2 0 0 7

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE DE LONGUEUIL
RAPPORT AU CONSEIL MUNICIPAL

longueuil

longueuil

Vérificateur général

Longueuil, le 26 août 2008

Monsieur le maire Claude Gladu
Mesdames, Messieurs les membres du Conseil de Ville
Hôtel de Ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Saint-Hubert (Québec)
J3Y 9G4

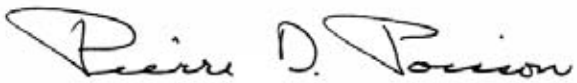
Monsieur le maire,
Mesdames et Messieurs,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., chapitre C-19), il me fait plaisir de vous transmettre le *Rapport du vérificateur général de la Ville de Longueuil* qui conclut certaines activités pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2006 ainsi que mes travaux relativement à l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2007.

Ce document expose deux suivis de recommandations émises lors de vérifications d'optimisation de ressources en 2003 et 2004 et qui n'étaient pas implantées lors du suivi effectué en 2006. De plus, il présente trois rapports de vérification d'optimisation des ressources dont deux vérifications ont été réalisées à la Ville de Longueuil et une qui a été effectuée au Réseau de transport de Longueuil. En conclusion, il présente l'évaluation des risques d'affaires ainsi que le plan quinquennal qui en découle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le maire, Mesdames et Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Le vérificateur général de la Ville de Longueuil,



Pierre D. Poisson, CA, Adm.A.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

FAITS SAILLANTS 4

1.0 VÉRIFICATIONS FINANCIÈRES 2006 12

1.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

1.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

1.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

1.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

1.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

2.0 VÉRIFICATIONS FINANCIÈRES 2007 16

2.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

2.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

2.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

2.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

2.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

3.0 AUTRES TRAVAUX DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉS EN 2007 20

3.1 MISE À JOUR DES DESCRIPTIONS DE DIVERS PROCESSUS

3.2 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À DIVERSES SUBVENTIONS REÇUES PAR LA VILLE

3.3 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À UNE SUBVENTION REÇUE PAR DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LONGUEUIL

4.0 SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE STATIONNEMENTS ET DE PARCOMÈTRES 22

5.0 SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE TAXATION 26

6.0 RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES - PROCESSUS D'ANALYSE ET CONFORMITÉ DES PARAMÈTRES GOUVERNEMENTAUX RELATIVEMENT À LA QUALITÉ DE L'EAU DES PISCINES 38

6.1 SOMMAIRE

6.2 OBSERVATIONS

7.0 RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES - PROCESSUS DE LA PAIE 44

7.1 SOMMAIRE

7.2 OBSERVATIONS

8.0 RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES AU RTL - PROCESSUS DE LA GESTION DES ACCIDENTS ET DES INCIDENTS 64

8.1 SOMMAIRE

8.2 OBSERVATIONS

9.0 GESTION DES RISQUES 72

ANNEXE A
RAPPORT DE VÉRIFICATION SUR LES DÉPENSES DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL ÉMIS PAR RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON 80

ANNEXE B
DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES CITÉS ET VILLES (L.R.Q., c. C-19) 82

INTRODUCTION

Ce document constitue, dans un premier temps, les résultats de certains travaux de vérification de la Ville ainsi que ceux de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice budgétaire ayant pris fin le 31 décembre 2006. Dans un deuxième temps, il présente pour l'exercice budgétaire ayant pris fin le 31 décembre 2007, le résultat des travaux de vérification de six des sept organismes contrôlés par la Ville. Lors de la préparation de ce rapport, la vérification financière de la Ville, ainsi que celle de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007, n'étaient pas finalisées ; par conséquent, les résultats de ces travaux de vérification vous seront présentés dans un rapport ultérieur.

Pour mener à bien ses travaux, le vérificateur général s'est appuyé, d'une part, sur les normes de vérification émises par l'Institut canadien des comptables agréés et, d'autre part, sur les principes comptables reconnus en matière de comptabilité municipale au Québec. Dans le premier chapitre de ce rapport, le vérificateur général présente les conclusions de ses vérifications financières 2006, suivi de celles ayant trait à ses vérifications financières 2007.

Au chapitre 3, le Vérificateur présente la majorité des travaux effectués au cours de l'année.

Par la suite, des tableaux de suivi de deux rapports de vérification d'optimisation des ressources, soit, dans un premier temps, le processus de gestion des revenus de stationnements et de parcomètres et, dans un deuxième temps, de la gestion des revenus de taxation sont présentés. Pour les recommandations qui sont toujours ouvertes, les plans d'actions que la direction s'est engagée à mettre en place y sont aussi accompagnés de nouvelles dates de mise en application.

Aux chapitres 5, 6, 7 et 8 les résultats des vérifications d'optimisation des ressources effectuées à la Ville ainsi qu'au Réseau de transport de Longueuil sont présentés.

Finalement, les résultats de l'analyse de la gestion des risques à la Ville sont présentés ainsi que le programme de vérification quinquennal que le Vérificateur a préparé à partir de cette analyse.

Pour terminer, puisque Raymond Chabot Grant Thornton a effectué une vérification des dépenses du Bureau du vérificateur général, l'annexe A présente le rapport de vérification sans réserve s'y rapportant.

Le vérificateur général est heureux de souligner la pleine et entière collaboration qu'il a reçue de la part des gestionnaires ainsi que de l'ensemble du personnel de la Ville et des organismes municipaux à l'occasion de ses travaux de vérification.

Note :

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

2007 FAITS SAILLANTS

EXERCICE FINANCIER 2006

ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

A La vérification financière des états financiers de la Ville de Longueuil est actuellement en cours. Des délais ont été nécessaires afin de finaliser le partage des actifs et des passifs entre la Ville de Longueuil et les quatre villes reconstituées et aussi d'obtenir toutes les évaluations actuarielles des divers régimes de retraite en vigueur.

B La vérification du taux global de taxation de l'agglomération ainsi que de la Ville sera complétée dès que les états financiers de la Ville seront finalisés.

C La vérification de la ventilation des dépenses mixtes au 31 décembre 2006 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée.

D Les montants versés aux élus de la Ville de Longueuil sont conformes en tous points à la *Loi sur le traitement des élus* (L.R.Q. T-11.001).

ÉTATS FINANCIERS DE L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LONGUEUIL

Le Vérificateur atteste que les états financiers de l'Office municipal d'habitation de Longueuil présentent une image fidèle de la situation financière de celui-ci au 31 décembre 2006, à l'exception de la réserve expliquée au paragraphe 1.5 du chapitre 1 du présent document.

2007 FAITS SAILLANTS

EXERCICE FINANCIER 2007

ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

A La vérification financière des états financiers de la Ville de Longueuil est actuellement en cours. Des délais ont été nécessaires afin de finaliser le partage des actifs et des passifs entre la Ville de Longueuil et les quatre villes reconstituées et aussi d'obtenir toutes les évaluations actuarielles des divers régimes de retraite en vigueur.

B La vérification du taux global de taxation de l'agglomération ainsi que de la Ville sera complétée dès que les états financiers de la Ville seront finalisés.

C La vérification de la ventilation des dépenses mixtes au 31 décembre 2007 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée.

D La vérification des montants versés aux élus de la Ville de Longueuil sera complétée dès que les états financiers de la Ville seront finalisés.

Les résultats de ces 4 vérifications seront présentés ultérieurement.

ÉTATS FINANCIERS DES ORGANISMES CONTRÔLÉS PAR LA VILLE

L'association Agaparc inc., l'association Sogerive inc., la société de Développement des Arts et de la Culture de Longueuil, Développement économique Longueuil et le Centre local de développement de Longueuil ont respectivement fait l'objet d'une vérification de leurs opérations. Un rapport de vérificateur sans réserve des états financiers a été émis pour chacun des cinq organismes. La vérification des états financiers de l'Office municipal d'habitation de Longueuil n'était pas finalisée au moment de la préparation de ce rapport. Des délais ont été nécessaires en raison de retards dans la comptabilisation des frais de construction d'immeubles dans le cadre du programme « Logement abordable », ainsi que des revenus et dépenses associés à la location de ces immeubles. Les résultats de cette vérification seront présentés ultérieurement.

VÉRIFICATION DE SUBVENTIONS

Au cours de l'exercice, une vérification des subventions versées à des citoyens dans le cadre du programme Rénovation Québec a été effectuée pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2006 et deux rapports sans réserve adressés à la Société d'habitation du Québec ont été émis. De plus, une vérification des coûts reliés à certaines activités spécifiques de l'organisme Développement économique Longueuil a été effectuée et un rapport sans réserve a été émis a la Conférence régionale des élus de Longueuil.

2007 FAITS SAILLANTS

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE STATIONNEMENTS ET DES PARCOMÈTRES

Ce suivi a consisté en entrevues avec les principaux intervenants et en analyse de divers documents.

Lors de la publication du rapport précédent, une seule recommandation n'était pas appliquée. Des progrès satisfaisants ont été notés quant à l'implantation du plan d'action, que la Direction s'est engagée à compléter pour la fin d'année 2008.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE TAXATION

Ce suivi a consisté en entrevues avec les principaux intervenants, en analyse de divers documents et en effectuant des tests sur un échantillon de transactions.

Lors de la publication du rapport précédent, 16 recommandations n'étaient pas implantées. Au cours de 2007, cinq recommandations ont été entièrement implantées, huit ont été partiellement implantées de façon satisfaisante et trois n'ont pas été implantées. La Direction s'est engagée à poursuivre ses travaux afin d'implanter les plans d'actions proposés le plus rapidement possible.

VÉRIFICATIONS D'OPTIMISATION DES RESSOURCES EFFECTUÉE À LA VILLE

Deux vérifications d'optimisation des ressources ont été effectuées à la Ville et portaient sur :

- Le processus d'analyse et conformité des paramètres gouvernementaux relativement à la qualité de l'eau des piscines.
- Le processus de la paie.

LE PROCESSUS D'ANALYSE ET CONFORMITÉ DES PARAMÈTRES GOUVERNEMENTAUX RELATIVEMENT À LA QUALITÉ DE L'EAU DES PISCINES

Cette mission de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les différents contrôles mis en place pour chacune des piscines fonctionnent adéquatement et que ceux-ci sont suffisants.
- Les lois et règlements ont été respectés.

D'abord diffusé de façon restreinte, ce rapport est aujourd'hui rendu public (Chapitre 6 du présent document).

2007 FAITS SAILLANTS

Caractéristiques du processus vérifié

La gestion de la qualité de l'eau des piscines est la responsabilité de chacun des arrondissements. Un responsable a été nommé pour chacun des arrondissements. Il y a 27 piscines extérieures et 23 pataugeoires réparties sur les trois arrondissements. Les piscines extérieures sont ouvertes à partir de la troisième semaine de juin jusqu'à la fin du mois d'août. De plus, l'arrondissement du Vieux-Longueuil et celui de Saint-Hubert ont chacune une piscine intérieure. Ces piscines sont ouvertes annuellement.

Pratiques positives

Au cours de cette vérification, nous avons observé certaines pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ces pratiques sont les suivantes :

- Procédures et directives de travail pour les employés des piscines.
- Formulaires pour les employés servant à l'inscription de toutes les informations requises par la réglementation.

Observations

Les principales observations et recommandations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

- Non conformité occasionnelle aux normes.
- Formulaires incomplets.
- Manque d'uniformité entre les arrondissements.

PROCESSUS DE LA PAIE

Cette mission de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les contrôles manuels et informatisés sont en place en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable.
- Les décisions prises par les personnes concernées l'ont été dans le respect des lois, des règlements, des conventions et des politiques en vigueur.

D'abord diffusé de façon restreinte, ce rapport est aujourd'hui rendu public (Chapitre 7 du présent document).

Caractéristiques du processus vérifié

La Ville de Longueuil (la « Ville ») compte environ 2 500 employés. En période estivale, ce nombre peut atteindre 2 700, en raison des postes saisonniers qui peuvent être comblés de temps à autre.

Les salariés syndiqués représentent la majorité des employés de la Ville. Ils sont regroupés en unités de négociation et représentés par des associations accréditées dont le mandat est de négocier des conditions de travail avec la Ville. Ces conditions de travail, incluant les classifications salariales ainsi que les régimes de retraite et d'assurance collective, sont d'ailleurs consignées par écrit dans des conventions collectives signées par la Ville. Les associations de salariés accréditées incluent :

- La Fraternité des policiers de Longueuil.
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 306 – Cols blancs (Employés de bureau, techniciens et professionnels).

2007 FAITS SAILLANTS

- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 307 – Cols bleus.
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Sections locales 306, 2685 (Préposés aux traverses d'écoles).
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 330 (Sauveteurs).
- Le Syndicat des pompiers du Québec, Section locale Longueuil.

Le personnel cadre forme un autre groupe important d'employés au sein de la Ville. Il en existe trois types : les cadres civils, les officiers cadres du service de sécurité incendie et les officiers de la direction de la police. Les conditions de travail respectives de chaque type de cadre sont consignées dans des protocoles dont le contenu est révisé et approuvé par le comité exécutif de la Ville. D'autres cadres peuvent aussi être embauchés pour une durée déterminée. Dans de tels cas, l'ensemble des modalités d'emploi et des conditions de travail font l'objet de contrats de travail à durée déterminée.

Les conventions collectives du personnel syndiqué, les protocoles des conditions de travail du personnel cadre et les contrats de travail à durée déterminée constituent donc les principaux instruments juridiques qui régissent le traitement de l'information lié à l'administration de la paie.

Le processus de traitement et d'administration de la paie requiert l'intervention de spécialistes et de personnel administratif provenant de deux directions différentes : la direction des ressources humaines et la direction des finances et trésorerie.

Le cycle de paie est hebdomadaire. Par conséquent, chaque employé de la Ville reçoit une paie chaque semaine avec une semaine de retenue. Le déclenchement du cycle de paie varie toutefois d'un individu à l'autre, selon le type de salarié dont il s'agit.

Ainsi, pour les salariés syndiqués (les cols bleus, les pompiers et les policiers), le processus est initié à partir du moment où ceux-ci complètent et remettent une carte de temps sur laquelle figurent les heures travaillées au cours d'une semaine donnée. L'information consignée sur ces cartes de temps est ensuite retranscrite sur des feuilles de temps MédiSolution par le personnel administratif de la direction concernée. Une fois les feuilles de temps complétées et approuvées, elles sont acheminées à la division de la paie.

Pour les salariés syndiqués cols blanc, ceux-ci doivent compléter une feuille de temps dûment approuvée par le supérieur immédiat qui est acheminée à la division de la paie.

Pour les membres du personnel cadre, aucune feuille de temps n'est préparée, à moins qu'un changement ne survienne à leur horaire normal. Dans un tel cas, une feuille de temps dûment approuvée par le supérieur immédiat sera acheminée à la division de la paie.

Depuis 1998, MédiSolution inc. (« MédiSolution ») agit comme fournisseur de services d'impartition de la paie. Ainsi, une fois toutes les feuilles de temps reçues par le personnel de la division de la paie, les commis à la paie et les paie-maîtres accèdent au site de MédiSolution pour y enregistrer les renseignements nécessaires à la production de la paie. Le processus de traitement de la paie peut alors commencer.

2007 FAITS SAILLANTS

Pratiques positives

Au cours de notre vérification, nous avons observé des pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ces pratiques ont été conçues soit par la direction des ressources humaines ou par la direction des finances et trésorerie. Pour la plupart, elles avaient déjà été mises en œuvre au moment de la vérification, alors que d'autres sont de nouvelles initiatives ayant été mises en œuvre au cours de notre vérification.

- Base de données servant à administrer les régimes de retraite des employés munie d'une interface avec le système de paie.
- Conciliations mensuelles des taux de cotisation employeur/employés - régimes de retraite des employés.
- Accès physique aux locaux de la direction des ressources humaines restreint aux seules personnes autorisées.
- La division de la paie a finalisé un manuel de procédures, décrivant les étapes du cycle de paie.

Observations

Les principales observations et recommandations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

Observations générales

- Accès aux différentes fonctionnalités de l'application MédiSolution.
- Protection des données de la paie transmises par modem.
- Accès au site de MédiSolution.
- Documentation de la procédure de gestion des accès et politique de sécurité logique.
- Documentation du plan de relève informatique et du plan de relève opérationnel.
- Formalisation des procédures et des canaux de communication.
- Indicateurs de performance au sein des divisions de la paie et de la rémunération et du service des avantages sociaux.
- Accès physique à la division de la paie et à la direction des ressources humaines.

Observations spécifiques - Division de la paie

- Processus de saisie des feuilles de temps.
- Contrôles de détection.
- Suivi du rapport « Impact sur la banque ».
- Planification des ressources humaines à la division de la paie.
- Processus du suivi budgétaire.
- Liste des personnes autorisées à signer et à approuver les feuilles de temps MédiSolution.

Observations spécifiques - Division de la rémunération

- Validation de l'information saisie dans MédiSolution.
- Protection des renseignements personnels.
- Suivi des banques de vacances.
- Délais dans l'application et le calcul d'équité salariale.

Observations spécifiques - Division des avantages sociaux

- Rapprochement des données sur les assurances collectives.
- Rapprochement des taux de cotisation employeur/employés, des rapports et des chèques de remise.

2007 FAITS SAILLANTS

VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES EFFECTUÉE AU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Une vérification d'optimisation des ressources a été effectuée au Réseau de transport de Longueuil et portait sur le processus de la gestion des accidents et des incidents.

Cette vérification avait pour objectifs :

- De décrire le processus des accidents et des incidents.
- D'élaborer des recommandations en termes d'optimisation du processus.

D'abord diffusé de façon restreinte, ce rapport est aujourd'hui rendu public (Chapitre 8 du présent document).

Caractéristiques du processus vérifié

La gestion des accidents et incidents est l'une des responsabilités de la Direction de l'exploitation. La raison d'être de cette Direction est d'exploiter un réseau de transport collectif en offrant aux clients-usagers un service ponctuel, sécuritaire et personnalisé, à juste prix, en visant la satisfaction accrue des clients et des partenaires. La Direction de l'exploitation sensibilise les employés en ce qui a trait à la prévention des accidents et incidents. Concrètement, en 2005-2006, elle a informé les gens des risques qu'ils prennent quand leur comportement entrave le service et la sécurité des personnes à bord de l'autobus. Elle a aussi formé les chauffeurs, en priorisant les interventions des superviseurs sur des lignes d'autobus ciblées. De plus, des affiches permanentes, installées à bord de tous les autobus, ont contribué à limiter les actes répréhensibles. Enfin, en septembre 2006, la tenue d'une campagne ciblée dans les terminus Panama et Longueuil a clôturé la campagne de sensibilisation aux effets néfastes des agressions et des méfaits qui n'ont pas leur place dans les autobus du RTL.

Pratiques positives

Au cours de cette vérification, nous avons observé des pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ce sont les suivantes :

Gestion

- Implication dans le comité de l'ATUQ.
- Communication des objectifs de la Direction à tous ses employés.
- Processus formel d'évaluation de rendement des employés cadres.
- Présentation en temps opportun des dossiers d'accidents au Comité des accidents.
- Utilisation appropriée de rapports produits par l'application Dossier Employé (DE).

2007 FAITS SAILLANTS

Conformité et intégralité de l'information

- Suivi documenté des chauffeurs impliqués dans des accidents évitables.
- Documentation des suivis auprès de la SAAQ.

Sécurité de l'information

- Accès sécurisé aux dossiers papier des accidents et incidents.

Observations

Les observations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

Processus de gestion

- Écarts entre les estimés de réparation et les bons de travail.
- Délais dans le traitement des dossiers d'incidents.
- Politique et procédure à actualiser.
- Coût des accidents.
- Duplication de l'entrée de données.
- Évaluation des impacts sur les opérations des nouvelles exigences de la SAAQ.

Intégralité de l'information

- Absence de révision de l'entrée de données à l'application Dossier Employé.
- Absence de révision du journal des modifications.

Sécurité de l'information

- Accès aux modules Accidents et Incidents.

C H A P I T R E 1

VÉRIFICATIONS FINANCIÈRES 2006

1.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

1.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

1.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

1.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

1.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

1.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

La vérification financière des états financiers de la Ville de Longueuil est en cours. Des délais ont été nécessaires afin de finaliser le partage des actifs et des passifs entre la Ville de Longueuil et les quatre villes reconstituées et aussi d'obtenir toutes les évaluations actuarielles des divers régimes de retraite en vigueur. Les résultats de cette vérification seront présentés ultérieurement.

La vérification des états financiers actuellement en cours est réalisée en collaboration avec une firme de vérificateurs externes nommée par la Ville. Cette façon de faire évite une duplication du travail et des coûts inutiles pour la municipalité. L'excellente collaboration des vérificateurs externes facilitera l'approbation du dossier de vérification et le transfert des connaissances concernant celui-ci.

Le rapport 2005 faisait état des recommandations adressées à la Ville à la suite des vérifications statutaires des exercices antérieurs. Puisque la vérification pour l'exercice 2006 est actuellement en cours, ce suivi sera complété d'ici la fin de la vérification.

1.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

La vérification des taux globaux de taxation au 31 décembre 2006 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée et elle permettra au Vérificateur d'attester que ces taux ont été établis, à tous les égards importants, conformément à l'article 262 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q. F-2.1). Le résultat de cette vérification sera présenté ultérieurement, lors de la présentation des résultats de la vérification des états financiers.

1.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

La vérification de la ventilation des dépenses mixtes au 31 décembre 2006 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée et elle permettra au Vérificateur d'attester que la ventilation des dépenses mixtes a été établie conformément à l'entente intermunicipale sur la délégation de compétences de services mixtes. Le résultat de cette vérification sera présenté ultérieurement, lors de la présentation des résultats de la vérification des états financiers.

1.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

La vérification financière et de conformité du traitement des élus de la Ville de Longueuil pour l'exercice budgétaire ayant pris fin le 31 décembre 2006 permet au Vérificateur de confirmer que les montants qui ont été versés aux élus sont conformes, en tout point, à la *Loi sur le traitement des élus* (L.R.Q. T-11.001). De plus, les contributions versées au régime de retraite des élus municipaux ont fait l'objet de cette même vérification.

1.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

Les résultats des vérifications 2006 de six des sept organismes ont été publiés dans le rapport du vérificateur 2006. Les résultats du septième organisme sont les suivants :

Office municipal d'habitation de Longueuil

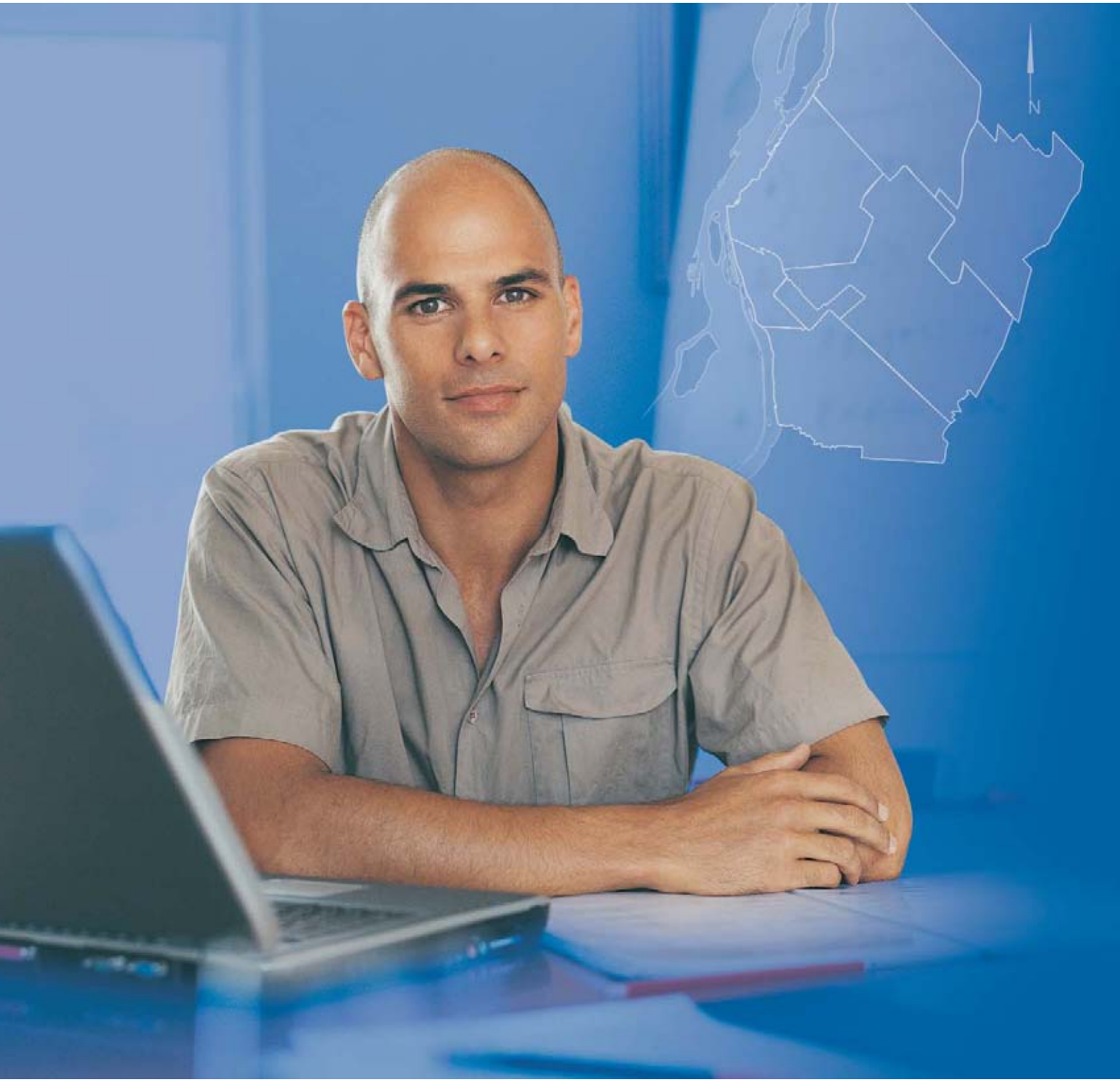
- La vérification financière de l'Office municipal d'habitation de Longueuil a été retardée en raison de retards dans la comptabilisation des coûts de construction d'immeubles en vertu des programmes Logement abordable Québec et AccèsLogis Québec.

