenu des documents d'encadrement concernant la reprise informatique dans le cadre de la gestion de la continuité des services.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Secrétariat du Conseil du trésor				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

D'une part, le SCT a élaboré un guide portant sur la reprise informatique, qui a été présenté à l'ensemble des dirigeants de l'information en 2019. D'autre part, il a ajusté son guide sur la continuité des services afin de faire référence au nouveau guide sur la reprise informatique. La recommandation 6 est donc appliquée.

## 7 Inclure dans la vision globale des ressources informationnelles qu'il doit développer l'enjeu de la reprise informatique.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Secrétariat du Conseil du trésor				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

L'action porte sur l'adaptation des documents d'architecture d'entreprise gouvernementale. Ces documents ont été modifiés pour prendre en compte la reprise informatique. La recommandation 7 est donc appliquée.

## 8 Se doter des moyens lui permettant d'apprécier dans quelle mesure les plans de reprise informatique des ministères et organismes répondent aux besoins déterminés dans leur plan de continuité des services.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Secrétariat du Conseil du trésor				

## CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Le SCT doit recueillir, auprès des organismes publics assujettis à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, des informations supplémentaires à l'égard de leurs plans de reprise informatique. En mai 2020, de nouvelles questions liées à la reprise informatique ont été ajoutées dans le formulaire de collecte d'information sur l'état de situation gouvernemental en sécurité de l'information. Des correspondances ont été transmises aux sous-ministres et aux dirigeants des organismes ainsi qu'aux dirigeants de l'information du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation, afin de les informer du lancement de la collecte d'information sur la sécurité de l'information et des nouvelles vérifications particulières touchant la reprise informatique et la continuité des services.

Une autre action consiste à assurer le suivi des obligations mentionnées ci-dessus, selon une périodicité bisannuelle, à partir de la collecte d'information effectuée auprès des organismes assujettis. Cette action est toujours en cours de réalisation.

## Rapport *Gestion des pneus hors d'usage* (publié en novembre 2018)

En novembre 2018, le Vérificateur général a publié un rapport intitulé *Gestion des pneus hors d'usage*. À la suite de l'audition de la Société québécoise de récupération et de recyclage (RECYC-QUÉBEC) sur ce rapport, la CAP a adressé la recommandation suivante au Vérificateur général dans son 39<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, publié en juin 2019 :

QUE le Vérificateur général du Québec transmette à la Commission de l'administration publique le résultat de l'évaluation annuelle de ses recommandations formulées à la suite de l'audit sur la gestion des pneus hors d'usage, de même que les documents qu'il jugera pertinents.

## Qu'avons-nous constaté ?

Le tableau 4 présente une synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations que le Vérificateur général a adressées à RECYC-QUÉBEC.

**TABLEAU 4** Synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations adressées à la Société québécoise de récupération et de recyclage en 2020-2021

	Recommandations			Pourcentage d'application des recommandations <sup>1</sup>
	Suivies	Non appliquées ou ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
Recommandations du Vérificateur général	8	0	8	100 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100 %</b>

1. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

Dans le rapport sur la gestion des pneus hors d'usage, le Vérificateur général a adressé huit recommandations à RECYC-QUÉBEC. Afin de corriger les lacunes relevées lors de l'audit, la société a présenté un plan d'action complet et détaillé comprenant 40 actions. Environ 45 % des actions prévues par RECYC-QUÉBEC requièrent une réalisation en deux temps. Dans un premier temps, la société a défini et mis en place les mesures d'encadrement et de gestion nécessaires. Dans un deuxième temps, elle a prévu des mécanismes de suivi des actions, ainsi que des révisions périodiques et récurrentes en vue de la réalisation complète de ces actions.

Nos travaux d'analyse de l'état d'avancement de l'application des recommandations après deux ans ont été achevés au printemps 2021. Ils nous ont permis de juger que le pourcentage des huit recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants est de 100 % : quatre recommandations sont appliquées et l'application de quatre autres a donné lieu à des progrès satisfaisants.

