
**VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
DE LA VILLE DE LONGUEUIL**

RAPPORT AU CONSEIL MUNICIPAL
2017 - 2018

JUILLET 2018



longueuil





Bureau de la vérificatrice générale

Le 20 juillet 2018

Madame Sylvie Parent
Mairesse de la Ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Longueuil (Québec)
J3Y 9G4

Madame la Mairesse,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes* (RLRQ, chapitre C-19), j'ai le plaisir de vous transmettre mon rapport annuel. Ce rapport devrait être déposé à la prochaine séance ordinaire du conseil municipal, soit celle du 28 août 2018, et à la prochaine séance ordinaire du conseil d'agglomération, soit celle du 30 août 2018.

Ce rapport présente les résultats des travaux effectués pour l'année 2017 et inclut le rapport de l'auditeur indépendant sur l'audit des comptes de la Vérificatrice générale.

Je vous prie d'agréer, Madame la Mairesse, l'expression de mes sentiments distingués.

La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil,

Guylaine Séguin, CIA, CPA, CA

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1	Introduction	3
Chapitre 2	Audit des états financiers	7
Chapitre 3	Vérification de la conformité législative et réglementaire	13
Chapitre 4	Gestion du programme <i>Accès 65 HORS POINTE</i> au Réseau de transport de Longueuil	19
Chapitre 5	Gestion du programme <i>Accès 65 HORS POINTE</i> à la Ville de Longueuil	31
Chapitre 6	Évaluation de la gestion des bâtiments à la Ville de Longueuil	39
Chapitre 7	Suivi des recommandations	51
Chapitre 8	Rapport d'activités du Bureau de la vérificatrice générale	83
Annexe A	Rapport de l'auditeur indépendant	87
Annexe B	Dispositions de la <i>Loi sur les cités et villes</i> (RLRQ, chapitre C-19)	91

INTRODUCTION

TABLE DES MATIÈRES

1.1	Mandat	5
1.2	Mission	5
1.3	Contenu du présent rapport	5
1.4	Changements législatifs	6
1.5	Remerciements	6

1.1 MANDAT

Les contribuables confient des sommes importantes à l'administration municipale qui doit, en contrepartie, s'acquitter de ses responsabilités tout en s'assurant de maximiser l'utilisation de ses ressources financières, humaines et matérielles. Il en est de même pour les conseils d'administration des organismes qui font partie de son périmètre comptable ainsi que des organismes dont la municipalité nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration (organismes).

La *Loi sur les cités et villes* en vigueur au 31 décembre 2017 exige que le conseil municipal de toute municipalité de 100 000 habitants et plus se dote d'un vérificateur général ou d'une vérificatrice générale, dont le mandat est de sept ans. Cette même loi définit le mandat du titulaire de ce poste et son obligation de rendre compte.

En résumé, la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil doit effectuer la vérification des comptes et des affaires de la municipalité et de tous les organismes. Cette vérification peut prendre les trois formes suivantes :

- Vérification financière (aussi appelée audit des états financiers dans le présent rapport) -- Cet audit a pour but de fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'anomalies significatives.
- Vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux politiques et aux directives -- Cette vérification vise à s'assurer que les opérations et les activités respectent les lois, les règlements, les politiques et les directives de l'organisme visé.

- Vérification de l'optimisation des ressources -- Cette vérification vise à s'assurer que les ressources sont gérées avec un souci d'économie, d'efficience et d'efficacité.

Au plus tard le 31 août de chaque année, la Vérificatrice générale doit transmettre à la Mairesse un rapport annuel constatant les résultats de sa vérification. Ce rapport annuel vise à informer les parties prenantes (soit les contribuables, les élus ainsi que les gestionnaires de la municipalité et des organismes municipaux) de la qualité et de la rigueur de la gestion des sommes confiées par les contribuables.

1.2 MISSION

La mission du Bureau de la vérificatrice générale (Bureau) est de donner au conseil municipal et aux conseils d'administration des organismes un portrait de la qualité de l'information sur laquelle ils s'appuient pour prendre leurs décisions, ainsi que de la qualité de la gestion de la municipalité et des organismes. Les recommandations formulées permettent aux gestionnaires d'optimiser l'efficacité et l'efficience de leurs activités.

1.3 CONTENU DU PRÉSENT RAPPORT

Le rapport annuel 2017-2018 fait état des travaux suivants, qui ont été effectués depuis le dépôt de mon premier rapport le 31 août 2017 :

- **Chapitre 2 :** audit des états financiers de la Ville de Longueuil (aussi appelée Ville dans le présent rapport), des organismes qui font partie de son périmètre comptable et des organismes dont la Ville nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017 ou le 31 mars 2018, selon le cas

- **Chapitre 3 :** vérification du taux global de taxation réel de la Ville, vérification de la ventilation des dépenses mixtes d'agglomération, vérification de la rémunération des élus de la Ville, vérification de conformité des organismes subventionnés par la Ville et vérification d'un programme de subvention de la Société d'habitation du Québec
- **Chapitre 4 :** vérification de la gestion du programme *Accès 65 HORS POINTE* au Réseau de transport de Longueuil
- **Chapitre 5 :** vérification de la gestion du programme *Accès 65 HORS POINTE* à la Ville de Longueuil
- **Chapitre 6 :** évaluation de la gestion des bâtiments à la Ville de Longueuil
- **Chapitre 7 :** suivi des recommandations
- **Chapitre 8 :** rapport d'activités du Bureau de la vérificatrice générale

De plus, tel que le prévoit l'article 108.2.1 de la *Loi sur les cités et villes*, les comptes relatifs au vérificateur général doivent faire l'objet d'une vérification par un vérificateur externe. À l'annexe A, vous trouverez une opinion d'audit sans réserve émis par la firme Deloitte à la suite de l'audit du relevé des dépenses relatif au Bureau de la vérificatrice générale pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.

1.4 CHANGEMENTS LÉGISLATIFS

La *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec* (2018, chapitre 8) a été sanctionnée le 19 avril 2018. Cette loi apporte des modifications à plusieurs lois, dont la *Loi sur les cités et villes*. Les modifications comportent plusieurs mesures visant à renforcer le rôle et l'indépendance des vérificateurs généraux des municipalités de 100 000 habitants ou plus. Parmi ces modifications, on retrouve les éléments suivants qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2019 :

- Une modification abroge l'obligation du vérificateur général de vérifier les états financiers de la municipalité et des personnes morales qui lui sont reliées, de même que le taux global de

taxation. Le vérificateur général conserve toutefois son pouvoir de mener de telles vérifications, s'il le juge opportun. Dans cette situation, le vérificateur général peut signer un rapport conjoint avec le vérificateur externe.

- Le périmètre de vérification du vérificateur général comprend désormais l'ensemble des organismes assujettis aux règles contractuelles municipales de la *Loi sur les cités et villes* qui sont reliés à la municipalité. De plus, le vérificateur général peut vérifier les comptes et documents de tout organisme qui reçoit une aide en provenance de la municipalité, qu'il s'agisse ou non d'une personne morale ou physique.
- Le vérificateur général est désormais responsable de traiter les demandes d'accès à l'information le concernant.

Au cours de la prochaine année, le Bureau devra ainsi se positionner relativement à ces modifications, mettre de nouvelles procédures en place et ajuster la planification de ses activités.

1.5 REMERCIEMENTS

Ce rapport annuel est le fruit du travail d'une équipe performante qui réalise des travaux de qualité et que je tiens à remercier.

Également, je remercie les firmes comptables et les consultants qui nous ont accompagnés dans l'exécution de différents mandats de vérification.

Finalement, au cours de la dernière année, le Bureau de la vérificatrice générale a travaillé pour assurer une communication ouverte et en continu avec la Direction générale et souhaite souligner l'excellente collaboration de sa part ainsi que de l'ensemble du personnel de la Ville de Longueuil et des organismes à l'occasion des divers travaux effectués.

REMARQUE :

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

AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

2.1 Introduction	9
2.2 Ville de Longueuil	10
2.3 Association Agaparc	11
2.4 Association Sogerive	11
2.5 Conseil des arts de Longueuil	12
2.6 Développement Aéroport Saint-Hubert de Longueuil (DASH-L)	12
2.7 Développement économique de l'agglomération de Longueuil	12
2.8 Office municipal d'habitation de Longueuil	12
2.9 Réseau de transport de Longueuil	12

CHAPITRE 2

2.1 INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les cités et villes* en vigueur au 31 décembre 2017, le travail d'audit de la Vérificatrice générale doit porter, entre autres, sur les comptes et affaires de la Ville elle-même, des organismes qui font partie du périmètre comptable de la Ville et des organismes dont la Ville nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration. La vérification des comptes et affaires comprend l'audit des états financiers.

L'audit des états financiers doit être effectué conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que l'auditeur respecte les règles de déontologie et qu'il planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit nécessite la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité relatif à la préparation et à la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Ce rapport annuel fait état de l'audit des états financiers des organismes suivants :

Organisme	Date de fin d'exercice
Ville de Longueuil	31 décembre 2017
Association Agaparc	31 décembre 2017
Association Sogerive	31 décembre 2017
Conseil des arts de Longueuil	31 décembre 2017
Développement Aéroport Saint-Hubert de Longueuil (DASH-L)	31 mars 2018
Développement économique de l'agglomération de Longueuil	31 décembre 2017
Office municipal d'habitation de Longueuil	31 décembre 2017
Réseau de transport de Longueuil	31 décembre 2017

2.2 VILLE DE LONGUEUIL

Un audit des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Les états financiers consolidés présentent les actifs, les passifs, les revenus et les charges de la Ville et des organismes contrôlés faisant partie de son périmètre comptable. Ces organismes sont :

- Association Agaparc
- Association Sogerive
- Conseil des arts de Longueuil
- Développement Aéroport Saint-Hubert de Longueuil (DASH-L)
- Développement économique de l'agglomération de Longueuil
- Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Une opinion d'audit sans réserve a été produite le 18 mai 2018 par la firme Deloitte et j'ai produit une opinion assortie d'une réserve à la même date.

La réserve porte, tout comme pour les dernières années, sur la comptabilisation des paiements de transfert. Une version révisée de la norme portant sur la comptabilisation des paiements de transfert est entrée en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2012. Les fondements de mon opinion avec réserve découlent de mon interprétation de cette norme.

La norme maintient le principe qu'un paiement de transfert doit être constaté à titre de revenu lorsqu'il est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints. Elle précise cependant le critère d'autorisation pour le bénéficiaire en le mettant en lien avec l'autorisation du côté du cédant, d'où la divergence d'interprétation avec la direction de la Ville et avec Deloitte. Je considère que les représentants des gouvernements sont habilités à négocier et à conclure des ententes valides et que, par conséquent, l'autorisation d'un paiement de transfert survient lorsqu'un représentant habilité signe une entente et informe par écrit le bénéficiaire de sa décision d'effectuer un transfert.

Ces faits établissent, selon moi, qu'il est prévu que ces paiements de transfert seront effectivement obtenus.

Il est à noter que cette interprétation est partagée par chacun des vérificateurs généraux municipaux des neuf autres grandes villes du Québec, par le vérificateur général du Québec ainsi que par des firmes comptables.

Par conséquent, au 31 décembre 2017, les transferts à recevoir, la dette nette et l'excédent accumulé sont sous-évalués.

Autre élément

Depuis le 1^{er} juin 2017, le RTL est assujéti à la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*. Cette loi prévoit un nouveau partage des compétences pour favoriser la mobilité des personnes par l'abolition de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), qui a été remplacée par deux organismes. L'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) est responsable de la planification, du développement, de la tarification et du financement des services de transport collectif dans la grande région de Montréal ; le Réseau de transport métropolitain (RTM) a pour mandat d'exploiter certains services de transport collectif, dont la desserte par train de banlieue.

La nouvelle gouvernance prévoit également que l'offre de service de transport collectif établie par l'ARTM est livrée par les exploitants, dont le RTL, en vertu d'ententes de service. Conformément à ces nouvelles exigences, le RTL doit conclure une entente contractuelle avec l'ARTM. Cette entente spécifiera, entre autres, l'offre de transport, les objectifs de performance et de qualité des services ainsi que la rémunération convenue. Depuis le 1^{er} juin 2017, le RTL a pour mandat de fournir les services de transport collectif et de collaborer, à la demande de l'ARTM, à la planification, à la coordination, au développement, au soutien et à la promotion du transport collectif sur son territoire.

La conclusion de cette entente contractuelle ainsi que la création de ces nouveaux organismes pourraient amener des modifications relatives à la gouvernance du RTL et, par conséquent, à son traitement comptable dans les états financiers consolidés de la Ville pour l'exercice devant se terminer le 31 décembre 2018.

2.3 ASSOCIATION AGAPARC

Un audit des états financiers de l'Association Agaparc (Agaparc) a été effectué. Une opinion d'audit assortie d'une réserve a été produite le 14 mars 2018.

La réserve porte sur le fait qu'au cours de l'exercice 2014, Agaparc a été cotisée par le ministère du Revenu du Québec relativement à l'utilisation d'un taux réduit pour le calcul de la cotisation au Fonds des services de santé, et ce, pour les années 2010 à 2013. Agaparc a payé cette cotisation et la totalité de cette somme a été constatée à titre de dépôt sur cotisation fiscale contestée.

Les cotisations au Fonds des services de santé pour les années 2014 et 2015 ont elles aussi été calculées avec le taux réduit et Agaparc n'a pas encore reçu de cotisation pour ces années, de la part du ministère du Revenu du Québec. L'écart entre le montant calculé à taux réduit et celui utilisé par le ministère du Revenu du Québec n'a pas été comptabilisé et n'apparaît pas dans les états financiers à la date de fin d'année.

Par conséquent, aucune charge n'a été comptabilisée aux résultats parce que Agaparc est présentement en processus de contestation de cette cotisation et est d'avis qu'il est fort probable qu'elle ait gain de cause, et ce, même si la démarche d'opposition a échoué. La cause a été portée en appel devant la Cour du Québec et Agaparc est en attente de la décision.

Comme je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés pour juger s'il est plus probable qu'improbable qu'Agaparc ait gain de cause, je suis d'avis que ces montants auraient dû être constatés dans les charges des exercices précédents. Par conséquent, au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016, les actifs financiers nets et l'excédent accumulé auraient été inférieurs.

2.4 ASSOCIATION SOGERIVE

Un audit des états financiers de l'Association Sogerive (Sogerive) a été effectué conjointement avec la firme Teoli Boivin inc. Une opinion d'audit avec réserve a été produite le 28 mars 2018 par les deux auditeurs indépendants.

Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2014, Sogerive a été cotisée par le ministère du Revenu du Québec relativement à l'utilisation d'un taux réduit pour le calcul de la cotisation au Fonds des services de santé, et ce, pour les années 2010 à 2013. Sogerive a payé cette cotisation et a calculé ses contributions de 2014 à 2017 conformément au taux stipulé dans l'avis de cotisation. La totalité des sommes ainsi payées a été constatée à titre de dépôt sur cotisation fiscale contestée.

