

# RAPPORT

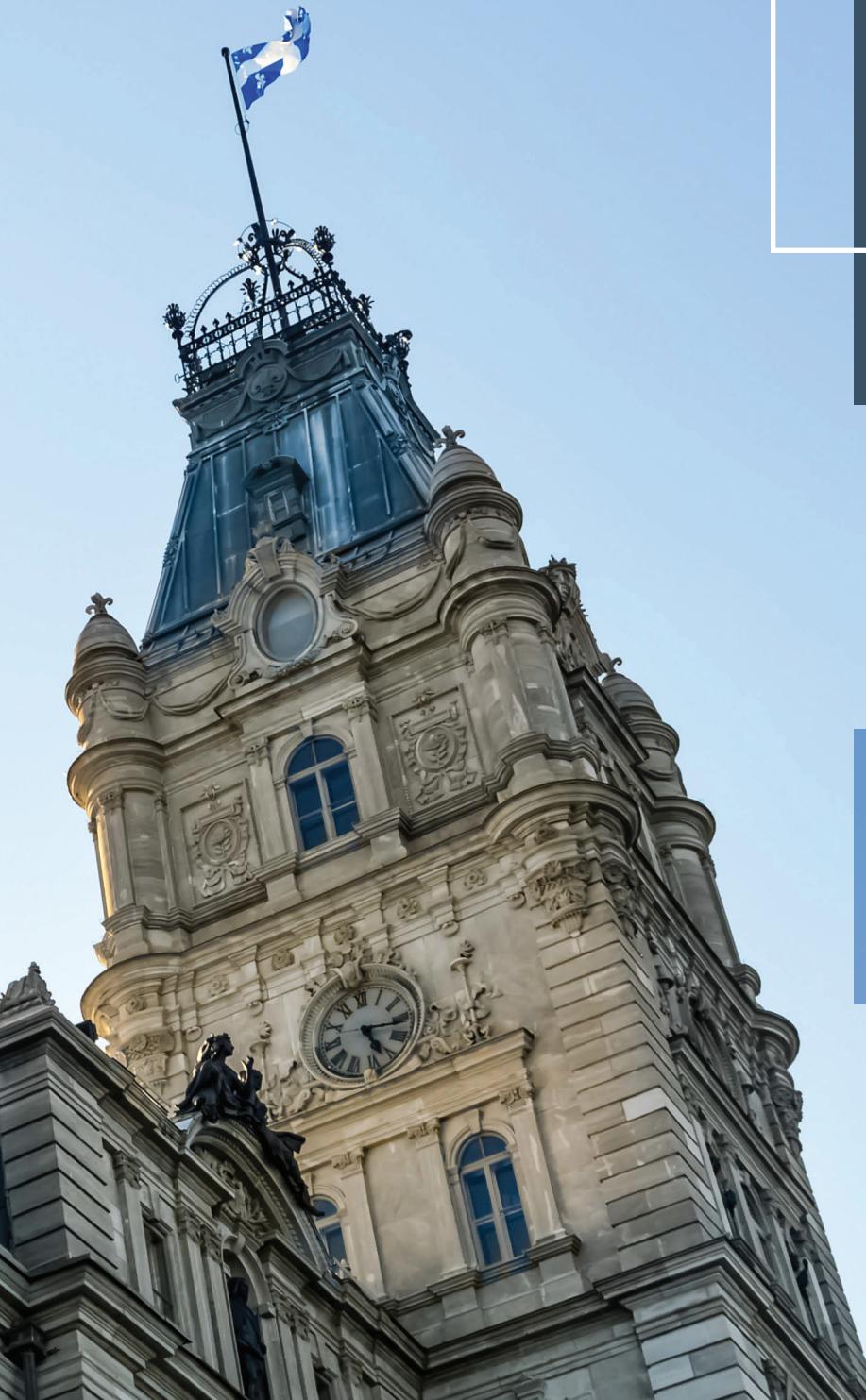
DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC  
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

POUR L'ANNÉE

2023  
2024

Mai 2024

FICHES  
DESCRIPTIVES



## Gestion du parc immobilier des cégeps

### EN BREF

Les deux tiers des bâtiments des cégeps sont en mauvais état et les investissements prévus couvrent moins de la moitié des besoins à venir. En effet, de 2023-2024 à 2027-2028, 608,6 millions de dollars sont prévus en maintien d'actifs alors que 1,7 milliard seraient nécessaires.

