

RAPPORT

DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

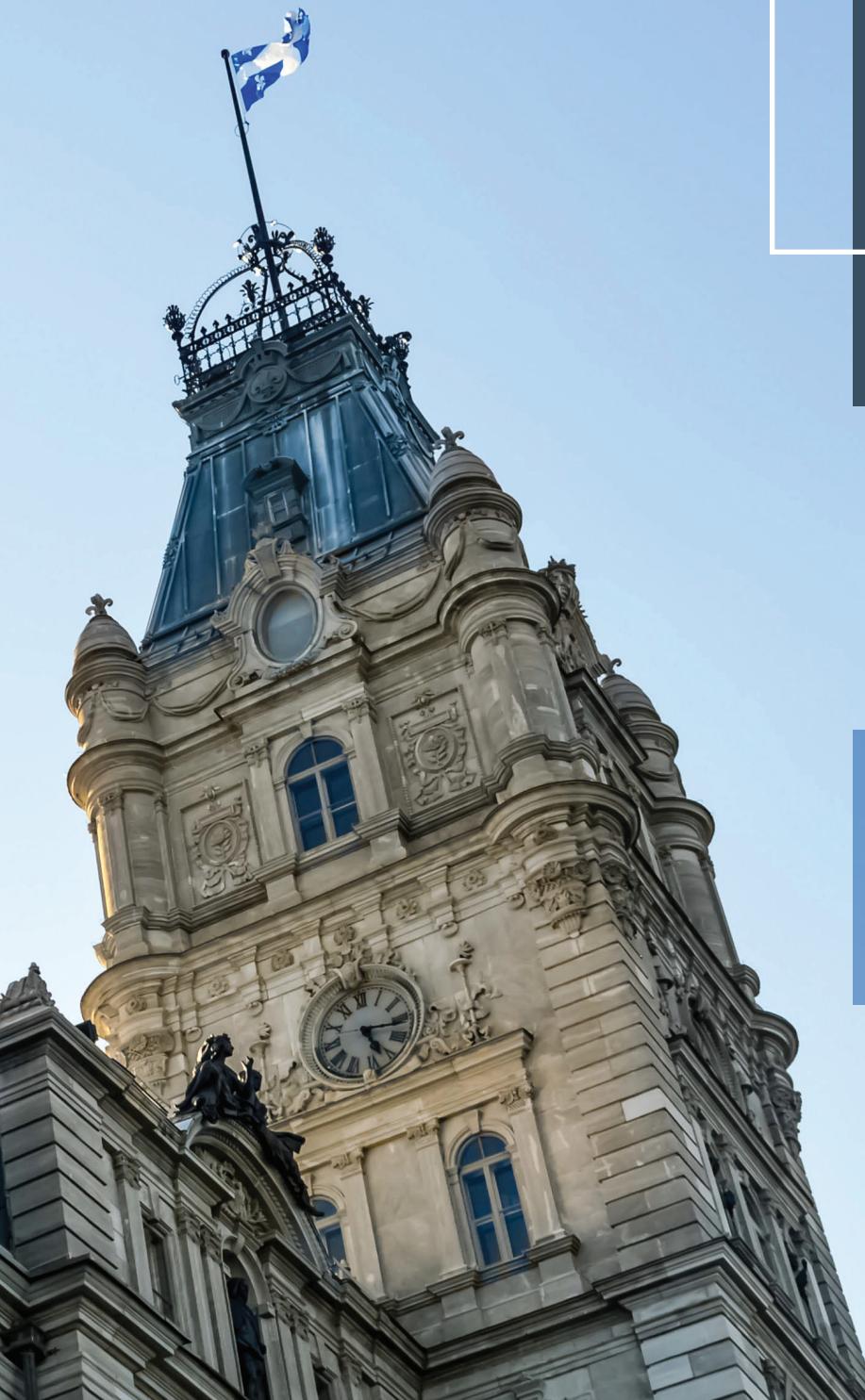
POUR L'ANNÉE

2023

2024

Novembre 2023

FICHES
DESCRIPTIVES



Conservation des chaussées du réseau routier

EN BREF

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) est responsable de l'entretien du réseau routier supérieur. Ce vaste réseau composé de plus de 31 000 kilomètres de chaussées permet d'assurer l'accès au territoire québécois, de même qu'aux principaux marchés d'exportation.