- La vérification financière de l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL) a été effectuée, puis un rapport de vérificateur avec réserve a été émis en date du 31 décembre 2006. Cette réserve est nécessaire puisque ces états financiers n'ont pas été établis selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, mais plutôt selon les usages particuliers de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Ces états financiers sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par les administrateurs de l'OMHL ainsi que par la SHQ, la Ville de Longueuil et les institutions financières de l'OMHL, afin de satisfaire aux conventions d'exploitations. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que les fins auxquelles ils ont été établis.

- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.

CHAPITRE 2

VÉRIFICATIONS FINANCIÈRES 2007



2.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

2.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

2.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

2.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

2.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

2.1 VÉRIFICATION DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

La vérification des états financiers de la Ville de Longueuil pour l'exercice 2007 est en cours. Des délais ont été nécessaires afin de finaliser le partage des actifs et des passifs entre la Ville de Longueuil et les quatre villes reconstituées et aussi d'obtenir toutes les évaluations actuarielles des divers régimes de retraite en vigueur. Les résultats de cette vérification seront présentés ultérieurement.

La vérification des états financiers actuellement en cours est réalisée en collaboration avec une firme de vérificateurs externes nommée par la Ville. Cette façon de faire évite une duplication du travail et des coûts inutiles pour la municipalité. L'excellente collaboration des vérificateurs externes facilitera l'approbation du dossier de vérification et le transfert des connaissances concernant celui-ci.

2.2 VÉRIFICATION DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR L'AGGLOMÉRATION ET DU TAUX GLOBAL DE TAXATION POUR LA VILLE DE LONGUEUIL

La vérification des taux globaux de taxation au 31 décembre 2007 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée et permettra au Vérificateur d'attester que ces taux ont été établis, à tous les égards importants, conformément à l'article 262 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q. F-2.1). Le résultat de cette vérification sera présenté ultérieurement, lors de la présentation des résultats de la vérification des états financiers.

2.3 VÉRIFICATION DE LA VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

La vérification de la ventilation des dépenses mixtes au 31 décembre 2007 sera complétée dès que la vérification financière de la Ville sera finalisée et elle permettra au Vérificateur d'attester que la ventilation des dépenses mixtes a été établie conformément à l'entente intermunicipale sur la délégation de compétences de services mixtes. Le résultat de cette vérification sera présenté ultérieurement, lors de la présentation des résultats de la vérification des états financiers.

2.4 VÉRIFICATION DU TRAITEMENT DES ÉLUS

La vérification financière et de conformité du traitement des élus de la Ville de Longueuil pour l'exercice budgétaire ayant pris fin le 31 décembre 2007 sera complétée prochainement et elle permettra au Vérificateur de confirmer que les montants qui ont été versés aux élus sont conformes, en tout point, à la *Loi sur le traitement des élus* (L.R.Q. T-11.001). De plus, les contributions versées au régime de retraite des élus municipaux feront l'objet de cette même vérification.

2.5 VÉRIFICATION DES ORGANISMES MUNICIPAUX

Comme la *Loi sur les cités et villes* l'exige, le travail de vérification financière du vérificateur général de la Ville doit porter sur les organismes dont cette dernière nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration. Ces organismes, au nombre de sept, sont les suivants :

Office municipal d'habitation de Longueuil

- La vérification des opérations de l'Office municipal d'habitation de Longueuil (OMHL) n'était pas complétée au moment de la production de ce rapport. Des délais ont été nécessaires afin d'obtenir toutes les informations relatives aux immeubles

nouvellement construits et à ceux en construction des programmes Logement abordable Québec et AccèsLogis Québec.

- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.

Association Agaparc inc.

- La vérification des opérations de l'association Agaparc inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007 a été effectuée, puis un rapport de vérificateur sans réserve a été émis le 24 janvier 2008.
- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.
- Les déclarations de revenus ont été dûment préparées.

Association Sogerive inc.

- La vérification des opérations de l'association Sogerive inc. a été effectuée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007, puis un rapport de vérificateur sans réserve a été émis le 14 mars 2008.
- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.
- Les déclarations de revenus ont été dûment préparées.

Société de Développement des Arts et de la Culture de Longueuil

- La vérification des opérations de la société de Développement des Arts et de la Culture de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007 a été effectuée, puis un rapport de vérificateur sans réserve a été émis le 30 janvier 2008.
- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.
- Les déclarations de revenus ont été dûment préparées.

Développement économique Longueuil

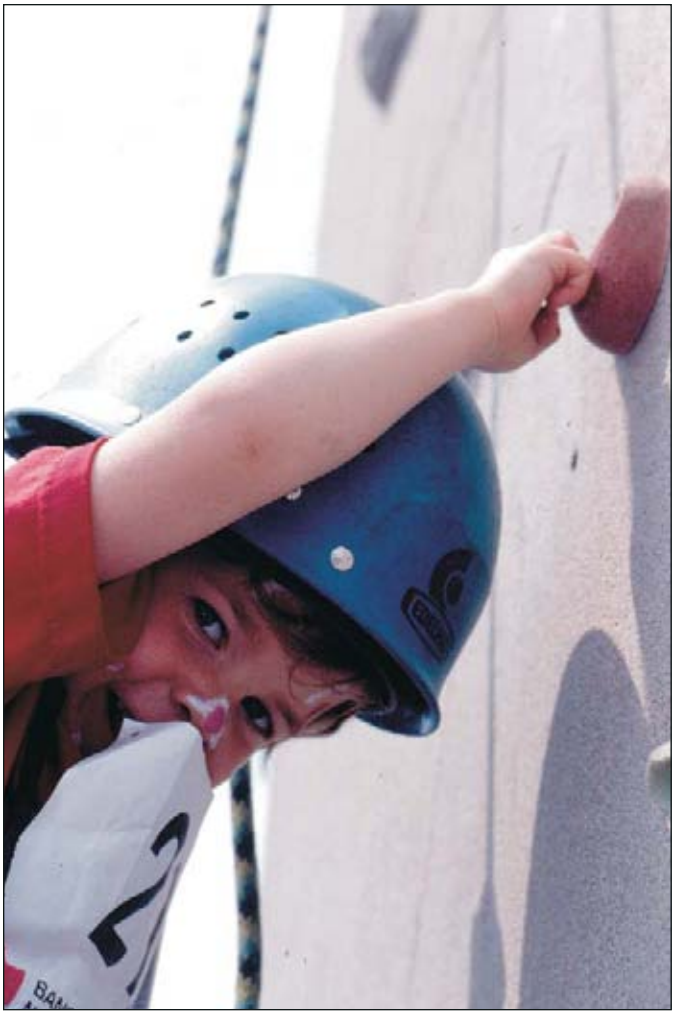
- Une vérification des opérations de Développement économique Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007 a été effectuée conjointement avec la firme Samson Bélair Deloitte & Touche, puis un rapport de vérificateur sans réserve a été émis le 11 février 2008.
- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.
- Les déclarations de revenus ont été dûment préparées.

Centre local de développement de Longueuil

- Une vérification des opérations du Centre local de développement de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007 a été effectuée conjointement avec la firme Lehoux Boivin, puis un rapport de vérificateur sans réserve a été émis le 6 mars 2008.
- Les procès-verbaux ont tous été lus et annotés.
- Les déclarations de revenus ont été dûment préparées.

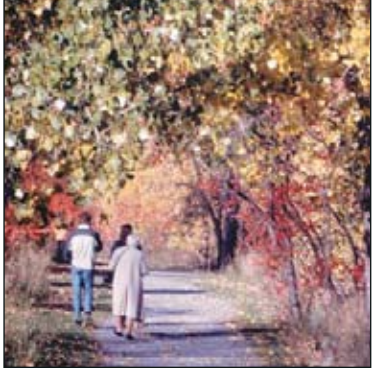
Réseau de transport de Longueuil

Une vérification d'optimisation des ressources du processus de la gestion des accidents et des incidents a été effectuée au Réseau de transport de Longueuil. Une copie du rapport est présentée au chapitre 8 du présent document.



CHAPITRE 3

AUTRES TRAVAUX DE VÉRIFICATIONS EFFECTUÉS EN 2007



3.1 MISE À JOUR DES DESCRIPTIONS DE DIVERS PROCESSUS

3.2 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À DIVERSES SUBVENTIONS REÇUES PAR LA VILLE

3.3 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À UNE SUBVENTION REÇUE PAR DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LONGUEUIL

3.1 MISE À JOUR DES DESCRIPTIONS DES DIVERS PROCESSUS

Les descriptions de processus préparées au cours des exercices précédents ont été utilisées lors de la vérification statutaire, d'une part, ou lors d'une vérification ou d'un suivi de vérification d'optimisation des ressources, d'autre part. Au besoin, les descriptions ont été mises à jour. Il s'agit des descriptions suivantes :

- Processus de la Ville de Longueuil
  - _ Traitement de la paie
  - _ Taxation
  - _ Revenus de la cour municipale
  - _ Approvisionnements et comptes à payer
  - _ Évaluation
  - _ Gestion des stationnements
  - _ Gestion de la flotte de véhicules
  - _ Gestion de la qualité de l'eau des piscines
- Processus du Réseau de transport de Longueuil
  - _ Gestion des comptes à payer
  - _ Gestion du processus des approvisionnements
  - _ Gestion des accidents et des incidents
- Processus de l'association Agaparc inc.
  - _ Processus des ventes et encaissements
  - _ Processus des achats et inventaires
  - _ Processus de paie
- Processus de l'association Sogerive inc.
  - _ Processus des ventes et encaissements
  - _ Processus des achats et inventaires
  - _ Processus de paie

3.2 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À DIVERSES SUBVENTIONS REÇUES PAR LA VILLE

Le gouvernement du Québec, en collaboration avec la Ville de Longueuil, a octroyé des subventions à des citoyens de la Ville dans le cadre du Programme Rénovation Québec. Dans le cadre de ce programme, la Ville administre les dossiers et verse la subvention aux citoyens. Par la suite, la Société d'habitation du Québec fait parvenir à la Ville un pourcentage du montant versé aux citoyens, pourcentage établi en fonction du volet du programme.

Selon l'entente, la Ville doit faire parvenir à la Société d'habitation du Québec un rapport du vérificateur dont le travail a été effectué selon des critères précis. Pour les subventions versées en 2007, cinq rapports sans réserve ont été préparés afin de répondre aux exigences du contrat.

3.3 VÉRIFICATION DES DÉPENSES AYANT TRAIT À UNE SUBVENTION REÇUE PAR DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE LONGUEUIL

La Conférence régionale des élus de Longueuil (CRÉ) a octroyé une subvention à Développement économique Longueuil dans le cadre d'un programme pour la réalisation des projets visant le développement des exportations des petites et moyennes entreprises manufacturières de Longueuil.

Selon l'entente, Développement économique Longueuil devait faire parvenir à la CRÉ de Longueuil un rapport du vérificateur dont le travail a été effectué selon des critères précis. Pour la subvention reçue en 2007, un rapport sans réserve a été préparé afin de répondre aux exigences du contrat.

CHAPITRE 4

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE STATIONNEMENTS ET DE PARCOMÈTRES

Au cours de 2007, j'ai procédé au suivi des recommandations non implantées de la vérification portant sur la gestion des revenus de stationnements et des parcomètres. Cette vérification avait été effectuée au cours de l'exercice 2004 et avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières du Service étaient gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les différents contrôles mis en place pour chacun des stationnements fonctionnaient adéquatement et étaient suffisants.
- Les revenus étaient correctement enregistrés.

Les résultats de cette vérification ainsi que les plans d'actions de la Direction de ce Service ont été publiés dans mon rapport 2004. En 2006, un premier suivi a été effectué et les résultats ont été publiés dans le rapport annuel 2006.

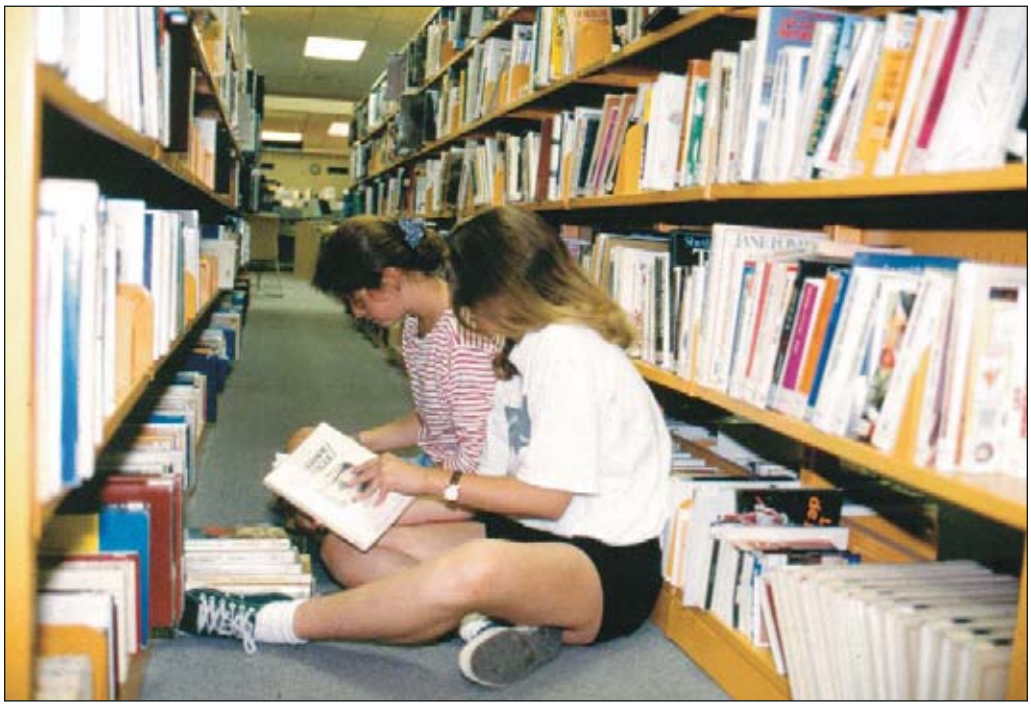
Ce suivi a consisté en entrevues avec les principaux intervenants et en analyses de divers documents.

Conclusion

Une seule recommandation n'avait pas été implantée lors de la préparation de mon rapport annuel précédent. En raison du réaménagement complet des stationnements, la préparation d'un manuel de procédures a été retardée afin de bien refléter les nouvelles procédures. La Direction s'est engagée à compléter ce dernier plan d'action pour la fin d'année 2008.

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Procédures de travail insuffisamment documentées					
Élaborer des procédures de travail et les remettre à tous les préposés afin de faciliter leur travail tout en réduisant les risques d'erreurs. ■ Un manuel des procédures concernant le travail des préposés aux stationnements devrait être disponible à l'automne 2005.		●			
Conclusion Un nouveau système de perception a été mis en place à l'automne 2007. La rédaction du manuel de procédure a débuté en fin d'année 2007 et au printemps 2008. L'ensemble des procédures devrait être complété pour la fin d'année 2008.					



CHAPITRE 5

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES LORS DE LA VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES RELATIVEMENT AU PROCESSUS DE GESTION DES REVENUS DE TAXATION

Au cours de 2007, j'ai procédé au suivi des recommandations non implantées de la vérification portant sur la gestion des revenus de taxation. Cette vérification avait été effectuée à la fin de l'exercice 2003 et au début de l'exercice 2004 et avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières du Service étaient gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.

- Les décisions prises par les gestionnaires du Service, l'avaient été dans le respect des lois, des règlements et des directives en vigueur.

Les résultats de cette vérification ainsi que les plans d'actions de la Direction de ce Service ont été publiés dans mon rapport 2003. En 2006, un premier suivi a été effectué et les résultats on été publié dans le rapport annuel 2006.

Ce suivi a consisté en entrevues avec les principaux intervenants, en analyse de divers documents et en effectuant des tests sur un échantillon de transactions.

Conclusion

Lors de la publication du rapport précédent, 16 recommandations n'étaient pas implantées. Au cours de 2007, cinq recommandations ont été entièrement implantées, huit ont été partiellement implantées de façon satisfaisante et trois n'ont pas été implantées. La Direction s'est engagée à poursuivre ses travaux afin d'implanter les plans d'action proposés le plus rapidement possible.

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Application TFP (Taxation)					
Le traitement de la date effective de certains événements affectant les unités d'évaluation est non efficient dans 1,5 % des cas.		●			
Poursuivre l'étude de modification du système et fixer un échéancier formel afin que les mises à jour des valeurs dans l'application TFP s'effectuent via l'import des données de l'application Évaluation.					
■ Des rencontres ont eu lieu et se poursuivront.		●			
Conclusion Le fournisseur du système de taxation a effectué une analyse sommaire des modifications nécessaires pour répondre à cette problématique. Il appert que les modifications exigées sont majeures. Étant donné que cette problématique ne s'adresse qu'à un petit nombre de transactions (1,5 % des modifications) et qu'une vérification et une documentation de ces cas existent, les investissements à réaliser ont été reportés. Cette problématique pourrait être abordée en même temps que le processus d'automatisation des opérations de taxation (2009 analyse, 2010 application).					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Application TFP (Taxation) _suite					
Le processus de modifications de l'application TFP n'est pas suffisamment documenté.		●			
Établir des normes et des procédures en matière de documentation du processus de gestion de modifications. ■ Un projet est en cours (QAP) qui normalise et standardise les processus et les procédures sur la gestion de projet, la mise en place et l'évolution des applications.		●			
Conclusion Le processus de gestion de projet a été documenté et servira à l'élaboration du processus de gestion des modifications. La Direction s'engage à documenter ce processus d'ici la fin de 2008 dans le cadre du projet QAP-ITIL.					
Le processus de gestion des accès à l'application TFP n'est pas formel, ni documenté.		●			
Formaliser et documenter le processus de gestion des accès à l'application TFP. ■ Procédure de demande d'accès connue; un formulaire sera produit et disponible sur Intranet et des séances de formation et d'information seront données. ■ Le processus de gestion des accès sera documenté lors du projet QAP.		●			
Conclusion La preuve d'approbation des accès par les personnes autorisées est présentement en place. Le processus de gestion des accès n'est toujours pas documenté. La direction s'engage à documenter le processus d'ici la fin de 2008 dans le cadre du projet QAP-ITIL.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Application TFP (Taxation) _suite					
Les applications utilisées pour produire la facturation de la tarification de l'eau ne permettent pas d'optimiser l'utilisation des ressources.					
Effectuer une analyse coûts/bénéfices pour l'achat d'un progiciel de gestion de la tarification de l'eau et du parc de compteurs d'eau. Aussi, vérifier la possibilité d'intégrer ce progiciel à TFP. ■ Advenant la mise en application du règlement d'installation des compteurs d'eau pour tous les immeubles non résidentiels, la solution envisagée sera plutôt un transfert de la base de données du Service de la planification des infrastructures et de la gestion de l'eau. Ce service deviendra d'ailleurs responsable de la cueillette et du maintien de l'inventaire des données de consomation de l'eau.					
Conclusion Considérant le volume de facturation devant être effectuée, cette dernière continuera d'être effectuée à partir d'un chiffrier Excel avant d'être inscrite au système de taxation et ce, tant et aussi longtemps (2009) que la Ville ne mettra pas son règlement d'installation de compteurs sur les immeubles non résidentiels en application.					
Application Dette (Tarification – taxes de secteur)					
Non-efficience de l'application pouvant affecter l'intégralité de l'ensemble des contribuables devant être facturés.					
Effectuer une analyse coûts/bénéfices pour intégrer le plan géomatique dans l'application Dette et développer des rapports d'exception informatisés identifiant les contribuables non taxés. ■ Démarches entreprises pour l'intégration des plans conçus par la géomatique.					
Conclusion Les plans de la géomatique sont maintenant intégrés à l'application Dette. Toutefois, il restera toujours une portion du travail qui devra être effectuée par une comparaison manuelle des dossiers.					
Analyser les rapports d'exception servant à isoler les contribuables non-taxés et en documenter les résultats. ■ Discussion en cours afin de permettre la consultation des dossiers touchés par le règlement à partir de la base de données de la dette.					
Conclusion Un rapport d'exception d'analyse des écarts est utilisé pour vérifier les données et donne les résultats escomptés.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Application Dette (Tarification – taxes de secteur) _suite					
Absence d'un rapport d'exception sommaire informatisé permettant de s'assurer de l'intégralité des ajustements effectués aux données.		●			
Élaborer un rapport informatisé d'exception pour l'ensemble des données faisant ressortir les ajustements effectués. Analyser les rapports. Documenter et approuver les analyses. ■ Amélioration demandée à la DRIM.		●			
Conclusion Un rapport d'exception a été développé et certaines améliorations sont en cours afin de le rendre plus convivial. Ces améliorations seront complétées pour l'automne 2008.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Gestion de la fonction et organisation du travail					
Absence d'un plan d'action détaillé.	●				
Élaborer et documenter un plan d'action détaillé et le communiquer à qui de droit.					
■ Plan d'action annuel présenté au comité des finances dans le cadre du processus budgétaire.	●				
■ Suivi régulier par la commission des finances et du budget de l'évolution du plan d'action annuel et préparation d'un rapport d'avancement de la facturation des morcellements.	●				
Définition incomplète des rôles et responsabilités des employés du Service.	●				
Poursuivre la mise à jour des descriptions de tâches des chefs de division et étendre cette initiative aux techniciens et aux commis. Transmettre les descriptions de tâches aux employés.					
■ Une démarche est en cours afin de réviser les postes cadres et une documentation des descriptifs sera alors effectuée.	●				
Conclusion Avec le dépôt d'une nouvelle structure administrative de la direction, tous les postes cadres ont fait l'objet d'une description de tâche révisée. Pour les poste syndiqués, une révision de la description de tâches sera effectuée avant un prochain affichage.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Gestion de la fonction et organisation du travail _suite					
Les rapports de gestion existants ne permettent pas de mesurer ni d'évaluer avec précision la performance du Service.		●			
Élaborer des rapports de gestion permettant d'évaluer la performance du Service. Mettre sur pied un système de suivi et d'évaluation du rendement. Élaborer un tableau de bord comprenant des indicateurs de gestion. ■ Certains rapports de gestion qui permettent les suivis nécessaires sont disponibles.		●			
Conclusion La préparation de rapports de gestion plus détaillés pourra devenir un objectif pour 2009.					
Processus formel d'évaluation du rendement des employés du Service.					●
Mettre sur pied un processus formel d'évaluation du rendement des employés. ■ Les employés du service sont soumis aux règles en vigueur à la Ville.					●
Conclusion Aucune évaluation formelle ne pourrait être faite car ce processus n'est pas prévu dans les conventions collectives.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Gestion de la fonction et organisation du travail _suite					
Absence d'une politique relative à la protection de l'information confidentielle.					
Élaborer une politique relative à la protection de l'information confidentielle et la communiquer aux employés.					
■ Élaboration d'un guide relatif à l'utilisation des cabinets sécuritaires contenant des consignes à respecter au sujet des renseignements confidentiels a été complétée en 2007.					
■ Un projet de directive relativement à la protection de l'information confidentielle a été préparé et sera présenté à la Direction générale pour approbation, avec pour objectif qu'un document officiel soit finalisé et diffusé d'ici la fin de l'année 2008. De plus, un projet de loi est attendu du gouvernement du Québec relativement à la protection des renseignements personnels et il sera traité ultérieurement.					
Conclusion La Direction des services juridiques ainsi que la Direction des ressources humaines finaliseront la directive afin de la diffuser à l'ensemble des employés de la Ville d'ici la fin de l'année 2008.					
Absence d'une entente de services claire et documentée entre le Service et les autres services de la Ville.					
En collaboration avec les services utilisateurs et pourvoyeurs, établir des ententes de services uniformes, les documenter et définir les rôles et les responsabilités de chacun.					
■ Statu quo					
Conclusion Des rencontres ont eu lieu avec les directions de l'Évaluation et de l'Environnement. Des ententes verbales ont été conclues. Compte tenu du contexte actuel, la direction ne peut s'engager à plus.					

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Gestion de la fonction et organisation du travail _suite					
Les analyses d'écarts qui servent à valider la tarification de l'eau ne sont pas documentées.	●				
Documenter toutes les analyses d'écarts.	●				
Établir une procédure afin de déterminer les écarts devant être expliqués.	●				
Conclusion Une procédure de validation a été mise en place à la fin de 2006.					
Respect des lois, règlements et directives en vigueur					
Calcul du coût de revient non suffisamment détaillé.		●			
Établir un système de calcul du coût de revient des biens et services offerts et tarifés à la population de la Ville en priorisant certains types de biens et services. ■ Différentes alternatives seront examinées.		●			
Conclusion Un projet de réglementation uniforme pour la Ville de Longueuil est en préparation. L'objectif est de rendre cette réglementation applicable au cours des deux prochaines années. Cette opération nécessitera une révision des coûts attribuables à l'activité de l'eau. Pour 2008, un projet similaire est en voie d'être complété pour la portion des coûts de production de l'eau et le transport aux villes liées (compétences d'agglomération).					