L'attribution d'une part importante des budgets en maintien d'actifs se fait par une analyse des projets par le ministère de l'Enseignement supérieur (MES) et les projets sélectionnés ne concordent pas avec les priorités établies lors des analyses. De plus, le processus est long et inefficace, ce qui a notamment mené à la fermeture d'infrastructures.

Certains cégeps font face à un déficit d'espace important alors que d'autres sont en surplus. Or, le choix de certains projets d'agrandissement ne considère pas adéquatement les besoins réels d'espace. En effet, lors de son analyse, le ministère utilise principalement le nombre maximal d'étudiants autorisé au devis scolaire plutôt que l'effectif réel, ce qui occasionne des incohérences. De plus, les coûts estimés de plusieurs projets ont initialement été nettement sous-évalués.

Finalement, beaucoup d'informations sont exigées des cégeps alors que celles-ci sont très peu utilisées, et le MES n'offre pas suffisamment d'accompagnement pour soutenir des équipes de gestion de projets réduites dans certains cégeps.

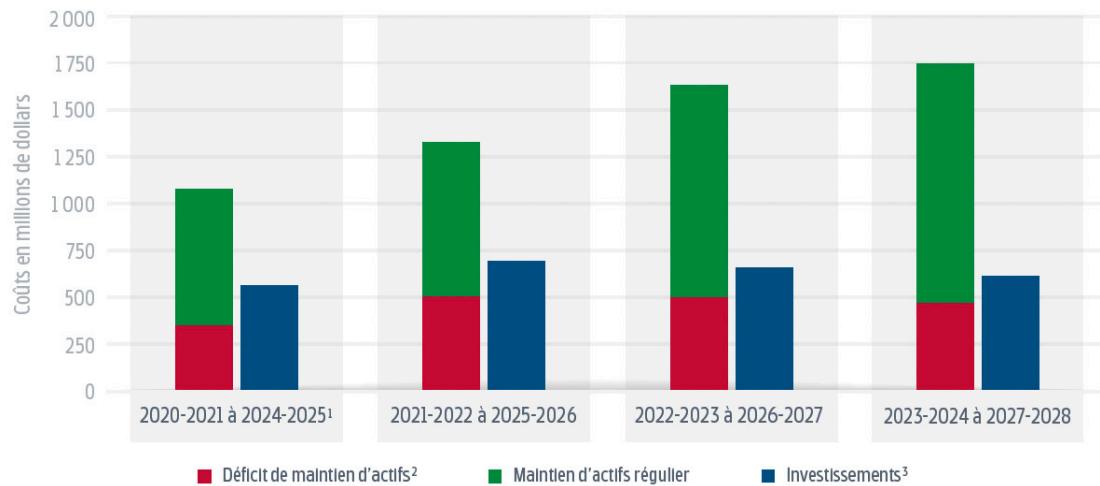


# CONSTATS

## 1 Les deux tiers des bâtiments des cégeps sont en mauvais état et les investissements prévus ne permettront pas de renverser leur dégradation importante.

- L'objectif du MES, de ramener à 70 % la proportion des bâtiments des cégeps dans un état satisfaisant d'ici 2025-2026, a été établi sans analyse.
- Une telle analyse aurait pourtant montré que des investissements très importants étaient nécessaires au cours des années à venir.

Évolution des coûts et des investissements prévus en maintien d'actifs sur un horizon de 5 ans



1. Le maintien d'actifs a été redressé d'environ 180 millions de dollars pour la période de 2020-2021 à 2024-2025 afin de le rendre comparable aux estimations des périodes subséquentes.
2. Le déficit de maintien d'actifs calculé par le Vérificateur général représente les défectuosités avérées ou sur le point de l'être, soit dans l'année en cours.
3. Nous avons retiré les montants prévus pour l'allocation en transformation, puisqu'ils ne sont pas en lien avec les exigences du système de gestion des infrastructures.