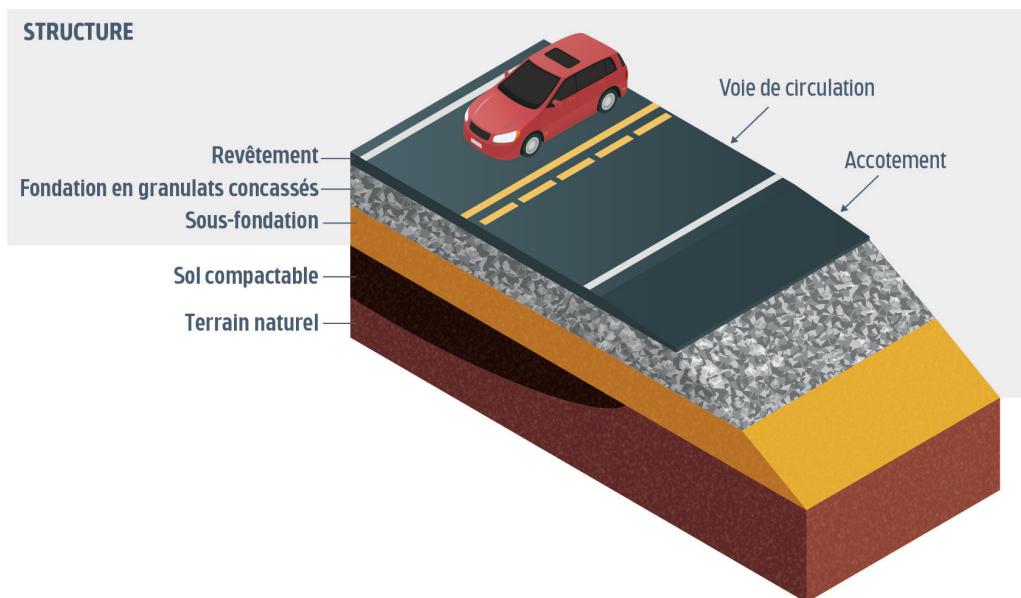
Environ la moitié de ces chaussées sont en mauvais état, et une proportion importante d'entre elles ont atteint la fin de leur durée de vie. L'information que le MTMD divulgue, notamment au gouvernement, ne permet pas de prendre la juste mesure de l'évolution de leur dégradation.

Les chaussées en mauvais état nécessitent des interventions correctives, mais les travaux de conservation réalisés sont insuffisants, si bien que le déficit de maintien d'actifs (DMA) des chaussées du réseau routier est en croissance. De 2018 à 2022, il a augmenté de 3 milliards de dollars, atteignant ainsi 10 milliards de dollars, soit plus du quart du déficit de l'ensemble des infrastructures publiques du Québec. Or, le ministère n'a pas évalué les investissements nécessaires pour maîtriser ce déficit.

Par ailleurs, certains travaux de réhabilitation des chaussées qui favoriseraient la pérennité du réseau routier ne sont pas planifiés. Ainsi, trois des directions générales territoriales du MTMD visitées dans le cadre de nos travaux n'avaient planifié aucun projet pour des segments de chaussée nécessitant des interventions majeures. De plus, lorsque des projets de réhabilitation majeure sont planifiés, une portion importante d'entre eux sont reportés sans être réalisés.

Enfin, le MTMD n'a pas l'assurance que les ressources qu'il consacre à l'innovation sont utilisées de façon optimale. Ainsi, les projets choisis pourraient ne pas être ceux qui répondent le mieux aux défis auxquels le ministère fait face en matière de conservation des chaussées.