Par conséquent, aucune charge n'a été comptabilisée aux résultats, puisque Sogerive est présentement en processus de contestation de cette cotisation et est d'avis qu'il est fort probable qu'elle ait gain de cause, et ce, même si la démarche d'opposition a échoué. La cause a été portée en appel devant la Cour du Québec et Sogerive est en attente de la décision.

Comme je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés pour juger s'il est plus probable qu'improbable que Sogerive ait gain de cause, je suis d'avis qu'un montant aurait dû être constaté dans les charges des exercices précédents et dans les charges de l'exercice courant. Par conséquent, au 31 décembre 2017, l'excédent des produits sur les charges, l'actif financier net et l'excédent accumulé auraient été inférieurs.

2.5 CONSEIL DES ARTS DE LONGUEUIL

Un audit des états financiers du Conseil des arts de Longueuil a été effectué conjointement avec la firme Massie Turcotte et associés inc. Une opinion d'audit assortie d'une réserve a été produite le 26 avril 2018 par les deux auditeurs indépendants.

Comme c'est le cas de nombreux organismes sans but lucratif, le Conseil des arts tire des produits de dons pour lesquels il n'est pas possible d'auditer de façon satisfaisante s'ils ont tous été comptabilisés. Par conséquent, mon audit de ces produits s'est limité aux montants comptabilisés dans les livres de l'organisme et je n'ai pas pu déterminer si certains redressements auraient dû être apportés aux montants des produits de dons reçus, de l'excédent des produits sur les charges, de l'évolution de l'actif net et de l'actif net.

2.6 DÉVELOPPEMENT AÉROPORT SAINT-HUBERT DE LONGUEUIL (DASH-L)

Au moment de la rédaction du rapport annuel 2017-2018 de la Vérificatrice générale, l'audit des états financiers de Développement Aéroport Saint-Hubert de Longueuil (DASH-L) pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 effectué conjointement avec PwC n'était pas terminé.

2.7 DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE L'AGGLOMÉRATION DE LONGUEUIL

Un audit des états financiers de Développement économique de l'agglomération de Longueuil a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Une opinion d'audit sans réserve a été produite le 14 mars 2018 par les deux auditeurs indépendants.

2.8 OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LONGUEUIL

L'audit des états financiers de l'Office municipal d'habitation de Longueuil a été effectué conjointement avec la firme Teoli Boivin Inc. Une opinion d'audit assortie d'une réserve a été produite le 5 juillet 2018 par les deux auditeurs indépendants.

La réserve porte sur trois éléments qui constituent des dérogations aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Premièrement, l'état des flux de trésorerie n'a pas été préparé.

Deuxièmement, les apports reportés du programme HLM (habitations à loyer modique) comprennent des apports non affectés qui auraient dû être comptabilisés à l'état des résultats plutôt que d'être reportés à l'état de la situation financière.

Troisièmement, les montants engagés au cours de l'exercice dans le cadre du programme HLM, qui constituent des apports affectés, ne sont pas présentés à titre de produits et charges de l'exercice.

2.9 RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Un audit des états financiers du Réseau de transport de Longueuil (RTL) a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Une opinion d'audit sans réserve a été produite le 5 avril 2018 par la firme Deloitte et j'ai produit une opinion assortie d'une réserve à la même date.

Tout comme pour les états financiers consolidés de la Ville de Longueuil, la réserve porte sur la comptabilisation des paiements de transfert. Les fondements de mon opinion avec réserve découlent de mon interprétation de cette norme révisée qui est entrée en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2012.

VÉRIFICATION
DE LA CONFORMITÉ LÉGISLATIVE
ET RÉGLEMENTAIRE

TABLE DES MATIÈRES

3.1 Taux global de taxation réel	15
3.2 Ventilation des dépenses mixtes	15
3.3 Rémunération des élus	16
3.4 Organismes subventionnés	16
3.5 Programme de subvention de la Société d'habitation du Québec	17

3.1 TAUX GLOBAL DE TAXATION RÉEL

L'article 107.14 de la *Loi sur les cités et villes* en vigueur au 31 décembre 2017 stipule que pour une municipalité de plus de 100 000 habitants, il est de la responsabilité du vérificateur général de la municipalité de vérifier le calcul établissant le taux global de taxation réel.

Le taux global de taxation réel représente le taux théorique qu'il serait nécessaire d'imposer si l'ensemble des revenus de taxation de la municipalité, à l'exception de certains d'entre eux, provenait d'une taxe générale imposée sur la valeur de tous ses biens-fonds imposables. C'est aussi une façon d'exprimer l'effort fiscal moyen des contribuables fonciers des immeubles imposables. Ce taux est ainsi utilisé par le gouvernement du Québec dans le calcul des sommes versées aux municipalités à l'égard des immeubles des réseaux de la santé et des services sociaux ainsi que des immeubles du réseau de l'éducation.

La direction est responsable de l'établissement du taux global de taxation réel conformément aux exigences légales, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre l'établissement d'un taux global de taxation réel exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Le Bureau de la vérificatrice générale a effectué l'audit du taux global de taxation réel de la Ville de Longueuil, qui doit être établi conformément aux dispositions législatives stipulées à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Cet audit, qui a été effectué selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada, a permis à la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil d'émettre une opinion favorable sur la conformité de l'établissement du taux global de taxation réel de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.

3.2 VENTILATION DES DÉPENSES MIXTES

La *Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations* stipule à l'article 65 que « [l]es dépenses que la municipalité centrale fait dans l'exercice des compétences d'agglomération sont traitées distinctement de celles qu'elle fait dans l'exercice des autres compétences ».

Les dépenses mixtes sont des dépenses relatives aux services mixtes administratifs rendus dans l'intérêt de l'agglomération.

La direction est responsable de l'établissement de la ventilation des dépenses mixtes conformément au *Règlement CA-2014-218 sur le partage des dépenses mixtes* adopté par le conseil d'agglomération le 11 décembre 2014 (ci-après appelé « exigences réglementaires »), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre l'établissement d'une ventilation des dépenses mixtes exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

L'article 70 de cette même loi édicte que « [l]e vérificateur qui a la responsabilité de se prononcer sur tout taux global de taxation de la municipalité centrale doit également le faire sur la ventilation des dépenses mixtes ».

Tel que la loi l'édicte, le Bureau de la vérificatrice générale a effectué l'audit de la ventilation des dépenses mixtes en conformité avec les exigences réglementaires.

Cet audit, qui a été effectué selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada, a permis à la Vérificatrice générale d'émettre une opinion favorable sur la ventilation des dépenses mixtes pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017, établi conformément aux exigences réglementaires.

3.3 RÉMUNÉRATION DES ÉLUS

Les élus de la Ville de Longueuil sont rémunérés sur la base d'une loi provinciale et des règlements municipaux adoptés. À leur salaire s'ajoutent, le cas échéant, certaines rétributions fixées par le conseil d'administration des organismes municipaux auxquels ils siègent.

La loi provinciale et les deux règlements municipaux qui édictent les paramètres à utiliser pour calculer la rémunération des élus sont les suivants :

- la *Loi sur le traitement des élus municipaux* ;
- le *Règlement concernant la rémunération des élus - CM-2002-14* (à jour au 1^{er} janvier 2017) ;
- le *Règlement concernant la rémunération des membres du conseil d'agglomération et de ses commissions - CA-2006-28* (à jour au 1^{er} janvier 2017).

Les élus reçoivent leur rémunération de la Ville de Longueuil, de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), du Réseau de transport de Longueuil (RTL) et de Développement Aéroport Saint-Hubert de Longueuil (DASH-L) pour leur présence au sein des conseils d'administration. La rémunération des élus en 2017, incluant les allocations de dépenses, les allocations de départ ainsi que l'allocation de transition, s'élevait à un peu plus de 1 900 000 \$.

Le Service du capital humain de la Direction des ressources humaines de la Ville de Longueuil procède annuellement à des vérifications qui tiennent compte de l'ensemble des sources de rémunération, y compris celles provenant de la CMM, du RTL et de DASH-L, de façon à s'assurer que les plafonds légaux et réglementaires sont respectés.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, le Bureau de la vérificatrice générale a réalisé un mandat de vérification de conformité portant sur la rémunération des élus. L'objectif de cette vérification était de s'assurer que la rémunération des élus était conforme à la loi et aux règlements mentionnés précédemment.

Sur la base des travaux de vérification effectués pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2017, la Vérificatrice générale a pu conclure que les élus de la Ville de Longueuil ont été rémunérés, dans tous les aspects significatifs, conformément à la *Loi sur le traitement des élus municipaux* ainsi qu'aux règlements en vigueur à cet effet.

3.4 ORGANISMES SUBVENTIONNÉS

L'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* en vigueur au 31 décembre 2017 stipule que toute personne morale qui reçoit une subvention annuelle d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire vérifier ses états financiers et que le vérificateur de cette personne morale doit remettre au vérificateur général une copie des états financiers annuels, de son rapport sur ces états ainsi que de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations au conseil d'administration ou aux dirigeants de cette personne morale.

Le Bureau de la vérificatrice générale s'est assuré que toute personne morale bénéficiant d'une subvention d'au moins 100 000 \$ de la Ville de Longueuil au cours de l'exercice financier 2017 se conformait aux dispositions de l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes*.

À cette fin, les états financiers, les rapports d'auditeurs y afférents ainsi que les lettres de recommandation, s'il y a lieu, des organismes ayant bénéficié d'une subvention de 100 000 \$ et plus de la Ville de Longueuil ont été demandés et obtenus.

Les cinq organismes suivants ont reçu des subventions de plus de 100 000 \$ de la Ville de Longueuil pour l'année 2017, pour un total d'un peu plus de 1 000 000 \$:

- Association des producteurs maraîchers du Québec
- Foyer St-Antoine de Longueuil inc.
- Macadam Sud
- Orchestre symphonique de Longueuil
- Théâtre de la Ville

3.5 PROGRAMME DE SUBVENTION DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (SHQ)

Le Bureau de la vérificatrice générale a effectué un audit de l'état des débours et des encaissements de la Ville de Longueuil pour la programmation 2013-2014 du programme Rénovation Québec, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017 ainsi qu'un audit visant à déterminer si, pour la même période, la Ville se conformait aux modalités d'administration du programme municipal de rénovation. L'état des débours et des encaissements a été préparé par la direction de la Ville sur la base des dispositions en matière d'information financière stipulées à l'entente entre la SHQ et la Ville concernant la gestion des programmes d'amélioration de l'habitat.

À la suite de ces audits, des opinions sans réserve ont été produites sur la conformité, dans tous ses aspects significatifs :

- de l'état des débours et des encaissements aux dispositions en matière d'information financière ;
- de la Ville aux modalités d'administration du programme municipal de rénovation.

**RÉSEAU DE TRANSPORT
DE LONGUEUIL (RTL)**
GESTION DU PROGRAMME
Accès 65 HORS POINTE

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport en bref	21
Sommaire	22
4.1 Contexte	22
4.2 Objectif de la vérification	22
4.3 Étendue de la vérification et résumé du travail effectué	23
4.4 Conclusion	23
Pratiques positives	24
Observations et recommandations	24
4.5 Usagers du transport régulier	24
Procédure d'émission et de renouvellement des titres	24
Facturation des titres émis	26
4.6 Usagers du transport adapté	26
Frais d'administration exigés pour l'obtention du titre <i>Accès 65 HORS POINTE</i>	26
Déplacements des usagers en période de pointe	27
Facturation des titres émis et non utilisés	28
Coûts d'administration directs facturés en vertu de l'entente	29

CHAPITRE 4

LE RAPPORT EN BREF

Une entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus a été conclue entre le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et la Ville de Longueuil (Ville). Cette entente permet aux résidents des villes participantes de l'agglomération de se déplacer gratuitement durant les périodes hors pointe et englobe les services de transport régulier par autobus et de transport adapté.

Pour l'année 2016, le coût net du programme pour l'accessibilité gratuite au transport en commun pour les 65 ans et plus est d'environ 2,3 millions de dollars pour les titres utilisés. Notons que 100 849 titres ont été émis pour les usagers réguliers et 10 408 titres ont été émis pour les usagers du transport adapté.

ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

La vérification a eu lieu en mars et avril 2017 et a porté sur les éléments suivants :

- la conformité des demandes d'admissibilité présentées par les usagers réguliers à chaque campagne d'admissibilité ;
- le caractère adéquat du processus de renouvellement annuel et de demandes d'admissibilité relatif aux nouveaux usagers du transport adapté ;
- le caractère suffisant des mécanismes visant à contrôler les déplacements des usagers en période hors pointe ;
- la disponibilité et la fiabilité de l'information concernant la codification des titres émis et l'exactitude de la facturation de ces titres en conformité avec l'entente en vigueur.

PRINCIPAUX CONSTATS

- Il n'existe pas de processus formel d'émission et de renouvellement des titres permettant d'encadrer les façons de faire des émetteurs participant aux campagnes d'admissibilité des usagers réguliers.
- Le système Giro Accès n'est pas programmé de façon à bloquer les demandes de déplacement en période de pointe avec le mode de paiement *Accès 65 HORS POINTE*.
- Les rôles et les responsabilités des intervenants ainsi que les méthodes de facturation mensuelle des titres de transport adapté émis et utilisés ne sont pas clairs.
- La perception des frais d'administration exigés aux usagers de 65 ans et plus, et plus particulièrement aux usagers du transport adapté, engendre une lourdeur administrative en ce qui a trait à la gestion du programme.

CONCLUSION

Le programme de gratuité *Accès 65 HORS POINTE* applicable aux usagers réguliers de 65 ans et plus est relativement bien géré et contrôlé. Une procédure d'émission et de renouvellement des titres doit être élaborée afin de clarifier les attentes du RTL à l'égard des émetteurs participant aux campagnes d'admissibilité des usagers, en vue d'assurer le respect des exigences de l'entente relative aux 65 ans et plus.

Certaines améliorations doivent être apportées à la gestion des titres de transport adapté afin d'appliquer le bon tarif pour les déplacements durant les heures de pointe. Aussi, la plus-value associée au paiement de frais d'administration pour bénéficier du programme doit être réévaluée, et le contrôle de la facturation des titres émis et utilisés doit être clarifié.

Sommaire

4.1 CONTEXTE

Une entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus (ci-après appelée « entente relative aux 65 ans et plus ») a été conclue entre le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et la Ville de Longueuil (Ville). Le RTL a comme mandat de mettre en œuvre, de maintenir et de gérer l'initiative de la Ville de Longueuil ; cette dernière représente également deux autres villes, Boucherville et Brossard, qui participent à ce programme. En contrepartie des services rendus, le RTL facture aux villes participantes les titres émis et utilisés et des coûts d'administration.

Le programme *Accès 65 HORS POINTE* permet aux résidents des villes participantes de l'agglomération de se déplacer gratuitement durant les périodes hors pointe, soit de 9 h à 15 h 30 et de 18 h 30 jusqu'à la fin du service les jours de semaine, et en tout temps les fins de semaine et les jours fériés. Ce programme englobe les services de transport régulier par autobus et de transport adapté.