STATUT DES PLANS D'ACTION

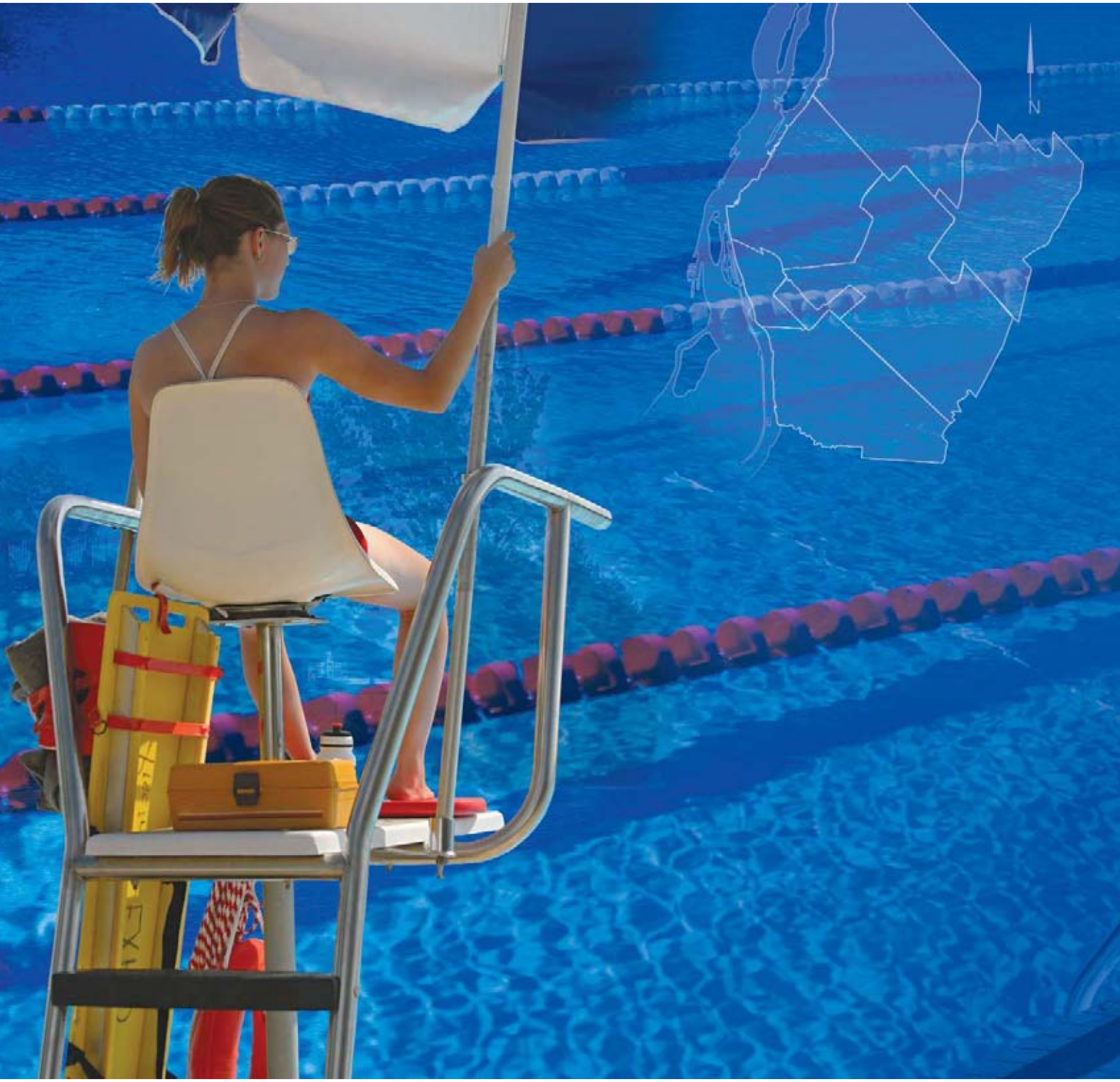
Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Sécurité informatique					
Accès à l'immeuble, aux étages et à la salle des serveurs non adéquatement sécurisés.	●				
Prendre les dispositions nécessaires pour que les accès à l'immeuble, aux étages et à la salle des serveurs requièrent l'utilisation d'une carte magnétique.	●				
Mettre en place des procédures pour la gestion des dites cartes d'accès.	●				

STATUT DES PLANS D'ACTION

Observation / Recommandation ■ Plan d'action	Recommandation				
	Appliquée	Partiellement appliquée		Non appliquée	Rejetée
		Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants		
Sécurité informatique _suite					
Absence d'un plan de relève informatique documenté.		●			
Élaborer un plan de relève informatique. ■ La révision du système de sauvegarde est en cours et des nouvelles procédures de validation des sauvegardes seront établies s'il y a lieu. ■ De plus, à l'automne 2007, un poste de chef de service « Continuité des affaires et base de connaissances » a été créé afin d'adresser, notamment, la questions des plans de relève.		●			
Conclusion Les travaux vont s'échelonner en 2008 et en 2009.					
Tester le plan périodiquement. ■ Un calendrier sera préparé.				●	
Conclusion Un calendrier de tests sera inclus dans ce volet des activités de relève et de sécurisation de l'environnement d'ici la fin 2009.					

CHAPITRE 6

RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES – PROCESSUS D'ANALYSE ET CONFORMITÉ DES PARAMÈTRES GOUVERNEMENTAUX RELATIVEMENT À LA QUALITÉ DE L'EAU DES PISCINES



6.1 SOMMAIRE

6.2 OBSERVATIONS

6.1 SOMMAIRE

6.1.1 Contexte et caractéristiques du processus

La gestion de la qualité de l'eau des piscines est la responsabilité de chacun des arrondissements. Un responsable a été nommé pour chacun des arrondissements. Il y a 27 piscines extérieures et 23 pataugeoires réparties sur les trois arrondissements. Les piscines extérieures sont ouvertes à partir de la troisième semaine de juin jusqu'à la fin du mois d'août. De plus, l'arrondissement du Vieux-Longueuil et celui de Saint-Hubert ont chacune une piscine intérieure. Ces piscines sont ouvertes annuellement.

Au cours de l'année 2007, plus de 230 personnes ont travaillé dans les différentes piscines. Une formation est donnée à tous les employés en début de saison afin de leur expliquer les procédures d'entretien et d'opération de la piscine.

Chaque arrondissement choisit le matériel qui sera utilisé pour mesurer le niveau de chlore et de PH dans les piscines, ainsi que la fréquence de ces lectures, en tenant compte des exigences gouvernementales.

Au début de l'année 2008, la gestion des piscines et pataugeoires des arrondissements de Greenfield Park et de Saint-Hubert a été regroupée sous la responsabilité d'une seule équipe. L'arrondissement du Vieux-Longueuil gère les piscines et pataugeoires qui sont sur son territoire.

6.1.2 Objectif de la vérification

Cette mission de vérification a pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières du Service sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les différents contrôles mis en place pour chacune des piscines fonctionnent adéquatement et que ceux-ci sont suffisants.
- Les lois et règlements sont respectés.

6.1.3 Étendue de la vérification

Notre vérification s'est déroulée au courant des mois de juillet, août et septembre 2007 et a porté sur les résultats des diverses analyses d'eau effectuées entre les mois de janvier et août pour les piscines intérieures et de juin à août pour les piscines extérieures.

6.1.4 Résumé du travail effectué

Les principaux procédés de vérification effectués ont été :

- Entrevues et discussions avec les principaux intervenants.
- Visite de quelques piscines.
- Analyse des rapports préparés par les préposés aux piscines et autres documents recueillis.

Nous remercions de sa collaboration et disponibilité tout le personnel consulté tout au long de ce mandat.

6.1.5 Pratiques positives

Au cours de cette vérification, nous avons observé certaines pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ces pratiques sont les suivantes :

- Des procédures et directives de travail ont été préparées pour les employés des piscines à partir du *Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (R.Q. c. Q-2, r.18.1.02) de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., c. Q-2, a. 46, par. a et b, a. 87, par. a et f, a.109.1 et 124.1).

- Des formulaires ont été préparés afin que les employés y inscrivent toutes les informations requises par la réglementation.

6.1.6 Principales observations et recommandations

Les principales observations et recommandations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

- Non conformité occasionnelle aux normes.

- Formulaires incomplets.

- Manque d'uniformité entre les arrondissements.

6.1.7 Conclusion

Dans l'ensemble, le processus d'analyse et de conformité des paramètres gouvernementaux relativement à la qualité de l'eau dans les piscines fonctionne efficacement *(Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (R.Q. c. Q-2, r.18.1.02) de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., c. Q-2, a. 46, par. a et b, a. 87, par. a et f, a.109.1 et 124.1)).

Occasionnellement, certains résultats de tests étaient à l'extérieur des normes. De plus, certains tests n'ont pas été effectués à la fréquence requise.

Des recommandations ont été formulées afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité du processus en place.

6.1.8 Résumé des commentaires de la Direction

Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des résultats du rapport. Les différentes observations reflètent bien qu'il existe trois modèles organisationnels. En 2008, nonobstant une restructuration organisationnelle, la gestion des piscines et pataugeoires demeure par arrondissement pour l'entretien des systèmes et la qualité d'eau. Seul le volet programmation pour les arrondissements de Saint-Hubert et Greenfield Park est sous la gérance d'un même gestionnaire. Nous désirons harmoniser le plus possible nos interventions. Nous avons (les trois arrondissements) convenu de rédiger un guide d'opération d'entretien de qualité d'eau qui inclura les procédures opérationnelles et de communication pour le personnel aquatique et le personnel d'entretien. Afin de répondre aux normes et exigences gouvernementales, les tests de qualité d'eau seront faits quotidiennement par le personnel de la Ville et à toute les deux semaines par une firme spécialisée, comme l'an dernier. De plus, un seul formulaire unifié et bonifié sera utilisé par le personnel. Enfin, une formation unifiée pour l'entretien et la qualité d'eau sera donnée au personnel de la Ville.

6.2 OBSERVATIONS

6.2.1 Non-conformité occasionnelle aux normes

Observation

Occasionnellement, dans les piscines des trois arrondissements, les résultats des tests ne correspondaient pas aux normes gouvernementales *(Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (R.Q. c. Q-2, r.18.1.02) de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., c. Q-2, a. 46, par. a et b, a. 87, par. a et f, a.109.1 et 124.1)).

Lors des tests subséquents, nous avons pu constater que des actions avaient été mises en place puisque les résultats des nouveaux tests étaient généralement à l'intérieur des normes.

Cependant, dans certains cas, certains résultats sont demeurés en dehors des normes (niveau de chlore trop élevé), au point que certaines piscines et pataugeoires auraient dû être fermées, ce qui n'a pas été fait. Lorsque le niveau de chlore était insuffisant, nous avons noté que le niveau était augmenté à l'intérieur de quelques heures alors qu'un niveau de chlore trop élevé pouvait le demeurer pendant une période pouvant atteindre quelques jours.

Pour certains tests devant être effectués sur une base hebdomadaire, les responsables ont choisi de faire effectuer ces tests à toute les deux semaines par une firme spécialisée.

De plus, il n'y a que très rarement des indications, sur les divers formulaires complétés, de l'action qui a été prise par l'employé pour rétablir la situation. Une telle information pourrait être utile lorsque le problème persiste, que ce soit pour trouver la source du problème ou pour l'application de mesures correctrices différentes.

Recommandation

Lorsque les résultats des tests indiquent des niveaux de chlore insuffisants ou trop élevés, les piscines et les pataugeoires devraient être fermées jusqu'à ce que le niveau de chlore revienne à un niveau acceptable.

Toutes les actions prises par les employés pour ramener les niveaux de chlore ou de PH à un niveau acceptable ou pour régler tous autres problèmes identifiés, devraient être documentées.

L'analyse des actions prises par les employés pourrait permettre aux responsables de mieux contrôler les quantités de produits chimiques utilisés et d'identifier des problèmes potentiels de fonctionnement des équipements.

Tous les tests devraient être effectués au minimum à la fréquence requise par la réglementation *(Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (R.Q. c. Q-2, r.18.1.02) de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., c. Q-2, a. 46, par. a et b, a. 87, par. a et f, a.109.1 et 124.1)).

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le rapport dénote qu'il existe des pratiques positives si l'on tient compte du degré de popularité de nos installations et de la courte période d'opération. Suite à des rencontres de concertation, nous avons convenu (les trois arrondissements) que le respect des lois et règlements en vigueur pour la qualité d'eau, serait notre priorité pour 2008. L'arrondissement du Vieux-Longueuil sera responsable de la conception d'un guide d'opération qui définira les procédures opérationnelles et de communication. Ce guide inclura les lois et règlements que nous devons respecter et les procédures à suivre seront intégrées à l'horaire de travail des employés ainsi que les actions que chaque employé devra exécuter lors de la prise de test. Les tests seront effectués par les employés sur une base quotidienne pour le chlore, le PH et hebdomadairement pour l'alcalinité. Nous allons confier à une firme spécialisée les autres tests qui seront effectués à toute les deux semaines pour répondre aux exigences gouvernementales.

Responsable et Échéancier

Chef de division parcs et installations du Service du loisir, de la culture et du développement social, arrondissement du Vieux-Longueuil.
Mai 2008

6.2.2 Formulaires incomplets

Observation

Quotidiennement, les employés doivent remplir un rapport sur lequel ils indiquent les résultats des tests de chlore ainsi que de PH qu'ils ont faits à toutes les deux ou trois heures, la limpidité, le niveau d'alcalinité ainsi que le nombre de baigneurs. Certains formulaires ont été conçus pour y indiquer la température, le degré d'ensoleillement, etc.

Occasionnellement, certaines informations n'ont pas été indiquées tel que requis sur le formulaire, ce qui ne nous permet pas de nous assurer que les résultats sont conformes aux exigences gouvernementales *(Règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins artificiels* (R.Q. c. Q-2, r.18.1.02) de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., c. Q-2, a. 46, par. a et b, a. 87, par. a et f, a.109.1 et 124.1)). Dans certains arrondissements, l'information est d'abord inscrite sur un formulaire et transcrite sur un second document qui est affiché dans les piscines, tel que requis par les règlements. Notre vérification nous a permis de constater que toutes les informations ne sont pas toujours rapportées sur le second document.

Recommandations

- La personne responsable de chacune des piscines devrait s'assurer que les formulaires soient bien complétés et, au besoin, donner une formation supplémentaire aux préposés afin que ceux-ci comprennent l'importance de bien effectuer les tests et d'en noter correctement les résultats sur les formulaires.

- Un seul formulaire devrait être complété afin d'éviter les erreurs et les oublis.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

On constate que chaque arrondissement possède son propre formulaire et sa façon de faire et nous pouvons aussi dire que tous répondent assez bien aux exigences.

Nous avons convenu (les trois arrondissements) que nous ferons un formulaire unifié et bonifié pour l'ensemble du personnel (cols blancs et bleus) et que celui-ci sera basé sur le formulaire de l'Association des Responsables Aquatiques du Québec, qui a été approuvé par le ministère. Nous allons établir une procédure à suivre lors de la prise de chacun de tests et toutes modifications et/ou correctifs apportés seront notés et vérifiés par un responsable des opérations d'entretien sur ce même formulaire. De plus, les coordonnateurs(trices) de la programmation feront des rappels quotidiens et de la sensibilisation auprès du personnel aquatique.

Responsable et Échéancier

Chef de division activités sportives, arrondissement Saint-Hubert/Greenfield Park et Chef de division parcs et installations, arrondissement du Vieux-Longueuil.
Mai 2008

6.2.3 Manque d'uniformité entre les arrondissements

Observation

Puisque la gestion des piscines fait partie des responsabilités des arrondissements, chacun des responsables a élaboré des directives et procédures ainsi que des formulaires qui doivent être utilisés dans chacune des piscines. Certains formulaires contiennent des informations additionnelles qui ne sont pas requises selon les normes gouvernementales.

La formation donnée aux employés en début de saison est aussi donnée par les responsables de chacun des arrondissements et peut donc différer d'un arrondissement à l'autre.

Recommandation

Les responsables des trois arrondissements devraient unir leurs efforts afin d'élaborer un guide complet et uniforme pour l'ensemble des employés des piscines. Ce guide devrait entre autres contenir les formulaires à être complétés par les employés et devrait être mis à jour annuellement. La pertinence d'ajouter des informations aux formulaires devrait aussi être évaluée.

La formation donnée aux employés devrait aussi être uniformisée, ce qui permettrait d'offrir aux employés la possibilité de travailler aux différentes piscines et, en cas de manque d'employés (maladie, vacances) dans un arrondissement, de faciliter le transfert d'employés à une autre piscine.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Une piste de solution qui se dégage du rapport pour mieux répondre aux exigences gouvernementales est d'harmoniser nos interventions. Nous sommes d'accord pour unifier nos actions et interventions afin de faciliter les échanges de connaissances, d'expertise et les remplacements de personnel aquatique. Une formation unifiée pour les trois arrondissements sera donnée au personnel aquatique et aux opérateurs de piscines. Un guide d'opération d'entretien sera conçu pour connaître les niveaux des responsabilités et les tâches de chacun des intervenants et les méthodes, actions et interventions à effectuer pour assurer une qualité d'eau.

Responsable et Échéancier

Chef de division parcs et installations du Service du loisir, de la culture et du développement social, arrondissement du Vieux-Longueuil et Chef de division activités sportives, arrondissement Saint-Hubert/Greenfield Park.
Mai 2008

CHAPITRE 7

RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES – PROCESSUS DE LA PAIE

7.1 SOMMAIRE

7.2 OBSERVATIONS

7.1 SOMMAIRE

7.1.1 Caractéristiques du processus

La Ville de Longueuil (la « Ville ») compte environ 2 500 employés. En période estivale, ce nombre peut atteindre 2 700, en raison des postes saisonniers qui peuvent être comblés de temps à autre.

Les salariés syndiqués représentent la majorité des employés de la Ville. Ils sont regroupés en unités de négociation et représentés par des associations accréditées dont le mandat est de négocier des conditions de travail avec la Ville. Ces conditions de travail, incluant les classifications salariales ainsi que les régimes de retraite et d'assurance collective, sont d'ailleurs consignées par écrit dans des conventions collectives signées par la Ville. Les associations de salariés accréditées incluent :

- La Fraternité des policiers de Longueuil.
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 306 – Cols blancs (Employés de bureau, techniciens et professionnels).
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 307 – Cols bleus.
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Sections locales 306, 2685 (Préposés aux traverses d'écoles).
- Le Syndicat canadien de la fonction publique, Section locale 330 (Sauveteurs).
- Le Syndicat des pompiers du Québec, Section locale Longueuil.

Le personnel cadre forme un autre groupe important d'employés au sein de la Ville. Il en existe trois types : les cadres civils, les officiers cadres du service de sécurité incendie et les officiers de la direction de la police. Les conditions de travail respectives de chaque type de cadre sont consignées dans des protocoles dont le contenu est révisé et approuvé par le comité exécutif de la Ville. D'autres cadres peuvent aussi être embauchés pour une durée déterminée. Dans de tels cas, l'ensemble des modalités d'emploi et des conditions de travail font l'objet de contrats de travail à durée déterminée.

Les conventions collectives du personnel syndiqué, les protocoles des conditions de travail du personnel cadre et les contrats de travail à durée déterminée constituent donc les principaux instruments juridiques qui régissent le traitement de l'information lié à l'administration de la paie.

La structure organisationnelle

Le processus de traitement et d'administration de la paie requiert l'intervention de spécialistes et de personnel administratif provenant de deux directions différentes : la direction des ressources humaines et la direction des finances et trésorerie.

La direction des ressources humaines comprend cinq unités administratives (trois divisions et deux services) : Relations de travail et sécurité au travail, Dotation, Rémunération et information de gestion, Développement et formation et Avantages sociaux. Ensemble, les professionnels spécialisés de la direction des ressources humaines se répartissent les tâches liées aux embauches, à la dotation, aux promotions, aux formations, à la mise à jour des renseignements personnels sur les salariés (y compris leur rémunération globale), à l'administration des avantages sociaux et des régimes de retraite et aux licenciements.

La direction des finances et trésorerie comprend elle aussi plusieurs unités administratives dont la division de la paie. Cette dernière est composée d'une chef de division et de sept employés incluant une conseillère - analyse paie, trois paie-maîtres et trois commis à la paie. Les responsabilités du personnel de la division de la paie consistent principalement à saisir les feuilles de temps des employés dans l'application MédiSolution, à assurer le respect des dispositions des conventions collectives et à traiter la paie de tous les employés jusqu'à son versement dans leur compte bancaire.

Ensemble, le personnel de la division de la paie et celui des cinq unités administratives de la direction des ressources humaines contribue à gérer les principaux risques opérationnels liés au traitement et à l'administration de la paie.

Le déclenchement du cycle de paie

Le cycle de paie est hebdomadaire. Par conséquent, chaque employé de la Ville reçoit une paie chaque semaine avec une semaine de retenue. Le déclenchement du cycle de paie varie toutefois d'un individu à l'autre, selon le type de salarié dont il s'agit.

Ainsi, pour les salariés syndiqués (les cols bleus, les pompiers et les policiers), le processus est initié à partir du moment où ceux-ci complètent et remettent une carte de temps sur laquelle figurent les heures travaillées au cours d'une semaine donnée. L'information consignée sur ces cartes de temps est ensuite retranscrite sur des feuilles de temps MédiSolution par le personnel administratif de la direction concernée. Une fois les feuilles de temps complétées et approuvées, elles sont acheminées à la division de la paie.

Pour les salariés syndiqués cols blanc, ceux-ci doivent compléter une feuille de temps dûment approuvée par le supérieur immédiat qui est acheminée à la division de la paie.

Pour les membres du personnel cadre, aucune feuille de temps n'est préparée, à moins qu'un changement ne survienne à leur horaire normal. Dans un tel cas, une feuille de temps dûment approuvée par le supérieur immédiat sera acheminée à la division de la paie.

Depuis 1998, MédiSolution inc. (« MédiSolution ») agit comme fournisseur de services d'impartition de la paie. Ainsi, une fois toutes les feuilles de temps reçues par le personnel de la division de la paie, les commis à la paie et les paie-maîtres accèdent au site de MédiSolution pour y enregistrer les renseignements nécessaires à la production de la paie. Le processus de traitement de la paie peut alors commencer.

7.1.2 Objectif de la vérification

Cette mission de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les contrôles manuels et informatisés sont en place en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable.
- Les décisions prises par les personnes concernées l'ont été dans le respect des lois, des règlements, des conventions et des politiques en vigueur.

7.1.3 Étendue de la vérification

La vérification s'étendait aux activités suivantes :

- La gestion de la division de la paie et l'organisation du travail.
- Le respect des lois, des règlements, des conventions, des programmes et des politiques internes.
- L'intégrité et l'exactitude des salaires ainsi que des données relatives aux régimes de retraite et d'assurance collective figurant au système de paie.
- Les contrôles informatisés liés à l'impartiteur, MédiSolution.
- La comptabilisation des salaires.
- La gestion des dossiers et la confidentialité de l'information.

La paie des employés retraités de la Ville ne faisait toutefois pas partie du périmètre de notre vérification.

Les travaux de vérification ont été réalisés de mars à juillet 2007.

7.1.4 Résumé du travail effectué

Les principaux procédés de vérification utilisés ont été les suivants :

- Entretiens avec les principaux intervenants du processus de la paie.
- Examen, sur base d'échantillonnage, des données relatives aux salaires et aux régimes de retraite et d'assurance collective qui figurent dans le système de paie.
- Examen de la documentation pertinente incluant les rapports de suivi, les politiques internes, les conventions collectives, etc.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes et les directions des secteurs concernés qui ont participé à la vérification pour leur coopération tout au long de ce mandat.

7.1.5 Pratiques positives

Au cours de notre vérification, nous avons observé des pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ces pratiques ont été conçues soit par la direction des ressources humaines ou la direction des finances et trésorerie. Pour la plupart, elles avaient déjà été mises en œuvre au moment de la vérification, alors que d'autres sont de nouvelles initiatives ayant été mises en œuvre au cours de notre vérification.

- Une base de données munie d'une interface avec le système de paie permet au service des avantages sociaux d'administrer les régimes de retraite des employés. Des conciliations mensuelles des taux de cotisation employeur/employés lui permettent aussi d'assurer une intégrité des données relatives aux régimes de retraite des employés.
- L'accès physique aux locaux de la direction des ressources humaines est restreint aux seules personnes autorisées. Cette récente initiative était devenue nécessaire, entre autres, pour protéger adéquatement la confidentialité des renseignements personnels des employés de la Ville.
- La division de la paie a finalisé un manuel de procédures, lequel décrit les étapes du cycle de paie. Cet outil s'avèrera particulièrement utile, soit pour former le personnel de la division de la paie ou pour assurer la continuité des activités advenant l'absence imprévue d'un membre clé du personnel.

7.1.6 Conclusion

Notre vérification a relevé un certain nombre de faiblesses pour lesquelles nous recommandons la mise en œuvre de plans d'action à brève échéance.

En effet, nous avons noté que le processus de traitement et d'administration de la paie pourrait être davantage automatisé en vue d'assurer la gestion des ressources dans un plus grand souci d'efficacité, d'efficience et d'économie. C'est le cas, notamment, pour la saisie des feuilles de temps qui requiert, chaque semaine, tel qu'indiqué de façon plus détaillée ailleurs dans le présent rapport, l'exécution d'une série d'opérations manuelles et répétitives de la part des salariés syndiqués, du personnel administratif de leur direction respective et des membres du personnel de la division de la paie.