Structure type d'une chaussée



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

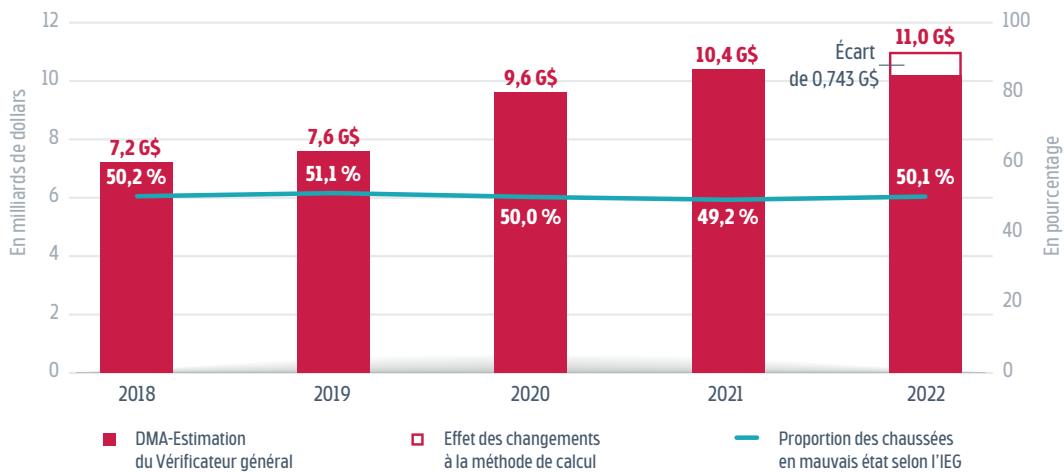
CONSTATS

1 La moitié des chaussées du réseau routier supérieur sont en mauvais état, et l'information que le MTMD divulgue, notamment au gouvernement, ne permet pas de prendre la juste mesure de l'évolution de leur dégradation.

Voici des exemples d'informations utiles à la prise de décision qui ne sont pas présentées par le MTMD :

- Le nombre de kilomètres de chaussées revêtues ayant atteint la fin de leur durée de vie a augmenté de 8,9 % entre 2018 et 2022 pour atteindre 8 075 kilomètres, soit près du tiers de l'ensemble des chaussées revêtues.
- Le DMA des chaussées a connu entre 2018 et 2022 une croissance de 3 milliards de dollars, alors que la proportion des chaussées en mauvais état, mesurée par l'indice d'état gouvernemental (IEG), est demeurée stable. Or, le MTMD ne présente pas les données relatives au DMA sur plus de deux ans.

Évolution de la proportion des chaussées en mauvais état selon l'IEG en comparaison avec le DMA estimé par le Vérificateur général de 2018 à 2022



2 La dégradation des chaussées du réseau routier s'accroît, et le MTMD n'a pas évalué les investissements nécessaires pour maîtriser le déficit de maintien d'actifs.

Une augmentation importante du déficit de maintien d'actifs des chaussées est à prévoir si le niveau d'investissement actuel reste le même dans le futur.

3 Des travaux nécessaires à la pérennité du réseau routier ne sont pas réalisés.

De nombreux projets de réhabilitation majeure sont reportés, notamment en raison :

- des ressources financières et humaines insuffisantes du MTMD;
- du manque de capacité des fournisseurs;
- des travaux d'urgence qui sont priorisés, par exemple des travaux provoqués par des bouleversements climatiques.

Protection des renseignements personnels numériques des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

EN BREF

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux détiennent une multitude de renseignements personnels numériques sur la majeure partie des personnes résidant au Québec, et ils ont la responsabilité, et ce, sans en compromettre l'accessibilité aux intervenants autorisés, de protéger adéquatement ces renseignements. En effet, un accès non justifié à ces renseignements peut avoir d'importantes conséquences pour les personnes concernées.

