

RAPPORT

DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

POUR L'ANNÉE 20 22
20 23

Décembre 2022

FICHES
DESCRIPTIVES

Allocation famille : suppléments pour enfant handicapé

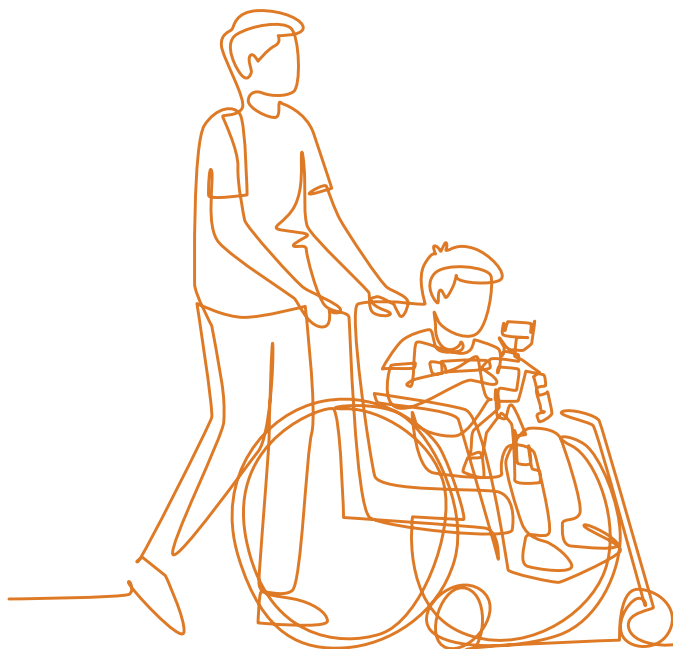
EN BREF

Les suppléments pour enfant handicapé sont administrés par Retraite Québec. Ils constituent un soutien financier qui est offert aux familles afin de les aider à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant atteint d'une déficience physique ou d'un trouble des fonctions mentales qui le limitent de façon importante dans la réalisation de ses habitudes de vie. En 2021, ce sont plus de 41 000 enfants qui obtenaient du soutien financier par l'entremise des suppléments.

Toutefois, le processus de demande est lourd et complexe, ce qui ne favorise pas l'efficacité de la gestion des suppléments ni l'accès à l'aide qu'ils proposent, notamment parce que le parent doit fournir une documentation importante et remplir des formulaires complexes. De plus, les délais de traitement des demandes sont longs, et Retraite Québec ne dispose pas des données nécessaires pour en connaître toute l'ampleur. En effet, environ la moitié de l'ensemble des demandes traitées est exclue de l'engagement de délai de Retraite Québec, qui est fixé à 120 jours. Si le parent doit fournir des informations complémentaires, il faudra en moyenne près de 200 jours avant qu'il obtienne une décision.

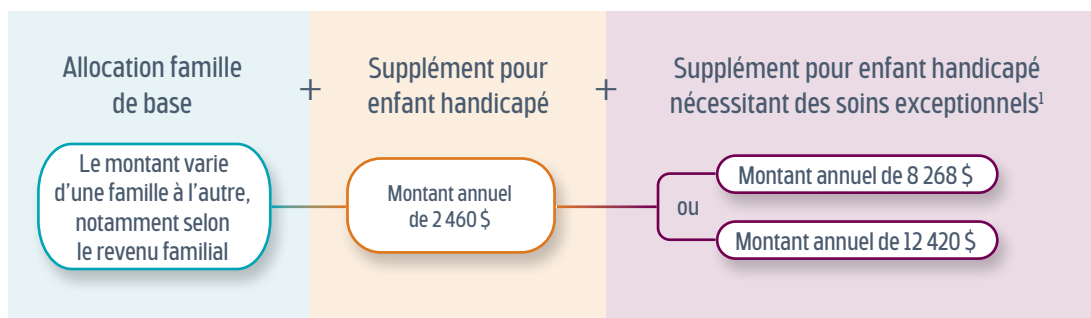
Qui plus est, de 2011 à 2021, Retraite Québec a presque interrompu son processus de réévaluation de la situation de l'enfant par le professionnel de la santé de l'organisme. Ainsi, plusieurs enfants n'auront fait l'objet d'aucune réévaluation tout au long de leur développement, jusqu'à l'âge de 18 ans.