De plus, bien que des contrôles de détection permettent de ramener certains des principaux risques opérationnels à un niveau acceptable, notre vérification ne nous a pas toujours permis d'observer l'existence de contrôles informatiques fiables qui permettent d'assurer, entre autres choses, l'intégrité des données relatives aux salaires ou la confidentialité de ces données lorsqu'elles sont transmises à l'impartiteur actuel du service de traitement de la paie. De plus, en dépit des contrôles existants, notre vérification nous a permis de déceler des inexactitudes dans les données relatives aux régimes d'assurance collective d'employés. À cet égard, des mécanismes de contrôle plus rigoureux devront être mis en œuvre, tant par le personnel chargé de saisie des données sur les assurances collectives dans

le système de paie que par le personnel chargé de l'administration des régimes d'assurance collective. Soulignons, cependant, que le commentaire qui précède ne s'applique pas aux données sur le régime d'assurance collective des policiers, lequel est géré et administré par la Fraternité des policiers et policières de Longueuil inc., en vertu de la convention collective.

Enfin, nous avons constaté que les gestionnaires de la Ville sont au fait des lois, règlements, politiques et conventions en vigueur qui ont une incidence sur le traitement et l'administration de la paie des employés de la Ville. Aussi, sous réserve de nos observations relatives au respect de la *Loi sur l'équité salariale* (Québec), des mécanismes existent en vue d'assurer le respect des lois, règlements, politiques et conventions en vigueur.

7.1.7 Principales observations et recommandations

Les principales observations et recommandations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

- Le processus actuel de saisie des feuilles de temps n'est pas optimal. En effet, il est ressorti de notre vérification que des opérations multiples de saisie des données sont nécessaires pour traiter la paie. Par exemple, le processus de saisie des heures pour les cols bleus, les policiers et les pompiers, lesquels représentent, ensemble, plus de 50 % des employés de la Ville, comporte plusieurs étapes répétitives qui s'échelonnent sur quatre jours ouvrables. D'abord, chaque semaine, chaque employé inscrit le nombre d'heures qu'elle ou il a travaillé sur une carte de temps. Chaque carte de temps est par la suite remise au personnel administratif de la direction concernée, qui s'assure, ensuite, de retranscrire l'information sur une feuille de temps MédiSolution. Chaque feuille de temps fait par la suite l'objet d'une approbation qui, comme nous l'avons constaté, peut être plus ou moins formelle, selon les cas. Une fois approuvées, les feuilles de temps sont acheminées à la division de la paie. De là, des commis à la paie saisissent à nouveau l'information dans l'application MédiSolution. Or, en plus de ne pas être optimale, cette multiplicité des opérations manuelles peut causer des erreurs qui ne sont pas autrement compensées par des mécanismes de contrôle adéquats.

  Par ailleurs, l'application MédiSolution, dans sa version actuelle, ne permet pas toujours au personnel administratif des directions concernées de faire un suivi adéquat et en temps utile de certaines données spécifiques sur les salariés. En conséquence, certaines directions ont conçu des fichiers Excel pour leur permettre de suivre en temps utile, par exemple, les banques de congé de maladie des salariés, les heures supplémentaires en banque à 150 ou 200 %, etc.

  Considérant les nombreux défis que pose le processus actuel de saisie des feuilles de temps, nous recommandons à la Ville d'évaluer la rentabilité des mesures suivantes qui permettraient d'optimiser le processus de saisie des feuilles de temps :

  _ Qu'un module de saisie des heures automatisé puisse être déployé au sein de chaque direction pour permettre au personnel administratif de saisir directement les heures des salariés dans un environnement entièrement sécurisé.

  _ Que les feuilles de temps puissent être approuvées en ligne par des personnes dûment autorisées.

  _ Que des rapports additionnels puissent être générés en temps opportun afin de répondre aux besoins des directions.

  Par la suite, nous recommandons à la division de la paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de service actuel pour le traitement de la paie ou, le cas échéant, d'autres fournisseurs de services comparables, afin d'évaluer la possibilité que ces mesures soient mises en œuvre.

- De façon générale, le processus de traitement et d'administration de la paie comporte des contrôles de détection qui, s'ils sont appliqués avec constance et rigueur, peuvent ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable. Toutefois, notre vérification a révélé des situations pour lesquelles ces contrôles de détection pourraient ne pas fonctionner de manière efficace. C'est le cas notamment lorsque les paie-maîtres connaissent une charge de travail particulièrement lourde au cours d'une semaine donnée ou, comme ce fut le cas lors de notre vérification, lorsque l'un ou plusieurs d'entre eux s'absentent du travail de façon imprévue. Dans de telles situations, un relâchement des contrôles de détection peut avoir pour effet d'accroître les risques d'erreurs lors du traitement de la paie.

  Pour contrer ce type de risque, nous recommandons que la division de la paie entame des discussions avec son fournisseur de service actuel pour le traitement de la paie ou, le cas échéant, avec d'autres fournisseurs de services comparables, afin d'évaluer la possibilité d'ajouter des contrôles programmés permettant d'identifier des erreurs qui pourraient survenir au moment de la saisie et de l'enregistrement des données dans le système informatisé de traitement de la paie (MédiSolution). Un contrôle préventif programmé pourrait comprendre, par exemple :

  _ Une validation du NAS.

  _ Une validation du compte bancaire.

  _ Une validation qui empêche le traitement en double des données.

  _ Une validation des données saisies dans des champs spécifiques.

  _ Une limite de taux horaire.

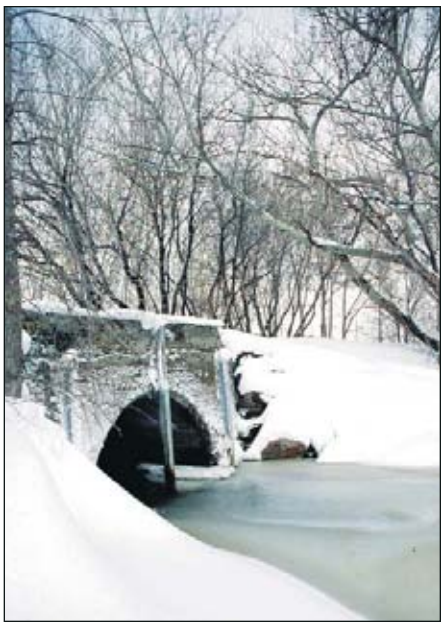
  _ Une limite de nombre d'heures par période.

- La séparation des tâches est l'un des piliers d'un contrôle interne efficace. Il est destiné à prévenir ou à réduire les risques d'erreurs intentionnelles ou non intentionnelles en s'assurant qu'un même individu ne puisse pas contrôler toutes les phases d'un processus. Or, notre vérification a révélé que des utilisateurs de l'application MédiSolution, en l'occurrence certains membres du personnel de la direction des ressources humaines et le personnel de la division de la paie, ont accès, sans aucune restriction, à toutes les fonctionnalités de cette application. Par conséquent, un utilisateur de l'application pourrait faire des modifications aux données salariales des employés sans que ces modifications soient décelées par des contrôles compensatoires appropriés. De plus, ces modifications pourraient avoir une incidence importante sur l'intégrité des salaires des employés de la Ville.

  Par conséquent, il est recommandé à la division de la paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de service de traitement de la paie afin d'évaluer la possibilité de séparer les fonctionnalités de l'application MédiSolution selon le profil d'accès de chaque utilisateur et ainsi assurer que chacun n'ait accès qu'aux fonctionnalités requises pour accomplir ses fonctions. De cette manière, seules les personnes ayant la responsabilité de saisir les données salariales dans l'application MédiSolution devraient avoir accès à la fonction « Saisie paie » de l'application.

- Notre vérification révèle que la division de la rémunération fait un suivi périodique des banques de vacances des employés au moyen d'un courriel qu'elle leur transmet trois fois par année pour les inciter à prendre et à déclarer leurs vacances. De plus, la direction des finances et trésorerie a mis en œuvre un contrôle de détection, en fin d'année financière, lors de la préparation des états financiers, afin de déceler des banques de vacances qui seraient anormalement élevées. Toutefois, en dépit de ce suivi et de ce contrôle, il est ressorti de notre vérification que certains cadres de la Ville négligent de compléter systématiquement et adéquatement leur formulaire d'avis d'absence pour leurs vacances, ayant ainsi pour effet d'accroître les charges de la Ville en regard des banques de vacances accumulées et non reportées. Soulignons à cet effet que le comité exécutif de la Ville, préoccupé par cette question, a d'ailleurs approuvé, le 12 juin 2007, des modifications au protocole des conditions de travail du personnel cadre. Ainsi, dorénavant, au maximum deux semaines de vacances reportées pourront être accumulées dans une banque et celle-ci ne pourra jamais dépasser deux semaines. Considérant que la division de la rémunération effectue déjà un suivi périodique des banques de vacances, nous lui recommandons d'exercer aussi un contrôle de détection, qui lui permettrait i) de repérer les banques de vacances qui, à une date donnée, seraient anormalement élevées, ii) de prendre les actions nécessaires pour en informer les gestionnaires ou les cadres responsables, et iii) si la situation demeure inchangée, d'en rendre compte à la direction générale de la Ville. Nous recommandons aussi à tous les cadres et gestionnaires de la Ville d'assurer un suivi rigoureux de leur propre banque de vacances ainsi que celles de leurs subalternes, afin d'éviter que des jours de vacances s'accumulent au-delà de ce qui est raisonnable selon les conventions ou protocoles applicables.

- Pour satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur l'équité salariale* (Québec), la Ville doit établir, pour l'ensemble de l'organisation, un programme en vue de corriger les écarts salariaux dûs à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois dans des catégories d'emplois à prédominance féminine. Bien que la Ville ait établi un tel programme pour les cols blancs (les employés de bureau, les techniciens et les professionnels), rien n'a encore été débuté ni pour les cadres civils ni pour les cols bleus. D'ailleurs, pour ces catégories de salariés, la Ville n'a pas constitué de comité d'équité salariale conformément à la loi et aucun échéancier n'a encore été fixé pour ce faire. Dans l'état actuel des choses, la Ville est en défaut de respecter ses obligations légales en matière d'équité salariale et est sujette à verser des intérêts, calculés au taux légal en vigueur depuis le 21 novembre 2005. Nous recommandons donc à la direction de la Ville de prendre, d'ici à la fin de l'année 2007, les mesures raisonnables en vue de satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'équité salariale* (Québec).



- Au printemps 2007, la division des avantages sociaux a procédé à une conciliation des données relatives aux assurances collectives des cadres et des salariés syndiqués. Or, cette conciliation a permis à la division des avantages sociaux de déceler des inexactitudes dans les données relatives aux assurances collectives des employés. Dans la majorité de ces cas, le choix des programmes d'assurance collective des employés n'avait pas été saisi correctement dans l'application MédiSolution par le personnel de la division de la rémunération. Les correctifs appropriés furent cependant apportés avec la collaboration de la division de la rémunération. Toutefois, notre vérification nous a permis de constater ce qui suit : premièrement, à l'exception de courriels que la division des avantages sociaux a transmis à la division de la rémunération pour lui demander de corriger certaines inexactitudes, nous n'avons constaté aucune trace formelle de vérification nous donnant l'assurance qu'une conciliation des données relatives aux assurances collectives a effectivement eu lieu au printemps 2007 pour tous les types de salariés. De plus, nous avons décelé d'autres erreurs dans les données relatives aux assurances collectives que les contrôles actuellement en place n'ont pas permis de déceler. Dans chaque cas, les codes MédiSolution relatifs aux assurances collectives n'avaient pas été saisis correctement dans le système de paie par le personnel de la division de la rémunération, occasionnant ainsi des erreurs dans le montant des prélèvements à la source.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons donc à la division des avantages sociaux qu'elle mette en place des mécanismes formels de contrôle lui permettant de concilier, au moins deux fois par année, les données relatives aux assurances collectives du personnel cadre et de tous les groupes de salariés syndiqués de la Ville.

7.1.8 Résumé des commentaires de la Direction

Plusieurs aspects soulevés dans le rapport de vérification correspondent aux constats déjà documentés des directions quant au resserrement de contrôles et méthodes qui sont souhaitables dans le traitement de la paie. Toutefois, la fusion et la défusion des Villes ont retardé le choix d'une application intégrée Paie-Ressources Humaines qui serait à la fois moderne et éprouvée.

Tout investissement majeur, relié à la programmation ou à l'amélioration du système MédiSolution, a été retardé étant donné l'intention de la Ville de Longueuil de procéder à une analyse approfondie de ses besoins et des systèmes susceptibles de mieux s'adapter aux besoins suite à la stabilisation de l'organisation.

Les directions tiendront compte des observations et recommandations contenues dans ce rapport lors de l'étude précontrat, afin de maximiser l'impact positif de l'implantation de la nouvelle application.

Les besoins priorisés sont les suivants :

- Sécurité de pointe.
- Saisie de feuilles de temps.
- Amélioration des contrôles de détection.
- Requêtes et rapports de gestion mieux adaptés.
- Conciliation de données.

Actuellement, bien que notre approche favorise une utilisation optimale des fonctionnalités des modules disponibles, l'application MédiSolution comporte des contraintes qui limitent la mise en œuvre de certaines recommandations du rapport de vérification.

Considérant cette situation, la Ville a traité et traitera en priorité des améliorations peu coûteuses qui permettront d'assurer le contrôle et l'exactitude de l'information dans l'attente d'une implantation de solution intégrée Paie-Ressources Humaines.

De plus, bien que certaines mesures et directives soient déjà en place pour assurer la sécurité des dossiers, suite aux commentaires et recommandations du rapport de vérification, nous compléterons la mise en place des directives et des formulaires administratifs appropriés. Aussi, un plan de relève sera élaboré par chacune des directions impliquées afin d'assurer la continuité des affaires relatives au processus de paie.

Finalement, il est important de noter que suite aux échanges qui ont précédé la rédaction du rapport de vérification, des améliorations ont été apportées à quelques procédures existantes, afin de mieux les adapter au contexte actuel, notamment :

- Procédures relatives à la communication.
- Limites d'accès à des locaux.
- Identification du personnel autorisé à des tâches spécifiques.
- Validation de l'information saisie.
- Suivi de rapports et planification des ressources.
- Suivi des banques de vacances.
- Conciliation Paie-Assurances collectives et Paie-Régimes de retraites.

Nous mettrons aussi de l'avant la détermination d'indicateurs de gestion dans un objectif d'amélioration en continu des services et l'équité salariale des fonctions cadres.

En conclusion, l'exercice de vérification fut constructif et les recommandations qui en découlent guideront nos actions dans la poursuite de l'amélioration de nos processus.

7.2 OBSERVATIONS

7.2.1 Observations générales

Accès aux différentes fonctionnalités de l'application MédiSolution

Observation

Notre vérification a révélé que des utilisateurs de l'application MédiSolution, en l'occurrence certains membres du personnel de la direction des ressources humaines et le personnel de la division de la paie, ont accès, sans aucune restriction, à l'ensemble des fonctionnalités de cette application. Par conséquent, un utilisateur de l'application pourrait faire des modifications aux données salariales des employés sans que ces modifications soient décelées par des contrôles compensatoires appropriés. À cet égard, soulignons que le rapport d'écart généré par l'application MédiSolution permet actuellement de déceler les écarts de 4 % ou plus du salaire de l'employé, laissant ainsi les écarts de moins de 4 % non décelés. Non seulement ces modifications pourraient-elles avoir une incidence importante à la longue sur l'intégrité des salaires des employés de la Ville, les auteurs de ces modifications pourraient aussi avoir accès à des renseignements personnels et confidentiels sur les employés.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de service de traitement de la paie actuel ou, le cas échéant, avec d'autres fournisseurs de service comparables, afin d'évaluer la possibilité de séparer les fonctionnalités de l'application MédiSolution selon le profil d'accès et ainsi assurer que les tâches des fonctions énoncées ci-dessous soient séparées :

- Accès aux commis à la paie.
- Accès aux paie-maîtres.
- Accès à la division de la rémunération.
- Accès à la division des avantages sociaux.

De plus, nous recommandons à la division de la paie de revoir périodiquement le taux d'écart à analyser.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

La version actuelle de l'application paie ne permet pas de séparer les fonctionnalités au niveau de la saisie des données.

Par ailleurs, les accès aux fonctionnalités des modules du dépôt bancaire et du générateur de rapports (Info-Accès) sont limités à certains membres du personnel seulement. Ces accès sont approuvés et déployés par le chef de division paie selon le profil de l'utilisateur.

En continuité avec le résumé des commentaires de la Direction en 7.1.8, nous apporterons une attention particulière à cette observation, lors de l'implantation du nouveau système.

Responsable et Échéancier

Chef de service comptabilité et paie corporative et pilote du projet d'implantation du nouveau système.
Au cours de l'année 2009.

Protection des données de la paie transmises par modem

Observation

Présentement, la méthode de transmission des données de la paie par modem n'est pas sécurisée. Ainsi, il existe un risque que les données de la paie soient lues ou manipulées par des personnes externes non autorisées.

Soulignons, toutefois, que la mise en œuvre d'un projet de transmission par un VPN *(Virtual Private Network)* qui permettrait de sécuriser le mode de transmission des données est prévue pour octobre 2007.

Recommandation

Nous recommandons qu'une méthode de transmission sécurisée soit mise en œuvre afin de protéger les données de la paie contre des accès non autorisés.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Projet de transmission par un VPN terminé en février 2008.
Chef du Service Applications et gestion de projets – Division ressources informationnelles et matérielles (DRIM).

Accès au site de MédiSolution

Observation

Le code d'accès au site de MédiSolution est générique (un code par client) et le mot de passe ne change pas à des fréquences régulières. Par conséquent, il y a un risque d'accès non autorisé au site de transmission des données de la paie. Ce risque est toutefois réduit par les contrôles compensatoires suivants :

- Seuls les postes avec un modem installé peuvent accéder au site et transmettre des données.
- Les postes de travail sont sécurisés par un code d'accès unique et un mot de passe choisi par l'utilisateur du poste.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de service de traitement de la paie actuel ou, le cas échéant, avec d'autres fournisseurs de service comparables, pour que des codes d'accès uniques soient attribués à chaque utilisateur afin d'identifier les personnes qui transmettent les données de la paie. Pour être efficaces, les membres du personnel de la division de la paie, qui accèdent au site de transmission des données, devraient changer leur mot de passe périodiquement. De plus, nous recommandons à la division de la paie de demander à MédiSolution de prendre les mesures nécessaires pour rendre obligatoire le changement périodique du mot de passe.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Fait. Nous avons maintenant quatre mots de passe pour accéder au site de MédiSolution. Un mot de passe exclusif pour la documentation seulement (tous les employés de la division paie). Deux autres mots de passe attitrés à chacune des paie-maîtres et un mot de passe attitré au chef de division.

Responsable et Échéancier

Chef de la division paie.

Documentation de la procédure de gestion des accès et politique de sécurité logique

Observation

Bien qu'un processus de demande d'accès soit en place et suivi pour l'application de la paie, il n'existe présentement ni de procédure formelle de gestion des accès ni de politique de demande d'accès pour l'ensemble des applications de la Ville.

De plus, la politique de sécurité logique des technologies de l'information, qui énonce les exigences en matière de gestion des accès et de configuration de la sécurité (par exemple, la longueur des mots de passe), est présentement en cours de rédaction.

L'absence de ces documents augmente le risque que des personnes aient accès à des informations confidentielles ou, encore, à des informations dont elles n'ont pas besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

Recommandation

Nous recommandons à la direction des ressources informationnelles et matérielles (DRIM) de formaliser le processus de gestion des accès à ses applications. Ce processus devrait comprendre les éléments suivants :

- La démarche à suivre pour les demandes ou les modifications d'accès ainsi que les autorisations nécessaires à obtenir.
- La démarche à suivre lors du départ ou du transfert du personnel (conjointement avec la direction des ressources humaines).

Nous recommandons également à la direction des ressources informationnelles et matérielles de finaliser l'élaboration de la politique de sécurité logique des technologies de l'information, puis d'en communiquer l'existence par la suite, afin de supporter les procédures liées à la gestion des accès. Cette politique devrait contenir notamment :

- Une définition des rôles et responsabilités pour la demande et l'autorisation des accès.
- Des paramètres de sécurité minimaux à mettre en œuvre, tels :
  - _ longueur des mots de passes ;
  - _ complexité des mots de passe ;
  - _ fréquence des changements de mots de passe ;
  - _ nombre limite de tentatives d'accès infructueuses ;
  - _ désactivation ou suspension du compte advenant que le nombre limite de tentatives d'accès infructueuses est dépassé.
- La revue périodique des accès à l'application.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

La direction des ressources humaines nous transmet la liste des ressources qui ont quitté la Ville afin que nous puissions désactiver les comptes. De plus, par mesure préventive, nous rendons inactifs les comptes inutilisés depuis six mois.

Toutes les demandes d'accès à l'application Paie sont entrées obligatoirement dans le système de gestion des requêtes AN5. Ces demandes sont acheminées au pilote de l'application pour approbation. Le pilote approuve la demande et fait la création du compte dans l'application. La DRIM prend en charge les installations techniques.

En 2008, le formulaire de demande d'accès sera élaboré et disponible sur l'intranet.

Dans le cadre du projet ITIL, nous prévoyons familiariser les clients par phase. Ces phases s'échelonneront en 2008 et en 2009.

Une politique sur la gestion des mots de passe sera développée et publiée d'ici l'automne 2008, il s'agit du premier mandat confié au nouvel analyste en sécurité de l'information, poste créé en février 2008. Cette politique sera basée sur les meilleures pratiques dans notre secteur d'activités.

Responsable et Échéancier

Analyste sécurité de l'information – DRIM
Septembre 2008.

Documentation du plan de relève informatique et du plan de relève opérationnel

Observation

Bien que nous ayons observé l'existence d'une documentation technique des procédures de redémarrage des serveurs qui supportent la paie, notre vérification révèle qu'il n'existe présentement, au sein de la Ville, aucun plan de relève informatique formel ni de plan de relève opérationnel formel.

Par conséquent, l'absence de plans de relève formels et validés périodiquement, tant sur le plan informatique que sur le plan opérationnel, pourrait ne pas permettre à la Ville de gérer adéquatement les perturbations de ses activités qu'occasionnerait une panne des systèmes informatiques.

Recommandation

Nous recommandons à la direction des ressources informationnelles et matérielles d'élaborer un plan de relève informatique formel afin de faire face à toute situation d'urgence et de favoriser une reprise rapide et coordonnée des traitements informatiques en cas d'une panne des systèmes informatiques. Le plan de relève informatique devrait inclure notamment les éléments suivants :

- L'attribution des responsabilités en matière de relève.
- Une procédure détaillée des actions à prendre.
- Les procédés manuels temporaires pour les utilisateurs.
- La mise en séquence des priorités de relève.

Nous recommandons à la direction des ressources humaines et à la direction des finances et trésorerie d'élaborer un plan de relève opérationnel formel afin de faire face à toute situation d'urgence et de favoriser une reprise rapide et coordonnée de leurs activités respectives advenant l'éventualité de tout événement pouvant perturber les activités de la Ville.

Une fois les plans de relève élaborés, il faudra les soumettre à des tests périodiques afin de valider leur bon fonctionnement.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Direction ressources informationnelles et matérielles

Une démarche est en cours par la DRIM afin de réaliser un plan de continuité des affaires et de gestion de la reprise des activités à la Ville de Longueuil.

Direction des ressources humaines

La direction des ressources humaines (DRH) par le biais de la division rémunération participera à l'élaboration du plan d'action dont la responsabilité reste à déterminer.

La division rémunération verra à déterminer :

- Le nombre de postes requis pour le traitement des informations relevant de la division rémunération.
- Les équipements requis autres que les postes de travail pour le personnel relevant de la division rémunération (ex : imprimante, modem, etc.).

En fonction du type d'urgence, il y aura lieu de déterminer qui seront les personnes requises pour le traitement.

S'il s'agit d'une grève des employés cols blancs, le traitement devra être assuré par le personnel cadre de la division de la rémunération de même que par le personnel cadre de la division paie.

S'il s'agit d'une grève d'un autre groupe d'employés ou de toutes autres situations d'urgence, le personnel col blanc de la division rémunération assurera la saisie des informations.

Le lieu d'opération de même que les tests restent à déterminer. Ces choix seront faits en concertation entre les divisions rémunération, paie et la DRIM.

Direction des finances - paie

Pertinent. Nous souhaitons une rencontre avec la DRIM et DRH dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'urgence en lien avec les orientations organisationnelles. Ainsi, en fonction du type d'urgence, les intervenants clés seraient identifiés dans un document officiel de procédures.

Toutefois, si en cas de sinistre nous avions à faire face à une impossibilité de traitement de paie à nos propres bureaux, nous aurions la possibilité de faire reproduire une paie standard chez notre fournisseur MédiSolution qui assurerait les transferts dans les comptes bancaires de nos employés.

Responsable et Échéancier

Direction ressources informationnelles et matérielles

Chef de service Continuité des affaires et base de connaissances.
Les travaux vont s'échelonner en 2008 et en 2009.

Direction des ressources humaines

Chef de division rémunération.
Chef de service avantages sociaux.