Malgré les efforts déployés par le ministère et les deux établissements audités, des améliorations aux mesures de protection des renseignements personnels numériques des usagers sont nécessaires afin de réduire les risques d'atteinte à la confidentialité de ces renseignements. Notamment, la conformité aux exigences légales et le respect de pratiques reconnues en la matière doivent être assurés.

Parmi les éléments nécessitant une attention particulière, nous avons relevé le contrôle des accès aux renseignements personnels, les mesures de cybersécurité, la gestion des risques et des incidents en lien avec la confidentialité, les activités de sensibilisation et de formation ainsi que la mise en œuvre de certains éléments de gouvernance.

Pour des raisons évidentes de sécurité de l'information, nous ne divulguons pas le détail de certaines de nos observations.

Il est important de noter par ailleurs que nos travaux n'ont pas permis de déceler de cas de fraude liés aux déficiences de contrôle et de sécurité que nous avons relevées.

Les commentaires des entités présentées dans ce rapport démontrent l'importance qu'elles accordent à cette question. Elles ont déjà pris des mesures pour atténuer des risques découlant des lacunes constatées lors de nos travaux et indiquent vouloir poursuivre leurs efforts pour améliorer leurs contrôles et leurs mesures pour protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent sur les usagers du réseau.

La loi définit 4 types d'incidents de confidentialité



L'accès non autorisé
à un renseignement
personnel



L'utilisation non autorisée d'un
renseignement personnel



La communication non
autorisée par la loi d'un
renseignement personnel



La perte d'un renseignement
personnel ou toute autre
atteinte à la protection d'un
tel renseignement

CONSTATS

1 Le MSSS et les établissements audités ne contrôlent pas suffisamment les accès à des renseignements personnels numériques d'usagers.

Cela ne permet pas aux entités auditées de s'assurer que seuls les utilisateurs dont les fonctions le requièrent accèdent aux renseignements personnels numériques des usagers.

2 Des mesures de cybersécurité, reconnues comme nécessaires en matière de protection des renseignements personnels numériques, sont à améliorer.

C'est le cas notamment de :

- la journalisation des activités des utilisateurs et de la présence d'alertes pour des événements de sécurité ;
- la surveillance des activités des fournisseurs dans les systèmes informatiques ;
- la protection contre les fuites massives de données.

Contrôles de journalisation et d'alertes informatiques



3 Le MSSS et les établissements audités manquent de rigueur dans la gestion des risques et des incidents en lien avec la confidentialité des renseignements personnels numériques.

Ils n'ont pas un véritable portrait des renseignements personnels détenus et ne réalisent pas systématiquement d'analyse de risques relatifs à la confidentialité avant l'implantation de systèmes d'information qui contiendront des renseignements personnels.

Par ailleurs, des incidents de sécurité de l'information, notamment des incidents de confidentialité, ne sont pas adéquatement traités ou documentés, ce qui ne permet pas de démontrer que les actions nécessaires ont été prises, notamment en respect des obligations légales ou pour éviter la répétition de tels incidents.

4 La sensibilisation et la formation ainsi que l'encadrement sont insuffisants, ce qui accroît les risques reliés à la protection des renseignements personnels numériques.