Source : Vérificateur général du Québec d'après des données du ministère de l'Enseignement supérieur.

## 2 L'inefficacité dans l'attribution des budgets en maintien d'actifs cause des problèmes pouvant aller jusqu'à la fermeture d'infrastructure.

- Les deux modes d'attribution de budgets en maintien d'actifs présentent des lacunes.

## 3 Certaines autorisations d'agrandissement sont basées sur une analyse inadéquate des besoins d'espace.

- Le MES ne réussit pas à faire progresser le parc immobilier des cégeps en fonction de l'évolution de l'effectif étudiant.

## 4 Plusieurs informations dont l'utilité n'est pas démontrée sont exigées des cégeps et le MES ne les accompagne pas suffisamment dans la mise en place de bonnes pratiques de gestion.

- Un meilleur accompagnement et des demandes qui se concentrent sur des données pertinentes permettraient d'améliorer la gestion et l'état des bâtiments.

## Intégration et rétention des consommateurs de cannabis dans le marché légal

EN BREF

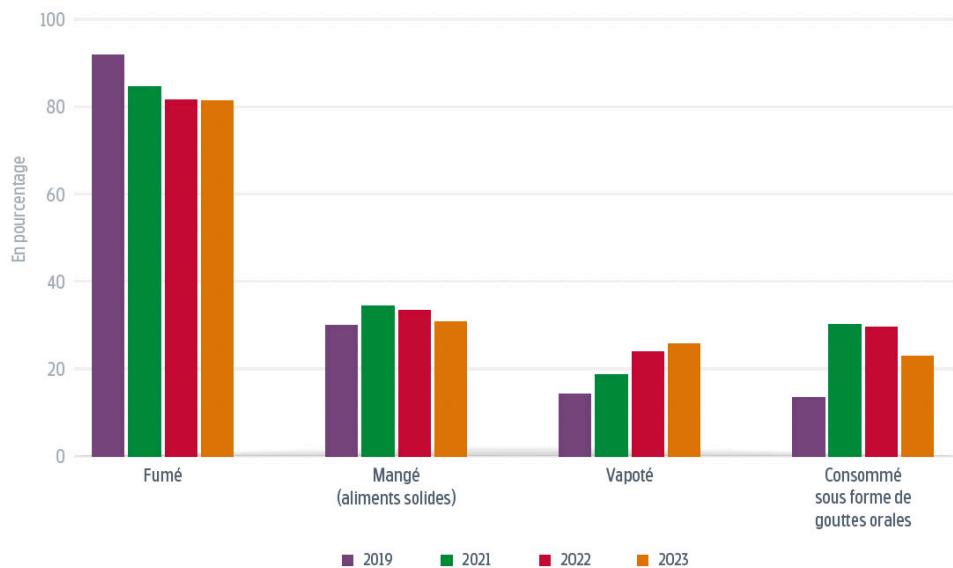
Au Québec, seule la Société québécoise du cannabis (SQDC) peut vendre légalement du cannabis récréatif aux consommateurs. La mission de cette société d'État est d'intégrer et de retenir les consommateurs de cannabis dans le marché légal, dans une perspective de protection de la santé, sans favoriser la consommation de cannabis. Depuis sa création, la SQDC a eu l'occasion de mettre en œuvre plusieurs mesures à cet effet, cependant certains aspects sont à améliorer.

Le service-conseil de la SQDC n'est pas toujours offert de manière à réduire les risques liés à la consommation de ses produits, comme le prévoient des orientations importantes de la réglementation. Ainsi, les conseils sur les produits peuvent ne pas être adaptés au profil des consommateurs puisque ce profil n'est souvent pas évalué adéquatement. De plus, les consommateurs qui souhaitent faire un usage thérapeutique du cannabis ne sont pas systématiquement dirigés vers un professionnel de la santé et les produits présentant moins de risques pour la santé ne sont pas suffisamment valorisés. Finalement, une part importante des achats en ligne est réalisée sans accès possible au service-conseil.