Pour être reconnue admissible et bénéficier de ce programme de gratuité, une personne doit déposer une demande d'admissibilité et acquitter les frais d'administration annuels de 5 dollars. La personne doit être âgée de 65 ans et plus, résider sur le territoire d'une ville participante de l'agglomération et détenir une carte Opus avec photo émise par l'ensemble des organismes de transport qui demeure valide pendant toute la période d'abonnement.

Usagers du transport régulier

Pour les usagers de 65 ans et plus, une demande d'admissibilité doit être présentée à chaque campagne d'abonnement (trois fois par année) auprès du personnel chargé de l'analyse des demandes d'admissibilité. Conformément à l'entente relative aux 65 ans et plus, les demandes doivent être associées à une pièce d'identité avec photo permettant de valider la date de naissance de l'utilisateur et à une facture récente de services publics ou autres attestant le lieu de résidence.

Usagers du transport adapté

Une politique d'admissibilité au transport adapté a été élaborée par l'Office des personnes handicapées du Québec ainsi que par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Une personne est reconnue admissible si elle a une déficience significative et persistante et si elle est limitée dans l'accomplissement de ses activités normales ou si elle a des limitations justifiant le service de transport adapté. L'utilisateur doit faire remplir une demande d'admission au transport adapté par un professionnel de la santé, qui doit attester son incapacité ou sa déficience. Cette demande doit ensuite être approuvée par le comité d'admission du Service transport adapté du RTL.

Le renouvellement du privilège de gratuité pour les usagers du transport adapté est effectué en fin d'année pour l'année de référence suivante, selon la fréquence des déplacements des usagers. Par ailleurs, les déplacements des usagers du transport adapté sont contrôlés par le système Giro Accès, qui cumule l'historique des demandes de déplacement traitées par le centre de répartition des appels.

Encodage des titres réguliers et coût du programme

Depuis janvier 2017, à la suite de décisions administratives, les titres émis pour les usagers réguliers de 65 ans et plus sont encodés par ville participante dans le système accès, ventes et perception OPUS. Ceci permettra de disposer d'une information de gestion beaucoup plus précise et équitable aux fins de facturation et de suivi de l'utilisation des titres.

Pour l'année 2016, le coût net du programme pour l'accessibilité gratuite au transport en commun pour les 65 ans et plus est d'environ 2,3 millions de dollars pour les titres utilisés. Notons que 100 849 titres ont été émis pour les usagers réguliers et 10 408 titres ont été émis pour les usagers du transport adapté.

4.2 OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

Ce mandat de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- l'entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus était respectée par le RTL ;

- les ressources humaines, matérielles et financières étaient gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacité ;
- les contrôles étaient en place en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un seuil acceptable.

4.3 ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION ET RÉSUMÉ DU TRAVAIL EFFECTUÉ

La vérification a eu lieu en mars et avril 2017 et a porté sur les éléments suivants :

- la conformité des demandes d'admissibilité présentées par les usagers réguliers à chaque campagne d'admissibilité ;
- le caractère adéquat du processus de renouvellement annuel et de demandes d'admissibilité des usagers du transport adapté ;
- la disponibilité et la fiabilité de l'information concernant la codification des titres émis et utilisés par les villes participantes au programme ;
- le caractère suffisant de l'information de gestion transmise par les émetteurs contrôlant les demandes d'admissibilité des usagers réguliers et par le Service transport adapté émettant les titres à leur clientèle ;
- le caractère suffisant des mécanismes en place visant à contrôler les déplacements des usagers en période hors pointe ;
- l'exactitude de la facturation des titres émis et utilisés en conformité avec l'entente en vigueur.

Les principaux procédés de vérification suivants ont été utilisés :

- rencontre avec les principaux intervenants participant au processus d'admissibilité des usagers réguliers et de ceux du transport adapté ;
- prise de connaissance de plusieurs ententes liées au programme de gratuité ;

- revue des contrôles clés exercés par le Service ventes et perception concernant la facturation des titres émis pour la première période de facturation de l'exercice 2016 ;
- revue de la fiabilité des données appuyant la note de crédit annuelle émise aux villes participantes pour les titres non utilisés en 2015 et en 2016 ;
- réalisation de tests sur le renouvellement et sur l'admissibilité des usagers réguliers et du transport adapté afin de valider la conformité du processus à l'entente relative aux 65 ans et plus, ainsi qu'à la politique d'admissibilité au transport adapté ;
- réalisation de tests sur les déplacements des usagers du transport adapté afin de valider qu'ils se déplacent en période hors pointe.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à la vérification pour leur collaboration tout au long du mandat.

4.4 CONCLUSION

À la suite du travail effectué, nous pouvons conclure que le programme de gratuité relatif aux titres des usagers réguliers de 65 ans et plus, représentant 90,6 % des titres émis, est relativement bien géré et contrôlé.

Une procédure d'émission et de renouvellement de ces titres doit être élaborée afin de clarifier les attentes du RTL auprès des fournisseurs participants aux campagnes d'admissibilité des usagers et ainsi respecter les exigences de l'entente relative aux 65 ans et plus.

De plus, l'encodage des titres réguliers dans le système OPUS par ville participante permet de disposer de données automatisées plus fiables aux fins de facturation. Les tâches manuelles liées au comptage et à la mise en lot des demandes d'admissibilité nécessitent un questionnaire quant à leur valeur ajoutée aux fins de la facturation.

Par ailleurs, certaines améliorations doivent être apportées pour la gestion des titres de transport adapté, qui correspondent à 9,4 % du total des titres émis dans le cadre de ce programme de gratuité. L'entente pour ces titres est respectée par le RTL ; cependant, certains usagers du transport adapté ne paient pas les frais d'administration requis et bénéficient tout de même de la gratuité.

Certaines façons de faire doivent être bonifiées afin que ces titres soient gérés de façon plus optimale et efficace :

- un mécanisme doit être implanté afin d'intercepter les usagers de transport adapté qui ne paient pas leurs frais d'administration et/ou qui demandent des déplacements durant les heures de pointe et pour lesquels le tarif réduit n'est pas ajusté ;
- des discussions doivent être amorcées avec les représentants du programme à la Ville afin de réévaluer la plus-value associée au paiement de frais d'administration pour les usagers qui détiennent le privilège de gratuité et, surtout, pour les usagers du transport adapté, étant donné la lourdeur administrative qu'entraîne la perception de ces frais pour le RTL et les coûts engendrés par ce dernier pour gérer ce programme ;
- le contrôle de la facturation des titres de transport adapté émis et utilisés doit être clarifié afin de minimiser les manquements relatifs à la facturation auxquels ce processus pourrait être exposé. À ce titre, les rôles et responsabilités, les méthodes de facturation mensuelle des titres émis et la collecte des données concernant les titres utilisés doivent être mieux encadrés et clarifiés.

Pratiques positives

Au cours de cette vérification, nous avons observé les pratiques positives suivantes :

- le paramétrage adéquat des titres des usagers du transport régulier dans le système OPUS en conformité avec les heures hors pointe établies dans l'entente ;

- l'encodage des titres des usagers du transport régulier par ville participante, ce qui permet de disposer d'une information de gestion plus précise aux fins de facturation ;
- l'intégralité du processus de renouvellement des titres des usagers du transport adapté, qui permet de déceler les usagers qui ne se conforment pas à l'entente relative aux 65 ans et plus ;
- l'exactitude des demandes d'admissibilité des usagers du transport adapté remplies par les professionnels de la santé et la rigueur exercée par le comité d'admission pour analyser les demandes en conformité avec la politique de transport adapté ;
- la rigueur avec laquelle le Service ventes et perception effectue la facturation mensuelle des titres et des frais d'administration.

Observations et recommandations

4.5 USAGERS DU TRANSPORT RÉGULIER

PROCÉDURE D'ÉMISSION ET DE RENOUELEMENT DES TITRES

Observations

Pour se prévaloir du programme de gratuité, la personne âgée de 65 ans et plus doit se procurer préalablement une carte OPUS avec photo. Cette carte peut être émise par plusieurs émetteurs, dont le Réseau de transport métropolitain (RTM) en tout temps et un fournisseur du RTL lors des campagnes d'abonnement. Les émetteurs ont la responsabilité de vérifier l'âge du demandeur à l'aide d'une pièce d'identité avec photo avant d'émettre la carte OPUS.

Les campagnes d'admissibilité se déroulent à une fréquence de trois fois par année. Le RTL a délégué la vérification des demandes aux billetteries du RTM et à un fournisseur qui se déplace dans les bureaux désignés des villes de Longueuil, Boucherville et Brossard. L'utilisateur doit présenter sa demande aux émetteurs chargés du contrôle de l'émission des titres qui sont encodés dans le système OPUS par ville participante avec leur période de référence.

Les principaux contrôles clés exercés sur les demandes d'admissibilité par les émetteurs à chaque campagne sont les suivants :

- Peu importe que l'utilisateur détienne ou non une carte OPUS avec photo, la date de naissance de l'utilisateur est vérifiée à l'aide d'une pièce d'identité et son lieu de résidence à l'aide d'une facture récente de services publics. Puisque l'âge de l'utilisateur de 65 ans et plus a déjà été vérifié lors de l'émission de la carte OPUS avec photo, la valeur ajoutée d'une vérification de la date de naissance à chaque campagne d'abonnement mérite une réflexion.
- La partie réservée à l'administration doit être signée en guise de reconnaissance de l'admissibilité du demandeur, des vérifications faites pour l'émission du titre et de la perception des frais administratifs exigés en vertu du programme.

Encadrement de contrôle

La revue du processus d'admissibilité des usagers révèle qu'il n'existe pas de directive formelle ni d'entente entre le RTL et les émetteurs qui qualifient les usagers au programme de gratuité. Les rôles et responsabilités, les contrôles clés requis pour les demandes d'admissibilité ainsi que les mécanismes de reddition de comptes ne sont pas clairement définis. Ceci ne garantit pas une uniformité et une compréhension commune des façons de faire.

Le formulaire utilisé pour les demandes d'admissibilité comporte une case « autre » comme types de documents acceptés pour vérifier la preuve d'âge et le lieu de résidence du demandeur. Puisque les autres documents acceptés ne sont pas définis, ceci laisse place à l'interprétation et au jugement des émetteurs qui contrôlent les demandes, ce qui ne garantit pas la fiabilité du processus d'admissibilité.

Validation de l'exactitude de la codification des titres

Depuis janvier 2017, lors du processus d'admissibilité, les titres émis sont consignés au système OPUS dans la ville de résidence de l'utilisateur et un coupon de validation y est produit.

Les demandes sont transférées au Service ventes et perception pour en vérifier la codification avant le processus de facturation. Toutefois, les employés qui contrôlent les demandes d'admissibilité dans les bureaux désignés des villes de Longueuil, Boucherville et Brossard n'ont pas accès à une imprimante permettant de produire ce coupon de validation, ce qui ne permet pas de déceler les erreurs de codification des titres. Par exemple, 31 % du nombre total de demandes traitées n'avaient pas de coupon de validation pour la première campagne d'admissibilité de 2017.

Recommandations

La Direction des finances et trésorerie devrait :

- mettre en place une procédure d'émission et de renouvellement des titres pour le programme *Accès 65 HORS POINTE* qui devrait être suivie par tous les émetteurs participant aux campagnes d'admissibilité ;
- clarifier avec la Ville les exigences de l'entente relative aux 65 ans et plus concernant la validation de la preuve d'âge de l'utilisateur à chaque campagne d'admissibilité selon qu'il détient ou non une carte OPUS avec photo ;
- revoir le formulaire utilisé pour les demandes d'admissibilité afin de mieux y définir les documents sources utilisés pour vérifier l'âge et la preuve de résidence du demandeur, qu'il détienne ou non une carte OPUS avec photo ;
- mettre en place, pour chaque campagne d'admissibilité, un outil permettant de valider l'exactitude des titres codés par les bureaux désignés de chaque ville et de faire le suivi des erreurs de codification.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction est en accord avec les recommandations et mettra en place une procédure destinée au fournisseur responsable de l'encodage des titres. Aussi, la direction révisera et simplifiera le formulaire utilisé pour les demandes d'admissibilité et clarifiera l'exigence concernant la preuve d'âge pour chacun des renouvellements.

De plus, une procédure sera mise en place afin de valider l'exactitude de la codification des titres par municipalité.

Responsables et échéancier

Direction des finances et trésorerie
Décembre 2017

FACTURATION DES TITRES ÉMIS

Observations

Calcul manuel du nombre de titres émis aux fins de facturation

Depuis janvier 2017, les titres sont codés dans le système OPUS par ville participante au programme. Ceci permet d'obtenir une information automatisée aux fins de calcul des titres émis et de facturation. À la date de notre mandat, cette information automatisée et plus fiable n'était pas encore utilisée pour la facturation des titres émis.

Par ailleurs, le Service ventes et perception continue le comptage des demandes traitées par campagne d'admissibilité et leur mise en lot aux fins de facturation des titres. Cette façon de faire nécessite un questionnement quant à sa valeur ajoutée, étant donné la disponibilité d'une information automatisée.

Impact financier sur la facturation des titres non utilisés en fin d'année

Avec le codage des titres, le RTL dispose d'une information de gestion plus précise sur les titres émis et réellement utilisés pour les villes participantes au programme.

Le Service ventes et perception a amorcé une analyse préliminaire afin d'évaluer les conséquences financières relatives au crédit annuel remis aux villes participantes au programme pour les titres codés et non utilisés par rapport à l'ancienne méthode de facturation utilisée.

Recommandations

La Direction des finances et trésorerie devrait :

- facturer les titres émis en fonction des titres encodés ;

- réévaluer la plus-value du comptage et de la mise en lot des demandes d'admissibilité aux fins de facturation ;
- entreprendre des discussions avec la Ville de Longueuil, l'informer de l'impact financier de la facturation annuelle des titres émis et non utilisés en fonction de leur codification et s'entendre sur la façon de faire pour la remise de ce crédit.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction est en accord avec la recommandation et facturera les titres en fonction des informations automatisées. La direction éliminera le décompte manuel des formulaires. Des discussions avec la Ville de Longueuil ont déjà permis d'établir les variations liées à l'automatisation des informations.

Responsables et échéancier

Direction des finances et trésorerie
Août 2017

4.6 USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ

FRAIS D'ADMINISTRATION EXIGÉS POUR L'OBTENTION DU TITRE *Accès 65 HORS POINTE*

Observations

Conformément à l'entente relative aux 65 ans et plus, des frais d'administration annuels de 5 dollars doivent être acquittés par le demandeur pour bénéficier du titre de transport *Accès 65 HORS POINTE*.

Lors du renouvellement annuel de ce titre pour la clientèle du transport adapté, une nouvelle carte OPUS est transmise par la poste et accompagnée d'une lettre spécifiant qu'un montant en argent comptant, par chèque ou par mandat poste de l'ordre de 5 dollars, est exigé avant le 15 février de chaque année.

La collecte des frais d'administration de 5 dollars est un processus qui engendre une lourdeur administrative. Plusieurs suivis administratifs sont nécessaires auprès des usagers, notamment le suivi des chèques sans provision, le suivi des chèques comportant des informations erronées, ainsi que le rappel auprès des usagers qui ne paient pas ces frais.