Régime d'aide juridique : accessibilité et performance du réseau

EN BREF

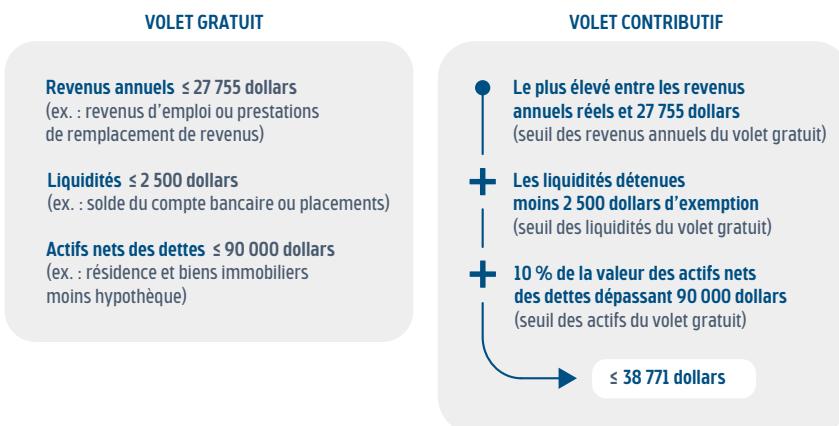
Le régime d'aide juridique date de 1972. Il a été créé afin d'offrir des services juridiques gratuitement ou à faible coût aux personnes qui autrement n'auraient pas accès à la justice, et ce, afin d'éviter qu'elles se retrouvent dans une situation de vulnérabilité. Toutefois, la façon d'évaluer l'admissibilité financière du demandeur ne permet pas d'établir sa capacité réelle à payer des frais juridiques. Par exemple, si ses actifs (ex. : la valeur de sa résidence) dépassent le seuil établi, le demandeur n'aura pas droit à l'aide juridique même si ses revenus sont très faibles. Ainsi, plusieurs personnes n'ayant pas les moyens de payer les frais juridiques liés à leur cause ne sont pas admises à l'aide juridique et doivent renoncer à leurs droits ou s'autoreprésenter devant les tribunaux, ce qui embourbe le système judiciaire.

De plus, le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficient à plusieurs égards. Par exemple, l'évaluation de l'admissibilité financière du demandeur relève des avocats, ce qui réduit leur disponibilité pour offrir des services juridiques. Par ailleurs, le système informatique utilisé par les centres communautaires juridiques pour déterminer l'admissibilité du demandeur ne leur permet pas d'accéder aux demandes effectuées dans les autres régions. Ainsi, lorsqu'une personne fait des demandes auprès de plus d'un centre, des dossiers sont enregistrés et traités en double ou en triple.

La Commission des services juridiques (CSJ) dispose de peu d'information de gestion sur les activités du réseau de l'aide juridique. Cela l'empêche d'exercer pleinement son rôle de coordination. Même si les centres ont le même rôle, chacun décide des indicateurs de performance qu'il suit, et plusieurs d'entre eux ne suivent pas certains indicateurs essentiels. Nous avons compilé certaines données et observé des écarts significatifs entre les différents bureaux d'aide juridique en ce qui a trait aux résultats des indicateurs. Toutefois, le peu d'information de gestion disponible ne permet pas de voir adéquatement les causes de ces écarts ni de définir des moyens d'apporter des améliorations.

Finalement, chaque centre a une grande autonomie quant à la gestion de ses activités et cela, jumelé au manque de coordination de la CSJ, ne permet pas une gestion efficiente des ressources. En effet, puisque chacun des centres dispose de ses propres ressources, processus, outils et façons de faire, comme son site Web, son rapport annuel de gestion et ses conventions collectives, il y a des dédoublements de tâches et un manque d'uniformité des pratiques entre les centres.

Seuils d'admissibilité financière d'une personne seule détenant une résidence pour 2023



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

CONSTATS

1 La façon d'évaluer l'admissibilité financière à l'aide juridique ne permet pas d'établir la capacité réelle du demandeur à payer des frais juridiques.

Ce ne sont pas les revenus au moment de la demande d'aide juridique qui sont considérés pour déterminer l'admissibilité, mais plutôt les revenus de l'année civile précédente ou les revenus estimés pour l'année en cours à partir des revenus gagnés depuis le début de l'année.

Le volet contributif (contribution de 100 à 800 dollars) dont l'objectif était d'élargir de façon importante l'accès à l'aide juridique pour les citoyens non admissibles au volet gratuit est très peu utilisé, en raison notamment de la façon dont les revenus du demandeur sont considérés.

2 Le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficient.

Voici des exemples d'inefficience :

- Les demandeurs et le personnel des centres doivent parfois parcourir de longues distances pour remplir un formulaire de demande d'aide juridique.
- Près de 3 100 dossiers ont été ouverts en double ou en triple parce que le système informatique ne permet pas le partage d'information entre les centres.