Par ailleurs, la SQDC ne peut pas démontrer qu'elle sélectionne les meilleurs produits pour les consommateurs parce qu'elle n'offre pas à l'ensemble des fournisseurs la même opportunité de soumissionner et parce qu'elle sélectionne les produits à partir, entre autres, de critères discrétionnaires qui, dans plusieurs cas, ne sont pas documentés. De plus, la SQDC ne s'assure pas d'offrir des prix compétitifs pour deux des trois principaux formats de fleurs de cannabis séchées, soit la forme de produit la plus vendue.

Finalement, des dispositions réglementaires permettent à la SQDC de prolonger les heures d'ouverture de ses succursales, mais elle n'a effectué aucune démarche pour évaluer les bénéfices potentiels de cette possibilité sur l'intégration et le maintien des consommateurs dans le marché légal.

Évolution des principaux modes de consommation du cannabis<sup>1</sup>



1. Une enquête aurait dû avoir lieu en 2020, mais elle a été annulée en raison de la pandémie de COVID-19.

Source : Institut de la statistique du Québec.



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

# CONSTATS

---

## 1 Le service-conseil de la SQDC n'est pas toujours offert de manière à réduire les risques liés à la consommation de ses produits, comme le prévoient des orientations importantes de la réglementation.

- Lors des visites de type client mystère réalisées en succursale et en ligne, le service-conseil ne respectait pas dans plusieurs cas des principes directeurs énoncés dans la réglementation.
- Près du tiers des achats effectués sur le site Web de la SQDC le sont sans accès possible au service-conseil.
- Pour les produits les plus vendus sur le site Web de la SQDC, les consommateurs sont dirigés vers des produits dont la teneur en THC est élevée alors qu'ils présentent des risques accrus pour la santé.

### Situations de service-conseil ne respectant pas des principes directeurs de la réglementation à la Société québécoise du cannabis

	SUCCURSALES	SITE WEB
Nombre de visites <sup>1</sup>	50	20
 Absence de renvoi à un professionnel de la santé lors de demandes de conseil en matière de problèmes de santé	46 (92 %)	17 (85 %)
 Absence d'évaluation du profil de consommation pour conseiller et soutenir l'acheteur afin qu'il puisse faire des choix éclairés	15 (30 %)	11 (55 %)
 Produits à faible teneur en THC non valorisés dans le cadre de la vente	14 (28 %)	12 (60 %)

1. Une même visite peut avoir conduit à plus d'une situation de service-conseil ne respectant pas des principes directeurs de la réglementation, ce qui explique que le total de ces situations dépasse celui du nombre des visites, tout comme le total des pourcentages dépasse 100 %.

Illustrations : Banque d'images Flaticon.

## 2 Les mesures mises en place par la SQDC ne lui permettent pas de s'assurer qu'elle sélectionne les meilleurs produits ni que ses prix sont compétitifs et que ses heures d'ouverture sont adéquates.

- Au moment de nos travaux, la SQDC n'offrait pas la même opportunité de soumissionner à l'ensemble des fournisseurs. Par exemple, en septembre 2023, elle n'a informé que 14 fournisseurs de son intention d'introduire une nouvelle forme de produit alors qu'il existait environ une centaine de fournisseurs potentiels au Canada.
- Elle a haussé en 2022 ses marges de profits sur des produits, alors qu'elle évaluait à ce moment que leur prix étaient déjà plus élevé de près de 60 % que celui du marché illégal. Pourtant, elle avait la capacité financière de diminuer l'écart entre ses prix et ceux de la concurrence en diminuant plutôt sa marge de profit.