Direction des finances – paie

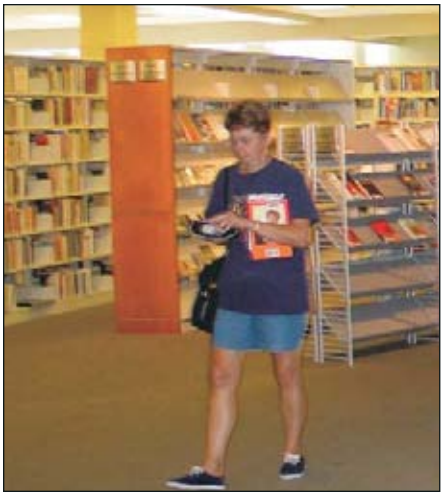
Chef de service comptabilité et paie corporatives.
Chef de division paie.

Formalisation des procédures et des canaux de communication

Observation

La direction des ressources humaines, en particulier la division de la rémunération, ne s'est pas dotée de procédures formelles décrivant les différents procédés que doivent suivre les membres de son personnel dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions. Cette situation crée un risque que les processus d'affaires ne soient pas appliqués de manière uniforme d'un membre à l'autre du personnel. En plus d'assurer une plus grande uniformité dans l'exécution des procédés, l'existence de procédures formelles pourrait avoir pour effet de limiter les perturbations qu'occasionnerait autrement le départ d'un membre du personnel ou son congé pour quelque cause que ce soit.

En ce qui concerne la division de la paie, soulignons qu'un manuel de procédures décrivant les procédés à suivre pour le traitement de la paie était en cours d'élaboration au moment de notre vérification. Celui-ci a par la suite été achevé.



De plus, les canaux de communication actuels entre, d'une part, la division de la paie et, d'autre part, les services et divisions de la direction des ressources humaines, ne permettent pas toujours d'échanger, entre eux, de l'information utile et pertinente de façon efficace et ne permettent pas toujours aux employés de la Ville de diriger leurs questions, avis ou communications vers les bonnes personnes. Cette situation cause parfois des délais dans le traitement de la paie ou même des erreurs si une information utile ou pertinente n'a pas été transmise aux personnes appropriées. Parmi les irrégularités que nous avons identifiées, nous en énumérons quelques-unes ci-dessous :

- Le 1er mars 2006, un employé de la Ville décidait de bonifier son régime de protection en adhérant à une assurance vie facultative non-fumeur pour un montant de 100 000 $. Le 8 mars 2006, le service des avantages sociaux informait la division de la rémunération de ce changement et lui demandait de faire les ajustements appropriés dans le système de paie. Pour quelque raison que ce soit, les ajustements ne furent pas effectués. Cependant, cette omission n'a été décelée que le 16 avril 2007, soit plus d'un an plus tard. Un courriel a donc de nouveau été transmis à la division de la rémunération afin d'apporter les correctifs appropriés, avec effet rétroactif en date du 1er mars 2006.

- Les rapports de facturation autonome de l'application MédiSolution contiennent tous les renseignements que requièrent les membres du personnel du service des avantages sociaux pour concilier les données relatives aux assurances collectives des employés et effectuer les remises appropriées auprès des assureurs. Or, les canaux de communication actuels sont tels que les membres du personnel du service des avantages sociaux sont les derniers à recevoir lesdits rapports, après la division de la paie et la division de la rémunération. Or, en tant que principaux utilisateurs de ces rapports, les membres du service des avantages sociaux devraient être les premiers à recevoir les rapports afin de leur permettre d'exercer leurs fonctions en temps utile.

- La fiche maîtresse d'un employé indique qu'il est « célibataire » alors que le formulaire d'adhésion au régime d'assurance collective révèle plutôt qu'il est marié, qu'il a des enfants et que son régime de protection est « familial ». Or, les canaux de communication entre les services et divisions de la direction des ressources humaines devraient être revus afin d'assurer que l'information et les données relatives aux employés soient constantes d'un service ou d'une division à l'autre.

Recommandation

Dans une optique de saine gestion, nous recommandons à la direction des ressources humaines d'élaborer et de mettre en œuvre des procédures formelles à être utilisées par les membres de son personnel dans le cadre de leurs fonctions. Ces procédures devraient être élaborées de manière à accorder une importance aux canaux de communication qui lient, d'une part, les divisions et services de la direction des ressources humaines et, d'autre part, les membres du personnel de la direction des ressources humaines à ceux de la division de la paie.

Par la suite, un guide à l'attention de tous les employés de la Ville devrait être élaboré et distribué à tous afin de leur permettre de diriger leurs questions, leurs avis et toute autre communication aux personnes appropriées de ces divisions et services en fonction des rôles et responsabilités qui auront été définis dans les procédures.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

La problématique soulevée concernant le délai de transmission au service des avantages sociaux des rapports de facturation autonome de l'application MédiSolution, a été corrigée suite au constat effectué.

Un processus de contrôle a été mis en place en juillet 2007 par le Service des avantages sociaux. Ce processus de contrôle nous assure :

- D'une vérification dès la fermeture du cycle de paie des modifications demandées aux données d'assurance collective d'un employé.
- D'une conciliation semi-annuelle complète et documentée des données d'assurance collective contenues dans l'application MédiSolution.

Ce nouveau processus devrait réduire grandement les délais pour détecter et corriger les inexactitudes dans les données relatives aux assurances collectives contenues dans l'application MédiSolution.

La division dotation a déposé un manuel des directives administratives permettant de définir les rôles et responsabilités de chacun des membres de l'équipe dotation.

La division rémunération est à rédiger son manuel des directives tout en y englobant les procédures opérationnelles du traitement de l'information au sein de MédiSolution. Ce manuel sera complété pour la fin de janvier 2008.

Le service des avantages sociaux de même que celui des relations de travail seront également sollicités au cours de 2008 à cet égard.

Un bottin de la direction des ressources humaines a été transmis à l'ensemble du personnel de la Ville de Longueuil. Ce bottin précise les rôles et responsabilités de chacun des employés de la direction des ressources humaines.

Responsable et Échéancier

Directrice des ressources humaines.
Fin janvier 2008.

Indicateurs de performance au sein des divisions de la paie et de la rémunération et du service des avantages sociaux

Observation

Il n'existe pas à l'heure actuelle d'indicateurs de performance ou de gestion qui permettent à la division de la paie, à la division de la rémunération ou au service des avantages sociaux, d'évaluer si ces unités administratives mènent leurs activités de façon optimale. Par ailleurs, il n'existe pas non plus de barèmes, excluant le nombre de paies à traiter, permettant à la division de la paie d'apprécier la qualité des services fournis par son fournisseur de service de traitement de la paie actuel, MédiSolution.

Également, à long terme, il y a un risque que le fournisseur n'ait pas les ressources nécessaires pour adéquatement supporter la version présente de l'application car elle date de plus de cinq ans.

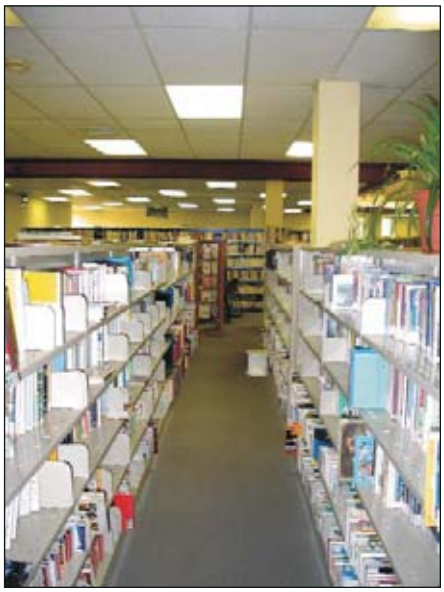
Recommandation

Nous recommandons à la division de la paie, après discussions avec la direction des finances et trésorerie, de définir des indicateurs de performance ou de gestion qui lui permettront d'évaluer si ses ressources sont utilisées de manière optimale et de les comparer avec ceux utilisés au sein d'autres municipalités ou organismes publics de taille semblable.

Nous recommandons aussi à la division de la rémunération et au service des avantages sociaux, après discussions avec la direction des ressources humaines, de définir des indicateurs de performance ou de gestion qui leur permettront d'évaluer si leurs ressources sont utilisées de manière optimale et de les comparer avec ceux utilisés au sein d'autres municipalités ou organismes publics de taille semblable.

De plus, nous recommandons que des niveaux de service mesurables soient établis en vue de mieux apprécier la qualité des services fournis par MédiSolution. Ces niveaux de service devraient être communiqués à MédiSolution et, par la suite, faire l'objet d'un suivi périodique. Les niveaux de service qui ne sont pas atteints, à l'entière satisfaction de la Ville, devraient être documentés et suivis jusqu'à la mise en œuvre de mesures correctives ou, le cas échéant, jusqu'au renouvellement du contrat de service. Les indicateurs de performance et niveaux de service mesurables qui pourraient être envisagés incluent, notamment :

- La durée du cycle de paie.
- Le délai de traitement de la paie ou d'un dossier, selon que le processus est automatisé ou manuel.
- Le nombre de paie-maîtres ou d'employés des ressources humaines nécessaires par salariés.
- Le nombre d'erreurs relevées aux données d'un employé.
- Le délai de réponse à une question d'un employé.
- Le support technique lors de développement ou de panne.



Commentaire et Plan d'action de la Direction

Direction des ressources humaines

Nous sommes en accord avec la recommandation de définir des indicateurs de performance ou de gestion au sein de la direction des ressources humaines.

Dans la cadre de la redistribution des tâches des préposés à la rémunération globale, il est prévu maintenir des statistiques sur le nombre de traitements effectués sur le logiciel de paie MédiSolution. Il en est de même pour le nombre de demandes écrites ou verbales reçues par les préposés.

Direction des finances - paie

Processus amorcé en 2007 au niveau :

- Cycle de paie (mesure du délai de toutes les étapes de traitement d'une paie jusqu'au versement bancaire).
- Saisie des données des feuilles de temps (mesure du délai de saisie par feuille de temps et le nombre de commis à la paie et de paie-maître requis pour le traitement avec l'application de paie actuelle).

Niveau de service du fournisseur de paie

MédiSolution fournit un guide de support dans lequel on retrouve des normes de contrôle pour assurer la qualité de ses services. Nous utilisons ce guide pour gérer nos demandes d'intervention. Une procédure d'escalade et de suivi est également incluse, ce qui nous permet d'accélérer notre demande d'intervention selon nos besoins.

Il y aurait lieu de valider auprès des futurs fournisseurs de logiciels RH-Paie quels sont les rapports existants permettant au client de suivre la qualité de l'implantation, du support fourni et de l'entretien. Des mesures quantitatives ou qualitatives devraient être exigées.

Quant à la mesure de la performance de traitement du personnel en place, il faudra également vérifier s'il y a des rapports existants. Sinon, au moment du peaufinage des méthodes de travail, de nouveaux indicateurs de performance pourront être développés.

Responsable et Échéancier

Direction des ressources humaines

À compter de janvier 2008, sous la responsabilité du chef de division rémunération, les données traitées au sein de la division rémunération seront consignées hebdomadairement et cumulées pour être en mesure de déterminer le nombre de demandes, la provenance des demandes, les raisons des demandes, le délai de réponse et le degré de satisfaction des réponses transmises.

Le service des avantages sociaux verra au cours de l'année 2008 à mettre en place des indicateurs de performance ou de gestion propres aux activités du service.

Direction des finances - paie

Chef de service comptabilité et paie corporatives.

Les indicateurs de performances seront établis au cours de l'implantation de la nouvelle application en 2009. Les rapports de performances et l'établissement des indicateurs de gestion associés à la performance du personnel pourraient avoir lieu vers la fin 2010.

Accès physique à la division de la paie et à la direction des ressources humaines

Observation

En 2002, le Vérificateur avait noté que l'accès à certains renseignements confidentiels, tels les registres de paie, n'était pas restreint car ils étaient conservés dans des locaux facilement accessibles à des employés d'autres services. En 2006, au cours d'un exercice de suivi, le Vérificateur a constaté que suite au regroupement des employés du service de la paie au nouvel hôtel de Ville, les accès aux renseignements confidentiels et au service de la paie étaient contrôlés par cartes magnétiques et clés. En 2007, le Vérificateur a observé que l'accès à la division de la paie n'est plus restreint aux seuls employés qui ont des tâches compatibles avec cette fonction. En effet, toute personne ayant accès à l'hôtel de Ville, employé ou non, peut accéder durant les heures d'affaires aux locaux de la division de la paie et circuler dans ces locaux sans qu'aucun mécanisme de contrôle automatisé ne puisse détecter sa présence. La division de la paie est un service qui recueille et conserve des renseignements personnels et confidentiels sur les employés. Or, ces renseignements pourraient être divulgués à des personnes non-autorisées si des mécanismes de contrôle adéquats ne sont pas mis en place pour restreindre l'accès aux personnes autorisées ce qui pourrait enfreindre la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

L'accès physique aux locaux de la direction des ressources humaines est dorénavant restreint aux seules personnes autorisées. Cette initiative, qui a été mise en œuvre au cours de notre vérification, était devenue nécessaire, entre autres, en vue de protéger adéquatement les renseignements personnels et confidentiels des employés de la Ville qui sont maintenus par la direction des ressources humaines. Toutefois, à l'heure actuelle, la direction n'a mis en œuvre aucun mécanisme de suivi lui permettant de s'assurer que la liste des accès physiques à la direction des ressources humaines est mise à jour périodiquement.

Recommandation

Nous recommandons à la direction des finances et trésorerie et à la direction des ressources informationnelles et matérielles de définir, ensemble, dans les plus brefs délais, des critères d'accès afin d'assurer que les contrôles d'accès physiques à la division de la paie sont en adéquation avec les fonctions de cette division.

Nous recommandons également à la direction des ressources humaines, à la direction des finances et trésorerie et à la direction des travaux publics de mettre en œuvre des mécanismes de suivi afin d'assurer la mise à jour périodique des listes d'accès physiques aux locaux respectifs de la division de la paie et ceux de la direction des ressources humaines. Par exemple, la chef de la division de la paie devrait communiquer à la direction des finances et trésorerie, puis à la direction des travaux publics, tout changement à la liste des employés devant avoir accès à la division de la paie. Pour sa part, la direction des travaux publics devrait, elle aussi, communiquer périodiquement avec la direction des finances et trésorerie, afin de confirmer le nom des employés devant avoir accès à la division de la paie. Des mécanismes de suivi semblables devraient être mis en œuvre à l'égard de la direction des ressources humaines, en faisant les adaptations nécessaires.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Direction des ressources humaines

Actuellement, la division rémunération transmet mensuellement à la DRIM, une liste des employés actifs afin de maintenir à jour la liste des employés et les postes de travail. Compte tenu que la liste contient le nom de la direction, du service et de la division de la personne, cette liste peut servir à maintenir à jour les accès physiques des employés au sein des directions. De plus, à chaque embauche, mutation et départ de la direction des ressources humaines, une demande est acheminée de la part de l'adjointe administrative à la direction des travaux publics afin de donner ou de retirer les accès physiques de la direction des ressources humaines.

Direction des finances - paie

L'accès au local de la division paie sera limité à quelques individus dès le 1er janvier 2008. Les autorisations proviendront du directeur des finances.

Responsable et Échéancier

Direction des ressources humaines

L'adjointe administrative de la direction des ressources humaines verra à obtenir mensuellement de la part de la direction des travaux publics une liste de tous les employés ayant un accès physique à la direction des ressources humaines. Cette liste sera validée avec la directrice ainsi qu'avec les chefs de service et de divisions pour s'assurer de la conformité des accès.

Direction des finances - paie

Directeur des finances.
Dès le 1er janvier 2008.

7.2.2 Observations spécifiques - Division de la paie

Processus de saisie des feuilles de temps

Observation

Le processus actuel de saisie des feuilles de temps n'est pas optimal. En effet, il est ressorti de notre vérification que des opérations multiples de saisie des données sont nécessaires pour traiter la paie. Par exemple, le processus de saisie des heures pour les cols bleus, les policiers et les pompiers, lesquels représentent, ensemble, plus de 50 % des employés de la Ville, comporte plusieurs étapes répétitives qui s'échelonnent sur quatre jours ouvrables. D'abord, chaque semaine, chaque employé inscrit le nombre d'heures qu'elle ou il a travaillé sur une carte de temps. Chaque carte de temps est par la suite remise au personnel administratif de la direction concernée qui s'assure de retranscrire l'information sur une feuille de temps MédiSolution. Chaque feuille de temps fait ensuite l'objet d'une approbation qui, comme nous l'avons constaté, peut être plus ou moins formelle, selon les cas. Une fois approuvées, les feuilles de temps sont acheminées à la division de la paie. De là, des commis à la paie saisissent à nouveau l'information dans l'application MédiSolution. Or, en plus de ne pas être optimale, cette multiplicité des opérations manuelles peut causer des erreurs qui ne sont pas autrement compensées par des mécanismes de contrôle adéquats.

Par ailleurs, l'application MédiSolution, dans sa version actuelle, ne permet pas toujours au personnel administratif des directions concernées de faire un suivi adéquat et en temps utile de certaines données spécifiques sur les salariés. En conséquence, certaines directions ont conçu des fichiers Excel pour leur permettre de suivre en temps utile, par exemple, des banques de congé de maladie des salariés, les heures supplémentaires en banque à 150 ou 200 %, etc. L'application MédiSolution ne permet pas, non plus, à la division de la rémunération de faire une gestion et un suivi efficaces des absences des employés.

Recommandation

Nous recommandons à la direction des ressources informationnelles et matérielles, avec la collaboration de la division de la paie, d'évaluer la rentabilité des mesures suivantes qui permettraient d'optimiser le processus de saisie des feuilles de temps :

- Qu'un module de saisie des heures automatisé puisse être déployé au sein de chaque direction pour permettre au personnel administratif de saisir les heures des salariés dans un environnement entièrement sécurisé.
- Que les feuilles de temps puissent être approuvées en ligne par des personnes dûment autorisées.
- Que des rapports additionnels puissent être générés en temps opportun afin de répondre aux besoins des directions, incluant, pour la division de la rémunération, des rapports qui fourniraient, sur une base quotidienne, des données relatives aux absences des employés.

Par la suite, nous recommandons à la division de la paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de services actuel pour le traitement de la paie ou, le cas échéant, avec d'autres fournisseurs de service comparables, afin d'évaluer la possibilité que ces changements soient mis en œuvre.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Direction ressources informationnelles et matérielles

Les recommandations seront regardées dans le cadre du projet RH-Paie. Ce projet est actuellement en étude de faisabilité. Il y a une opportunité d'un regroupement intermunicipal par l'utilisation d'un produit commun. On planifie démarrer le projet à l'automne 2008.

Direction des finances - paie

En continuité avec le commentaire général en 7.1.8, nous apporterons une attention particulière à cette observation lors de l'implantation de la nouvelle application. Les grands utilisateurs tels que policiers, pompiers et cols bleus seront invités pour assurer que le nouveau produit répondra à leur besoin. L'objectif premier sera de réduire à sa plus simple expression le temps consacré à cette tâche.

Responsable et Échéancier

Direction ressources informationnelles et matérielles

Chef de service Applications et gestion de projets.

Direction des finances - paie

Chef de service comptabilité et paie corporatives.
Selon le plan d'implantation du nouveau système RH-Paie.
Au cours de 2009-2010.

Contrôles de détection

Observation

De façon générale, le processus de traitement et d'administration de la paie comporte des contrôles de détection qui, s'ils sont appliqués avec constance et rigueur, peuvent ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable. Toutefois, notre vérification a révélé des situations pour lesquelles ces contrôles de détection pourraient ne pas fonctionner de manière efficace. C'est le cas notamment lorsque les paie-maîtres connaissent une charge de travail particulièrement lourde au cours d'une semaine donnée ou, comme ce fut le cas lors de notre vérification, lorsque l'un ou plusieurs d'entre eux s'absentent du travail de façon imprévue. Dans de telles situations, un relâchement des contrôles de détection peut avoir pour effet d'accroître les risques d'erreurs lors du traitement de la paie.

Recommandation

Nous recommandons à la division paie d'entamer des discussions avec son fournisseur de service actuel pour le traitement de la paie ou, le cas échéant, avec d'autres fournisseurs de service comparables, afin d'évaluer la possibilité d'ajouter des contrôles programmés permettant d'identifier des erreurs pouvant survenir au moment de la saisie et de l'enregistrement des données dans le système informatisé de traitement de la paie (MédiSolution). Un contrôle préventif programmé pourrait comprendre, par exemple :

- Une validation du NAS.
- Une validation du compte bancaire.
- Une validation qui empêche le traitement en double des données.
- Une validation des données saisies dans des champs spécifiques.
- Une limite de taux horaire.
- Une limite de nombre d'heures par période.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Contrôle de détection programmé

- La version actuelle de l'application paie ne permet pas d'ajouter des contrôles préventifs au niveau de la saisie paie. Par contre, le NAS est validé par un rapport acheminé trimestriellement par MédiSolution intitulé « Liste des anomalies T4 et Relevés » (REM218H). Par ailleurs, si ces erreurs de saisie se produisent, elles sont rattrapées et corrigées lors de la vérification de la paie. Pour ce qui est du compte bancaire, si celui-ci est erroné, nous recevons un retour de la banque et nous émettons un chèque manuel à l'employé concerné dans la même journée.

En continuité avec le commentaire général en 7.1.8, nous apporterons une attention particulière à ces commentaires lors de l'implantation du nouveau système.

Responsable et Échéancier

Direction des finances – division paie.
Chef de service comptabilité et paie corporatives.
Au cours de l'année 2009.

Suivi du rapport « Impact sur la banque »

Observation

Lorsque des erreurs dans la paie de certains employés de la Ville sont décelées pour une période donnée, ceux-ci reçoivent alors leur paie au moyen d'un chèque (avance de salaire) plutôt que par dépôt bancaire pour la période en question. Le rapport « Impact sur la banque », qui consigne les renseignements sur les avances de salaires et les ajustements, permet normalement à la division de la paie de faire un suivi hebdomadaire des avances de salaires faites à des employés ainsi que d'autres ajustements. Toutefois, en raison de l'absence des paie-maîtres, notre vérification a mis en évidence le fait que le rapport « Impact sur la banque » n'avait pas été ni mis à jour ni suivi par la division de la paie pendant six semaines consécutives. Or, le défaut pour la division de la paie de suivre régulièrement l'état des avances de salaires et autres ajustements par le biais des rapports générés par MédiSolution pourrait avoir des conséquences sur la capacité de la Ville à percevoir, dans des délais raisonnables, des montants qui auraient pu avoir été payés en trop à des employés.

Recommandation

En cas d'absence temporaire de personnel clé (par exemple, les paie-maîtres), nous recommandons que les tâches soient séparées et redistribuées entre les autres membres du personnel de la division. De plus, dans une telle situation, la fréquence d'un suivi pourrait être revue. Ainsi, à titre d'exemple, un suivi normalement fait sur une base hebdomadaire pourrait temporairement être fait à toute les deux semaines.

Soulignons que la mise en œuvre de la recommandation a débuté à la suite de notre vérification. Ainsi, le suivi du rapport « Impact sur la banque » relève dorénavant de la chef de la division de la paie qui en assume le suivi directement.

Planification des ressources humaines à la division de la paie

Observation

Au cours de l'hiver 2007, l'absence non-prévue des trois paie-maîtres a mis une pression accrue sur les autres membres du personnel de la division de la paie. Au total, les absences se sont échelonnées sur une période continue de cinq mois et le travail des paie-maîtres a dû être effectué par un commis à la paie, réduisant ainsi le nombre de commis à la paie disponible au sein de la division. La charge accrue de travail pour les autres employés de la division de la paie a eu pour effet que certaines tâches n'ont pas été exécutées comme prévu, par exemple la mise à jour et le suivi du rapport « Impact sur la banque » (voir l'observation précédente).

Recommandation

Nous recommandons qu'un plan de continuité des affaires soit mis en œuvre en ce qui concerne les activités de la division de la paie dans le contexte d'absence de personnel clé. Par exemple, en cas d'absence temporaire de personnel clé, la division de la paie pourrait embaucher un ou des « salariés remplaçants » afin de réduire la charge de travail des autres membres du personnel de la division.

Soulignons que la mise en œuvre de la recommandation a débuté à la suite de notre vérification. Certaines tâches ont été redirigées vers d'autres divisions de la direction des finances et trésorerie et les membres du personnel de la division de la paie ont été formés de manière à pouvoir accomplir les tâches de tous et chacun. Rappelons aussi qu'un manuel de procédures a été élaboré par la chef de la division de la paie, lequel contient tous les procédés à appliquer par le personnel lors du traitement de la paie.

Processus du suivi budgétaire

Observation

Bien que les gestionnaires de la Ville aient accès à de l'information budgétaire provenant de la division paie, des manipulations additionnelles sont requises de la part des gestionnaires afin que ceux-ci disposent d'une information complète leur permettant de faire un suivi efficace.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la paie de sonder l'opinion des gestionnaires de la Ville en vue de bonifier l'information qui leur est transmise pour leur permettre de faire un suivi budgétaire de façon efficace.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Un nouvel outil est disponible pour les gestionnaires afin de suivre adéquatement les imputations de salaire 2008 de leurs employés. Cet outil (sous format Excel) se retrouve sur un réseau de la direction des Finances (présentement, seuls les cadres de la direction des Finances et les employés de la division du budget, ainsi que certains cadres de la direction des ressources humaines ont accès à ce réseau).

Cet outil permet de retracer rapidement l'imputation de salaire d'un employé soit par son nom, par son numéro d'employé ou par un poste budgétaire Oracle, et ce, pour l'imputation d'une paie traitée ou pour le cumulatif versé de l'année en cours. Les fichiers sont mis à jour à chaque semaine.