Frais d'administration non acquittés par certains usagers

L'audit a fait l'analyse du processus de renouvellement annuel de ces titres pour 2016 et a constaté qu'environ 50 usagers n'avaient pas payé leurs frais d'administration et bénéficiaient tout de même de la gratuité. Ceux-ci ne sont pas bloqués dans le système Giro Accès et peuvent contacter le centre de répartition des appels pour faire une demande de déplacement gratuit en transport adapté. Cette situation engendre une non-conformité aux exigences de l'entente relative aux 65 ans et plus et a un impact sur les revenus du transport adapté.

Recommandations

La Direction de l'exploitation devrait :

- bonifier la lettre de renouvellement des titres envoyée aux usagers en les informant que si les frais d'administration ne sont pas payés à la date prévue en vertu des exigences du programme de gratuité, des mesures seront prises par le RTL ;
- mettre en place un mécanisme permettant d'intercepter les usagers du transport adapté qui ne paient pas les frais d'administration requis et faire les suivis jugés nécessaires.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction est en accord avec les recommandations et afin de se conformer à l'entente, la lettre de renouvellement des titres envoyée aux usagers sera bonifiée. Une vérification des frais d'administration préalablement payés sera également effectuée.

Responsables et échéancier

Direction de l'exploitation
Mars 2018

DÉPLACEMENTS DES USAGERS EN PÉRIODE DE POINTE

Observations

Gestion des déplacements par le centre de répartition des appels

Le RTL dispose d'une entente avec un centre de répartition des appels qui reçoit les demandes de déplacement des usagers du transport adapté par le biais du système Giro Accès. Une directive en place établit les règles relatives à la prise d'appels provenant des usagers qui bénéficient du titre *Accès 65 HORS POINTE* leur permettant de voyager à moindre coût en dehors des heures de pointe.

Des déplacements « réguliers » sont programmés dans le système Giro Accès, car des usagers du transport adapté doivent se déplacer toujours la même journée et à la même heure, que ce soit pour aller travailler, pour participer à des activités ou pour recevoir des traitements médicaux. D'autres déplacements sont de type « occasionnel » et sont traités quotidiennement par le centre d'appels à la suite de la demande de l'utilisateur.

Programmation du système Giro Accès pour les déplacements en période de pointe

Le système Giro Accès n'est pas programmé de façon à bloquer les demandes de déplacement en période de pointe avec le mode de paiement *Accès 65 HORS POINTE* ; certains déplacements sont donc acceptés, ce qui engendre un manque à gagner pour le RTL.

De plus, le RTL se fie sur la rigueur du contrôle exercé par les employés du centre de répartition des appels qui traitent les demandes de déplacements des usagers dans le système Giro Accès, qui doivent appliquer les bons modes de paiement.

Recommandations

La Direction de l'exploitation devrait :

- faire une revue des déplacements « réguliers » programmés dans le système Giro Accès en période de pointe, ajuster le mode de paiement et informer les usagers que ces déplacements ne sont pas admissibles au programme de gratuité ;

- évaluer les coûts-bénéfices liés à la modification de la programmation du système Giro Accès afin que le mode de paiement s'ajuste automatiquement en tarif régulier pour les déplacements demandés en période de pointe ;
- faire des rappels auprès des préposés du centre de répartition des appels afin de clarifier les règles à respecter lorsqu'ils acceptent un déplacement d'un usager possédant un titre *Accès 65 HORS POINTE*.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction planifiera un contrôle manuel des déplacements réguliers programmés au système Giro Accès afin de corriger les déplacements non conformes. Le centre d'appels a déjà été sensibilisé et des vérifications seront faites au courant de l'année.

Responsables et échéancier

Direction de l'exploitation
Septembre 2018

FACTURATION DES TITRES ÉMIS ET NON UTILISÉS

Observations

Renouvellement des titres et nouveaux titres en cours d'année

Lors du renouvellement des titres, le Service transport adapté produit à l'aide du système Giro Accès la liste des usagers admissibles au programme de gratuité. Cette liste est maintenue à jour à la réception des chèques qui couvrent les frais d'administration exigés en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus ou au moment de la détection des usagers qui ne sont plus admissibles au titre (par exemple, pour cause de décès ou de changement d'adresse). Cette liste est transférée sur base sporadique au Service ventes et perception pour la facturation des titres et des frais d'administration.

De plus, le Service transport adapté produit également une liste des nouveaux usagers qui se qualifient au programme. Celle-ci est également envoyée au Service ventes et perception avec les chèques aux fins d'enregistrement comptable.

Démarcation pour la facturation des titres émis

Le Service ventes et perception facture les titres renouvelés et nouvellement émis sur la base des usagers qui ont payé les frais d'administration requis.

La facturation des titres a été examinée pour la première période de facturation de l'exercice 2016. L'information cumulée concernant les titres émis par le Service transport adapté était différente de l'information traitée par le Service ventes et perception par période de facturation aux villes participantes.

L'écart au niveau des titres facturés s'explique par le fait que la démarcation du suivi de cette information n'est pas effectuée à la même date par les deux services.

Provenance des données pour la remise d'un crédit pour les titres non utilisés

Le RTL transmet une note de crédit en fin d'année aux villes participantes pour les titres non utilisés. Les discussions tenues avec plusieurs services du RTL révèlent qu'il existe différentes sources quant à la provenance des données sur les titres de transport adapté utilisés.

Au moment de la vérification, il n'a pas été possible de valider l'exactitude de la note de crédit de 2015 émise aux villes participantes, car les titres utilisés cumulés dans la base de données Giro Accès n'étaient pas disponibles.

L'analyse du calcul préliminaire de la note de crédit pour les quatre premiers mois de l'année 2016 révèle que le nombre de titres utilisés et apparaissant au rapport « recettes et aide aux tarifs » était supérieur au nombre de titres contrôlés par le Service transport adapté et enregistré au système Giro Accès. L'écart constaté est un indicateur que la source des données utilisées aux fins de facturation nécessite d'être clarifiée. Notons qu'à la date de notre mandat, la note de crédit pour 2016 n'était pas encore émise aux villes participantes.

Recommandations

En collaboration avec le Service transport adapté, la Direction des finances et trésorerie devrait clarifier dans une procédure :

- les rôles et responsabilités, les méthodes de facturation des titres émis mensuellement, ainsi que les rapports de suivi et leur date de démarcation ;
- les rôles et responsabilités et les méthodes de cueillette des données sur les titres de transport adapté utilisés et servant d'intrant à la facturation annuelle.

Commentaires et plan d'action de la direction

La Direction est en accord avec les recommandations et précisera les informations à fournir au Service ventes et perception pour l'établissement de la facturation.

Responsables et échéancier

Direction des finances et trésorerie
Décembre 2017

COÛTS D'ADMINISTRATION DIRECTS FACTURÉS EN VERTU DE L'ENTENTE

Observations

Conformément à l'entente relative aux 65 ans et plus, les villes participantes au programme s'engagent à payer les coûts d'administration directs et indirects engagés pour la gestion de l'initiative.

Présentement, le RTL facture aux villes participantes des coûts de 8 000 dollars pour le processus de renouvellement des titres de transport adapté. Ces coûts comprennent les heures supplémentaires des employés affectés à ce processus, le coût du support des cartes et les timbres.

Les coûts d'administration directs pour la première période de facturation de l'année 2016 ont été examinés. Selon une estimation obtenue du Service transport adapté, certains coûts d'administration ne sont pas facturés dans le cadre de ce programme. Ces coûts s'élèveraient à 8 500 dollars et comprennent entre autres le suivi de la perception des frais d'administration annuels de 5 dollars, le suivi

des chèques sans provision, le suivi des chèques comportant des informations erronées, ainsi que le rappel auprès des usagers qui ne paient pas leur frais d'administration.

Globalement, la gestion de ces titres engendre des coûts estimatifs d'environ 16 500 dollars pour le processus de renouvellement et le suivi administratif alors que les revenus générés par la perception des frais d'administration sont de l'ordre de seulement 4 300 dollars avant taxes par année.

Un questionnaire s'avère opportun quant à la nécessité d'exiger des frais d'administration annuels de 5 dollars aux usagers du transport adapté, considérant la charge de travail requise pour les percevoir et les coûts d'administration engendrés pour gérer ce programme.

Recommandations

La Direction des finances et trésorerie devrait réévaluer, en collaboration avec la Ville de Longueuil, la plus-value associée à la perception des frais d'administration pour les usagers du transport adapté, étant donné la lourdeur administrative du processus et les coûts d'administration requis pour gérer ce programme. Si l'analyse ne s'avère pas concluante, il faudrait négocier la facturation de coûts d'administration directs supplémentaires en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction est en accord avec la recommandation et soumettra celle-ci au responsable du programme de l'agglomération de Longueuil pour évaluation.

Responsables et échéancier

Direction des finances et trésorerie
Décembre 2017

MISE À JOUR DU RAPPORT

Depuis l'émission de ce rapport le 5 octobre 2017, des recommandations ont été mises en œuvre en vertu de l'entente 2018 entre la Ville et le RTL, soit :

- l'abolition de la validation de la date de naissance du demandeur si ce dernier est déjà détenteur d'une carte OPUS avec photo ;
- l'abolition des frais d'administration annuels de 5 dollars.

De plus, la direction du RTL a réalisé ses plans d'action se rattachant aux recommandations suivantes :

- procédure d'émission et de renouvellement des titres;
- facturation des titres émis pour le transport régulier et le transport adapté.

Note : *Cette mise à jour ne constitue pas une nouvelle vérification ni un suivi formel des recommandations.*

VILLE DE LONGUEUIL
GESTION DU PROGRAMME
Accès 65 HORS POINTE

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport en bref	33
Sommaire	34
5.1 Contexte	34
5.2 Objectif de la vérification	34
5.3 Étendue de la vérification et résumé du travail effectué	34
5.4 Conclusion	35
Pratiques positives	35
Observations et recommandations	35
5.5 Campagnes d'admissibilité des usagers réguliers de 65 ans et plus	35
Fréquence des campagnes	35
Validation de la date de naissance du demandeur	36
5.6 Frais d'administration exigés pour l'obtention du titre <i>Accès 65 HORS POINTE</i>	36

CHAPITRE 5

LE RAPPORT EN BREF

Une entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus a été conclue entre la Ville de Longueuil (Ville) et le Réseau de transport de Longueuil (RTL). Cette entente permet aux résidents des villes participantes de l'agglomération de se déplacer gratuitement durant les périodes hors pointe et englobe les services de transport régulier par autobus et de transport adapté.

Pour l'année 2016, le coût net du programme pour l'accessibilité gratuite au transport en commun pour les 65 ans et plus est d'environ 2,3 millions de dollars pour les titres utilisés. Notons que 100 849 titres ont été émis pour les usagers réguliers et 10 408 titres ont été émis pour les usagers du transport adapté.

ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

La vérification a eu lieu en mars et avril 2017 et a porté sur les éléments suivants :

- le caractère raisonnable de certaines exigences de la Ville en vertu de l'entente ;
- l'exactitude de l'imputation comptable des titres, des coûts et frais d'administration aux registres comptables de la Ville ;
- le respect du délai de paiement par la Ville des réclamations du RTL concernant les titres et les frais administratifs directs et indirects.

PRINCIPAUX CONSTATS

- La fréquence des campagnes d'admissibilité des usagers réguliers mérite une réflexion, car avec la codification des titres selon les villes participantes au programme de gratuité, la Ville détient une information de gestion plus précise aux fins de facturation.

- La vérification de l'âge des usagers de 65 ans et plus à chaque campagne d'admissibilité doit être réévaluée considérant que ce contrôle est déjà exercé lors de l'obtention de sa carte OPUS avec photo.
- La perception des frais d'administration exigés aux usagers de 65 ans et plus, et plus particulièrement aux usagers du transport adapté, engendre une lourdeur administrative en ce qui a trait à la gestion du programme.

CONCLUSION

Les responsabilités de la Ville en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus sont respectées. Toutefois, certaines exigences du programme de gratuité méritent une réflexion afin que les ressources humaines, matérielles et financières du RTL soient gérées avec plus d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

À ce titre, la Direction des finances doit faire une analyse coûts-bénéfices de la fréquence des campagnes d'admissibilité pour les usagers réguliers et réévaluer la pertinence de vérifier l'âge des usagers lors du renouvellement de la gratuité. De plus, la Ville doit réévaluer la plus-value associée à l'acquittement des frais d'administration pour les usagers qui détiennent le privilège de gratuité et, surtout, pour les usagers du transport adapté.

Sommaire

5.1 CONTEXTE

Une entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus (ci-après appelée « entente relative aux 65 ans et plus ») a été conclue entre la Ville de Longueuil (Ville) et le Réseau de transport de Longueuil (RTL). Le RTL a comme mandat de mettre en œuvre, de maintenir et de gérer l'initiative de la Ville de Longueuil ; cette dernière représente également deux autres villes, Brossard et Boucherville, qui participent à ce programme. En contrepartie des services rendus, le RTL facture aux villes participantes les titres émis et utilisés et des coûts d'administration.

Le programme *Accès 65 HORS POINTE* permet aux résidents des villes participantes de l'agglomération de se déplacer gratuitement durant les périodes hors pointe, soit de 9 h à 15 h 30 et de 18 h 30 jusqu'à la fin du service les jours de semaine et en tout temps les fins de semaine et les jours fériés. Ce programme englobe les services de transport régulier par autobus et de transport adapté.

Pour être reconnue admissible et bénéficier de ce programme de gratuité, une personne doit déposer une demande d'admissibilité et acquitter les frais d'administration annuels de 5 dollars. La personne doit être âgée de 65 ans et plus, résider sur le territoire d'une ville participante de l'agglomération et détenir une carte Opus avec photo émise par l'ensemble des organismes de transport qui demeure valide pendant toute la période d'abonnement.

Les principales responsabilités de la Ville en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus consistent à représenter les intérêts des trois villes participant à ce programme de gratuité. La Ville peut obtenir l'information nécessaire du RTL concernant les titres émis, le nombre réel de déplacements effectués et une estimation de leur répartition par ville participante, et ce, afin d'évaluer la popularité de l'initiative. De plus, la Ville rembourse au RTL les titres et les frais administratifs facturés.

Coût du programme

Pour l'année 2016, le coût net du programme pour l'accessibilité gratuite au transport en commun pour les 65 ans et plus est d'environ 2,3 millions de dollars pour les titres utilisés. Notons que 100 849 titres ont été émis pour les usagers réguliers, et 10 408 titres ont été émis pour les usagers du transport adapté.

5.2 OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

Ce mandat de vérification avait pour objectif de s'assurer que :

- l'entente relative à l'accessibilité au transport en commun pour les usagers de 65 ans et plus était respectée par la Ville de Longueuil ;
- les exigences de la Ville en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus permettent au RTL de gérer les ressources humaines, matérielles et financières avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

5.3 ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION ET RÉSUMÉ DU TRAVAIL EFFECTUÉ

La vérification a eu lieu en mars et avril 2017 et a porté sur les éléments suivants :

- le caractère raisonnable de certaines exigences de la Ville en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus ;
- l'exactitude de l'imputation comptable des titres, des coûts et des frais d'administration aux registres comptables de la Ville ;
- le respect du délai de paiement des réclamations du RTL concernant les titres et les frais administratifs directs et indirects.