Enfin, le ministère de la Famille, propriétaire de ces programmes d'aide, a une connaissance limitée de ceux-ci, notamment parce qu'il dispose de peu d'information à leur sujet et qu'il n'en fait pas un suivi complet afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des familles.



Retraite Québec administre l'Allocation famille, destinée à toutes les familles du Québec comptant un enfant de moins de 18 ans. L'organisme accorde un soutien financier additionnel aux familles ayant un enfant atteint d'une déficience physique ou d'un trouble des fonctions mentales.

Sommes accordées en 2022 selon les programmes



1. Selon l'importance de ses limitations, l'enfant sera admissible à l'un ou à l'autre des deux paliers du supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE), et la famille pourra bénéficier, selon le cas, d'une aide de 8 268 dollars ou de 12 420 dollars.

Source : Retraite Québec.

CONSTATS

1 Le processus de demande des suppléments pour enfant handicapé est lourd et complexe, ce qui ne favorise pas l'efficacité de leur gestion ni l'accès à l'aide financière qu'ils proposent.

Le parent doit notamment présenter une demande distincte pour chacun des deux suppléments et colliger plusieurs informations à deux reprises.

2 Les délais de traitement des demandes sont longs, et Retraite Québec ne dispose pas des données nécessaires pour en connaître toute l'ampleur.

Pour le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels, Retraite Québec ne connaît pas les délais de traitement, mais nos travaux nous ont permis de les estimer à 170 jours, en plus du temps qu'il aura fallu pour traiter la demande de supplément pour enfant handicapé.

3 Le processus de réévaluation, qui a pour but de vérifier si l'état de santé de l'enfant s'est amélioré et, le cas échéant, s'il répond toujours aux critères d'admissibilité, a été presque interrompu de 2011 à 2021.

Les réévaluations ont repris à un bon rythme l'an dernier, mais au 31 mars 2022, plus de 34 000 dossiers n'avaient pas été réévalués et ils ne le seront sans doute jamais.

4 Le ministère de la Famille a une connaissance limitée des suppléments pour enfant handicapé, notamment parce qu'il dispose de peu d'information à leur sujet et qu'il n'en fait pas un suivi complet afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des familles.

Attribution et suivi des contrats à Bibliothèque et Archives nationales du Québec

EN BREF

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a pour mission de rassembler, de conserver et de diffuser le patrimoine documentaire québécois. Pour remplir sa mission, BAnQ peut acquérir des biens et des services ou faire exécuter des travaux de construction. Cet organisme est assujéti à la *Loi sur les contrats des organismes publics*.

BAnQ a mis en place des contrôles, cependant ils sont insuffisants pour favoriser la rotation des fournisseurs et identifier les achats récurrents. Ainsi, l'organisme risque de ne pas procéder à un appel d'offres dans des situations où il devrait le faire ou de fractionner involontairement certains contrats qui ne devraient pas l'être.

Nous avons également constaté que certaines exigences du cadre normatif de la gestion contractuelle et des procédures internes ne sont pas respectées. Par exemple, plusieurs autorisations requises n'ont pas lieu en temps opportun. Des signatures sont obtenues après le début de la réception des biens ou des services. De plus, l'information concernant la présence d'un témoin lors de l'ouverture des soumissions n'est pas consignée et l'évaluation du rendement du fournisseur ou du prestataire de services ne se trouve pas au dossier, et ce, malgré les dispositions du cadre normatif à cet égard.

Enfin, les rôles et les responsabilités de personnes impliquées dans le processus de gestion contractuelle manquent de précision et des suivis nécessaires ne sont pas effectués.

CONSTATS

- 1 Bibliothèque et Archives nationales du Québec a mis en place des contrôles, cependant ils sont insuffisants pour favoriser la rotation des fournisseurs et identifier les achats récurrents en vue d'assurer la concurrence et l'obtention de meilleurs prix.
- 2 Certaines exigences du cadre normatif de la gestion contractuelle et des procédures internes ne sont pas respectées par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
- 3 Les rôles et les responsabilités de personnes impliquées dans le processus de gestion contractuelle manquent de précision et des suivis nécessaires ne sont pas effectués



Enseignement à distance durant la pandémie de COVID-19

EN BREF

Depuis mars 2020, la pandémie de COVID-19 a affecté les services éducatifs offerts aux élèves du primaire et du secondaire. D'ailleurs, durant cette période, les fermetures de classes répétées et l'isolement des élèves pour des raisons sanitaires ont impliqué de nombreux passages d'un enseignement en présence des élèves vers un enseignement à distance.