## Recommandations du Vérificateur général

### 1 Assurer le leadership qui lui revient au regard de la gestion des pneus hors d'usage au Québec, particulièrement :

- en influençant le développement de l'industrie des pneus hors d'usage afin de favoriser la concurrence et le développement de la capacité de traitement des remouleurs et des recycleurs ;
- en soutenant davantage l'industrie du remoulage et du recyclage dans le développement de nouveaux produits dérivés.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Afin de continuer à influencer le développement de l'industrie, RECYC-QUÉBEC a poursuivi ses actions entreprises depuis 2019 et a notamment, lors de la deuxième année suivant le dépôt de notre rapport d'audit :

- tenu la première rencontre annuelle de l'industrie, et ce, virtuellement, afin de favoriser le partenariat et d'encourager les échanges ;
- poursuivi son rôle d'accompagnateur avec les parties prenantes de l'industrie en les guidant au moment opportun dans leurs différents besoins menant à l'obtention d'aide gouvernementale et en continuant de cibler de nouveaux projets de recherche et de développement ;
- réalisé un sondage auprès de 848 détaillants afin de mesurer son leadership.

Par ailleurs, afin de soutenir plus spécifiquement l'industrie du remoulage et du recyclage dans le développement de nouveaux produits, RECYC-QUÉBEC a entre autres en 2020 :

- poursuivi sa veille afin de trouver de nouveaux produits dérivés ;
- poursuivi la mise en place d'un programme de soutien à la recherche et au développement de nouveaux produits en révisant notamment les modalités afin d'offrir un programme plus flexible ;
- poursuivi sa collaboration avec les parties prenantes afin de cibler des projets de recherche et de développement percutants ;
- organisé des rencontres individuelles avec les membres de cette industrie afin de connaître leurs besoins et de les impliquer dans le programme de recherche et développement.

Le Vérificateur général encourage RECYC-QUÉBEC à poursuivre la réalisation de ses actions comportant un suivi ou une récurrence.

## 2 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'intervention basée sur la hiérarchie des 3RV pour sa gestion des pneus hors d'usage et déterminer les moyens nécessaires pour y arriver.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Conformément à son plan d'action, un an après la publication de notre rapport d'audit, RECYC-QUÉBEC avait élaboré une stratégie globale basée sur la hiérarchie des 3RV, soit la réduction à la source, le réemploi, le recyclage et la valorisation. Elle avait également établi un plan d'action annuel et mis en place des mécanismes de reddition de comptes afin de faire le suivi de l'évolution de cette stratégie.

Afin que RECYC-QUÉBEC dispose d'une information qui la guide dans sa prise de décision, deux ans après la publication de notre rapport d'audit, elle a :

- procédé à la révision de sa stratégie basée sur la hiérarchie des 3RV ;
- suivi l'évolution de sa stratégie ;
- commencé une analyse du cycle de vie des différents types de traitement des pneus.

Le Vérificateur général l'encourage à compléter l'analyse du cycle de vie et à poursuivre le suivi de l'évolution de sa stratégie.



### 3 Veiller à ce que le traitement des pneus hors d'usage ne génère aucun déchet, comme l'indique le programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

RECYC-QUÉBEC a accompli plusieurs actions depuis 2019 afin de veiller à ce que le traitement des pneus hors d'usage ne génère aucun déchet. Elle a notamment :

- remplacé le concept « zéro déchet » par celui de « résidu ultime », tout en prenant soin de le définir et de l'intégrer dans le nouveau programme de gestion des pneus usés 2021-2026 ;
- poursuivi le recensement auprès des centres de traitement de certaines données, dont la quantité de rejets, pour ainsi suivre l'évolution du traitement des pneus hors d'usage afin d'y apporter les correctifs nécessaires.

Le Vérificateur général encourage RECYC-QUÉBEC à poursuivre son appui à de nouveaux projets de recherche contribuant à une meilleure utilisation des rejets, tels que l'acier et la fibre, pour tendre vers le zéro déchet, et de mener à terme son étude en cours.

### 4 Mesurer l'efficacité du réseau de transport pour y apporter les modifications nécessaires, au besoin.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Afin de répondre à la recommandation 4, RECYC-QUÉBEC avait en 2019 :

- évalué l'efficacité du réseau de transport entre autres en recensant les meilleures pratiques internationales et en élaborant des pistes d'amélioration, dont des critères d'efficacité ;
- recueilli et compilé une information de gestion plus complète afin de produire des rapports périodiques qui guident les transporteurs dans la planification de leurs travaux.

Elle a terminé ses actions en 2020 en intégrant à son processus d'appel d'offres des critères d'efficacité, dont ceux qu'elle a élaborés au cours de la première année suivant la publication du rapport d'audit.