Les procédés de vérification suivants ont été utilisés :

- entretiens avec les principaux intervenants de la Ville de Longueuil et du RTL participant à la gestion de l'entente relative aux 65 ans et plus ;

- revue de la première facturation de l'année 2016 aux villes participantes, de l'imputation aux registres comptables de la Ville et du délai de paiement de cette réclamation ;
- revue de certaines exigences en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus qui engendrent une charge de travail supplémentaire pour le RTL ou ses fournisseurs.

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

5.4 CONCLUSION

À la suite du travail effectué, on peut conclure que les responsabilités de la Ville en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus sont respectées. Toutefois, certaines exigences du programme de gratuité méritent une réflexion afin que les ressources humaines, matérielles et financières du RTL soient gérées avec plus d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

À ce titre, la Direction des finances doit faire une analyse coûts-bénéfices de la fréquence des campagnes d'admissibilité pour les usagers réguliers et réévaluer la pertinence de vérifier l'âge des usagers lors du renouvellement de la gratuité.

De plus, elle doit réévaluer la plus-value associée à l'acquittement des frais d'administration pour les usagers qui détiennent le privilège de gratuité et, surtout, pour les usagers du transport adapté étant donné la lourdeur administrative qu'entraîne la perception de ces frais pour le RTL, et les coûts engendrés par ce dernier pour gérer ce programme.

Pratiques positives

Le présent mandat nous a permis de constater que les revenus et dépenses en vertu de ce programme sont enregistrés adéquatement aux registres comptables de la Ville. De plus, le délai de paiement des réclamations des titres et des frais administratifs respecte les délais prévus à l'entente.

Observations et recommandations

5.5 CAMPAGNES D'ADMISSIBILITÉ DES USAGERS RÉGULIERS DE 65 ANS ET PLUS

FRÉQUENCE DES CAMPAGNES

Observations

Une demande doit être présentée par les usagers de 65 ans et plus, à chaque campagne d'abonnement (trois fois par année), auprès du personnel embauché par le RTL et chargé du contrôle de l'émission des titres. Les demandes doivent être associées à une pièce d'identité permettant de valider la date de naissance de l'usager et à une facture récente de services publics attestant le lieu de résidence.

La fréquence de ces campagnes engendre le traitement d'un fort volume de demandes afin de vérifier l'admissibilité des usagers qui font la demande du titre de gratuité et assurer un contrôle de qualité. Ceci augmente les risques que la rigueur du contrôle exercé sur les demandes d'admissibilité soit réduite. Par ailleurs, le coût de la main-d'œuvre affectée à ces campagnes d'abonnement s'est élevé à 32 000 dollars pour 2016.

Depuis la mise en place de ce programme, la fréquence des campagnes d'admissibilité constitue un élément modérateur auprès des usagers, car ils doivent se déplacer dans les bureaux désignés pour obtenir leur privilège de gratuité.

La fréquence des campagnes mérite une réflexion, car avec la codification des titres selon les villes participantes au programme de gratuité depuis le début de l'année 2017, la Ville détient une information de gestion beaucoup plus précise aux fins de facturation. De plus, il y a lieu d'évaluer si les coûts annuels de main-d'œuvre pour traiter les demandes lors des campagnes justifient le nombre d'usagers détectés qui ne sont pas admissibles au programme de gratuité.

Recommandations

La Direction des finances devrait faire une analyse coûts-bénéfices de la fréquence des campagnes d'admissibilité sur base annuelle.

Commentaires et plan d'action de la direction

La fréquence des campagnes d'abonnement est un enjeu de visibilité de la Ville plutôt qu'un enjeu financier. Toutefois, des recommandations seront faites par la Direction des finances à ce sujet afin d'opter pour un renouvellement deux fois l'an plutôt que trois fois pour la prochaine entente de 2018.

Responsables et échéancier

Direction des finances
Janvier 2018

VALIDATION DE LA DATE DE NAISSANCE DU DEMANDEUR

Observations

Pour se prévaloir du programme de gratuité, la personne âgée de 65 ans et plus doit se procurer préalablement une carte OPUS avec photo. Cette carte peut être émise par plusieurs émetteurs, dont le Réseau de transport métropolitain (RTM) en tout temps et un fournisseur du RTL lors des campagnes d'abonnement. Les émetteurs ont la responsabilité de vérifier l'âge du demandeur à l'aide d'une pièce d'identité avec photo avant d'émettre la carte OPUS.

Tel que le prévoit l'entente relative aux 65 ans et plus, lors de chaque campagne, l'utilisateur doit présenter une demande d'admissibilité au personnel chargé du contrôle de l'émission des titres. Peu importe que l'utilisateur détienne ou non une carte OPUS avec photo, la date de naissance de l'utilisateur doit être vérifiée à l'aide d'une pièce d'identité et son lieu de résidence à l'aide d'une facture récente de services publics.

Puisque l'âge de l'utilisateur de 65 ans et plus a déjà fait l'objet d'une vérification lors de l'émission de la carte OPUS avec photo, la valeur ajoutée d'une vérification de la date de naissance à chaque campagne d'abonnement mérite une réflexion.

Recommandations

La Direction des finances devrait :

- réévaluer la plus-value associée à la vérification de l'âge de l'utilisateur à l'aide d'une pièce d'identité lors de chaque campagne d'admissibilité s'il détient une carte OPUS avec photo ;
- revoir les exigences d'admissibilité dans l'entente relative aux 65 ans et plus, selon que l'utilisateur détient ou non une carte OPUS avec photo.

Commentaires et plan d'action de la direction

Cette recommandation sera prise en considération dans le renouvellement de l'entente pour 2018.

Responsables et échéancier

Direction des finances
Janvier 2018

5.6 FRAIS D'ADMINISTRATION EXIGÉS POUR L'OBTENTION DU TITRE *Accès 65 HORS POINTE*

Observations

Conformément à l'entente relative aux 65 ans et plus, des frais d'administration annuels de 5 dollars doivent être acquittés par le demandeur pour bénéficier du titre de transport *Accès 65 HORS POINTE*. Ces frais d'administration sont facturés par le RTL et remis aux villes participantes au programme. Les frais d'administration annuels perçus sont d'environ 49 000 dollars avant taxes pour les usagers réguliers et totalisent 4 300 dollars avant taxes pour les usagers du transport adapté.

Collecte des frais d'administration pour les usagers du transport adapté

Lors du renouvellement annuel de ce titre pour la clientèle du transport adapté, une nouvelle carte OPUS est transmise par la poste et accompagnée d'une lettre spécifiant qu'un montant en argent comptant, par chèque ou par mandat poste de l'ordre de 5 dollars, est exigé avant le 15 février de chaque année.

La collecte de ces frais pour ces usagers est un processus qui engendre une lourdeur administrative par rapport aux frais perçus auprès des usagers réguliers. Plusieurs suivis administratifs sont nécessaires auprès des usagers du transport adapté, notamment le suivi des chèques sans provision, le suivi des chèques comportant des informations erronées, ainsi que le rappel auprès des usagers qui ne paient pas les frais d'administration.

Présentement, le RTL facture aux villes participantes des coûts administratifs de 8 000 dollars pour le processus de renouvellement des titres de transport adapté. Toutefois, selon une estimation obtenue du RTL, certains coûts administratifs ne sont pas facturés dans le cadre de ce programme. Ces coûts s'élèveraient à 8 500 dollars et comprennent entre autres le suivi de la collecte des frais de 5 dollars.

Un questionnaire s'avère opportun quant à la nécessité d'exiger des frais d'administration annuels de 5 dollars aux usagers du transport adapté, considérant la charge de travail requise pour les percevoir et les coûts administratifs engendrés pour gérer ce programme.

Recommandations

La Direction des finances devrait réévaluer la plus-value associée à la perception de frais d'administration auprès des usagers et, plus particulièrement, auprès des usagers du transport adapté, étant donné la lourdeur administrative et les coûts administratifs requis pour gérer ce programme. Si l'analyse ne s'avère pas concluante, il pourrait être nécessaire d'autoriser le RTL à facturer des frais administratifs additionnels pour les titres de transport adapté en vertu de l'entente relative aux 65 ans et plus.

Commentaires et plan d'action de la direction

Avec un paiement du programme sur la base des titres utilisés plutôt qu'émis, ce ticket modérateur est de moins en moins pertinent. La Direction des finances fera une recommandation pour abolir les frais d'administration lors du renouvellement de l'entente de 2018.

Responsables et échéancier

Direction des finances
Janvier 2018

MISE À JOUR DU RAPPORT

Depuis l'émission de ce rapport le 26 octobre 2017, la Ville a mis en œuvre la totalité des recommandations incluses au rapport. L'entente 2018 entre la Ville et le RTL :

- prévoit deux campagnes d'admissibilité au lieu de trois;
- ne requiert plus la validation de la date de naissance du demandeur si ce dernier est déjà détenteur d'une carte OPUS avec photo ;
- n'exige plus la collecte des frais d'administration annuels de 5 dollars.

Note : Cette mise à jour ne constitue pas une nouvelle vérification ni un suivi formel des recommandations.

VILLE DE LONGUEUIL
ÉVALUATION DE LA GESTION
DES BÂTIMENTS

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport en bref	41
Sommaire	42
6.1 Contexte	42
6.2 Objectif de la vérification	44
6.3 Étendue de la vérification	44
6.4 Résumé du travail effectué	45
Pratiques positives	45
Conclusion et priorités d'amélioration	46
6.5 Conclusion	46
6.6 Priorités pour atteindre un niveau de maturité plus élevé à la Ville	47
Commentaires et plan d'action de la direction	49

CHAPITRE 6

LE RAPPORT EN BREF

La Ville de Longueuil est propriétaire et gestionnaire de près de 220 bâtiments. La ville centre dispose d'environ 35 bâtiments corporatifs, 95 bâtiments communautaires, culturels et de loisirs ainsi que 30 installations aquatiques extérieures ayant un coût d'acquisition au 31 décembre 2016 de 144,7 millions de dollars. L'agglomération dispose d'environ 20 bâtiments pour les services de la police et des incendies ainsi que près de 40 installations pour le traitement de l'eau potable et des eaux usées, dont le coût d'acquisition au 31 décembre 2016 est de 136,2 millions de dollars.

La Direction du génie est responsable de la réalisation du plan triennal d'immobilisations (PTI). La maintenance préventive et corrective des bâtiments est principalement gérée par la Direction des travaux publics.

ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

L'étude a eu lieu en mai et juin 2017 et a consisté à identifier les écarts et à formuler des constats sur les pratiques et les outils en gestion de bâtiments en place, en s'appuyant sur la norme internationale ISO 55000 et sur le guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance* de l'*Institute of Asset Management*.

PRINCIPAUX CONSTATS

- Il n'y a pas d'orientation claire et spécifique en gestion de bâtiments qui permettrait d'assurer que les actions sont coordonnées et concertées.
- Les fiches projets du PTI ne contiennent pas toutes les informations permettant d'avoir une perspective à moyen et à long terme des investissements à prévoir en gestion de bâtiments.
- L'outil de gestion donnant le portrait global du statut et de l'état d'avancement des projets doit être bonifié ; le suivi budgétaire n'y est pas intégré et les mécanismes de rétroaction ne sont pas clairs.
- Les systèmes de gestion existants ne permettent pas de dresser un inventaire complet du portefeuille des bâtiments.
- Les récents changements au sein de la Direction générale et le partage des responsabilités des bâtiments sous deux directions générales adjointes rendent la définition du leadership en gestion de bâtiments difficile à clarifier. La notion de responsable de la gestion des bâtiments est véhiculée, mais pas confirmée.

CONCLUSION

Le projet d'audit des bâtiments doit se concrétiser afin d'avoir le portrait de la santé physique des bâtiments.

Il faut définir le rôle des directions dans la gestion de bâtiments et identifier le responsable de la gestion des bâtiments.

La mise en place d'un comité de gestion pour le déploiement d'un logiciel de gestion et de maintenance des bâtiments et pour l'élaboration d'une vision et d'une stratégie quant à l'utilisation des bâtiments doit être privilégiée.

Une démarche de gestion de projets corporatifs et de suivi de portefeuille doit être implantée et une formation en gestion des bâtiments doit être considérée afin d'augmenter le niveau de connaissances de tous les intervenants impliqués dans la gestion de bâtiments.

Sommaire

6.1 CONTEXTE

La Ville de Longueuil (ci-après appelée « Ville ») est propriétaire et gestionnaire d'un grand nombre de bâtiments ; à ce titre, elle est confrontée à un défi de taille afin d'assurer le maintien d'un état de service satisfaisant pour sa population et pour sa propre utilisation, et ce, au meilleur coût possible.

Cette mission s'avère très complexe et exige la mise en place d'une stratégie claire et efficace. Chaque année, plusieurs millions de dollars sont investis pour rénover les différents bâtiments de la Ville. Au fil du temps, tout comme dans une grande majorité des organisations publiques, les processus se sont raffinés et les techniques se sont spécialisées pour permettre de mieux les gérer.

PATRIMOINE IMMOBILIER

La Ville dispose de près de 220 bâtiments où sont réparties les activités de ses différentes divisions administratives. Cette répartition est comme suit :

- la ville centre dispose d'environ 35 bâtiments corporatifs, 95 bâtiments communautaires, culturels et de loisirs ainsi que 30 installations aquatiques extérieures ayant un coût d'acquisition au 31 décembre 2016 de 144,7 millions de dollars. Certains de ces bâtiments ont des vocations mixtes, c'est-à-dire qu'ils sont utilisés à la fois pour des activités de la ville centre et de l'agglomération ;
- l'agglomération dispose d'environ 20 bâtiments pour les services de la police et des incendies ainsi que près de 40 installations pour le traitement de l'eau potable et des eaux usées, dont le coût d'acquisition au 31 décembre 2016 est de 136,2 millions de dollars.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Les rôles et responsabilités relatifs à la gestion des bâtiments à la Ville sont répartis comme suit :

- sous la Direction du génie, le Service des bâtiments comprend la Division planification immobilière et la Division projets et conception ; il est responsable de la réalisation du plan triennal d'immobilisations. Pour 2017, ce plan prévoit des investissements de l'ordre de 14 millions de dollars pour les bâtiments de la ville centre et des investissements d'environ 21 millions de dollars pour les bâtiments de l'agglomération. Les projets sont réalisés par des firmes externes qui sont aussi chargées d'établir les critères de conception, sous la gouverne des responsables de projets du Service des bâtiments ;
- la maintenance préventive et corrective des bâtiments est gérée principalement par la Division bâtiments et sécurité de la Direction des travaux publics. Plusieurs contrats sont en cours auprès de fournisseurs spécialisés pour les programmes d'inspection et d'entretien des bâtiments. En 2017, le budget des dépenses de maintenance est de 3,2 millions de dollars pour les bâtiments à vocation mixte, de 7,8 millions de dollars pour les bâtiments de la ville centre et de 2,5 millions de dollars pour des bâtiments de l'agglomération ;
- la maintenance préventive et corrective des usines de traitement de l'eau potable, du centre d'épuration des eaux usées et des stations de pompage est sous la responsabilité de la Direction des eaux. En 2017, le budget de maintenance pour ces bâtiments (excluant les équipements de procédés) est d'environ 250 000 dollars ;
- des travaux légers d'entretien sont effectués par les occupants de certains bâtiments à vocation communautaire, culturelle et de loisirs de la ville centre, conformément à des ententes signées avec la Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire.