D'ici la fin de juin 2008, la direction de la police, la direction des travaux publics, la DRIM ainsi que la direction du service aux arrondissements auront accès à ce réseau. Les autres directions suivront par la suite.

La nouvelle application donnera les outils nécessaires à la gestion au cours de l'année 2009.

Responsable et Échéancier

Direction des finances - paie

Chef de service comptabilité et paie corporatives et pilote de système.

Liste des personnes autorisées à signer et à approuver les feuilles de temps MédiSolution

Observation

Les feuilles de temps MédiSolution qui sont acheminées à la division de la paie par les services doivent normalement comporter la signature d'un approbateur. Cependant, la division de la paie n'est pas dotée d'une liste des personnes autorisées à signer et à approuver les feuilles de temps MédiSolution. Conséquemment, les feuilles de temps pourraient être signées ou approuvées par des personnes qui n'ont pas l'autorité de le faire. Ce risque est par ailleurs amplifié par le fait que les directions des services sont situées dans des lieux géographiques différents et que les contrôles de détection puissent ne pas fonctionner adéquatement si les paie-maîtres ou d'autres membres du personnel, ayant la responsabilité de valider les signatures, s'absentent de manière imprévue.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la paie, d'ici à ce qu'on puisse déployer un module de saisie des heures automatisées et d'autorisation en ligne, de se doter d'une liste des personnes autorisées à signer et à approuver les feuilles de temps MédiSolution. Cette liste, qui devrait aussi contenir la signature de chacune de ces personnes ainsi que la délégation d'autorité en cas d'absence, pourrait être incluse dans le manuel de procédures élaboré par la chef de la division et devrait être mise à jour périodiquement.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Fait. Depuis septembre 2007, une liste des membres du personnel cadre incluant leur service et leur titre d'emploi, est incluse dans le cahier de procédures de la paie. En janvier 2008, les signatures s'y rattachant nous seront transmises par la division comptabilité qui utilise les signatures du personnel cadre dans le processus d'approbation des demandes d'achat.

7.2.3 Observations spécifiques - Division de la rémunération

Validation de l'information saisie dans MédiSolution

Observation

Une fois les fiches d'employés codées et saisies dans MédiSolution par les préposées à la rémunération, MédiSolution envoie hebdomadairement des fiches maîtresses à la Ville. Ces fiches maîtresses consignent par écrit l'ensemble de l'information qui a été saisie dans MédiSolution. Tour à tour, les préposées à la rémunération (une par semaine) valident l'information entre les fiches maîtresses MédiSolution et les fiches d'employés qui proviennent de la division de la dotation. De cette façon, elles s'assurent que l'information saisie dans MédiSolution est exacte. Cependant, il n'existe aucune preuve documentée de cette vérification. De plus, notre vérification nous a permis de déceler des erreurs dans les données relatives aux assurances collectives d'employés qui avaient été saisies incorrectement dans MédiSolution.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la rémunération de s'assurer que le processus de révision de l'information saisie dans MédiSolution est documenté et formalisé. Par exemple, un champ de validation pourrait être ajouté dans la page MédiSolution. Une autre possibilité pourrait être celle de laisser la trace d'une signature sur la fiche maîtresse à la suite de la validation de l'information.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Suite à la visite des vérificateurs, les préposés à la rémunération globale complètent dorénavant le champ « Vérifié par » du formulaire de paie tout en y apposant leurs initiales.

Responsable et Échéancier

À compter de janvier 2008, les « Fiches maîtresses » seront vérifiées et cochées aux endroits appropriés. De plus, la personne ayant effectuée la vérification apposera ses initiales ainsi que la date de vérification.

Protection des renseignements personnels

Observation

Les fiches maîtresses des employés sont conservées au sein de la division de la rémunération. Ces fiches contiennent des renseignements personnels et confidentiels sur les employés de la Ville, notamment leur salaire et leur numéro d'assurance sociale. Bien que ces fiches maîtresses soient maintenues dans des cartables, ceux-ci sont laissés sur le dessus d'un classeur à la vue de quiconque ayant accès à la division de la rémunération. Conséquemment, il existe un risque que des renseignements personnels ou confidentiels sur des employés soient divulgués à des personnes non autorisées.

Recommandation

Nous recommandons à la division de la rémunération de prendre les mesures appropriées pour conserver les renseignements personnels et confidentiels des employés dans un endroit sécurisé, par exemple dans un classeur barré ou dans une pièce verrouillée.

Soulignons que la division de la rémunération a mis en œuvre des mesures au cours de la vérification qui sont en adéquation avec la recommandation.

Suivi des banques de vacances

Observation

Notre vérification révèle que la division de la rémunération fait un suivi périodique des banques de vacances des employés au moyen d'un courriel qu'elle leur transmet trois fois par année pour les inciter à prendre et déclarer leurs vacances. De plus, la direction des finances et trésorerie a mis en œuvre un contrôle de détection, en fin d'année financière, lors de la préparation des états financiers, afin de déceler des banques de vacances qui seraient anormalement élevées. Toutefois, en dépit de ce suivi et de ce contrôle, il est ressorti de notre vérification que certains cadres de la Ville négligent de compléter systématiquement et adéquatement leur formulaire d'avis d'absence pour leurs vacances, ayant ainsi pour effet d'accroître les charges de la Ville en regard des banques de vacances accumulées et non reportées. Soulignons à cet effet que le comité exécutif de la Ville, préoccupé par cette question, a d'ailleurs approuvé, le 12 juin 2007, des modifications au protocole des conditions de travail du personnel cadre. Ainsi, dorénavant, au maximum deux semaines de vacances reportées pourront être accumulées dans une banque et celle-ci ne pourra jamais dépasser deux semaines.

Recommandation

Considérant que la division de la rémunération effectue déjà un suivi périodique des banques de vacances, nous lui recommandons d'exercer aussi un contrôle de détection, qui lui permettrait i) de repérer les banques de vacances qui, à une date donnée, seraient anormalement élevées, ii) de prendre les actions nécessaires pour en informer les gestionnaires ou les cadres responsables, et iii) si la situation demeure inchangée, d'en rendre compte à la Direction générale de la Ville.

Soulignons que la mise en œuvre de la recommandation a débuté à la suite de notre vérification. Depuis l'automne 2007, la division de la rémunération effectue un contrôle de détection qui repère les banques de vacances élevées à une date donnée. Un premier courriel à tous les cadres ayant plus de 15 jours de vacances dans leur banque de vacances a été envoyé au début octobre. Un deuxième courriel sera envoyé à la mi-novembre à tous les cadres qui auront un solde dans leur banque de vacances. Dans les deux cas, on rappelle aux cadres l'importance de se conformer au protocole des conditions de travail du personnel cadre.

Nous recommandons aussi à tous les cadres et gestionnaires de la Ville d'assurer un suivi rigoureux de leur propre banque de vacances ainsi que celles de leurs subalternes, afin d'éviter que des jours de vacances s'accumulent au-delà de ce qui est raisonnable selon les conventions ou protocoles applicables.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Tous les éléments de contrôle sont mis en place.

Responsable et Échéancier

Directrice des ressources humaines.

Délais dans l'application et le calcul d'équité salariale

Observation

Pour satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur l'équité salariale* (Québec), la Ville doit établir, pour l'ensemble de l'organisation, un programme en vue de corriger les écarts salariaux dûs à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois dans des catégories d'emplois à prédominance féminine. Bien que la Ville ait établi un tel programme pour les cols blancs (les employés de bureau, les techniciens et les professionnels), rien n'a encore été débuté ni pour les cadres civils ni pour les cols bleus. D'ailleurs, pour ces catégories d'employés, la Ville n'a pas constitué de comité d'équité salariale conformément à la loi et aucun échéancier n'a encore été fixé pour ce faire. Dans l'état actuel des choses, la Ville est en défaut de respecter ses obligations légales en matière d'équité salariale et est sujette à verser des intérêts, calculés au taux légal en vigueur depuis le 21 novembre 2005.

Recommandation

Nous recommandons que des mesures raisonnables soient prises d'ici à la fin de l'année 2007 en vue de constituer un comité d'équité salariale à l'égard des cadres civils ainsi que des cols bleus et, par la suite, que des mesures raisonnables soient prises pour établir un programme d'équité salariale qui rencontrera pleinement les exigences de la *Loi sur l'équité salariale* (Québec).

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Cette observation de la part des vérificateurs est concise avec les dispositions de la loi. Selon les objectifs précisés à la section 7.1.2, « Cette mission de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- Les ressources humaines, matérielles et financières sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.
- Les contrôles manuels et informatisés sont en place en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable.
- Les décisions prises par les personnes concernées l'ont été dans le respect des lois, des règlements, des conventions et des politiques en vigueur. »

Le fait de retarder la mise en place d'un programme d'équité salariale pour le personnel cadre peut entraîner des coûts supplémentaires à la Ville de Longueuil dans la mesure où des ajustements salariaux doivent être versés à des emplois de catégorie à prédominance féminine.

La mise en place de l'équité salariale pour le personnel cadre a été présenté dans le cadre du budget 2008.

Responsable et Échéancier

Directrice des ressources humaines.

Le travail débutera en mai 2008 par la mise en place d'un nouveau plan d'évaluation tenant compte du volet équité salariale et se poursuivra au besoin en 2009.

7.2.4 Observations spécifiques - Division des avantages sociaux

Rapprochement des données sur les assurances collectives

Observation

Au printemps 2007, le service des avantages sociaux a procédé à une conciliation des données relatives aux assurances collectives des cadres et des salariés syndiqués. Or, cette conciliation a permis au service des avantages sociaux de déceler des inexactitudes dans les données relatives aux assurances collectives des employés. Dans la majorité de ces cas, le choix des programmes d'assurance collective des employés n'avait pas été saisi correctement dans l'application MédiSolution par le personnel de la division de la rémunération. Les correctifs appropriés furent cependant apportés avec la collaboration de la division de la rémunération.

Toutefois, notre vérification nous a permis de constater ce qui suit :

- À l'exception de courriels que le service des avantages sociaux a transmis à la division de la rémunération pour lui demander de corriger certaines inexactitudes, nous n'avons constaté aucune trace formelle de vérification nous donnant l'assurance qu'une conciliation des données relatives aux assurances collectives a effectivement eu lieu au printemps 2007 pour tous les types de salariés.
- Malgré la conciliation effectuée par le service des avantages sociaux au printemps 2007, nous avons décelé d'autres erreurs dans les données relatives aux assurances collectives qui n'ont pas été autrement détectées par le service des avantages sociaux. Dans chaque cas, les codes MédiSolution relatifs aux assurances collectives n'avaient pas été saisis correctement dans le système de paie par le personnel de la division de la rémunération, occasionnant ainsi des erreurs dans le montant des prélèvements à la source.

- Le service des avantages sociaux ne dispose pas de systèmes automatisés pour administrer les régimes d'assurance collective des employés. Présentement, l'administration des données relatives aux régimes d'assurance collective des cadres et de chaque groupe de salariés se fait au moyen de fichiers Excel. De plus, la vérification des données relatives aux régimes d'assurance collective se fait principalement de façon manuelle, en conciliant les données contenues dans les fichiers Excel avec, d'une part, celles figurant dans le système de paie et, d'autre part, celles contenues dans la base de données des assureurs.

Recommandation

Nous recommandons donc au service des avantages sociaux qu'il mette en place des mécanismes formels de contrôle lui permettant de concilier, au moins deux fois par année, les données relatives aux assurances collectives de personnel cadre et du tous les groupes de salariés syndiqués de la Ville.

Nous recommandons aussi au service des avantages sociaux qu'il envisage la possibilité de se doter de systèmes automatisés qui lui permettraient une gestion plus efficiente des données relatives aux assurances collectives et faciliteraient le transfert de données, d'une part, au système de paie et, d'autre part, à la base de données des assureurs.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Suite à la conciliation des données relatives aux assurances collectives effectuée au printemps 2007 par le personnel du service des avantages sociaux, un processus a été mis en place nous permettant de détecter plus rapidement les inexactitudes dans les données relatives aux assurances collectives contenues dans l'application MédiSolution. Ce processus de contrôle en place depuis le mois de juillet 2007, nous assure :

- D'une vérification dès la fermeture du cycle de paie des modifications demandées aux données d'assurance collective d'un employé.

- D'une conciliation semi-annuelle complète et documentée des données d'assurance collective contenues dans l'application MédiSolution.

L'utilisation d'un système automatisé pour l'administration de nos régimes d'assurance collective amènerait inévitablement une gestion plus efficiente des données et faciliterait le transfert des informations au système de paie ainsi qu'aux différents assureurs impliqués. Une analyse des besoins en termes de systèmes de gestion des données est présentement en cours à la direction des ressources humaines. Le volet assurance collective y sera adressé.

Responsable et Échéancier

Directrice des ressources humaines.
2008-2009.

Rapprochement des taux de cotisation Employeur/Employés, des rapports et des chèques de remise

Observation

Mensuellement, une préposée aux régimes de retraite effectue un rapprochement des taux de cotisation Employeur/Employés, des rapports et des chèques de remises pour les régimes de retraite. Si une anomalie est décelée, la préposée aux régimes de retraite prépare une feuille de travail afin d'expliquer les anomalies ou les écarts. Cette feuille de travail est ensuite archivée. Toutefois, si aucune anomalie n'est décelée, aucune mention n'apparaît à cet effet sur la feuille de travail qu'elle prépare. Or, la documentation systématique des résultats de ses travaux donnerait une meilleure assurance que les conciliations ont effectivement eu lieu à chaque mois.

Recommandation

Dans une optique de saine gestion, nous recommandons que des feuilles de travail soient préparées à chaque fois qu'une conciliation des taux de cotisation, des rapports et des chèques de remise pour les régimes de retraite est effectuée, et que les résultats de cette conciliation soient systématiquement consignés par écrit. Si aucune anomalie n'est décelée, la mention « aucune anomalie » devrait apparaître. Ainsi, à la fin de l'année, il devient possible de retracer le travail de conciliation fait à chaque mois.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

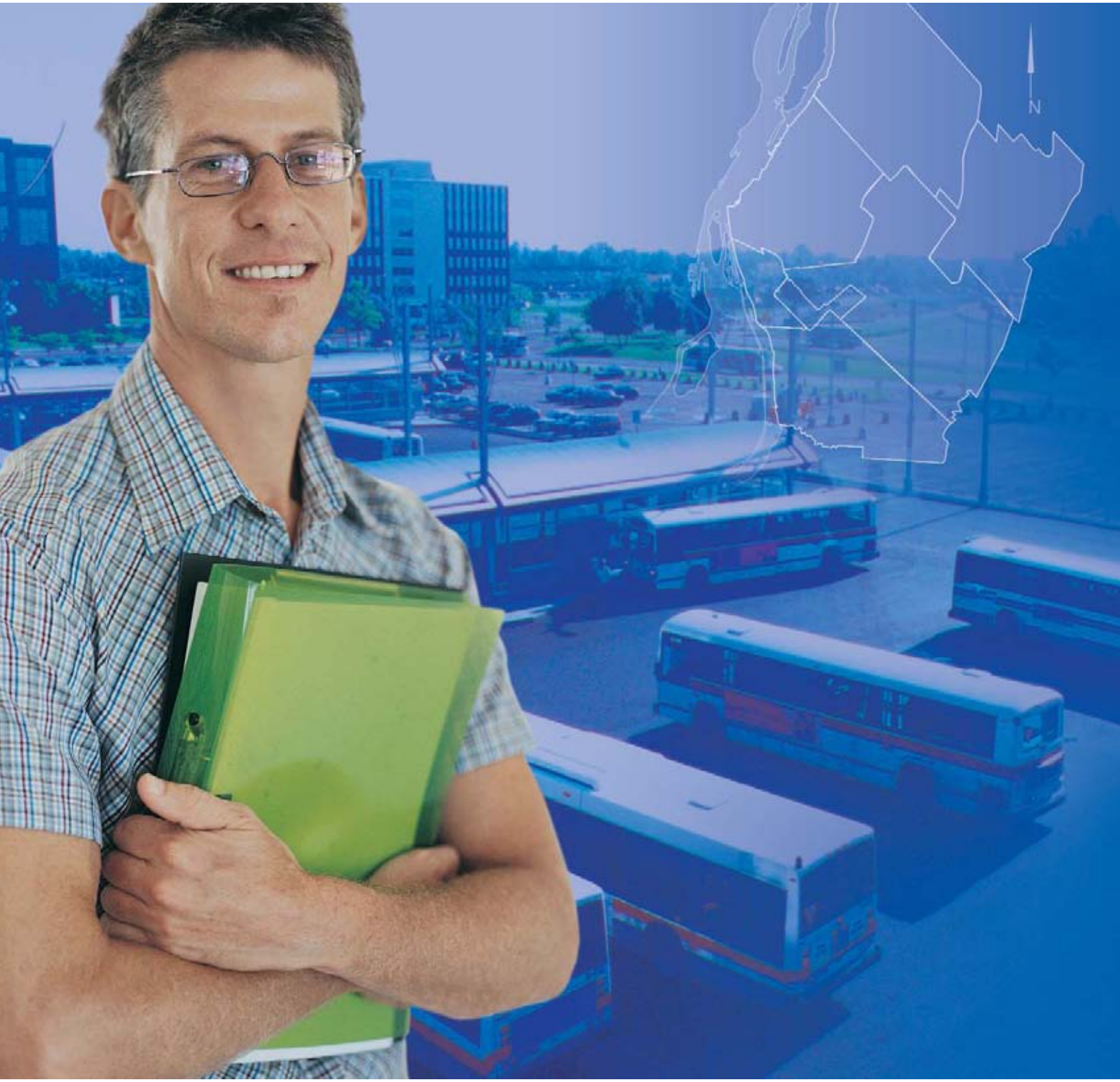
Nous sommes en accord avec la recommandation formulée.

Responsable et Échéancier

La recommandation formulée sera entièrement intégrée à notre administration à compter de la remise de cotisations effectuée le 15 mars 2008.

CHAPITRE 8

RAPPORT DE VÉRIFICATION D'OPTIMISATION DES RESSOURCES AU RTL – PROCESSUS DE LA GESTION DES ACCIDENTS ET DES INCIDENTS



8.1 SOMMAIRE

8.2 OBSERVATIONS

8.1 SOMMAIRE

8.1.1 Caractéristiques du processus

Le Réseau de transport de Longueuil (RTL) dessert le territoire des Villes de Longueuil, Boucherville, Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Lambert et Brossard. La mission du RTL est d'améliorer la qualité de vie des citoyens du territoire en répondant adéquatement à leurs besoins évolutifs de déplacement par la promotion et l'exploitation, à juste prix, de différents moyens de transport collectif de qualité qui respectent l'environnement.

Au cours de la période du 1er janvier au 31 décembre 2006, les 349 autobus du RTL ont parcouru 18 230 592 kilomètres en 803 263 heures de service et ont transporté 30 286 486 personnes.

La gestion des accidents et incidents est l'une des responsabilités de la Direction de l'exploitation. La raison d'être de cette Direction est d'exploiter un réseau de transport collectif en offrant aux clients-usagers un service ponctuel, sécuritaire et personnalisé, à juste prix, en visant la satisfaction accrue des clients et des partenaires.

Depuis le 23 décembre 1993, une politique et procédure sur la Gestion des accidents de véhicules est en vigueur. Cette politique et procédure définit les éléments suivants :

- La responsabilité des intervenants : le conducteur du véhicule, la technicienne du bureau à la Direction de l'exploitation, les superviseurs, les chefs de service, le contremaître carrosserie et service, les chefs des opérations d'entretien, le service planification entretien, l'ingénieur service technique et les directeurs ayant du personnel affecté à la conduite de véhicules.
- La procédure à suivre en cas d'accident : signalement de l'accident, déclaration préliminaire de l'accident, déclaration détaillée de l'accident, estimé des dommages, gestion de l'autoassurance, réparation, imputation de l'évitabilité ou de l'inévitabilité d'un conducteur impliqué dans un accident et imputation de la responsabilité ou de la non-responsabilité de l'accident.
- Le mandat, les rôles et responsabilités, le pouvoir et la composition du Comité des accidents.

La Direction de l'exploitation sensibilise les employés à la prévention des accidents et incidents. Concrètement, en 2005-2006, elle a informé les gens des risques qu'ils prennent quand leur comportement entrave le service et la sécurité des personnes à bord de l'autobus. Elle a aussi formé les chauffeurs, en priorisant les interventions des superviseurs sur des lignes d'autobus ciblées. De plus, des affiches permanentes, installées à bord de tous les autobus, ont contribué à limiter les actes répréhensibles. Enfin, en septembre 2006, la tenue d'une campagne ciblée dans les terminus Panama et Longueuil a clôturé la campagne de sensibilisation aux effets néfastes des agressions et des méfaits qui n'ont pas leur place dans les autobus du RTL.

La Direction de l'exploitation publie deux à trois fois par année un journal interne intitulé *Express Exploitation* dans lequel on retrouve des graphiques des principaux indicateurs de gestion des accidents ainsi qu'un rappel de certaines règles de conduite préventives. Cette publication a pour but d'informer les chauffeurs des statistiques actuelles et de les sensibiliser aux risques présents d'accident.

Au cours de la période du 1er janvier au 31 octobre 2007, 414 accidents ont été rapportés comparativement à 380 à la même période l'année précédente. Quant aux incidents, ils sont de l'ordre de 262 pour la période du 1er janvier au 30 septembre 2007 par rapport à 352 pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2006.

8.1.2 Objectif de la vérification

Cette mission de vérification avait pour objectif de s'assurer :

- D'une utilisation optimale des ressources humaines, matérielles et financières.
- Que les décisions prises par les gestionnaires soient dans le respect des lois, des règlements et des directives en vigueur.

8.1.3 Étendue de la vérification

La vérification a eu lieu au mois de novembre 2007 et a couvert les éléments suivants :

- La gestion de la fonction et l'organisation du travail.
- Le respect de la *Loi 430* de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), de la convention collective des chauffeurs et de la politique interne.
- L'intégralité et la sécurité de l'information.

8.1.4 Résumé du travail effectué

Les principaux procédés de vérification ont été les suivants :

- Entretiens avec les principaux intervenants du processus.
- Préparation d'un diagramme d'acheminement du processus.
- Exécution d'un passage témoin du processus de gestion des accidents et d'un passage témoin du processus de gestion des incidents.
- Examen de la documentation pertinente incluant la politique interne, la convention collective et la *Loi 430*.
- Examen de 12 dossiers d'accidents et de 5 dossiers d'incidents.

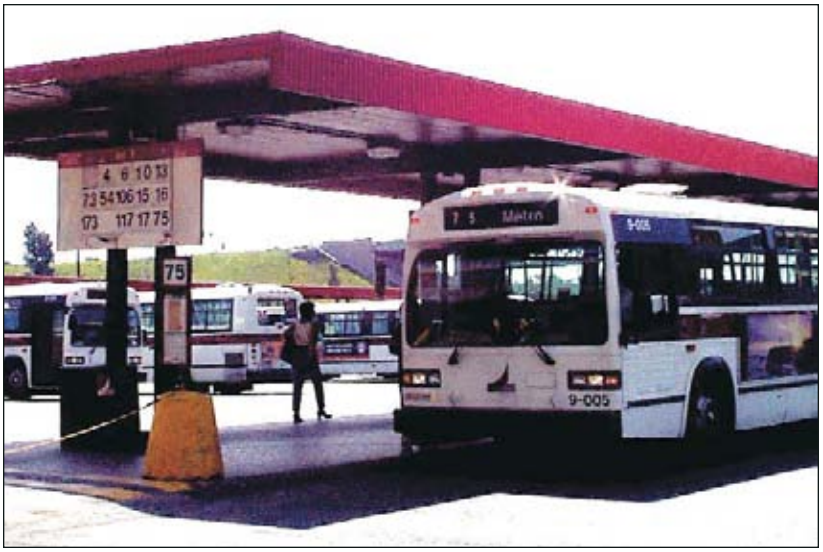
Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à la vérification pour leur coopération tout au long de ce mandat.

8.1.5 Pratiques positives

Au cours de cette vérification, nous avons observé des pratiques positives qui méritent d'être soulignées. Ce sont les suivantes :

Gestion

- Implication dans le comité de l'ATUQ : l'implication de la Directrice au sein du comité de l'ATUQ (l'Association des transporteurs urbains du Québec) aide au maintien d'une cote satisfaisante auprès de la SAAQ puisque cette implication permet à la Directrice d'être à l'affût des nouvelles normes et exigences imposées par la SAAQ et la CTQ (Commission des transports du Québec). De plus, les membres de l'ATUQ partagent leurs pratiques de gestion, ce qui leur permet d'appliquer de bonnes pratiques.
- Communication des objectifs de la Direction à tous ses employés : la Directrice de l'exploitation rencontre tous les membres de la Direction au début de chaque année pour discuter des enjeux de l'année à venir et pour faire le bilan de la performance de l'année écoulée. Entre autres, elle présente les statistiques des accidents de l'année écoulée. De plus, des réunions de service sur une base régulière ont lieu durant l'année pour vérifier l'atteinte des objectifs.



- Processus formel d'évaluation de rendement des employés cadres : chaque année, la Directrice rencontre les chefs de la Direction afin d'évaluer leur performance. Un compte rendu est préparé et envoyé au service des ressources humaines. Cela permet de mobiliser tous les employés à l'atteinte du niveau de rendement attendu. Les résultats du processus annuel d'évaluation du rendement servent, entre autres, à concevoir et à adapter des programmes de formation dans le but d'améliorer les compétences du personnel, sur une base continue.