Le ministère de l'Éducation (MEQ) et les centres de services scolaires (CSS) audités n'étaient pas suffisamment outillés pour faire face à ce changement majeur. Au départ, les CSS ne disposaient pas des ordinateurs portables nécessaires pour offrir l'enseignement en ligne en cas de fermeture de leurs écoles et ce problème était encore présent pour une dizaine d'entre eux après 18 mois de pandémie. De plus, les enseignants manquaient de compétences numériques pour accomplir leurs nouvelles tâches. Enfin, le MEQ n'a pas fourni un soutien technologique suffisant aux CSS et il a investi 42 millions de dollars dans des appareils de vidéoconférence qui demeurent à ce jour peu utilisés par les CSS.

Le MEQ a aussi tardé à préciser les services éducatifs minimaux devant être offerts aux élèves. Tout d'abord, il s'est écoulé près de deux mois entre la fermeture des écoles, le 13 mars 2020, et la reprise de l'enseignement en présentiel ou à distance. Ensuite, il a fallu attendre la rentrée scolaire 2020-2021 pour que le MEQ produise une directive indiquant les seuils minimaux de services éducatifs devant être offerts. En l'absence de cette directive, les services éducatifs accordés aux élèves au printemps 2020 ont été très variables d'un CSS à l'autre.

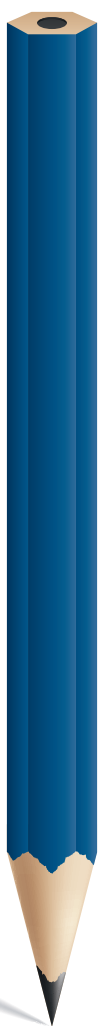
Enfin, les analyses dont dispose le MEQ ne lui permettent pas d'avoir un portrait complet des retards d'apprentissage afin de mettre en place les mesures de rattrapage appropriées. Dans ce sens, sa décision de développer un programme de tutorat de 88 millions de dollars n'a pas été basée sur une analyse synthèse des retards d'apprentissage. Finalement, la méthode de répartition de ce budget entre les CSS audités et entre les écoles ne considérait pas suffisamment les besoins des élèves, comme ceux liés à leurs difficultés scolaires et à leur milieu socioéconomique.



Voyez aussi les observations de la commissaire au développement durable sur le sujet.

CONSTATS

- 1 Certains CSS ne disposaient toujours pas de tous les ordinateurs nécessaires à l'enseignement en ligne en cas de fermeture de l'ensemble de leurs écoles après 18 mois de pandémie et le soutien technologique fourni par le MEQ aux CSS a été insuffisant.
- 2 Le MEQ a tardé à émettre des directives claires aux CSS afin de préciser les services éducatifs minimaux à offrir au primaire et au secondaire.
- 3 Les analyses dont dispose le MEQ ne lui permettent pas d'avoir un portrait complet des retards d'apprentissage afin de mettre en place les mesures de rattrapage appropriées.



Manque d'ordinateurs dans les CSS

- Cas de 57 des 72 CSS à la rentrée scolaire 2020-2021
- 10 CSS toujours en manque d'ordinateurs un an plus tard

Soutien technologique du MEQ insuffisant

- Pas de centre national d'appels de soutien technologique ni d'école virtuelle mis en place
- Achat de 42 millions de dollars d'appareils de vidéoconférence dont seulement 48 % étaient installés par les CSS en juillet 2022

Services éducatifs limités au printemps 2020

- Près de deux mois se sont écoulés entre la fermeture des écoles, le 13 mars 2020, et la reprise de l'enseignement en présentiel ou à distance, le 11 mai.
- Pour le reste du printemps 2020, le mauvais encadrement du MEQ a contribué à une prestation de services très variable d'un CSS à l'autre.