3 Une information de gestion déficiente ne permet pas à la CSJ et aux centres d'exercer pleinement leur rôle d'assurer la performance du réseau.

Le peu d'information de gestion disponible ne permet pas d'analyser adéquatement les causes des écarts de délais concernant, par exemple :

- les délais moyens pour obtenir un premier rendez-vous pour effectuer une demande d'aide juridique, qui varient de 1 à 37 jours ouvrables selon les bureaux;
- les délais moyens pour rendre une décision d'admissibilité, qui varient de 1 à 47 jours ouvrables selon les bureaux.

4 La gestion des ressources est inefficiente en raison d'une lourdeur administrative, de dédoublements de tâches et d'incohérences de pratiques entre les centres.

Voici des exemples de gestion inefficiente :

- Il y a 12 sites Web, alors que l'information présentée dans chacun de ceux-ci est essentiellement la même.
- Il y a 12 rapports annuels de gestion et plusieurs centres produisent leur propre plan stratégique, alors qu'à peu de choses près, les objectifs et les enjeux des centres sont les mêmes.
- Il y a 24 conventions collectives bien que les conditions de travail soient essentiellement les mêmes d'une région à l'autre.
- En cas de défaut de paiement, certains centres vont jusqu'au huissier de justice et d'autres se limitent à des rappels par téléphone ou par lettre.

Services Québec : accessibilité et qualité des services aux citoyens

EN BREF

Depuis sa création en 2004, Services Québec a pour mission d'être un guichet multiservice offrant un accès simplifié à des services publics aux citoyens et aux entreprises sur tout le territoire du Québec. Or, à ce jour, il n'est pas parvenu à devenir un guichet multiservice d'envergure. Les principales intentions exprimées dans son plan d'affaires 2016-2019 ne se sont pas concrétisées, particulièrement en ce qui concerne les centres d'appels téléphoniques et la prestation électronique de services.

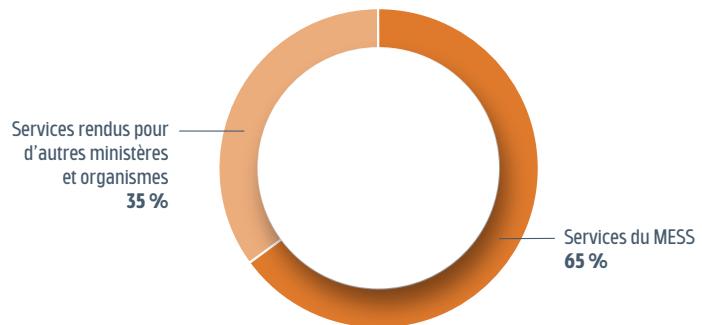
Que ce soit au regard des appels téléphoniques traités ou des services rendus dans les bureaux de Services Québec, une partie importante du volume de services offerts par Services Québec est liée à la mission du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). En outre, un nombre restreint de ministères et d'organismes ont recours aux services fournis par Services Québec.

De plus, les responsabilités de Services Québec n'ont cessé de diminuer au cours des dernières années, entre autres en raison de leur transfert au ministère du Conseil exécutif ou au ministère de la Cybersécurité et du Numérique.

Par le passé, des difficultés d'accès aux services téléphoniques de Services Québec ont été observées. Ce dernier n'a pas toujours réussi à répondre aux appels téléphoniques provenant des citoyens et a éprouvé des difficultés à respecter les engagements liés aux délais de réponse. Les résultats des différents indicateurs se sont toutefois améliorés en 2022-2023.

D'autre part, le MESS dispose de peu d'information sur les coûts des services qu'il offre. Il est donc impossible de déterminer si les services offerts par Services Québec aux ministères et organismes sont économiques et efficents.