- Présentation en temps opportun des dossiers d'accidents au Comité des accidents : d'après l'échantillon sélectionné, les dossiers d'accidents sont évalués par le Comité des accidents dans un délai raisonnable, c'est-à-dire entre deux jours et deux semaines suivant l'accident. Ce suivi permet de maintenir les dossiers à jour, de ne pas créer de retard dans le traitement des nouveaux dossiers et de rencontrer les chauffeurs, s'il y a lieu, dans un délai raisonnable.

- Utilisation appropriée de rapports produits par l'application Dossier Employé (DE) : la Direction utilise des rapports et statistiques générés par l'application pour établir des indicateurs de performance et les comparer, entres autres, à ceux d'autres sociétés de transport dans le but d'évaluer la performance du RTL.

Conformité et intégralité de l'information

- Suivi documenté des chauffeurs impliqués dans des accidents évitables : puisque l'un des buts de la Direction, en ce qui a trait à la gestion des accidents, est de sensibiliser les employés concernés à l'importance de la conduite responsable et sécuritaire, les superviseurs ont des rencontres formelles avec les chauffeurs impliqués au cours des douze derniers mois dans deux accidents jugés évitables. Ces rencontres sont documentées par des comptes rendus. Cette documentation est conservée au dossier de l'employé, ce qui permet de garder une preuve que l'employé a été sensibilisé et qu'un suivi a été effectué.

- Documentation des suivis auprès de la SAAQ : les suivis effectués par la technicienne auprès de la SAAQ sont réguliers et documentés. Une copie de la lettre envoyée à la SAAQ est conservée, ainsi que tous les rapports originaux (trimestriels) et modifiés. Cela permet de conserver une trace des événements pour chaque dossier.

Sécurité de l'information

- Accès sécurisé aux dossiers papier des accidents et incidents : tous les dossiers papier sont classés dans un classeur verrouillé près du bureau de la technicienne, ce qui permet de restreindre l'accès aux informations confidentielles contenues dans les dossiers aux personnes autorisées seulement. Cela contribue à préserver la confidentialité des renseignements personnels des employés et de réduire le risque de perte ou vol d'informations.

- L'application DE requiert une authentification : Chaque utilisateur doit posséder un code utilisateur et un mot de passe pour accéder à l'application. Ce code utilisateur et ce mot de passe doivent correspondre à ceux utilisés pour accéder au réseau. De plus, un profil d'accès doit être assigné à chaque utilisateur. Ce profil permet de limiter l'information qui peut être lue, modifiée ou effacée par un utilisateur selon son rôle et ses responsabilités.

8.1.6 Conclusion

À la suite du travail effectué, nous pouvons conclure que les ressources affectées au processus de gestion des accidents et incidents sont utilisées de façon optimale et que les décisions prises par les gestionnaires l'ont été dans le respect des lois, règlements et directives en vigueur. Les observations soulevées dans le présent rapport concernent principalement des améliorations qui pourraient être apportées pour rendre la gestion des accidents et incidents plus efficace et plus efficiente.

8.1.7 Principales observations et recommandations

Les principales observations et recommandations incluses dans le rapport traitent des aspects suivants :

Gestion

- La politique requiert que les estimés pour les réparations de 5 000 $ et plus soient consignés au dossier d'accident. Notre revue de 12 dossiers d'accidents nous a permis de déceler des écarts entre les estimés et les bons de travail. Ces écarts vont de 73 % plus élevé à 147 % moins élevé. La Direction devrait mettre des mesures en place pour s'assurer d'une plus grande exactitude des estimés ou réévaluer le besoin d'avoir des estimés de réparation au dossier en les remplaçant par des informations sur les coûts réels de réparation.

- Les dossiers d'incidents ne sont pas traités aussi rapidement que les dossiers d'accidents. En fait, puisque les dossiers d'incidents ne sont pas présentés au Comité des accidents, la technicienne a plus de latitude en termes de délais de traitement. Par contre, ce délai peut causer des inexactitudes dans les rapports et les statistiques générés par le système, si les informations incluses dans le rapport papier d'accident (aussi utilisé pour les incidents) ne sont pas entrées dans la base de données en temps opportun. La Direction devrait revoir la nécessité d'entrer autant d'informations sur les incidents afin de réduire le temps d'entrée de données, ou alors dégager la technicienne de certaines autres tâches.

- Les rôles des différents superviseurs (réseau, répartition et administration) ne sont pas toujours clairement définis dans la politique et procédure, ce qui peut prêter à confusion relativement aux rôles et responsabilités. La Direction devrait actualiser le document politique et procédure.

- Bien qu'il existe des statistiques sur le nombre d'accidents, il n'est pas possible d'identifier le coût mensuel, trimestriel ou annuel des accidents (c'est-à-dire le coût de réparation des véhicules accidentés), ce qui permettrait de mieux évaluer le dossier d'autoassurance et la performance des plans d'action mis en œuvre pour réduire le nombre d'accidents. La Direction devrait envisager la possibilité d'extraire de l'information de la base de données des bons de travail des réparations dues aux accidents afin d'en connaître les coûts. Ces coûts pourraient être intégrés aux rapports de gestion annuels qui sont transmis aux employés de la Direction ainsi qu'à la haute direction du RTL.

Intégralité de l'information

- Il y a absence de contrôles de détection pouvant entraîner des statistiques incomplètes ou fausses. En effet, il n'y a aucune supervision ou vérification des entrées de données faites par la technicienne dans l'application DE. Cela peut être problématique puisque les informations contenues dans l'application DE servent de base pour compiler les résultats et statistiques présentés aux différents comités (performance, sécurité). Cette absence de révision ne permet pas à la Société de s'assurer de l'intégralité des données et augmente les risques de prises de décisions inadéquates. La Direction devrait instaurer des mesures de surveillance afin de s'assurer de l'intégralité des dossiers.

Sécurité de l'information

- Notre vérification a révélé que 11 utilisateurs ont accès, sans aucune restriction, à l'ensemble des fonctionnalités dans l'application DE incluant les modules Accidents et Incidents. Ces utilisateurs ont le profil « administrateur ». Un utilisateur avec ce profil pourrait faire des modifications aux données en plus de pouvoir créer des comptes utilisateurs et modifier les profils d'accès. À cet égard, soulignons qu'il n'y a pas de fonctions d'autorisation des informations saisies dans ces modules. Ainsi, il y a un risque que les données dans cette application, qui incluent les accidents et incidents, soient lues, modifiées ou effacées par des personnes non autorisées. Le profil « administrateur » devrait être limité au propriétaire des données et/ou à son délégué. Une revue des profils d'accès devrait être réalisée, documentée et approuvée par le propriétaire des données. De nouveaux profils d'accès à hauts privilèges, mais qui ne permettent pas la création ou la modification de comptes utilisateurs, devraient être créés afin de correspondre aux rôles et responsabilités des utilisateurs. De plus, la Direction devrait mettre en œuvre des mécanismes de suivi afin d'assurer la mise à jour périodique des listes d'accès à l'application DE.

8.1.8 Résumé des commentaires de la Direction

Compte tenu de la modification de la structure organisationnelle des services de la Direction exploitation en vigueur depuis mai 2007 et suite à l'introduction du dossier électronique employé, la direction exploitation est d'avis que la révision des tâches et responsabilités des employés de bureau (technicienne et commis) est essentielle. Cette révision des tâches vise particulièrement l'atteinte de l'équilibre de la charge de travail entre les différents secteurs et la priorisation des tâches afin d'éliminer tout retard de saisie de données dans les systèmes d'information.

La révision de la politique d'évaluation des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds est attendue en cours d'année 2008, l'échéancier d'avril 2008 étant reporté. Elle prévoit notamment, l'introduction des accidents responsables avec dommages matériels seulement au registre des propriétaires exploitants et l'introduction d'un processus d'encadrement de la performance des conducteurs de véhicules lourds. Le RTL arrimera sa gestion de dossiers « accidents » et de dossiers « conducteurs » afin de rencontrer toutes les obligations prévues à la révision de la politique.

La direction exploitation accueille favorablement les observations soulevées dans le rapport de vérification et mettra tout en œuvre pour continuer d'améliorer le processus de gestion des incidents et accidents.

Le maintien de l'intégrité du processus et de la rigueur dans la gestion des dossiers incidents et accidents permettra et assurera l'appropriation du contenu par les intervenants de l'exploitation afin d'engager tout plan d'action supplémentaire de prévention des incidents et accidents au Réseau de transport de Longueuil.

8.2 OBSERVATIONS

8.2.1 Gestion

Écarts entre les estimés de réparation et les bons de travail

Observation

La politique requiert que les estimés pour les réparations de 5 000 $ et plus soient consignés au dossier d'accident. Notre revue de 12 dossiers d'accidents nous a permis de déceler des écarts entre les estimés et les bons de travail. Ces écarts vont de 73 % plus élevé à 147 % moins élevé et s'établissent comme suit :

# Dossier	Valeur de l'estimé	Valeur du bon de travail	Écart $	Écart %
ACC20070100034	3 049,40 $	1 704,83 $	1 344,57	44
ACC20070100035	3 652,50 $	2 321,86 $	1 330,64	36
ACC20070200047	7 984,93 $	10 783,09 $	(2 798,16)	(35)
ACC20070200048	5 903,29 $	14 563,26 $	(8 659,97)	(147)
ACC20070400171	7 931,85 $	2 136,73 $	5 795,10	73
ACC20705000180	7 181,70 $	5 688,77 $	1 492,93	21

Recommandation
La Direction devrait mettre en place des mesures pour s'assurer d'une meilleure exactitude des estimés fournis ou réévaluer le besoin d'avoir des estimés de réparation au dossier en les remplaçant par des informations sur les coûts réels de réparation.

Commentaire et Plan d'action de la Direction
Le RTL mettra en place une procédure visant à inscrire dans le dossier électronique employés, sous le volet accident, le coût réel des réparations des accidents lorsque ceux-ci seront supérieurs à 5 000 $.

Responsable et Échéancier
Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
30 juin 2008.

Délais dans le traitement des dossiers d'incidents

Observation
Nous avons constaté que les dossiers d'incidents ne sont pas traités aussi rapidement que les dossiers d'accidents. En fait, puisque les dossiers d'incidents ne sont pas présentés au Comité des accidents, la technicienne a plus de latitude en termes de délais de traitement. Par contre, ce délai peut causer des inexactitudes dans les rapports et statistiques générés par le système, considérant que les informations incluses dans le rapport papier d'accidents (aussi utilisé pour les incidents) ne sont pas entrées dans la base de données en temps opportun.

Recommandation
La Direction devrait revoir la nécessité d'entrer autant d'informations pour les incidents afin de réduire le temps d'entrée de données ou dégager la technicienne de certaines autres tâches.

Commentaire et Plan d'action de la Direction
Une analyse de l'organisation du travail sera réalisée par le RTL afin de préciser le temps requis pour la gestion et la saisie des données accidents et incidents. Une planification du travail sera élaborée afin de réserver le temps nécessaire pour la technicienne de traiter et de saisir les dossiers de façon courante après avoir éliminé la saisie accumulée.

Responsable et Échéancier
Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
31 mars 2008.

Politique et procédure à actualiser

Observation
Les rôles des différents superviseurs (réseau, répartition et administration) ne sont pas toujours clairement définis, ce qui peut porter à confusion relativement aux rôles et responsabilités.

Recommandation
La Direction devrait actualiser le document politique et procédure.

Commentaire et Plan d'action de la Direction
La politique sera révisée pour préciser les rôles et responsabilités des intervenants.

Responsable et Échéancier
Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
31 décembre 2008.

Coût des accidents

Observation
Bien qu'il existe des statistiques sur le nombre d'accidents, il n'est pas possible d'identifier le coût mensuel, trimestriel ou annuel des accidents (c'est-à-dire le coût de réparation des véhicules accidentés), ce qui permettrait de mieux évaluer le dossier d'autoassurance et la performance des plans d'action mis en œuvre pour réduire le nombre d'accidents.

Recommandation
La Direction devrait envisager la possibilité d'extraire de l'information de la base de données des bons de travail des réparations dues aux accidents afin d'en connaître les coûts. Ces coûts pourraient être intégrés aux rapports de gestion annuels qui sont transmis aux employés de la Direction ainsi qu'à la haute direction du RTL.

Commentaire et Plan d'action de la Direction
Le RTL mettra en place une procédure afin que les informations soient extraites mensuellement et que l'information soit mise à jour dans le volet accidents du dossier électronique employé. De plus, le bilan annuel des accidents et incidents fera état des coûts de réparation des accidents pour toute réparation dont la valeur excèdera 5 000 $.

Responsable et Échéancier
Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
31 décembre 2008.

Duplication de l'entrée de données

Observation
Le processus actuel de saisie des données du rapport papier d'accident ou d'incident à l'application DE n'est pas optimal. En effet, à chaque fois qu'un rapport d'accident ou d'incident est complété par un chauffeur, la technicienne doit entrer manuellement dans le système toutes les données qui sont inscrites au rapport papier. Cette entrée manuelle d'informations crée une redondance qui cause, selon la technicienne, une perte de temps d'environ trois heures et demie par mois, en moyenne (soit cinq minutes par rapport et une moyenne de dix rapports par semaine).

Recommandation
La Direction pourrait analyser les coûts-bénéfices de la mise à la disposition des chauffeurs d'une version électronique du formulaire de rapport d'accident ou d'incident. Une fois complétée par le chauffeur, il pourrait être transmis électroniquement à la direction de l'exploitation et être numérisé dans l'application DE.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le RTL procédera à une analyse coûts-bénéfices de la mise en place d'un portail Web, à l'intention des chauffeurs et superviseurs, pour la saisie des rapports directement dans le volet accidents de la base de données du dossier électronique employé. Le portail Web pourrait être accessible, entre autres, par intranet à partir des ordinateurs du projet « interaction chauffeurs » se trouvant dans les salles de repos.

Responsable et Échéancier

Chef, Systèmes d'information
31 décembre 2009.

Évaluation des impacts sur les opérations des nouvelles exigences de la SAAQ

Observation

Un des changements prévus par la SAAQ à compter d'avril 2008 concerne la comptabilisation par cette dernière, au dossier du RTL, de tous les accidents faisant l'objet d'un rapport de police avec dommages matériels de plus de 1 000 $ et qui requièrent un remorquage. Jusqu'en avril 2008, la SAAQ comptabilisera les accidents avec rapport de police et blessé(s).

Au moment de la vérification, nous n'avons pu obtenir l'impact de ce nouveau changement sur les opérations.

Recommandation

Compte tenu du temps déjà consacré par l'équipe pour le suivi des rapports de la SAAQ, il serait bon d'évaluer l'impact de ces nouvelles exigences sur les opérations afin de s'assurer que les communications avec la SAAQ soient toujours effectuées en temps opportun.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le RTL effectuera par simulation une évaluation d'impact, sur le dossier de propriétaire, exploitant et conducteurs de véhicule lourd, de la mise en application des nouvelles exigences de la SAAQ. La simulation permettra de déterminer l'impact sur la charge de travail des intervenants impliqués dans le processus de gestion des accidents.

Responsable et Échéancier

Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
30 juin 2008.

8.2.2 Intégralité de l'information

Absence de révision de l'entrée de données à l'application DE

Observation

Il y a absence de contrôles de détection pouvant entraîner des statistiques incomplètes ou fausses. En effet, il n'y a aucune supervision ou vérification des entrées de données faites par la technicienne dans l'application DE. Cela peut être problématique puisque les informations contenues dans l'application DE servent de base pour compiler les résultats et statistiques présentés aux différents comités (performance, sécurité).

De plus, notre revue de certains dossiers d'accidents et d'incidents a révélé ce qui suit :

- Au niveau des dossiers informatisés, 14 des 16 dossiers électroniques vérifiés comportaient des informations manquantes tels la localisation, l'état de la chaussée et la présence de blessés pour les cas d'accidents ; et ligne, lieu et ville pour les cas d'incidents.

- Au niveau des dossiers papier d'accidents :
  - _ Dix des douze dossiers ne contenaient pas le rapport préliminaire qui doit être préparé par le superviseur à la répartition.
  - _ Un des cinq dossiers requérant un estimé de réparation n'en contenait pas.

Cette absence de révision ne permet pas à la Société de s'assurer de l'intégralité des données et augmente les risques de prises de décisions inadéquates.

Recommandation

La Direction devrait instaurer des mesures de surveillance afin de s'assurer de l'intégralité des dossiers.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le RTL mettra en place une procédure de contrôle par échantillonnage pour valider l'intégrité de l'information saisie et son exactitude.

Responsable et Échéancier

Chef, transport adapté, taxi collectif et soutien aux opérations
31 décembre 2008.

Absence de révision du journal des modifications

Observation

L'application DE consigne régulièrement au journal les derniers changements effectués aux données incluant les annulations. Cependant, nous avons constaté qu'il y a une absence de révision de ces changements sur une base régulière par une personne responsable afin de s'assurer de leur exactitude et de l'approbation adéquate de ces changements.

Recommandation

Compte tenu du nombre élevé d'utilisateurs ayant la possibilité de modifier des données (se référer à l'observation qui suit), il serait souhaitable que les changements soient revus sur une base régulière par une personne responsable et que cette revue soit documentée. On pourrait limiter cette revue aux changements effectués par des individus autres que la technicienne.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le RTL effectuera une analyse des fonctionnalités du dossier électronique employé et des profils afin de limiter les actions que peuvent poser les utilisateurs et conserver le journal des transactions afin de pouvoir retracer toute modification aux données.

Responsable et Échéancier

Chef, Systèmes d'information
31 décembre 2009.

8.2.3 Sécurité de l'information

Accès aux modules Accidents et Incidents

Observation

Notre vérification a révélé que 11 utilisateurs ont accès, sans aucune restriction, à l'ensemble des fonctionnalités dans l'application DE, incluant les modules Accidents et Incidents. Ces utilisateurs ont le profil « administrateur ». Un utilisateur avec ce profil pourrait faire des modifications aux données en plus de pouvoir créer des comptes utilisateurs et modifier les profils d'accès. À cet égard, soulignons qu'il n'y a pas de fonctions d'autorisation des informations saisies dans ces modules. Ainsi, il y a un risque que les données dans cette application, qui incluent les accidents et incidents, soient lues, modifiées ou effacées par des personnes non autorisées.

Recommandation

Le profil « administrateur » devrait être limité au propriétaire des données et/ou à son délégué. Une revue des profils d'accès devrait être réalisée, documentée et approuvée par le propriétaire des données. De nouveaux profils d'accès à hauts privilèges, mais qui ne permettent pas la création ou la modification de comptes utilisateurs, devraient être créés afin de correspondre aux rôles et responsabilités des utilisateurs.

De plus, la Direction devrait mettre en œuvre des mécanismes de suivi afin d'assurer la mise à jour périodique des listes d'accès à l'application DE.

Commentaire et Plan d'action de la Direction

Le RTL a procédé à une analyse des accès accordés aux utilisateurs et a effectué une revue des profils qui a permis de corriger les déficiences constatées.

Responsable et Échéancier

Chef, Systèmes d'information
31 décembre 2007.

CHAPITRE 9 GESTION DES RISQUES

Dans le cadre de son mandat, le Vérificateur général s'est donné comme orientation de favoriser le développement d'une gestion intégrée des risques d'affaires ainsi que des mécanismes de suivi de la gestion des risques et de supporter la Direction de la Ville à cet effet. Le Vérificateur s'est donné comme objectif d'augmenter la connaissance des risques d'affaires de l'organisation en mettant à contribution le comité de direction de la Ville en fonction de l'identification des risques présents et futurs, ainsi que la définition et la détermination de la probabilité des risques.

Dans un premier temps, le Vérificateur général a mis à jour l'ensemble des processus d'affaires de la Ville de Longueuil ainsi que l'ensemble des risques d'affaires auxquels est confrontée celle-ci. Pour déterminer ces risques, le Vérificateur a utilisé le modèle qui avait été élaboré en 2002, et dont les résultats avaient été présentés dans le tome 1 du rapport du vérificateur général 2002. Ces risques ont par la suite été regroupés en quatre catégories : risques stratégiques, risques opérationnels, risques financiers et risques liés à l'information.

Des discussions ont été entreprises avec plusieurs représentants de la haute direction de la Ville afin de s'assurer de la validité de ces regroupements. Dans chacune des catégories de risques, certains risques ont été combinés en un seul, certains ont été reclassés dans une autre catégorie alors que de nouveaux se sont rajoutés. À titre d'exemple, dans la catégorie des risques stratégiques, nous avons ajouté le risque « Protection de l'environnement » qui englobe la gestion des eaux, des déchets, des sites contaminés sur le territoire de la Ville. Lors de l'exercice que nous avions effectué en 2002, un total de 63 risques avait été évalué contre 60 en 2007, dont 15 étaient regroupés sous la catégorie de risques financiers alors que nous n'en avions plus que 9 dans cette catégorie en 2007. Des rencontres ont eu lieu avec chacun des membres de la haute direction afin d'identifier les contrôles en place pour palier à chacun des risques identifiés.

Par la suite, le Vérificateur a évalué, avec l'appui de l'ensemble des membres de la haute direction de la Ville, l'importance des risques et le niveau de contrôle associé à ces mêmes risques. Les résultats de cet exercice ont permis d'obtenir une liste finale des risques inhérents (risques d'affaires qualifiés par la probabilité d'occurrence et de l'impact) par ordre d'importance, ainsi qu'une liste finale des risques résiduels (risque qui prend en considération les mesures de contrôle ou les procédures de gestion des risques qui s'y appliquent).

La planification de la vérification est un processus dynamique qui doit être flexible afin de s'adapter aux changements qui surviennent dans les activités de la Ville. Cet exercice, effectué en collaboration avec la Direction de la Ville a permis de cibler des projets de vérification pour les prochaines années tout en associant à chacune des Directions un outil d'autoévaluation.

Un tableau présentant les vérifications pour l'année courante ainsi qu'un plan quinquennal (2008-2012) de vérification en mettant l'accent sur les secteurs de vérification les plus risqués est présenté dans les pages qui suivent.

INTRODUCTION

Ce plan de vérification a été développé afin de mettre l'emphase sur les secteurs de vérification les plus risqués et il est directement lié à l'analyse de risque. Les projets de vérification sont bâtis sur une base quinquennale pour prendre en considération les ressources limitées du Bureau du vérificateur général. Cette approche est cohérente avec l'approche privilégiée par l'Institut des vérificateurs internes. De plus, ce plan est aligné sur les meilleures pratiques actuelles de vérification et de contrôle interne.