## 5 S'assurer de l'autofinancement du programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage, notamment :

- en établissant une planification budgétaire qui s'appuie sur une information fiable et pertinente ainsi que sur des prévisions financières adéquates ;
- en exerçant un suivi de la planification budgétaire afin de pouvoir l'ajuster, au besoin ;
- en effectuant une reddition de comptes pour les instances de gouvernance afin qu'elles puissent exercer un contrôle.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Afin de répondre à la recommandation, RECYC-QUÉBEC avait, au cours de la première année suivant la publication du rapport d'audit, établi une planification budgétaire et un modèle prévisionnel quinquennaux basés sur des hypothèses raisonnables et pertinentes incluant l'élaboration de scénarios de gestion des pneus qui permettent de suivre la pérennité du programme. Elle avait également mis en place des mécanismes de reddition de comptes pour les instances de gouvernance. Toutes ces actions étaient bien structurées et, concernant le modèle prévisionnel, automatisées. Ainsi, au cours de la deuxième année, elle a :

- effectué un suivi périodique de sa planification budgétaire et adapté ses scénarios de gestion à l'évolution de ses prévisions financières ;
- communiqué au moment opportun ses résultats d'analyse aux instances de gouvernance.

## 6 Mettre en place une stratégie et des mécanismes de surveillance basés sur les risques afin d'obtenir l'assurance que les pneus hors d'usage sont traités et entreposés de façon sécuritaire, en conformité avec les ententes conclues et le cadre réglementaire.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

## CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Afin de répondre à la recommandation, RECYC-QUÉBEC a pris des mesures pour mettre en place une stratégie et des mécanismes de surveillance lors de la première année de l'application du plan d'action. Par exemple, elle a :

- élaboré des mesures d'encadrement du travail de l'inspecteur ;
- établi un plan d'inspection annuel basé sur une analyse de risques ;
- développé une collaboration plus étroite avec le ministère lors de ses échanges d'information avec celui-ci.

Durant la deuxième année, RECYC QUÉBEC a poursuivi l'application des mesures mises en place par le suivi de leur réalisation. Elle a notamment :

- suivi la mise en œuvre du plan d'inspection 2020 ;
- établi son plan d'inspection annuel 2021 ;
- implanté un module de suivi des plaintes permettant d'effectuer un meilleur suivi des observations et des commentaires formulés lors des inspections ;
- consigné ses échanges avec le ministère.

Considérant que la recommandation présente plusieurs actions en cours d'ajustement, le Vérificateur général encourage RECYC-QUÉBEC à poursuivre son implication afin de rendre l'inspecteur et le chef d'équipe autonomes ainsi qu'à réévaluer périodiquement ses besoins en ressources humaines, matérielles et informationnelles.

## 7 Réaliser une évaluation du programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage afin de mesurer le degré d'atteinte de ses objectifs.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

## CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

RECYC-QUÉBEC a réalisé un rapport d'évaluation sur le programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage en dressant un portrait de la gestion actuelle de ces pneus et en effectuant une comparaison avec les pratiques de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

## 8 Effectuer une reddition de comptes en temps opportun afin :

- d'apprécier sa performance en matière de gestion des pneus hors d'usage ;
- de mettre en place les mesures correctives appropriées ;
- de permettre aux instances de gouvernance d'exercer leur rôle à cet égard.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Société québécoise de récupération et de recyclage				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Afin d'apprécier sa performance en matière de gestion des pneus hors d'usage, d'en rendre compte au moment opportun et d'apporter les mesures correctives appropriées, RECYC-QUÉBEC avait notamment en 2019 établi et mis en place des mécanismes de reddition de comptes pour les instances de gouvernance.

En 2020, elle a poursuivi l'accomplissement de ses actions et a optimisé la compilation de l'information transmise par ses partenaires, tels que les transporteurs et les centres de traitement. Elle a également centralisé l'information interne commune à l'ensemble des employés impliqués dans les opérations de gestion du programme.

Le Vérificateur général l'encourage à maintenir les mécanismes mis en place pour la mise en œuvre de cette recommandation.

### **Rapport *Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration* (publié en novembre 2017)**

À la suite de l'audition du MIFI sur ce rapport, la CAP a adressé la recommandation suivante au Vérificateur général dans son 38<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, publié en juin 2018 :

QUE le Vérificateur général du Québec, une fois l'évaluation du suivi annuel de ses recommandations formulées dans le cadre de l'audit de performance sur l'intégration des immigrants complétée, la transmette dans les meilleurs délais à la Commission de l'administration publique.