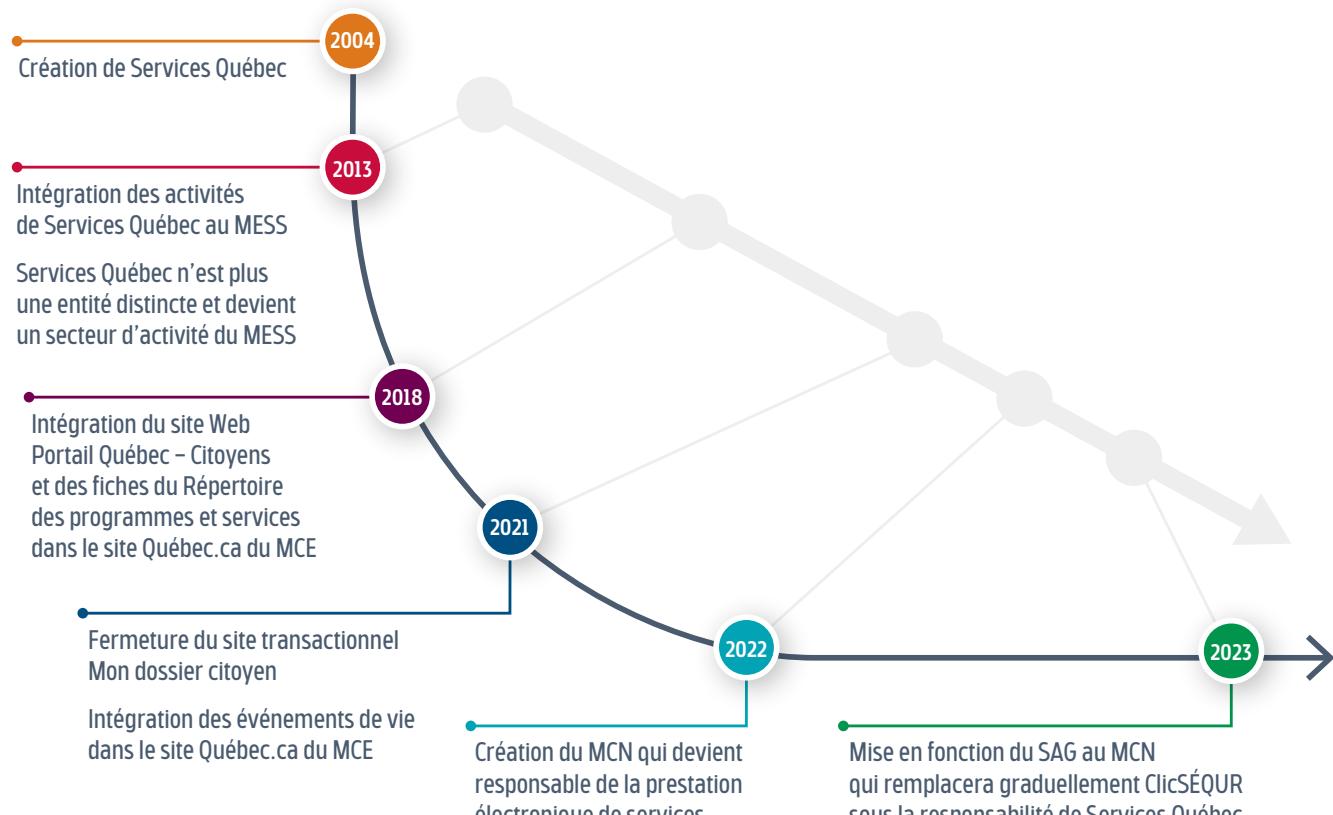
Répartition des services rendus dans les bureaux de Services Québec en 2022-2023



CONSTAT

Services Québec n'est toujours pas parvenu à devenir un guichet multiservice d'envergure qui devait simplifier l'accès des services gouvernementaux aux citoyens.

Diminution des responsabilités assumées par Services Québec au cours des dernières années



MCE Ministère du Conseil exécutif

MCN Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

SAG Service d'authentification gouvernementale