Connaissance insuffisante des retards d'apprentissage

- L'annulation des épreuves ministérielles de la fin de l'année scolaire 2019-2020 et de l'année scolaire 2020-2021 a privé le MEQ et les CSS de données de comparaison des apprentissages.
- La décision de développer un programme de tutorat de 88 millions de dollars n'a pas été basée sur une analyse des retards d'apprentissage.
- La méthode de répartition de ce budget entre les CSS audités et entre les écoles ne considérait pas suffisamment les besoins des élèves.

Hydro-Québec : maintenance des actifs du réseau de distribution d'électricité

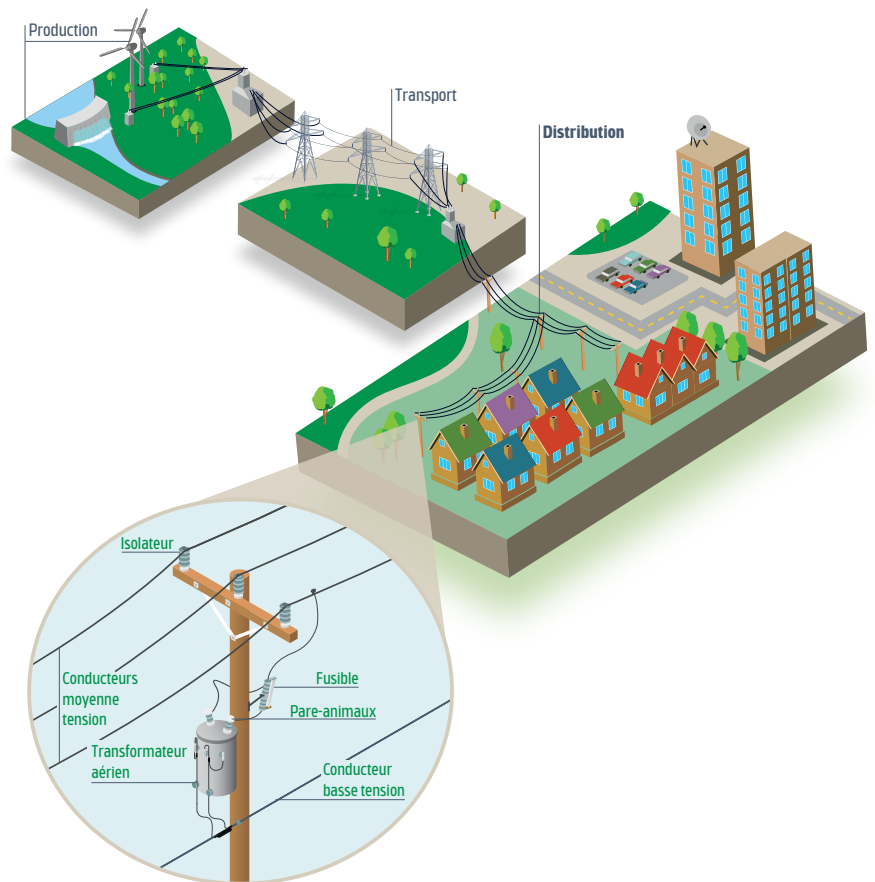
EN BREF

Hydro-Québec distribue de l'électricité à la quasi-totalité des clients québécois. Selon ses obligations réglementaires, Hydro-Québec est tenue de brancher les clients qui le demandent et de rebrancher ses clients lors de pannes. Ainsi, la fiabilité de son service de distribution est importante. Ce l'est d'autant plus que les pannes entraînent des inconvénients importants tant pour les clients résidentiels (ex. : perte de rendement en télétravail ou absence de chauffage par grand froid) que pour la clientèle d'affaires (ex. : arrêt de production ou incapacité de servir des clients). Les défaillances d'équipements sont une cause importante des pannes d'électricité, et les travaux de maintenance préventive contribuent à les réduire.

La fiabilité du service de distribution d'Hydro-Québec s'est dégradée au cours des dernières années. Par exemple, la durée moyenne des pannes par client alimenté a augmenté de 63 % entre 2012 et 2021, si l'on exclut les pannes dues aux événements météorologiques majeurs.