#### Qu'avons-nous constaté ?

Le tableau 5 présente une synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations que le Vérificateur général et la CAP ont adressées au MIFI et qui ont été suivies en 2020-2021.

**TABLEAU 5** Synthèse des résultats relatifs à l'application des recommandations adressées au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration en 2020-2021

	Recommandations			Pourcentage d'application des recommandations <sup>1</sup>
	Suivies	Non appliquées ou ayant donné lieu à des progrès insatisfaisants	Appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants	
Recommandations du Vérificateur général	4	1	3	75 %
<b>Total – Vérificateur général</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>75 %</b>
Recommandations de la CAP	1	0	1	100 %
<b>Total – CAP</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>

1. Il s'agit du pourcentage des recommandations appliquées ou ayant donné lieu à des progrès satisfaisants au cours de l'année 2020-2021.

Dans son rapport sur les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes, le Vérificateur général avait adressé cinq recommandations au MIFI. De ce nombre, quatre ont été suivies en 2020-2021, puisqu'une avait déjà été jugée appliquée lors de notre suivi précédent. Sur les quatre recommandations suivies, il a été jugé qu'une recommandation a été appliquée, que deux ont donné lieu à des progrès satisfaisants et qu'une autre a donné lieu à des progrès insatisfaisants. La pandémie de COVID-19 et deux changements d'importance survenus au sein du ministère ont influencé l'application de l'ensemble de ces recommandations.

D'une part, des retards dans le développement de la solution informatique en appui au service Accompagnement Québec (auparavant Parcours d'accompagnement personnalisé) ont empêché la réalisation de certaines actions. Ces retards ont été occasionnés par une révision des besoins d'affaires et de la portée du projet informatique. Malgré ces retards, nous avons constaté des progrès. Par exemple, depuis le printemps 2020, le nouveau système informatique permet de générer les plans d'action des personnes immigrantes qui utilisent Accompagnement Québec et de leur faire parvenir par courriel. À l'été 2021, le MIFI prévoit le déploiement d'une application mobile qui permettra aux personnes immigrantes de présenter une demande d'accompagnement et d'accéder à leur plan d'action.

Parallèlement au développement d'une solution informatique pour Accompagnement Québec, le MIFI travaille au développement d'un portail pour ses partenaires qui permettra de colliger les informations de reddition de comptes des organismes financés dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration. L'échéance prévue à ce jour est l'été 2022.

D'autre part, le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration a remplacé le programme Réussir l'intégration en juillet 2020. Ce nouveau programme permet au MIFI et aux organismes partenaires de revoir leurs pratiques afin de mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes. Le nouveau programme couvre les services que le MIFI donnait dans le cadre de l'ancien programme ainsi que des dimensions qui n'étaient pas abordées.

## Recommandations du Vérificateur général

### 1 Réaliser une analyse des besoins et signer les ententes conclues avec les organismes partenaires en temps opportun.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration				

#### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

##### Analyse des besoins des personnes immigrantes

Le premier volet de la recommandation 1 porte sur la réalisation d'une analyse des besoins des personnes immigrantes. L'analyse qualitative des besoins, amorcée la deuxième année après la publication du rapport d'audit, se poursuit. Elle comprend des groupes de discussion avec des parties prenantes ainsi qu'une enquête en ligne auprès des personnes immigrantes. De plus, le déploiement d'Accompagnement Québec, amorcé en août 2019, permet de mieux connaître les besoins des personnes immigrantes et de suivre la réalisation de leur plan d'action. La réalisation de ces actions se poursuit et les travaux progressent de manière satisfaisante.

De plus, la réforme du financement des organismes s'est poursuivie cette année. En effet, avec la mise en œuvre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration, le financement correspond davantage aux besoins des personnes immigrantes. Les organismes sont maintenant financés en fonction du nombre de personnes rencontrées durant les années passées et de leur offre de services.

##### Signature en temps opportun des ententes

Selon le ministère, le contexte de mise en œuvre du nouveau programme, jumelé à celui de la crise sanitaire, a causé des retards dans la finalisation des ententes. Ainsi, tout au long de notre suivi, le MIFI n'a pas réussi à signer les ententes avec les organismes partenaires avant leur entrée en vigueur. Notons toutefois qu'il a réussi à communiquer les paramètres de financement plus tôt qu'auparavant, et que le processus de gestion des ententes a été révisé.