CONCEPT DE GESTION D'ACTIFS

Depuis plusieurs années, un concept de gestion émerge de l'expérience des propriétaires de grands parcs d'actifs, soit la gestion d'actifs (en anglais, *Asset Management*).

Deux éléments distinguent la gestion d'actifs des autres systèmes de gestion :

- Tous les coûts du cycle de vie d'un actif doivent être pris en considération, de l'analyse des besoins jusqu'à la disposition de l'actif. L'accent est souvent mis sur la phase de conception. Bien que cette phase ne représente que 10% des coûts, elle peut déterminer plus de 80% du coût total du cycle de vie (construction, entretien, exploitation et énergie).
- Les décisions doivent être prises en évaluant les bons compromis entre la qualité et les coûts d'entretien, les coûts d'investissement et les coûts d'exploitation et, finalement, entre les bénéfices à court et à long terme.

Ceci nécessite que les intervenants de la Ville provenant de tous les services se coordonnent, suscitent les échanges d'informations et s'entendent sur une démarche à suivre.

PRATIQUES EN GESTION D'ACTIFS SELON LA NORME ISO 55000

L'*Institute of Asset Management* (IAM) a développé la norme ISO 55000, qui élabore les bases des bonnes pratiques en gestion d'actifs.

La gestion d'actifs est définie dans la norme ISO 55000 comme «un ensemble d'activités coordonnées d'une organisation dans le but de réaliser de la valeur à partir d'actifs». Les quatre principes essentiels de cette norme sont :

- la valeur de l'actif pour l'utilisateur ;
- un bon système de gestion des actifs qui aligne le plan stratégique de l'organisation et la gestion des actifs ;
- des gestionnaires influents et compétents ;
- l'assurance du bon fonctionnement des actifs.

Avec la norme ISO 55000, une base de référence a été développée pour évaluer les capacités et la maturité des organisations. L'IAM a publié en 2015 le guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance*, qui divise la gestion d'actifs en 6 groupes de thèmes et 39 thèmes détaillés.

Les six groupes de thèmes se définissent comme suit :

1 Stratégie et planification de la gestion d'actifs

La stratégie et la planification sensibilisent les gestionnaires à l'importance de traduire les différents objectifs organisationnels en attentes relatives à la disponibilité et à l'état des actifs qui doivent être mis à contribution dans l'atteinte de ces objectifs. C'est à travers un plan clair de gestion d'actifs qu'une organisation peut établir un alignement permettant une cohérence à l'échelle du cycle de vie d'un actif.

La production d'un plan exige une vision à long terme et une bonne connaissance des besoins actuels et futurs. Il faut gérer les risques et les coûts à l'aide de stratégies financières qui tiennent compte de l'ensemble des coûts du cycle de vie. Il faut pouvoir établir des niveaux de service, prioriser des projets, décider de construire ou de reconstruire certaines infrastructures tout en étant conscient des impacts des décisions à prendre.

2 Processus décisionnel en gestion d'actifs

Toutes les organisations doivent prendre une multitude de décisions durant le cycle de vie des actifs. Qu'il s'agisse de création, d'opération, d'entretien ou de financement, ces décisions sont souvent complexes et impliquent de nombreux intervenants, mais sont souvent prises en silo. Sans stratégie de prise de décision, il est fréquent que le bonheur des uns fasse le malheur des autres et qu'on en oublie l'intérêt commun : la production de valeur.

3 Activités liées au cycle de vie

C'est à travers ces activités que l'on opérationnalise les orientations du plan de gestion d'actifs. En gestion d'actifs, les activités liées au cycle de vie entraînent la grande majorité des dépenses. C'est aussi à cette étape que l'on produit le service au client. La mise en place de bonnes pratiques permet de générer le plus de valeur pour l'organisation.

Les phases d'acquisition/création, d'opération, de maintien et de disposition doivent constituer un tout et ne doivent pas être linéaires et isolées. Ce cycle ne doit pas être un processus fermé, mais complètement intégré. Par conséquent, les concepteurs, les opérateurs et les responsables d'entretien doivent travailler de concert et en collaboration.

4 Information sur les actifs

La survie d'actifs qu'on ne connaît pas est une mission impossible. Il faut d'abord disposer d'un inventaire adéquat et de données suffisantes pour produire une information permettant de juger de l'état, du vieillissement et des actions prises ou à prendre.

Il ne suffit pas de dresser un inventaire de temps à autre, de mettre le tout dans un rapport et de penser que le travail est complété. En fonction du type d'actif, il faut identifier quelles sont les données pertinentes à la prise de décision, autant en entretien/opération qu'en analyse de rénovation/reconstruction. Il faut assurer une collecte adéquate de ces données selon une fréquence adaptée à l'actif. De plus, il faut structurer les processus de mise à jour et de diffusion aux usagers et transformer ces données en informations indispensables au suivi de ces actifs.

5 Ressources humaines et organisation

La mise en place d'une approche en gestion d'actifs dans une organisation constitue un changement important des façons de faire. Il peut même s'avérer nécessaire de modifier certaines structures, ainsi que certains rôles et responsabilités. Ces remises en question nécessitent la prise en main de la démarche par des leaders capables d'implanter une culture tournée vers la gestion efficace des actifs. Il faut également compter sur des ressources humaines et matérielles suffisantes et compétentes, qu'elles soient internes ou externes à l'organisation.

6 Gestion du risque et contrôle

L'identification et la compréhension des risques ainsi que la capacité de les gérer influencent directement toutes les prises de décisions en gestion d'actifs. Quelle est la sensibilité d'une organisation face à la défaillance et à la diminution du niveau de service de tel ou tel actif ? Ce sont les résultats à ces questions qui influenceront les stratégies d'investissements, d'entretien et d'opération.

6.2 OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

Ce mandat de vérification avait pour objectif :

- de poser un diagnostic sur la gestion des bâtiments en s'appuyant sur la norme internationale ISO 55000 et sur le guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance* de l'IAM ;
- d'identifier une série de projets clés générateurs de valeur en vue d'aider la Ville à améliorer ses pratiques de gestion des bâtiments dans une perspective d'amélioration continue, de manière à maximiser les gains à court terme.

6.3 ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

L'étude a eu lieu en mai et juin 2017 et a consisté à identifier les écarts et à formuler des constats sur les pratiques et les outils en gestion de bâtiments en place à la Ville par rapport aux 6 groupes de thèmes et aux 39 thèmes détaillés du guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance*.

Un pointage moyen par groupe de thèmes a été calculé avec une moyenne globale représentant le niveau de maturité de la Ville en gestion des bâtiments. L'échelle utilisée pour évaluer les six groupes de thèmes est la suivante :

Niveau	Définition
0 Méconnaissance	Il n'y a aucun élément probant qui permet de démontrer que la Ville s'est engagée à mettre en place des initiatives visant à satisfaire à l'exigence.
1 Intention	Il y a des éléments probants qui permettent de démontrer que la Ville a l'intention de mettre en place des initiatives visant à satisfaire à l'exigence.
2 Développement	La Ville a identifié les moyens requis pour satisfaire à l'exigence de façon systématique et sur une base continue. Elle peut démontrer que des plans crédibles sont définis pour l'implantation de ces moyens et que les ressources nécessaires sont identifiées.
3 Compétence	La Ville démontre qu'elle satisfait à l'exigence de façon systématique et sur une base continue.

6.4 RÉSUMÉ DU TRAVAIL EFFECTUÉ

Les procédés de vérification suivants ont été utilisés :

- prise de connaissance de la norme internationale ISO 55000 et du guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance* ;
- rencontres avec plusieurs intervenants clés en gestion des bâtiments à la Ville ;
- analyse de la documentation disponible soutenant les pratiques en gestion des bâtiments utilisées à la Ville ;
- analyse des bonnes pratiques en gestion des bâtiments, en collaboration avec des ingénieurs spécialisés en gestion des actifs.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à cette évaluation pour leur collaboration tout au long de ce mandat.

Pratiques positives

Au cours de cette analyse, nous avons observé plusieurs initiatives en gestion des bâtiments qui doivent être poursuivies afin d'atteindre un niveau de maturité encore plus élevé en gestion des bâtiments. À ce titre :

- La Ville prend les moyens nécessaires pour respecter les normes et le cadre légal en vigueur. Le respect des normes dans la conception des projets est délégué aux firmes externes embauchées par la Ville. Ces normes sont suivies par les responsables qui supervisent les projets des bâtiments à la Ville. L'énoncé des normes et des standards pour la conception est présenté dans les programmes fonctionnels et techniques de chaque projet. Cette pratique n'est toutefois pas appliquée de façon continue. De plus, il n'existe pas de guide portant sur l'ensemble des critères de conception établis par la Ville.
- Le développement de plans directeurs pour chaque type de bâtiments, tel que celui portant sur les installations aquatiques, tient compte de l'analyse de la demande, des axes stratégiques organisationnels et de la quantification des investissements à prévoir. La Ville doit systématiser cette pratique, effectuer le travail pour d'autres bâtiments de la Ville et documenter la façon dont les plans seront approuvés, contrôlés, révisés et actualisés.

- La préparation des fiches projets pour le Plan triennal d'immobilisation (PTI) aux fins de justification budgétaire inclut notamment une estimation des coûts de construction associés aux éléments de bâtiment réalisée à l'aide d'une structure standardisée ainsi qu'une estimation des coûts d'entretien engendrés. Toutefois, l'estimation des coûts de construction dans la fiche PTI ne tient pas compte des coûts pour l'ensemble du cycle de vie, mais uniquement de la construction initiale. Une documentation systématique des coûts pour tout le cycle de vie doit être privilégiée.
- Les contrats d'entretien préventif sont bien identifiés et documentés, et des outils sont en place pour en assurer le suivi. Ces contrats ont permis de systématiser l'entretien d'éléments importants des bâtiments en respect des normes gouvernementales. Toutefois, une analyse des exigences en matière d'entretien et une évaluation des intervalles d'entretien en fonction du compromis coûts/risques et de l'importance de l'actif doivent être considérées.
- L'implantation d'un système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) comme système de gestion de l'information pour le maintien des bâtiments est en cours. Les systèmes existants ne répondent pas aux exigences d'un système de gestion de l'information.
- Un exercice d'identification des risques est en cours pour la mise en place d'une gestion intégrée des risques à la Ville.

Conclusion et priorités d'amélioration

6.5 CONCLUSION

À la suite du travail effectué, la note globale de l'état de maturité de la Ville pour sa gestion des bâtiments selon la norme ISO 55000 et le guide *Asset Management Maturity Scale and Guidance* de l'IAM est de 1,1.

Il est important de souligner que lors d'une première analyse d'écart, aucune organisation ne peut obtenir une évaluation près du niveau de maturité 3, car il faut avoir entrepris une démarche structurée en gestion d'actifs depuis plusieurs années.

Les résultats par groupe de thèmes ainsi que la moyenne globale sont reflétés dans le tableau suivant :

Thèmes	Résultats
Stratégie et planification de la gestion d'actifs	0,9
Processus décisionnel en gestion d'actifs	1,4
Activités liées au cycle de vie	1,2
Information sur les actifs	1,25
Ressources humaines et organisation	1,1
Gestion de risque et contrôle	0,9
Moyenne globale	1,1

Les principaux enjeux observés qui présentent un défi en gestion des bâtiments à la Ville sont les suivants :

STRATÉGIE ET PLANIFICATION DE LA GESTION D'ACTIFS

Le concept de gestion des bâtiments n'est pas très bien connu par tous les intervenants à la Ville. On gère les bâtiments relativement bien puisqu'il existe plusieurs éléments permettant d'amorcer un processus de gestion des bâtiments, notamment ce que l'on retrouve dans le plan directeur des installations aquatiques. Cependant, pour que toutes les actions mises de l'avant par l'organisation relative aux bâtiments soient coordonnées et concertées, il serait essentiel qu'une orientation claire et spécifique soit donnée, par l'entremise d'une politique et d'un cadre de gestion d'actifs.

PROCESSUS DÉCISIONNEL EN GESTION D'ACTIFS

Une démarche structurée de préparation de projets aux fins de justification budgétaire a été implantée et est constamment améliorée par le biais des fiches projets PTI. L'absence d'informations sur ces fiches permettant d'avoir une perspective à moyen et à long terme des investissements à prévoir (par exemple, coûts sur le cycle de vie) fait en sorte que la Ville n'a pas développé une projection des besoins d'investissements futurs et n'a pas évalué des scénarios d'investissement.

De plus, le processus de sélection des projets dans le cadre du PTI présente une analyse multicritères permettant de prioriser les projets. Ceci s'avère une initiative très intéressante pour attribuer un indice de priorité des projets. Cependant, cet exercice doit tenir compte des préoccupations de l'ensemble des intervenants et être répété pour recevoir un niveau de maturité supérieur.

ACTIVITÉS LIÉES AU CYCLE DE VIE

Le portrait global du statut et de l'état d'avancement des projets est synthétisé dans un document détenu par la direction générale adjointe. Ce document est le fruit de la mise à jour manuelle faite par chacun des chargés de projets. Il s'agit d'un document très intéressant pour le suivi. Cependant, seul un suivi des échéanciers s'y retrouve. Certaines lacunes persistent puisqu'aucun suivi de budget n'est intégré à ce document, il y a peu de rétroaction faite auprès des chargés de projets et aucune intégration aux systèmes financiers n'est établie.

L'accompagnement et le suivi des projets, autant dans la phase d'étude préliminaire que lors de la conception, de la réalisation, de la livraison et de la mise en service par l'équipe d'entretien, doivent être améliorés. Il arrive lors de la livraison de projet et de la mise en service d'un bâtiment que le demandeur le réintègre de façon précipitée avant la fin des travaux pour respecter les échéanciers d'activités ou bien le réintègre avec des lacunes de fonctionnement. De plus, il peut arriver que les opérateurs reçoivent le manuel ou la formation de mise en service dans un délai qui n'est pas synchronisé avec la disponibilité du bâtiment.

INFORMATIONS SUR LES ACTIFS

Les systèmes de gestion des bâtiments existants ne répondent pas à l'ensemble des exigences d'un système de gestion de l'information. À ce titre, l'information descriptive, quantitative et qualitative relative aux bâtiments et aux systèmes qui les composent est très faible, voire inexistante. Seules l'identification des bâtiments de même que l'information sur leur localisation et leur superficie sont compilées. Cette information est nettement insuffisante pour dresser un inventaire complet du portefeuille des bâtiments.