## Qualité des services de garde éducatifs à l'enfance

EN BREF

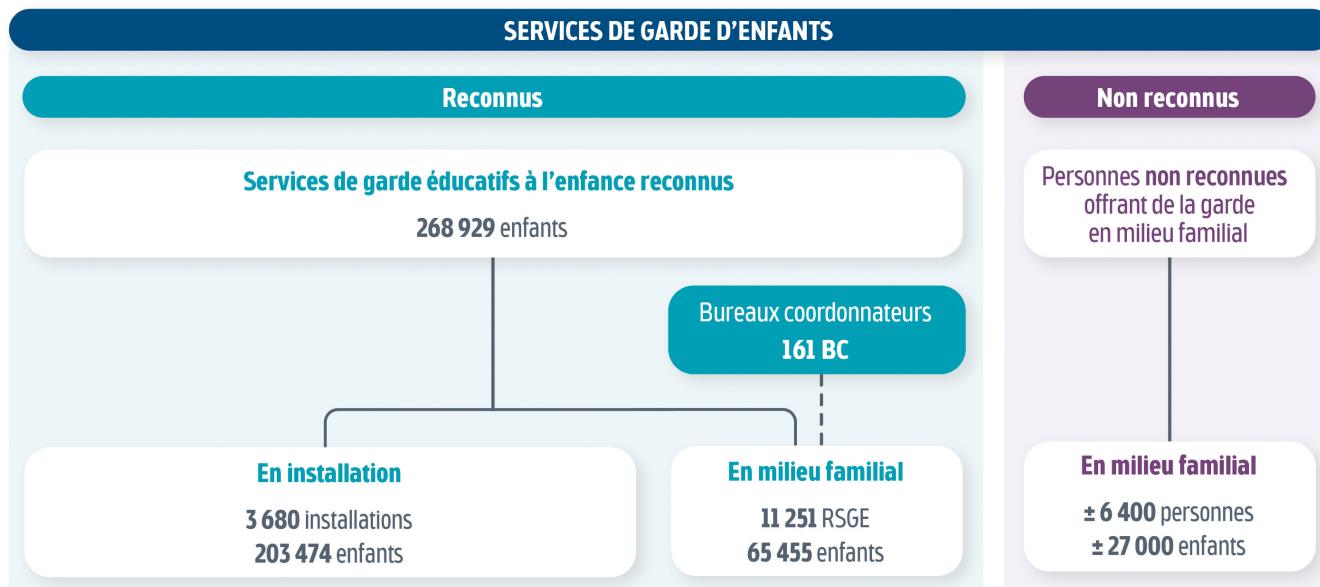
Au Québec, tout enfant a le droit, dans la limite des ressources et places disponibles, de recevoir des services de garde éducatifs personnalisés de qualité. De plus, la fréquentation d'un service de garde de bonne qualité conduit à de meilleurs résultats lors des étapes ultérieures de la vie.

Or, près de 30 % des installations de centres de la petite enfance (CPE) et de garderies dont la qualité éducative a été évaluée par le ministère de la Famille ont échoué à l'évaluation et les actions correctives mises en place sont insuffisantes. Par exemple, le ministère n'a pas reçu environ le tiers des plans d'action qui devaient lui être transmis et une grande part de ceux qu'il a reçus était de qualité insatisfaisante.

Par ailleurs, le déclin du ratio de personnel éducateur qualifié se poursuit. La proportion de services de garde éducatifs en installation qui n'atteignaient pas le ratio de deux éducatrices ou éducateurs qualifiés sur trois est passée de 32 % à 46 % entre 2018 et 2023.

De plus, le traitement des plaintes relatives aux services de garde éducatifs en installation réalisé par le ministère de la Famille ne permet pas de gérer adéquatement les risques. Effectivement, la priorisation des plaintes ne repose pas sur des balises formelles et le ministère n'intervient pas toujours en temps opportun. D'autre part, ses interventions sont insuffisantes pour prévenir les manquements fréquents à l'égard de la santé et de la sécurité des enfants.

Enfin, le ministère ne s'assure pas que la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial reconnus est suffisante. En effet, il n'a pas entrepris l'évaluation de la qualité éducative de ces services de garde ni planifié quand elle débutera. De plus, ses travaux visant à harmoniser les pratiques des bureaux coordonnateurs chargés d'assurer la conformité légale des services de garde éducatifs en milieu familial avancent lentement et ne couvrent pas certains aspects importants.