Malgré ces retards, certains facteurs nous amènent à juger que les progrès sont satisfaisants. D'abord, le suivi des ententes triennales sera allégé. Entre autres, les montants accordés devraient être stables pour une période de trois ans. Ainsi, le financement des organismes est plus prévisible que lors de notre audit. De plus, les outils centralisés devraient faciliter les analyses. Par conséquent, dans les années à venir, nous nous attendons à ce que les modifications apportées au processus de signature des ententes permettent la conclusion d'ententes en temps opportun.

## 2 Améliorer l'encadrement des organismes partenaires afin de s'assurer du respect des ententes conclues avec ceux-ci.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Lors du suivi publié en juin 2020, nous avons mentionné que le développement de la solution informatique optimisée en appui à Accompagnement Québec devait être réalisé rapidement afin entre autres de documenter les besoins des personnes immigrantes. Le MIFI devait de plus développer une solution informatique optimisée pour la reddition de comptes des organismes partenaires en vue de corriger de manière adéquate et dans un délai raisonnable les lacunes liées à l'encadrement de ces organismes.

Malgré les retards observés dans l'application de cette recommandation, nous constatons que les travaux ont progressé de manière satisfaisante. En plus d'avoir poursuivi l'application de contrôles de conformité auprès des organismes partenaires, le MIFI a mis en place d'autres mesures visant à corriger les trois catégories de lacunes relevées lors de l'audit, soit la fiabilité des données transmises par les organismes partenaires, l'analyse des documents reçus par les organismes et les suivis réalisés auprès de ces organismes partenaires.

#### Données transmises par les organismes partenaires

Depuis la mise en œuvre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration en juillet 2020, l'outil de gestion et de transmission de données utilisé par les organismes partenaires pour la reddition de comptes (Ceri-GES) permet au MIFI de suivre les besoins identifiés dans les plans d'action des personnes immigrantes. Cependant, ces données ne sont toujours pas intégrées dans les suivis du MIFI afin qu'il puisse les mettre en lien avec les interventions réalisées et l'offre disponible. Le ministère analyse actuellement comment inclure ces données dans ses suivis trimestriels.

Le développement de la solution informatique optimisée pour la reddition de comptes des organismes partenaires est toujours en cours. Selon la planification du MIFI, des modules de reddition de comptes seront intégrés au système de gestion des données du MIFI à partir de l'été 2022. Ceci permettra d'améliorer la fiabilité de la reddition de comptes et le suivi des interventions réalisées.

## Analyse des documents reçus

Nous avons constaté que le renforcement de l'analyse des documents reçus par les organismes se poursuivait cette année. Le MIFI a également brossé un portrait des surplus accumulés par certains organismes partenaires ayant bénéficié d'une aide financière dans le cadre du programme Réussir l'intégration. Selon le MIFI, ces surplus étaient entre autres dus au confinement décrété à la suite de la déclaration d'urgence sanitaire, en mars 2020, ainsi qu'à la hausse du financement des organismes partenaires durant l'année financière 2019-2020. En plus de conduire à la signature d'ententes de remboursement ou d'utilisation des surplus accumulés en 2019-2020, les constats découlant de cet exercice pourront permettre au MIFI d'améliorer ses pratiques futures en matière de suivi de l'utilisation de l'aide financière accordée aux organismes partenaires.

## Suivi auprès des organismes

Nous avons pu observer certains retards dans la mise en œuvre des actions en lien avec le suivi que le MIFI doit assurer auprès des organismes partenaires. En matière informatique, le MIFI a apporté des améliorations qui permettent de suivre les besoins identifiés dans les plans d'action des personnes immigrantes. Cependant, il est prévu que les développements informatiques devant servir à la reddition de comptes des organismes partenaires seront achevés à l'été 2022. Entre-temps, les communications entre les agents d'aide à l'intégration du MIFI et les organismes partenaires se font toujours par téléphone ou par courriel.

En ce qui concerne l'élaboration des plans d'action, nous avons constaté que les agents d'aide à l'intégration du MIFI ont produit des plans d'action pour plus de 95 % des personnes immigrantes rencontrées dans le cadre des services d'Accompagnement Québec. Ces plans d'action couvrent plusieurs domaines, incluant le champ d'action des organismes partenaires, la francisation et l'emploi. L'ensemble des personnes immigrantes y sont admissibles depuis octobre 2020. De plus, elles reçoivent leur plan d'action par courriel depuis l'été 2020. Le MIFI prévoit déployer une application mobile pour permettre le suivi de ces plans d'action à l'été 2021.