Le projet d'implantation du logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et le système de gestion de l'information pour le maintien des bâtiments sont une démarche entreprise par la Direction du génie et la Direction des ressources informationnelles avec une participation quasi inexistante des autres services de la Ville.

RESSOURCES HUMAINES ET ORGANISATION

Les récents changements au sein de la Direction générale, le partage des responsabilités des bâtiments sous deux directions générales adjointes et le départ à la retraite d'une ressource clé rendent la définition du leadership en gestion des bâtiments difficile à clarifier. La notion de responsable de la gestion des bâtiments est véhiculée, mais n'est pas confirmée. Il se dessine une ligne directrice en ce qui concerne le leadership.

6.6 PRIORITÉS POUR ATTEINDRE UN NIVEAU DE MATURITÉ PLUS ÉLEVÉ À LA VILLE

À la lumière des principaux enjeux qui engendrent un défi pour la gestion des bâtiments, six pistes d'améliorations ont été priorisées dans une perspective d'amélioration continue et de manière à maximiser les gains à court terme.

Cette liste d'améliorations n'est toutefois pas exhaustive, mais constitue les éléments principaux sur lesquels les efforts doivent être concentrés à la Ville pour augmenter le niveau de maturité en gestion des bâtiments. En résumé, ces pistes sont les suivantes :

AUDIT DES BÂTIMENTS

Un appel d'offres est prévu au début 2018 concernant un audit exhaustif des bâtiments. Une réflexion a été amorcée sur les critères d'évaluation de la qualité des bâtiments, en vue d'encadrer une éventuelle démarche en gestion de bâtiments. Il est essentiel que ce projet se concrétise afin d'avoir un portrait de la santé physique des bâtiments. De plus, il sera important de consulter toutes les parties prenantes afin de s'entendre sur l'information qui sera recueillie lors de ces audits afin qu'elle soit pertinente pour la gestion.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La culture de gestion des bâtiments et le leadership à cet égard ne sont pas clairement définis à la Ville, bien que beaucoup de volonté soit mise en commun et que plusieurs initiatives aient été amorcées.

Le rôle des services impliqués dans la gestion des bâtiments doit être bien défini et un responsable doit être bien identifié afin que les actions convergent et soient bien harmonisées. Présentement, la structure organisationnelle ainsi que les nombreux intervenants impliqués dans la gestion ne facilitent pas les échanges ni les délégations de pouvoirs et de responsabilités, car il n'existe pas de direction unique regroupant tous les services de bâtiments. Il faut définir le rôle des services en gestion des bâtiments et identifier le responsable de ces actifs.

COMITÉ DE GESTION DES BÂTIMENTS

La mise en place d'un encadrement pour le projet d'implantation du logiciel de GMAO doit être privilégiée afin d'atteindre les objectifs ciblés. Il faut inclure à ce projet les intervenants pertinents afin qu'il s'inscrive dans une démarche de gestion de changement. La responsabilité d'implantation de ce logiciel ne devrait pas être réservée qu'à une seule personne. Il est donc préférable de créer un comité de gestion pour superviser, entre autres, les initiatives (GMAO et autres) en y assignant les ressources requises en vue d'une démarche commune.

POLITIQUE ET STRATÉGIE DE GESTION DES BÂTIMENTS

Les notions de gestion des bâtiments étant relativement récentes à la Ville, les intervenants ne sont pas nécessairement convaincus de l'apport et des bénéfices engendrés par une telle démarche. Il faut profiter des apprentissages et des bénéfices qui seront documentés lors de l'encadrement du projet d'implantation du logiciel de GMAO par les membres du comité de gestion, pour établir les bases des arguments positifs à l'égard de l'apport des principes de gestion d'actifs. Cette démarche devra permettre d'en évaluer les avantages pour la Ville et de faire évoluer ses actions de gérant d'actifs à gestionnaire d'actifs. Ce comité de gestion devrait proposer une vision et une stratégie quant à l'utilisation des bâtiments qui tiendraient compte des niveaux de service que la Ville désire offrir à ses contribuables.

DÉMARCHE DE GESTION DE PROJETS ET DE SUIVI DE PORTEFEUILLE DE PROJETS

Afin d'identifier les causes de surcharge, de ralentissement et de mauvaise coordination des équipes, il faut développer et implanter une démarche de gestion de projets corporatifs et de suivi de portefeuille de projets avec les parties prenantes.

FORMATION EN GESTION D'ACTIFS

Les concepts de gestion des bâtiments sont relativement récents et certains éléments sont méconnus par certaines personnes à la Ville. Cependant, le fait d'uniformiser et de partager les connaissances de ces concepts rehausserait de façon substantielle les pratiques de la Ville et favoriserait la collaboration interdirections. En outre, la planification d'une formation en gestion des bâtiments permettrait d'augmenter le niveau de connaissances de tous les intervenants de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

AUDIT DES BÂTIMENTS

Commentaires de la direction

Un audit des bâtiments est certainement une nécessité. Outre l'outil qui sera utilisé pour gérer l'ensemble des données, il est requis d'effectuer un diagnostic pour l'ensemble des bâtiments. Une rencontre devra être tenue avec les parties prenantes afin d'en arriver à une entente quant aux informations qui doivent être recueillies lors de l'audit. Il faut effectivement nous assurer que les informations recueillies apportent une valeur ajoutée.

Un exercice préalable de prise de connaissance devra être mené pour connaître l'utilisation actuelle et les besoins futurs de tous les bâtiments de la Ville. Cet exercice devra être fait par les deux responsables des actifs immobiliers (Direction du génie et Direction des travaux publics) en concertation avec les utilisateurs internes et externes.

Responsables et échéancier

Pilote à la Direction du génie en collaboration avec la Direction des travaux publics
2018

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Commentaires de la direction

Le processus de gestion d'actifs immobiliers n'est pas connu ni intégré, et ce, des concepteurs aux utilisateurs en passant par les responsables d'entretien. Les rôles, les responsabilités et l'imputabilité demeurent flous et doivent être clarifiés en priorité.

Les directeurs généraux adjoints touchés par ce rapport devront revoir la dynamique entre la Direction du génie et la Direction des travaux publics et un responsable des actifs devra être identifié. Plusieurs options sont possibles ; il faudra les passer en revue et faire ressortir les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles.

Actuellement la Direction du génie assume le rôle de responsable dans la mesure du possible. Si la Direction du génie se dote des outils requis, il ne manque qu'un mécanisme pour bien travailler avec la Direction des travaux publics, clarifiant ainsi le leadership dans la gestion des bâtiments.

Une réflexion plus large qu'un simple mécanisme doit être faite entre les principaux intervenants pour clarifier les rôles et responsabilités ainsi que les missions respectives des deux unités de travail.

Responsables et échéancier

Directeur général adjoint – Développement durable
Directeur général adjoint – Services à la communauté
2018

COMITÉ DE GESTION DES BÂTIMENTS

Commentaires de la direction

Pour le moment, le logiciel de GMAO n'est pas connu de tous. Seulement quelques ressources participent à ce projet de développement d'un outil informatique (Guide TI).

Une présentation de l'outil Guide TI sera faite à la Direction générale en 2018 afin de bien expliquer l'état d'avancement de ce projet et les efforts qu'il reste à déployer pour que l'outil soit fonctionnel, et de statuer sur la capacité du logiciel à compiler les données provenant des audits des bâtiments, de planifier la maintenance préventive et corrective ainsi que les investissements dans le temps. En parallèle, d'autres avenues seront évaluées.

Un comité sera mis sur pied pour encadrer les initiatives de déploiement d'un outil en vue d'instaurer une démarche commune de gestion de changement pour toutes les parties prenantes.

Responsables et échancier

Directeur général adjoint – Développement durable
Directeur général adjoint – Services à la communauté
2018

POLITIQUE ET STRATÉGIE DE GESTION DES BÂTIMENTS

Commentaires de la direction

Le comité mis sur pied pour encadrer les initiatives de déploiement d'un outil va également entamer une réflexion sur la vision et les stratégies en gestion des bâtiments.

Responsables et échancier

Directeur général adjoint – Développement durable
Directeur général adjoint – Services à la communauté
2018

DÉMARCHE DE GESTION DE PROJETS ET DE SUIVI DE PORTEFEUILLE DE PROJETS

Commentaires de la direction

Des tableaux de bord sont réalisés pour permettre un suivi plus serré des projets, autant en matière de bâtiments que dans les autres services de la Direction du génie. Cet outil sera automatisé et bonifié dans le cadre d'une démarche de gestion de projets corporatifs et de suivi de portefeuille de projets. Le suivi des coûts, des risques et des mécanismes de rétroaction sera intégré au tableau de bord.

Responsables et échancier

Directeur général adjoint – Développement durable
2018

FORMATION EN GESTION D'ACTIFS

Commentaires de la direction

Le Directeur du génie verra à planifier les formations pour les équipes impliquées dans la gestion des bâtiments, de concert avec le Directeur des travaux publics.

Responsables et échancier

Direction du génie en collaboration
avec la Direction des travaux publics
2018

MISE À JOUR DU RAPPORT

Depuis la finalisation de ce rapport en janvier 2018, le Conseil d'agglomération de la Ville de Longueuil a octroyé un contrat pour la réalisation d'un audit des bâtiments municipaux.

Pour ce qui est de la restructuration, un document est en préparation et on souhaite le soumettre aux instances municipales vers la fin août ou le début septembre 2018.

Note : Cette mise à jour ne constitue pas une nouvelle vérification ni un suivi formel des recommandations.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

TABLE DES MATIÈRES

7.1 Résumé	53
7.2 Ville de Longueuil	56
7.3 Association Agaparc	78
7.4 Réseau de transport de Longueuil	79

7.1 RÉSUMÉ

Chaque année, le Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil (Bureau) effectue le suivi des recommandations qui ont été faites dans des rapports de vérification publiés antérieurement, mais qui n'ont pas encore été appliquées. Cet exercice permet d'évaluer la mise en œuvre des plans d'action préparés par les directions concernées.

La responsabilité de la mise en œuvre des recommandations du Bureau revient à la direction concernée et le Bureau a la responsabilité de faire un suivi des recommandations qu'il émet.

Pour effectuer ces suivis, des entrevues sont réalisées avec les principaux intervenants et divers documents sont analysés. Ces suivis ne constituent pas une nouvelle vérification.

Depuis quelques années, la pratique du Bureau était de faire des suivis systématiques des recommandations émises pendant une période de 10 ans suivant l'émission du rapport. Au cours de la dernière année, le Bureau a revu cette pratique afin :

- d'accorder aux gestionnaires un délai raisonnable pour mettre en œuvre les recommandations et pour fournir un état d'avancement de leur plan d'action ;
- de contribuer à renforcer le cadre de prise en charge par les gestionnaires des recommandations du Bureau ;
- de favoriser une meilleure utilisation des ressources du Bureau.

Trois suivis de recommandations seront dorénavant effectués sur une période de cinq ans, soit après un an, trois ans et cinq ans suivant l'émission du rapport. À titre d'exemple, le suivi des recommandations des rapports inclus dans les rapports annuels de 2016-2017 sera fait aux années suivantes :

- Premier suivi : 2017-2018
- Deuxième suivi : 2019-2020
- Troisième suivi : 2021-2022

Tous les ans, le taux de mise en œuvre des recommandations sera mesuré et discuté avec la Direction générale de la Ville ou la direction de l'organisme, selon le cas. Il y aura un calcul du taux global de mise en œuvre des recommandations suivies et un calcul du taux global des recommandations mises en œuvre après cinq ans.

Au terme de la cinquième année ou du troisième suivi, le Bureau cessera de faire le suivi des recommandations, à moins que celles-ci soient jugées toujours pertinentes par le Bureau ou que la Direction générale demande au Bureau de poursuivre le suivi.

Cette année, 152 recommandations (sur un total de 211 recommandations émises) incluses dans 22 rapports de vérification concernant la Ville de Longueuil, l'Association Agaparc et le Réseau de transport de Longueuil ont fait l'objet d'un suivi.

À la suite du travail effectué relativement à l'application des plans d'action des diverses directions en date du 31 mars 2018, le Bureau a fait les constatations suivantes :

- Comme le démontre le tableau suivant, les directions ont complété, dans l'ensemble, la mise en œuvre de leurs plans d'action pour 38 recommandations sur un total de 152 recommandations suivies. Ceci représente un taux d'application de 25 %.

Organisme	Total des recommandations suivies	Recommandations non appliquées	Recommandations en cours d'application	Recommandations appliquées ou rejetées	Pourcentage d'application
Ville de Longueuil	127	18	78	31	24 %
Association Agaparc	5	-	2	3	60 %
Réseau de transport de Longueuil	20	1	15	4	20 %
TOTAL	152	19	95	38	25 %

54

Il est important de souligner que les échéances des plans d'action relatifs à 33 recommandations non appliquées ou en cours d'application, qui représentent 22 % du total des recommandations suivies, n'étaient pas encore arrivées.

Les directions accusent du retard dans la mise en œuvre de leurs plans d'action pour un total de 81 recommandations, soit 53 % des recommandations suivies. Ces retards sont observés autant dans les rapports émis en 2016-2017 que dans ceux émis avant cette date.

- Au terme de la cinquième année de suivi des recommandations des rapports émis en 2012-2013 concernant la Ville de Longueuil et le Réseau de transport de Longueuil, 97 % des recommandations émises ont été appliquées, comme le démontre le tableau suivant :

Titre du rapport émis	Total des recommandations émises	Recommandations appliquées ou rejetées	Pourcentage d'application après 5 ans
Ville de Longueuil			
■ Demandes de formation	9	9	100 %
■ Gestion de la santé et sécurité du travail	16	16	100 %
■ Émission et inspection des permis	8	7	88 %
Réseau de transport de Longueuil			
■ Planification des travaux d'entretien des véhicules	5	5	100 %
TOTAL	38	37	97 %

Dans le rapport *Émission et inspection des permis* concernant la Ville de Longueuil, la mise en œuvre de la recommandation non appliquée est suffisamment avancée pour considérer qu'elle sera complétée d'ici la fin 2019.

Les sections qui suivent présentent les tableaux de l'état des suivis par organisme pour chacun des rapports suivis en 2017-2018.

Pour chacune des recommandations, la signification des états de mise en œuvre des plans d'action de la direction est la suivante :

- **Non appliquée :** Aucune action significative n'a été prise, mais il est prévu d'en prendre.
- **En cours d'application :** Des mesures ont été planifiées ou prises, mais le déploiement n'est pas complet.
- **Appliquée :** Des mesures ont été prises pour régulariser la situation de façon satisfaisante.
- **Rejetée :** La recommandation n'est plus pertinente ou des analyses subséquentes démontrent qu'il n'est pas possible de réaliser le plan d'action initialement prévu.

7.2 Ville de Longueuil

Au total, 127 recommandations incluses dans 17 rapports ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 127 recommandations, 31 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 24 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2012-2013 ÉMISSION ET INSPECTION DES PERMIS (DERNIER SUIVI)			
Disparité entre les règlements de zonage des arrondissements de la Ville		○	

Conclusion

L'harmonisation des règlements de zonage des différents arrondissements est presque finalisée. Il est prévu de présenter les règlements harmonisés à la Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable aux fins d'approbation au milieu de 2019.