PLAN DE VÉRIFICATION

Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risques stratégiques :						
Environnement de la Ville						
Gestion préventive des désastres						
■ Révision et analyse de la gouvernance des activités environnementales en fonction des meilleures pratiques de gestion, des normes internationales et des lois environnementales (incluant, entre autres, la stratégie et les processus).		●				
■ Révision du plan de mesure d'urgence incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.		●	●	●	●	●
■ Révision de l'inventaire des sites contaminés et des plans d'action qui en découlent incluant leur conformité aux lois environnementales et autres lois.		●				
■ Révision de la gestion des eaux incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires, la gestion de contrats et la conformité aux lois environnementales et autres lois.			●			
■ Révision de la gestion des déchets incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires, la gestion de contrats et la conformité aux lois environnementales et autres lois.					●	
■ Vérification de la gestion des sites contaminés.				●		
Organisation de la Ville						
Planification stratégique						
■ Révision et analyse de la planification stratégique, de l'allocation des ressources et des mesures de performance incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.			●			
■ Vérification de la concordance des objectifs des secteurs d'activités de la Ville avec les grands objectifs qui découlent de la planification stratégique ; examen des mesures mises en place pour identifier les différences et minimiser celles-ci.			●			
Gouvernance d'entreprise						
■ Révision du code d'éthique, vérification de la diffusion qui en est faite auprès des employés ainsi que des mesures mises en place pour en favoriser l'adhésion.	●	●	●	●	●	●

PLAN DE VÉRIFICATION

Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risques opérationnels :						
Ressources humaines						
Gestion de la paie						
■ Mise à jour de la description du processus.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification de l'efficience, de l'efficacité et de la suffisance des contrôles en place incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.	●					
■ Suivi des recommandations.		●	●	●	●	●
Recrutement, départs et promotion du personnel						
■ Préparation d'une description du processus.			●			
■ Mise à jour de la description du processus.				●	●	●
■ Révision des mécanismes de recrutement et de promotion des employés ainsi que de la gestion des départs.				●		
■ Vérification de l'adhérence aux conventions collectives.				●		
Pensions et retraites						
■ Révision des mécanismes en place visant à assurer que les prestations de retraite sont calculées et versées en conformité avec les règles établies, et vérification de l'application de ces mécanismes.					●	
Gestion de la relève et du développement de carrière du personnel						
■ Révision de la stratégie pour déterminer les besoins de main-d'œuvre pour les fonctions et les tâches au sein de la Ville et des plans d'action qui en découlent (incluant les programmes de formation du personnel).			●			
Gestion de la santé et de la sécurité au travail						
■ Préparation d'une description du processus.					●	
■ Mise à jour de la description du processus.						●
■ Vérification de l'application des contrôles et du respect des lois et règlements.						●
Fournisseurs						
Pratiques d'achats						
■ Mise à jour de la description du processus.	●	●	●	●	●	●
■ Suivi des recommandations.	●	●	●	●	●	●
Gestion des contrats						
■ Vérification de la conformité aux politiques et procédures internes incluant la comparaison aux meilleures pratiques d'affaires (Processus couvert à travers divers mandats).	●	●	●	●	●	●
Sécurité des citoyens, du personnel et des biens						
Service d'incendie, Service de police, Sécurité civile						
■ Révision des délais de temps de réponse incluant la conformité aux lois et règlements et la comparaison aux meilleures pratiques d'affaires.		●				
■ Lecture et annotation des procès-verbaux, identification des plaintes et commentaires des citoyens ainsi que des mesures mises en place pour y répondre.	●	●	●	●	●	●

PLAN DE VÉRIFICATION

Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risques opérationnels (suite) :						
Livraison des services						
Mesures d'évaluation de la satisfaction des citoyens						
■ Lecture et annotation des procès-verbaux, identification des plaintes et commentaires des citoyens ainsi que des mesures mises en place pour y répondre.	●	●	●	●	●	●
Conformité aux lois et règlements						
Gestion des lois et règlements						
■ Révision des poursuites en cours, des cas de non-conformité aux lois et règlements ainsi que des rapports de conformité soumis à la direction concernant le respect des lois et règlements.	●	●	●	●	●	●
■ Lecture et annotation des procès-verbaux du Conseil municipal, du Comité exécutif, du Conseil d'agglomération et des Conseils des arrondissements.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification de la conformité aux lois et règlements.	●	●	●	●	●	●
Gestion des immobilisations, des infrastructures et des équipements						
Activités d'entretien						
■ Révision des programmes d'entretien préventif et de l'utilisation des garanties offertes par les fabricants incluant la conformité aux lois et aux politiques et procédures internes.				●		
Gestion des espaces et de l'utilisation des actifs						
■ Révision des programmes d'identification des besoins et d'évaluation des ressources disponibles.				●		
■ Révision des programmes et standards d'utilisation des actifs incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.				●		
Gestion des coûts liés au remplacement et à la réparation d'équipement						
■ Révision des programmes de gestion des coûts.						●
Gestion du parc de véhicules						
■ Mise à jour de la description du processus.	●	●	●	●	●	●
■ Révision de l'utilisation des véhicules, de leur entretien et de leur remplacement.		●				
■ Suivi de l'implantation des recommandations.			●	●	●	●
Gestion des permis						
■ Mise à jour de la description du processus d'émission des permis, d'inspection et d'évaluation ainsi que du processus lié aux modifications du rôle d'évaluation.	●	●	●	●	●	●
■ Examen des politiques et procédures internes incluant la conformité à ces dernières.						●

PLAN DE VÉRIFICATION

Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risques financiers :						
Finances						
Gestion des assurances						
■ Analyse de la politique d'assurance en vigueur.						●
■ Examen de l'évaluation des besoins en assurance et des provisions établies pour l'auto-assurance.						●
■ Examen de la gestion des réclamations.						●
Gestion financière						
Gestion des frais de représentation et de déplacement						
■ Vérification des comptes de dépenses des élus.	●	●	●	●	●	●
Gestion du processus de taxation						
■ Mise à jour des descriptions des processus Taxation et Évaluation.	●	●	●	●	●	●
■ Suivi des recommandations sur la taxation.	●	●	●	●	●	●
■ Suivi des recommandations sur l'évaluation municipale.	●	●	●	●	●	●
Gestion des revenus et débiteurs						
■ Description du processus de gestion des revenus de loyer.					●	
■ Mise à jour de la description du processus.						●
■ Émission de rapports attestant que les subventions ont été utilisées pour les projets auxquels elles ont été accordées.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification des revenus de loyer incluant la conformité aux contrats et aux politiques et procédures internes.					●	
■ Vérification des revenus de la Cour municipale incluant la conformité aux lois, règlements et aux politiques et procédures internes.					●	
■ Suivi des recommandations sur les revenus de stationnement.	●	●				
Gestion des créditeurs						
■ Mise à jour de la description du processus.	●	●	●	●	●	●
■ Suivi des recommandations.	●	●	●	●	●	●

PLAN DE VÉRIFICATION

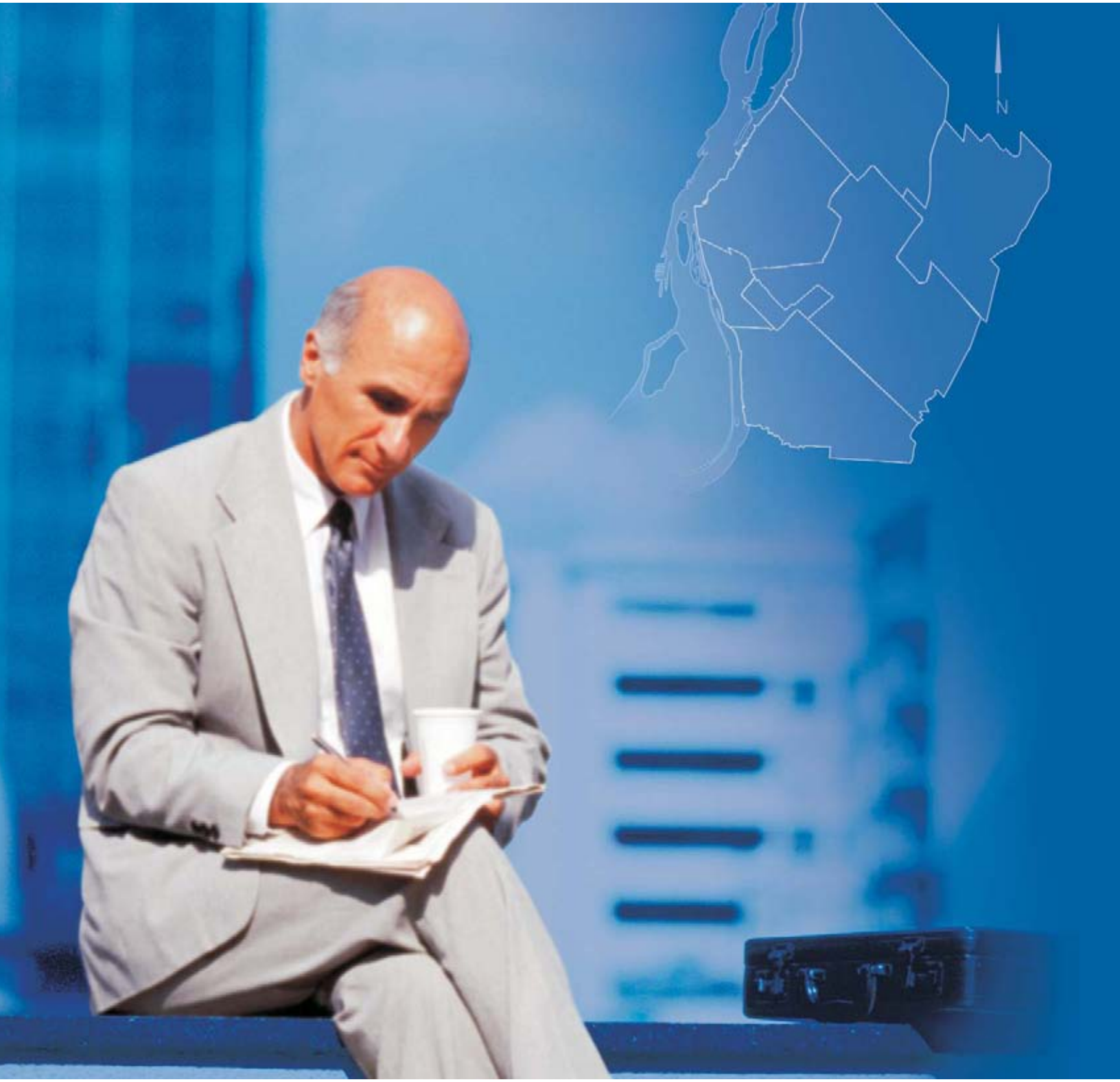
Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risques liés à l'information :						
Systèmes d'information						
Sécurité de l'information						
■ Révision des contrôles liés à l'administration du réseau, à l'accès aux bases de données ainsi que les paramètres de sécurité.			●			
Gestion de l'infrastructure technologique						
■ Analyse de l'infrastructure technologique de la Ville incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.				●		
Gestion du développement et des achats d'application						
■ Obtention du plan de développement des TI et analyse de la grille d'évaluation servant à prioriser les besoins.		●	●	●	●	●
■ Analyse de la gestion de projet utilisé pour répondre aux besoins de la Ville incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.		●				
■ Révision des politiques et procédures internes et vérification de la conformité à celles-ci.		●				
■ Révision des contrats de développement et d'achat d'applications et vérification du respect de ceux-ci.		●				
Continuité des affaires						
■ Révision des plans de continuité des affaires incluant la comparaison avec les meilleures pratiques d'affaires.	●	●	●	●	●	●
Information stratégique						
Gestion des budgets						
■ Analyse du processus budgétaire et du suivi des dépenses incluant la vérification de la conformité aux lois, règlements, et politiques et procédures internes.						●
■ Analyse du suivie des écarts budgétaires, des virements budgétaires, etc. incluant la vérification de la conformité aux lois, règlements, et politiques et procédures internes.						●
Information financière						
Gestion de l'information financière						
■ Révision du travail du vérificateur externe.	●	●	●	●	●	●
■ Participation à la vérification statutaire de la Ville.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification du taux global de taxation.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification du partage des coûts entre la Ville de Longueuil et l'agglomération.	●	●	●	●	●	●
■ Suivi des recommandations.	●	●	●	●	●	●

PLAN DE VÉRIFICATION

Risques d'affaires Secteur de vérification ■ Projets de vérification	Fréquence 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gestion des mandats de vérification des organismes municipaux						
Réseau de transport de Longueuil						
■ Vérification d'optimisation des ressources.	●	●	●	●	●	●
■ Vérification statutaire.		●	●	●	●	●
Office municipal d'habitation de Longueuil						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Association Agaparc inc.						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Association Sogerive inc.						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Société de Développement des Arts et de la Culture de Longueuil						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Développement économique Longueuil						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Centre local de développement de Longueuil						
■ Vérification statutaire.	●	●	●	●	●	●
Conférence régionale des élus de Longueuil						
■ Vérification statutaire.		●	●	●	●	●
Gestion des mandats de vérification de la Ville						
Administration						
■ Rendre compte au Conseil municipal/Planification des projets et rencontres/Coordination des projets.	●	●	●	●	●	●
■ Activités de suivis des projets de vérification.	●	●	●	●	●	●
■ Mise à jour du plan quinquennal de vérification incluant l'analyse des risques d'affaires.	●	●	●	●	●	●
■ Analyse détaillée des risques d'affaires.	●	●	●	●	●	●
■ Développement et formation du personnel.	●	●	●	●	●	●
■ Projets spéciaux.	●	●	●	●	●	●
Implication, au besoin, du Bureau du vérificateur général lors du développement de nouveaux systèmes informatiques.						
■ Système de paie/ressources humaines.						
■ Gestion des opérations de la Cour municipale.						

A N N E X E A

RAPPORT DE VÉRIFICATION SUR LES DÉPENSES DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL ÉMIS PAR RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON



Raymond Chabot Grant Thornton

Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.
Comptables agréés

Rapport des vérificateurs

À Monsieur le Maire,
Aux membres du conseil
de la Ville de Longueuil

Conformément aux dispositions de l'article 108.2.1 de la Loi sur les cités et villes, nous avons vérifié le relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction du Bureau du vérificateur général. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À notre avis, le relevé des dépenses au montant de 609 681 $ donne, à tous les égards importants, une image fidèle des coûts encourus par le Bureau du vérificateur général de la Ville de Longueuil au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2006 selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec.

Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

Comptables agréés

Longueuil
Le 25 mai 2007

Édifice Richelieu
Bureau 300
370, chemin de Chambly
Longueuil (Québec) J4H 3Z6
Téléphone : 450 679-5110
Télécopieur : 450 679-7596
www.rcgt.com

Membre de Grant Thornton International

A N N E X E B

DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES CITÉS ET VILLES (L.R.Q., c. C-19)

IV.1. - VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Art. 107.1.
Vérificateur général

Le conseil de toute municipalité de 100 000 habitants et plus doit avoir un fonctionnaire appelé vérificateur général.

Art. 107.2.
Durée du mandat

Le vérificateur général est, par résolution adoptée aux deux tiers des voix des membres du conseil, nommé pour un mandat de 7 ans. Ce mandat ne peut être renouvelé.

Art. 107.3.
Inhabilité

Ne peut agir comme vérificateur général :

1° un membre du conseil de la municipalité et, le cas échéant, d'un conseil d'arrondissement ;

2° l'associé d'un membre visé au paragraphe 1° ;

3° une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la municipalité ou une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 .

[Divulgation de conflits d'intérêt].
Le vérificateur général doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, une situation susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa fonction.

Art. 107.4.
Empêchement ou vacance

En cas d'empêchement du vérificateur général ou de vacance de son poste, le conseil doit :

1° soit, au plus tard à la séance qui suit cet empêchement ou cette vacance, désigner, pour une période d'au plus 180 jours, une personne habile à le remplacer ;

2° soit, au plus tard à la séance qui suit cet empêchement ou cette vacance, ou au plus tard à celle qui suit l'expiration de la période fixée en vertu du paragraphe 1°, nommer un nouveau vérificateur général conformément à l'article 107.2.

Art. 107.5.
Dépenses de fonctionnement

Le budget de la municipalité doit comprendre un crédit pour le versement au vérificateur général d'une somme destinée au paiement des dépenses relatives à l'exercice de ses fonctions.

[Montant du crédit].
Sous réserve du troisième alinéa, ce crédit doit être égal ou supérieur au produit que l'on obtient en multipliant le total des autres crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement par :

1° 0,17 % dans le cas où le total de ces crédits est de moins de 100 000 000 $;

2° 0,16 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 100 000 000 $ et de moins de 200 000 000 $;

3° 0,15 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 200 000 000 $ et de moins de 400 000 000 $;

4° 0,14 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 400 000 000 $ et de moins de 600 000 000 $;

5° 0,13 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 600 000 000 $ et de moins de 800 000 000 $;

6° 0,12 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 800 000 000 $ et de moins de 1 000 000 000 $;

7° 0,11 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 1 000 000 000 $.

[Réseau d'énergie électrique].
Dans le cas où le budget de la municipalité prévoit des crédits pour des dépenses de fonctionnement reliées à l'exploitation d'un réseau de production, de transmission ou de distribution d'énergie électrique, 50 % seulement de ceux-ci doivent être pris en considération dans l'établissement du total de crédits visé au deuxième alinéa.

Art. 107.6
Application des normes

Le vérificateur général est responsable de l'application des politiques et normes de la municipalité relatives à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à la vérification.

Art. 107.7
Personnes morales à vérifier

Le vérificateur général doit effectuer la vérification des comptes et affaires :

1° de la municipalité ;

2° de toute personne morale dont la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50 % des parts ou actions votantes en circulation ou nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration.

Art. 107.8.
Vérification des affaires et comptes

La vérification des affaires et comptes de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 comporte, dans la mesure jugée appropriée par le vérificateur général, la vérification financière, la vérification de la conformité de leurs opérations aux lois, règlements, politiques et directives et la vérification de l'optimisation des ressources.

[Politiques et objectifs].
Cette vérification ne doit pas mettre en cause le bien-fondé des politiques et objectifs de la municipalité ou des personnes morales visées au paragraphe 2° de l'article 107.7.

[Droits].
Dans l'accomplissement de ses fonctions, le vérificateur général a le droit :

1° de prendre connaissance de tout document concernant les affaires et les comptes relatifs aux objets de sa vérification ;

2° d'exiger, de tout employé de la municipalité ou de toute personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7, tous les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires.

Art. 107.9.
Personne morale subventionnée

Toute personne morale qui reçoit une subvention annuelle de la municipalité d'au moins 100 000 $ est tenue de faire vérifier ses états financiers.

[Copie au vérificateur général].
Le vérificateur d'une personne morale qui n'est pas visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 mais qui reçoit une subvention annuelle de la municipalité d'au moins 100 000 $ doit transmettre au vérificateur général une copie :

1° des états financiers annuels de cette personne morale ;

2° de son rapport sur ces états ;

3° de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations au conseil d'administration ou aux dirigeants de cette personne morale.

[Documents et renseignements].
Ce vérificateur doit également, à la demande du vérificateur général :

1° mettre à la disposition de ce dernier, tout document se rapportant à ses travaux de vérification ainsi que leurs résultats ;

2° fournir tous les renseignements et toutes les explications que le vérificateur général juge nécessaires sur ses travaux de vérification et leurs résultats.

[Vérification additionnelle].
Si le vérificateur général estime que les renseignements, explications, documents obtenus d'un vérificateur en vertu du deuxième alinéa sont insuffisants, il peut effectuer toute vérification additionnelle qu'il juge nécessaire.

Art. 107.10.
Bénéficiaire d'une aide

Le vérificateur général peut procéder à la vérification des comptes ou des documents de toute personne qui a bénéficié d'une aide accordée par la municipalité ou une personne morale visée au paragraphe 2º de l'article 107.7, relativement à son utilisation.

[Documents].

La municipalité et la personne qui a bénéficié de l'aide sont tenues de fournir ou de mettre à la disposition du vérificateur général les comptes ou les documents que ce dernier juge utiles à l'accomplissement de ses fonctions.

[Renseignements].

Le vérificateur général a le droit d'exiger de tout fonctionnaire ou employé de la municipalité ou d'une personne qui a bénéficié de l'aide les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions.

Art. 107.11.
Régime ou caisse de retraite

Le vérificateur général peut procéder à la vérification du régime ou de la caisse de retraite d'un comité de retraite de la municipalité ou d'une personne morale visée au paragraphe 2º de l'article 107.7 lorsque ce comité lui en fait la demande avec l'accord du conseil.

Art. 107.12.
Enquête sur demande

Le vérificateur général doit, chaque fois que le conseil lui en fait la demande, faire enquête et rapport sur toute matière relevant de sa compétence. Toutefois, une telle enquête ne peut avoir préséance sur ses obligations principales.

Art. 107.13.
Rapport annuel

Au plus tard le 31 août de chaque année, le vérificateur général doit transmettre au conseil un rapport constatant les résultats de sa vérification pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre précédent et y indiquer tout fait ou irrégularité qu'il estime opportun de souligner concernant, notamment :

1º le contrôle des revenus, y compris leur cotisation et leur perception ;

2º le contrôle des dépenses, leur autorisation et leur conformité aux affectations de fonds ;

3º le contrôle des éléments d'actif et de passif et les autorisations qui s'y rapportent ;

4º la comptabilisation des opérations et leurs comptes rendus ;

5º le contrôle et la protection des biens administrés ou détenus ;

6º l'acquisition et l'utilisation des ressources sans égard suffisant à l'économie ou à l'efficience ;

7º la mise en œuvre de procédés satisfaisants destinés à évaluer l'efficacité et à rendre compte dans les cas où il est raisonnable de le faire.

[Rapport occasionnel].

Le vérificateur général peut également, en tout temps, transmettre au conseil un rapport faisant état des constatations ou recommandations qui, à son avis, méritent d'être portées à l'attention du conseil avant la remise de son rapport annuel.

Art. 107.14.
Rapport sur les états financiers

Le vérificateur général fait rapport au conseil de sa vérification des états financiers de la municipalité et de l'état établissant le taux global de taxation.

[Contenu].

Dans ce rapport, qui doit être remis au trésorier au plus tard le 31 mars, le vérificateur général déclare notamment si :

1º les états financiers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice se terminant à cette date ;

2º le taux global de taxation réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.I de la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q.,c. F-2.1).

Art. 107.15.
Rapport aux personnes morales

Le vérificateur général fait rapport au conseil d'administration des personnes morales visées au paragraphe 2º de l'article 107.7 de sa vérification des états financiers avant l'expiration du délai dont ils disposent pour produire leurs états financiers.

[Contenu].

Dans ce rapport, il déclare notamment si les états financiers représentent fidèlement leur situation financière et le résultat de leurs opérations à la fin de leur exercice financier.

Art. 107.16.
Non contraignabilité
Malgré toute loi générale ou spéciale, le vérificateur général, les employés qu'il dirige et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

[Immunité].
Le vérificateur général et les employés qu'il dirige ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'une omission ou d'un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

[Action civile prohibée].
Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la publication d'un rapport du vérificateur général établi en vertu de la présente loi ou de la publication, faite de bonne foi, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel rapport.

[Recours prohibé].
Sauf une question de compétence, aucun recours en vertu de l'article 33 du *Code de procédure civile* (L.R.Q.,c. C-25) ou recours extraordinaire au sens de ce code ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre le vérificateur général, les employés qu'il dirige ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle.

[Annulation].
Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre des dispositions du premier alinéa.

Art. 107.17.
Comité de vérification
Le conseil peut créer un comité de vérification et en déterminer la composition et les pouvoirs.

V. - VÉRIFICATEUR EXTERNE

Art. 108.
Nomination d'un vérificateur externe
Le conseil doit nommer un vérificateur externe pour au plus trois exercices financiers, sauf dans le cas d'une municipalité de 100 000 habitants ou plus où le vérificateur externe doit être nommé pour trois exercices financiers. À la fin de son mandat, le vérificateur externe demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé à nouveau.

Information au ministre. - Le greffier doit, si le vérificateur externe nommé pour un exercice n'est pas celui qui a été en fonction pour l'exercice précédent, indiquer au ministre des Affaires municipales et des Régions le nom du nouveau vérificateur externe le plus tôt possible après la nomination de ce dernier.

Art. 108.1
Vacance
Si la charge du vérificateur externe devient vacante avant l'expiration de son mandat, le conseil doit combler cette vacance le plus tôt possible.

Art. 108.2
Devoirs
Sous réserve de l'article 108.2.1, le vérificateur externe doit vérifier, pour l'exercice pour lequel il a été nommé, les états financiers, l'état établissant le taux global de taxation et tout autre document que détermine le ministre des Affaires municipales et des Régions par règlement publié à la *Gazette officielle du Québec*.

Rapport au conseil. - Il fait rapport de sa vérification au conseil. Dans son rapport, il déclare, entre autres, si :

1° les états financiers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date ;

2° le taux global de taxation réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.I de la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q.,c. F-2.1).

Art. 108.2.1.
Devoirs
Dans le cas d'une municipalité de 100 000 habitants et plus, le vérificateur externe doit vérifier pour chaque exercice pour lequel il a été nommé :

1° les comptes relatifs au vérificateur général ;

2° les états financiers de la municipalité et tout document que détermine le ministre des Affaires municipales et des Régions par règlement publié à la *Gazette officielle du Québec*.

[Rapport au conseil].
Il fait rapport de sa vérification au conseil. Dans le rapport traitant des états financiers, il déclare entre autres si ces derniers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date.

Art. 108.3.
Rapport au trésorier
Le vérificateur externe doit transmettre au trésorier au plus tard le 31 mars suivant l'expiration de l'exercice financier pour lequel il a été nommé le rapport prévu à l'article 108.2 ou, selon le cas, celui prévu au paragraphe 2º du premier alinéa de l'article 108.2.1.

[Rapport au conseil].
Le rapport prévu au paragraphe 1º du premier alinéa de l'article 108.2.1 doit être transmis au conseil à la date qu'il détermine.

Art. 108.4.
Exigence du conseil
Le conseil peut exiger toute autre vérification qu'il juge nécessaire et exiger un rapport.

Art. 108.4.1.
Documents et renseignement
Le vérificateur externe a accès aux livres, comptes, titres, documents et pièces justificatives et il a le droit d'exiger des employés de la municipalité les renseignements et les explications nécessaires à l'exécution de son mandat.

Art. 108.4.2.
Documents
Le vérificateur général doit mettre à la disposition du vérificateur externe tous les livres, états et autres documents qu'il a préparés ou utilisés au cours de la vérification prévue à l'article 107.7 et que le vérificateur externe juge nécessaires à l'exécution de son mandat.

Art. 108.5.
Inhabilité
Ne peuvent agir comme vérificateur externe de la municipalité :

1º un membre du conseil de la municipalité et, le cas échéant, d'un conseil d'arrondissement ;

2º un fonctionnaire ou un employé de celle-ci ;

3º l'associé d'une personne mentionnée au paragraphe 1º ou 2º ;

4º une personne qui, durant l'exercice sur lequel porte la vérification, a directement ou indirectement, par elle-même ou son associé, quelque part, intérêt ou commission dans un contrat avec la municipalité ou relativement à un tel contrat, ou qui tire quelque avantage de ce contrat, sauf si son rapport avec ce contrat découle de l'exercice de sa profession.

Art. 108.6.
Pouvoirs
Le vérificateur externe peut être un individu ou une société. Il peut charger ses employés de son travail, mais sa responsabilité est alors la même que s'il avait entièrement exécuté le travail.

VII - DIRECTEUR GÉNÉRAL *EXTRAIT*

Art. 113.
Fonctionnaire principal
Le directeur général est le fonctionnaire principal de la municipalité.

Gestionnaire. - Il a autorité sur tous les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, sauf sur le vérificateur général qui relève directement du conseil. À l'égard d'un fonctionnaire ou employé dont les fonctions sont prévues par la loi, l'autorité du directeur général n'est exercée que dans le cadre de son rôle de gestionnaire des ressources humaines, matérielles et financières de la municipalité et ne peut avoir pour effet d'entraver l'excercice de ces fonctions prévues par la loi.

NOTES :

longueuil

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
1111, rue Saint-Charles Ouest, bureau 1251
Longueuil (Québec) J4K 5G4

Téléphone : 450 646-6701
Télécopieur : 450 646-3685
www.longueuil.ca