Enfin, pour ce qui a trait aux missions d'audit de conformité au sein des organismes partenaires, le MIFI a réalisé deux missions depuis 2020. L'une de ces missions a fait suite à des préoccupations soulevées lors de l'examen des redditions de comptes antérieures de deux organismes et l'autre vise à vérifier que les services déclarés dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration ont bien été rendus. Le MIFI prévoit effectuer des missions d'audit sur une base annuelle.

### 3 Établir un mécanisme de révision de la tarification concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration pour s'assurer que cette tarification est équitable et favoriser l'atteinte de l'objectif du programme.

#### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration				



## CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Lors du suivi des recommandations de l'an dernier, le MIFI avait démontré, à la suite d'une analyse du coût de revient des services, que son financement se situait en deçà des sommes engagées par les organismes communautaires pour rendre les services associés au programme Réussir l'intégration. Les conclusions de cette analyse ont été intégrées aux paramètres de financement de 2020-2021 du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration, qui a remplacé le programme Réussir l'intégration depuis juillet 2020.

Par ailleurs, afin de s'assurer du maintien d'une tarification équitable dans le futur, la révision du coût de revient des services offerts par les organismes communautaires a été intégrée au processus de gestion triennale des ententes du MIFI.

## 4 Disposer d'une information de gestion fiable et pertinente pour mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration et faire les suivis nécessaires pour améliorer le programme.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration				

## CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

Bien qu'elle soit plus détaillée qu'au moment de notre audit, l'information de gestion dont dispose le MIFI demeure principalement orientée vers la mesure du nombre de personnes rencontrées. Ainsi, le MIFI ne mesure pas l'atteinte des résultats visés par le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration. Par ailleurs, trois projets en matière d'information de gestion sont en cours au MIFI. Or, parmi ceux-ci, les échéanciers pour le développement d'indicateurs mesurant l'atteinte des résultats visés par le programme demeurent à préciser.

D'une part, le MIFI a identifié certains indicateurs qui pourraient lui permettre de suivre sa performance en matière d'installation et d'intégration des personnes immigrantes en produisant le cadre de suivi et d'évaluation préliminaire du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration. L'identification d'indicateurs potentiels est une première étape, mais nous la jugeons trop préliminaire.

D'autre part, la poursuite du développement de la solution informatique en appui à l'accompagnement Québec permettra de faciliter l'accès aux données. Cela n'assure pas le développement d'indicateurs de mesure des résultats.

Finalement, le développement d'un mécanisme de suivi individuel et de relance de la clientèle pour les services du ministère en matière d'intégration est en phase d'avant-projet et son déploiement progressif est planifié pour l'automne 2021. Le MIFI prévoit que ce projet pourra permettre le développement d'indicateurs de performance, sans spécifier d'échéancier.

Notons qu'entre-temps, le MIFI a mené un sondage de satisfaction auprès de la clientèle à l'égard des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration. Les résultats, qui devaient être disponibles en début d'année 2021, permettront d'améliorer l'information dont dispose le MIFI sur l'administration du programme sans pour autant permettre de mesurer l'atteinte des résultats visés par ce programme.

Dans l'ensemble, nous jugeons donc que les progrès du MIFI sont insatisfaisants. Nous invitons le MIFI à poursuivre ses travaux pour développer des indicateurs de gestion permettant de mesurer l'atteinte des résultats visés par le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration et à réaliser les suivis nécessaires afin d'améliorer ce programme.

## Recommandation de la Commission de l'administration publique

**2** QUE le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion transmette à la Commission de l'administration publique, lorsqu'elle sera complétée, son analyse menée sur le mode de financement des organismes partenaires. Que cette analyse comprenne le détail du calcul du coût de revient et de l'adaptation du budget en fonction des besoins des clientèles.

### APPRÉCIATION DE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION

	Non appliquée	Progrès insatisfaisants	Progrès satisfaisants	Appliquée
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration				

### CE QUI APPUIE NOTRE APPRÉCIATION

En février 2020, le MIFI a transmis à la CAP un document comportant son analyse du coût de revient ainsi que les normes du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration. Le financement octroyé aux organismes pour 2020-2021 a été adapté en fonction de ces nouveaux paramètres.

En conséquence, le Vérificateur général considère que la recommandation a été appliquée.