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

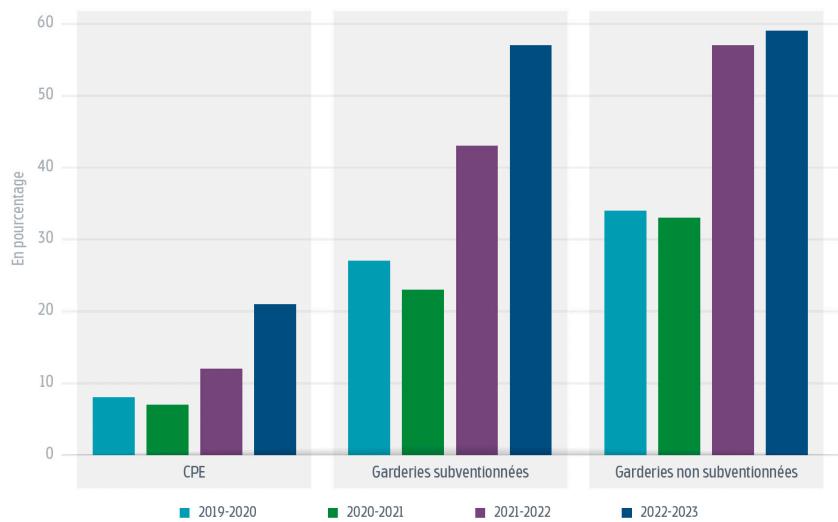
# CONSTATS

---

## 1 Près de 30 % des installations de services de garde dont la qualité éducative a été évaluée ont échoué, et les actions correctives mises en place sont insuffisantes.

- Le taux d'échec a atteint près de 60 % en 2022-2023 pour les garderies subventionnées et non subventionnées.

Évolution du taux d'échec des installations à l'évaluation de la qualité éducative, selon le type de service de garde éducatif



Source : Vérificateur général du Québec d'après des données du ministère de la Famille.

## 2 Le déclin du ratio de personnel éducateur qualifié se poursuit.

- Le ministère de la Famille n'encadre pas adéquatement les services de garde éducatifs en installation qui manquent de personnel qualifié.

## 3 Le traitement des plaintes réalisé par le ministère de la Famille ne permet pas de gérer adéquatement les risques, et ses interventions sont insuffisantes pour prévenir les manquements fréquents relatifs à la santé et à la sécurité des enfants.

- La moitié des plaintes relatives à des pratiques ou des attitudes inappropriées ne font l'objet que d'un rappel des bonnes pratiques auprès des services de garde.
- De plus, lors des inspections du ministère, plusieurs manquements relatifs à la santé et à la sécurité des enfants sont observés de manière fréquente.

## 4 Le ministère de la Famille ne s'assure pas que la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial reconnus est suffisante.

- Il existe une variation importante des pratiques entre les bureaux coordonnateurs, qui sont chargés d'assurer la conformité légale des services de garde éducatifs en milieu familial reconnus.

## Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux

EN BREF

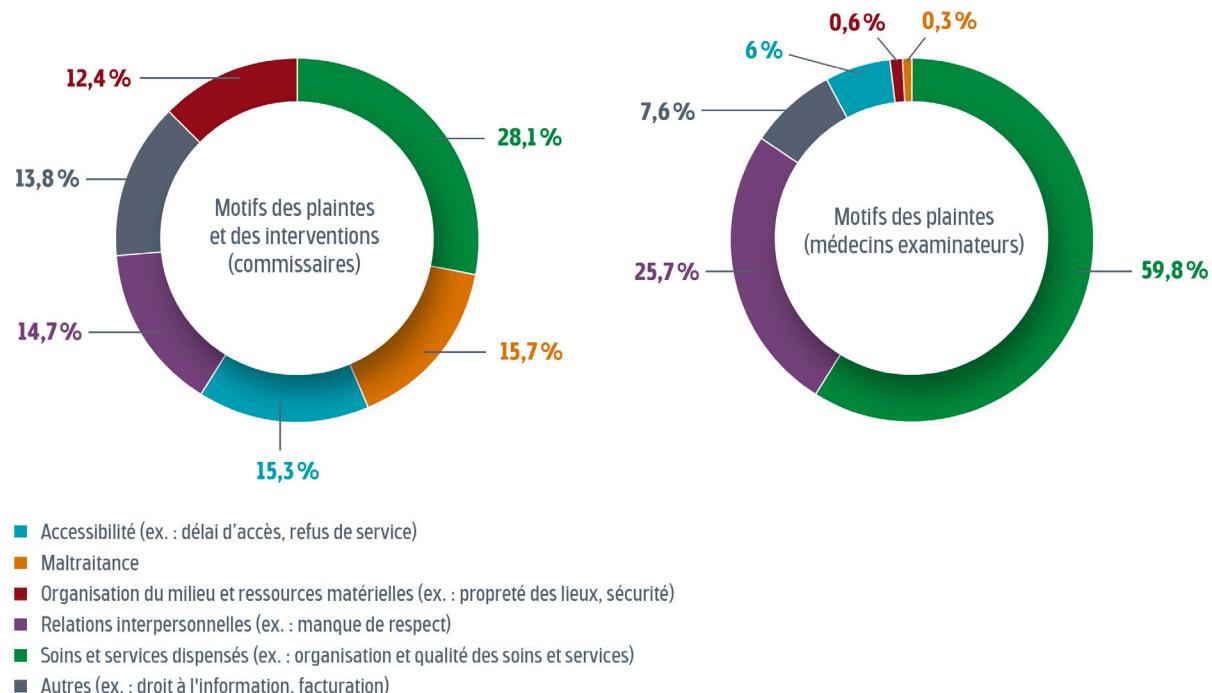
Les usagers insatisfaits des services reçus dans le réseau de la santé et des services sociaux peuvent exprimer officiellement leur insatisfaction. À cette fin, un régime d'examen des plaintes a été mis en place. Chacun des établissements du réseau dispose donc d'un commissaire aux plaintes et de médecins examinateurs, ces derniers étant chargés notamment des dossiers qui concernent des médecins. Toutefois, dans deux des trois établissements audités, beaucoup de plaintes ne sont pas traitées dans le délai prévu par la loi. Le troisième respecte mieux ce délai, mais en traitant l'information de façon inappropriée.