Devant cette dégradation, la société d'État a lancé un plan de réduction des pannes en 2020 dont le coût de mise en œuvre a initialement été estimé à 800 millions de dollars. Or, ce plan ne tient pas compte d'aspects qui ont un impact important. De plus, les résultats atteints en 2021 ont été bien en deçà des attentes : il n'y a notamment qu'environ le quart des ordres de travail prévus pour la période qui a été réalisé. Hydro-Québec a également dû réviser son estimation du coût de ce plan, laquelle atteint maintenant 1,14 milliard de dollars, et son échéancier pourrait se prolonger d'une dizaine d'années si le rythme de réalisation des travaux de 2021 se maintenait.

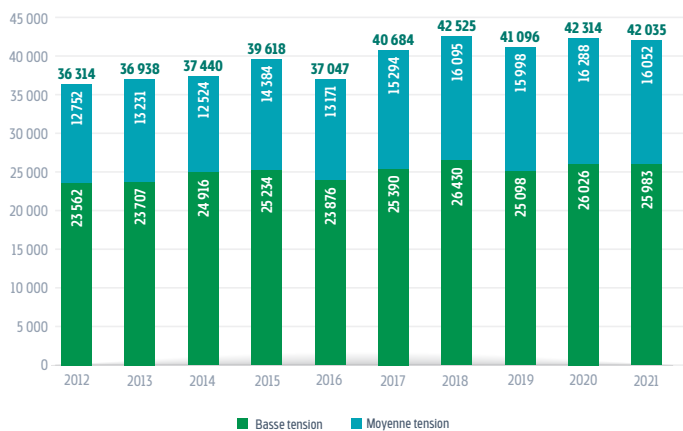
Hydro-Québec est également confrontée au vieillissement de ses actifs, et ce vieillissement s'accroîtra dans les prochaines années. Or, la société d'État n'est pas outillée adéquatement pour faire face à ce défi. Par ailleurs, une part importante des efforts de maintenance préventive qu'Hydro-Québec doit réaliser n'est pas accomplie, notamment en ce qui concerne son programme d'inspection des lignes aériennes. Finalement, bien que la qualité de ses données présente des lacunes, les travaux d'amélioration qu'elle a envisagés en 2020 ne sont pas entamés.



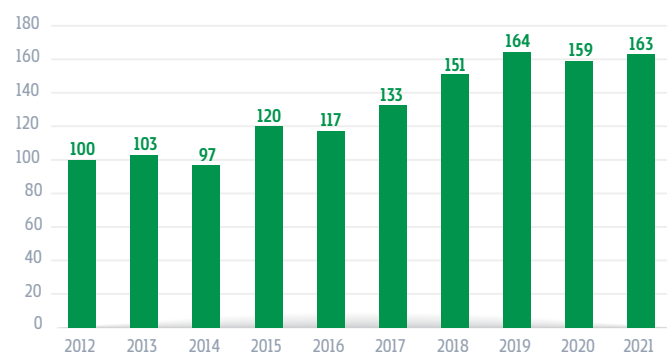
CONSTATS

1 La fiabilité du service de distribution d'électricité d'Hydro-Québec présente une baisse marquée, et son plan de réduction des pannes n'a été que partiellement mis en œuvre.

Évolution du nombre de pannes normalisées dans les réseaux de moyenne et de basse tension



Durée moyenne des pannes normalisées par client alimenté dans le réseau de moyenne tension¹



1. La configuration du système informatique d'Hydro-Québec ne permet pas de produire la durée moyenne des pannes normalisées pour le réseau de basse tension.

2 Hydro-Québec n'est pas outillée adéquatement pour faire face au défi grandissant du vieillissement de ses actifs.

3 Une part importante des efforts de maintenance préventive qu'Hydro-Québec doit réaliser n'est pas accomplie.

Temps consacré aux travaux de maintenance préventive systématique (en milliers d'heures)¹

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Heures planifiées	77	114	69	74	72	87
Heures travaillées	58	60	49	54	45	94
Écart	-19	-54	-20	-20	-27	+7
Taux de réalisation	75 %	53 %	71 %	73 %	63 %	108 %

1. Conformément à la portée de l'audit, les données présentées excluent les heures relatives à la maîtrise de la végétation.

Source : Hydro-Québec.

4 Les lacunes dans la qualité des données d'Hydro-Québec occasionnent certains impacts sur sa stratégie de maintenance, ses opérations et ses outils de gestion, et les initiatives d'amélioration envisagées en 2020 n'ont pas été entamées.