De plus, des pratiques qui ont cours limitent certains droits et recours d'usagers inaptes ou de leurs représentants. Par exemple, nous avons relevé des enjeux liés au choix que font les établissements audités d'appliquer les notions d'inaptitude et de représentant présumé de façon restrictive.

Par ailleurs, dans de nombreux dossiers, le traitement de l'insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant consistait seulement à poser des questions aux gestionnaires concernés, sans réaliser d'autres démarches; nous avons aussi observé que très peu de visites sur le terrain ont été réalisées. Quant au suivi des correctifs demandés, il gagnerait à être amélioré.

Et enfin, les actions du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) n'ont pas eu les effets escomptés, soit d'harmoniser entre tous les établissements les pratiques des commissaires aux plaintes de même que celles des médecins examinateurs. En effet, des différences importantes entre les façons de faire ont été observées.

Répartition des motifs des plaintes et des interventions au Québec en 2022-2023



Source : Vérificateur général du Québec d'après des données du MSSS.

# CONSTATS

---

## 1 Dans deux des trois établissements audités, beaucoup de plaintes ne sont pas traitées dans le délai prévu par la loi. Le troisième respecte mieux ce délai, mais en traitant l'information de façon inappropriée.

- Ces deux établissements ne respectent pas le délai prévu pour respectivement 52 % et 41 % des dossiers qu'ils traitent.
- Quant au troisième, il traite l'information rapidement, soit en moins de trois jours dans plus de la moitié des cas, mais sans le faire de façon appropriée.

## 2 Des pratiques dans les établissements audités limitent certains droits et recours d'usagers inaptes ou de leurs représentants lorsqu'ils souhaitent porter plainte.

- La loi accorde à tout usager le droit d'être représenté. Ainsi, le représentant présumé d'un usager adulte inapte peut porter plainte pour cet usager. Toutefois, les établissements audités n'interprétaient pas adéquatement ce droit.

## 3 Les travaux destinés à améliorer la qualité des services qui sont réalisés à la suite de plaintes ou d'interventions sont insuffisants.

- Il n'y a pas suffisamment de démarches pour confirmer ou infirmer les problématiques et pour s'assurer que la situation est corrigée, le cas échéant.

## 4 Les actions du MSSS n'ont pas eu les effets escomptés, soit d'harmoniser entre tous les établissements les pratiques des commissaires aux plaintes de même que celles des médecins examinateurs.

- Le ministère offre peu d'encadrement aux commissaires et aux médecins examinateurs pour assurer l'harmonisation des pratiques entre les établissements.