2014-2015 ARÉNAS

Plan des mesures d'urgence			○
Contrat d'entretien préventif et correctif des systèmes mécaniques			○

2014-2015 LICENCES INFORMATIQUES

Intégrité de l'inventaire		○	
---------------------------	--	---	--

Conclusion

Un appel d'offres est en processus de finalisation pour l'achat d'un outil qui servira à effectuer le suivi de l'inventaire et la conciliation trimestrielle des licences. La mise en œuvre de la recommandation sera complétée lors du deuxième trimestre de 2019.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 RISQUES LIÉS AUX MATIÈRES DANGEREUSES			
Communication des risques des entreprises		○	
Mise à jour et approbation du schéma de sécurité civile et plan de sécurité civile (plan de mesures d'urgence)		○	
Diffusion du schéma et du plan de sécurité civile		○	
Répertoire unique des principaux risques d'accidents industriels majeurs	○		
Communication des principaux risques industriels aux citoyens			○
Plans préincidents (plans d'intervention)			○
Formation et mise à jour des directives générales permanentes		○	
Règlementation municipale portant sur les générateurs de risques d'accidents industriels majeurs	○		
Règlementation portant sur les distances appropriées entre les usages résidentiel et industriel		○	
Reddition de comptes sur le respect de la réglementation	○		

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

2014-2015 Risques liés aux matières dangereuses (suite)

Conclusion

Un mandat d'élaboration d'une « stratégie pour une meilleure gestion intégrée des risques concernant les matières dangereuses sur le territoire de l'agglomération » a été donné au Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL). Ce mandat va permettre de fixer des objectifs et d'élaborer un plan d'action pour atteindre des résultats quant à la communication des risques non seulement pour les industries soumises à la réglementation, mais également pour les autres industries. De plus, le plan d'action visera possiblement l'élaboration d'une réglementation municipale. Il est prévu de conclure ce mandat à la fin 2019.

Une première version de schéma de sécurité civile est en cours de préparation. Ce schéma comportera un répertoire unique des principaux risques d'accidents industriels majeurs. La rédaction de la première version sera terminée en 2019. Une fois complété et approuvé par les instances municipales, ce schéma pourra être publié sur le site internet de la Ville. De plus, on sera en mesure de définir une forme de reddition de comptes sur le respect de la réglementation.

La formation et la mise à jour des directives générales permanentes devraient être complétées d'ici la fin 2018.

Avant de proposer aux villes liées une réglementation portant sur les générateurs de risques d'accidents industriels majeurs, le SSIAL va étudier, d'ici la fin 2019, les effets de la nouvelle réglementation du fédéral sur les urgences environnementales.

La réglementation d'urbanisme ne précisera pas de distance minimale entre des usages industriels et résidentiels, puisque chaque entreprise doit respecter une distance spécifique. Cependant, le Plan d'urbanisme et le règlement de zonage prévoiront des usages plus compatibles (industries de prestige, par exemple) près des secteurs résidentiels et des usages plus lourds loin de ces derniers. Pour assurer la sécurité des personnes, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, de concert avec le SSIAL, va évaluer la mise en place d'un processus afin que tous les projets prévoyant des matières dangereuses lui soient transmis et que toute modification réglementaire proposant un nouvel usage sensible à moins de 500 mètres d'un secteur industriel fasse l'objet de commentaires ou de recommandations de sa part.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 RÉSIDUS DOMESTIQUES DANGEREUX (RDD) ET MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES (MDR)			
Inventaire de la réglementation		○	
Rôles et responsabilités		○	
Analyse de risques		○	
Formation et équipements de protection individuelle		○	
Transport des RDD et des MDR		○	
Conditions d'entreposage des RDD et des MDR dans les ateliers des travaux publics de la Ville		○	
Conditions d'exploitation dans les ateliers des travaux publics de la Ville		○	
Plans de sécurité incendie dans les ateliers des travaux publics de la Ville		○	
Suivi des conditions d'entreposage et des autres clauses des ententes avec les écocentres		○	
Plans de mesures d'urgence (PMU) des écocentres		○	
Entente de service avec les écocentres		○	
Conditions d'exploitation des RDD dans les écocentres et dans les villes liées		○	

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

2014-2015 Résidus domestiques dangereux (RDD) et matières dangereuses résiduelles (MDR) (suite)

Conclusion

À l'émission du rapport en 2014-2015, la Direction des travaux publics s'était engagée à réaliser ses plans d'action au plus tard en mai 2016. Des progrès ont été réalisés dans la mise en œuvre des recommandations depuis le dernier suivi effectué en 2015-2016, mais il reste encore beaucoup à accomplir. L'échéancier prévu pour compléter la mise en œuvre de la plupart des recommandations est le 31 décembre 2018.

La formalisation des tâches du poste de contremaître de cour ainsi que la finalisation d'une procédure administrative permettront de compléter la mise en œuvre de deux recommandations (soit l'inventaire de la réglementation et les rôles et responsabilités).

Une analyse de risques a été faite pour des installations de la Ville et pour l'un des écocentres. Un comité interne de révision des rapports d'évaluation des risques sera créé pour bonifier les rapports et intégrer le volet « risques » aux écocentres.

Des formations ont été données et des équipements de protection individuelle ont été acquis ; il reste à compléter le registre des caractéristiques concernant les postes de travail.

Au chapitre du transport des RDD et des MDR, le conseiller en santé et sécurité du travail prendra en charge la rédaction de la procédure de transport.

Un plan d'action visant à corriger les manquements soulevés lors de l'audit doit être réalisé afin d'améliorer les conditions d'entreposage des RDD et des MDR dans les ateliers des travaux publics de la Ville.

Une procédure est à compléter en ce qui a trait aux conditions d'exploitation dans les ateliers de la Ville.

Les plans de sécurité incendie ont été réalisés, mais il reste à compléter l'affichage des procédures et à exécuter des exercices d'évacuation sur une base annuelle.

Un programme d'inspection des conditions d'entreposage dans les écocentres a été réalisé. Des inspections sont effectuées, mais elles ne sont pas systématiquement documentées.

Les plans de mesures d'urgence des écocentres doivent être étudiés ou complétés.

L'application des recommandations touchant l'entente de service sera complétée à l'échéance du contrat.

Les données permettant de vérifier le respect des conditions d'exploitation des RDD dans l'un des écocentres ont été obtenues, mais elles n'ont pas été analysées.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 MATIÈRES DANGEREUSES DANS LES USINES D'EAU POTABLE ET LES BASSINS AQUATIQUES			
Harmonisation des plans d'urgence pour le chlore gazeux			○
Sécurité physique des lieux d'entreposage et affichage dans les bassins aquatiques			○
Entreposage dans un entrepôt et produits périmés		○	
Normes d'entreposage des produits contrôlés (gros réservoirs d'alun et d'hypochlorite de sodium)		○	
Incompatibilité des matières dangereuses utilisées dans les bassins aquatiques		○	
Programme de protection respiratoire			○*

Conclusion

Un projet d'adjudication de contrat est en cours pour l'achat et l'installation de conteneurs afin d'entreposer l'hypochlorite de sodium dans un entrepôt. La finalisation de ce projet est prévue pour décembre 2018.

Le remplacement des gros réservoirs d'alun est prévu dans le cadre des travaux de 2018-2020 reliés aux usines d'eau potable.

En ce qui a trait à l'incompatibilité des matières dangereuses, un comité interne s'est positionné concernant l'application des articles 93 et 99 du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* et recommande l'installation de bassins de rétention ou de doubles parois pour les réservoirs d'hypochlorite de sodium. Certains réservoirs seront remplacés d'ici juin 2019.

* À la suite de l'abandon du chlore gazeux dans certaines usines de production d'eau potable, les appareils respiratoires ne sont plus requis.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 STOCK DE PIÈCES À CONVICTION			
Contrôle du stock de pièces à conviction		○	
Suivi des délais de sortie des pièces à conviction		○	
Suivi de la disposition des pièces à conviction			○

Conclusion

Il n'y a pas eu d'évolution du dossier concernant la mise en place d'une version WEB plus flexible du système SIGPAC (système informatisé de gestion des pièces à conviction) en 2017. Cette nouvelle version faciliterait la gestion des privilèges d'accès, des mouvements et des délais de sortie des pièces à conviction. Ce dossier devrait évoluer d'ici la fin décembre 2018.

2014-2015 SÉCURITÉ PHYSIQUE DES AIRES D'ENTREPOSAGE DES PIÈCES À CONVICTION

Sécurité physique de la salle principale			○
--	--	--	---

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 UTILISATION DES VÉHICULES DE POLICE			
Cadre de gouvernance relatif au parc de véhicules		○	
Système de localisation GPS et de cartographie sur les véhicules de patrouille			○
Contrôle des clés des véhicules		○	
Facteurs d'économie des coûts d'essence		○	
Véhicules de service et véhicules loués		○	

Conclusion

Le cadre de gouvernance qui rend le Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL) imputable des coûts d'utilisation des véhicules n'est pas encore approuvé.

En ce qui a trait au contrôle des véhicules, le projet relatif à la configuration et à l'éclairage de la cour du district Nord est présentement suspendu, compte tenu des orientations à venir pour le futur projet d'immobilisations.

Il n'y a eu aucune progression dans la mise en œuvre des plans d'action visant à réduire la consommation d'essence et la production de dioxyde de carbone.

Concernant les véhicules de service, l'outil informatique de suivi de leur disponibilité sera réinstauré après l'analyse de l'utilisation du parc automobile au SPAL.

Des actions devraient être entreprises d'ici décembre 2018, à l'exception du projet de configuration de la cour du district Nord qui est reporté à décembre 2019.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2014-2015 DÉLAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS			
Indicateurs de gestion		○	
Intégralité et exactitude de la liste des comptes à payer de plus de 60 jours			○
Documents requis pour effectuer la réception électronique dans l'application des Financiers Oracle			○
Communication des pratiques de la Direction des finances			○
Objectif de délais de paiement de 30 jours		○	
Pratiques à la Direction du génie		○	
Libération des retenues et acceptation des travaux	○		
Utilisation des contingences	○		
Rôles et responsabilités		○	
Délégation de pouvoir de dépenser	○		
Sommaires exécutifs			○
Intervalle entre deux contrats		○	

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

Conclusion

Des indicateurs de gestion ont été développés. Il reste à établir, d'ici décembre 2018, des cibles pour le paiement de factures.

Des procédures ont été mises en œuvre pour améliorer les délais de paiements dans les deux directions problématiques et elles seront finalisées d'ici le 31 décembre 2018.

Les projets de révision des délégations touchant la libération des retenues et l'acceptation des travaux, l'utilisation des contingences ainsi que le pouvoir de dépenser ont été interrompus pour une période indéterminée.

En ce qui a trait aux rôles et responsabilités, un processus est en cours relativement à l'embauche d'un conseiller en architecture d'entreprise afin de revoir la structure générale de l'une des directions problématiques. Il est prévu de compléter l'analyse des tâches des principaux intervenants le 31 décembre 2019. Quant à l'autre direction, l'analyse des tâches est complétée et il ne reste qu'à terminer le déploiement des nouvelles procédures d'ici la fin mai 2018.

Une analyse du coût et de la faisabilité du déploiement d'un outil de gestion des ententes contractuelles et des contrats récurrents pour améliorer l'intervalle entre deux contrats sera à évaluer. Une décision sera prise en 2018.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DE L'ENTRETIEN DES BORNES D'INCENDIE			
Intégralité de l'inventaire des bornes d'incendie		○	
Outils de gestion pour l'entretien		○	
Gestion de contrat		○	
Accès aux requêtes de la Direction des travaux publics			○
Programme d'entretien préventif		○	
Suivi des bornes d'incendie non inspectées		○	
Réalisation des travaux correctifs			○
Réalisation des inspections après utilisation		○	
Délais d'intervention et priorités d'intervention			○
Activités de gestion et répartition des travaux entre ateliers		○	
Suivi et surveillance des travaux faits en régie		○	
Suivi des bornes d'incendie hors d'usage		○	
Identification des bornes d'incendie hors d'usage sur le terrain	○		
Classement des débits des bornes d'incendie			○
Identification des débits des bornes d'incendie sur le terrain		○	

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
Schéma de couverture de risques en incendie révisé 2016-2020	○		
Certification de compétence		○	
Santé et sécurité du travail	○		
Permis d'utilisation des bornes d'incendie		○	

Conclusion

L'inventaire des informations relatives aux bornes d'incendie est presque complété. Il reste à clarifier les rôles et les responsabilités quant à la direction responsable de ces actifs et à la direction responsable de l'intégralité des informations sur ces actifs.

Un projet est actuellement présenté au Plan triennal d'immobilisations concernant la prise en charge de la gestion des bornes d'incendie par le logiciel Guide TI. On prévoit compléter la mise en œuvre d'ici la fin 2019.

Des améliorations ont été apportées en matière de gestion de contrat et le tout sera complété pour le prochain contrat débutant en 2019.

En 2019, l'inspection des bornes d'incendie d'eau brute sera ajoutée au programme d'entretien préventif.

Un suivi des bornes d'incendie non inspectées est fait ; il ne reste qu'à formaliser, d'ici le 31 décembre 2018, la procédure à cet effet.

Des inspections sont effectuées après l'utilisation des bornes, mais elles ne sont pas toutes documentées. À partir de 2018, la Direction des travaux publics va fournir au Service des permis et inspection une liste de 10 bornes à utiliser en période estivale pour permettre l'inspection récurrente et automatique de ces bornes. Chaque cas (piscines, forages, etc.) sera étudié particulièrement. Une demande à la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme sera faite pour la création d'une requête d'inspection systématiquement à chaque demande de permis.

Les façons de faire ont été harmonisées verbalement entre les ateliers en ce qui a trait à la réparation, à l'entretien et à l'inspection. Une procédure formelle sera rédigée d'ici la fin 2018. L'analyse plus poussée de la répartition de la charge de travail entre les préposés (nombre de bornes à entretenir, nombre de requêtes, nature des requêtes et âge des bornes) et l'apport de correctifs nécessaires afin d'assurer une répartition adéquate et optimale ne pourront être complétés qu'au renouvellement de la convention collective des employés cols bleus.

Des outils ont été déployés pour assurer un suivi et une surveillance des travaux faits en régie et une directive formelle sera émise d'ici la fin 2018 afin de formaliser les attentes de gestion et de suivi.

Des améliorations ont été apportées au suivi des bornes d'incendie hors d'usage ; de nouvelles procédures seront déployées lors de l'implantation du logiciel Guide TI en 2019.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

2016-2017 Gestion de l'entretien des bornes d'incendie (suite)

Conclusion (suite)

Il faut une programmation particulière du système pour comparer les bornes d'incendie hors d'usage dans l'outil utilisé par le Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL) aux listes des bornes d'incendie hors d'usage des villes. On prévoit être en mesure de la faire d'ici la fin 2018. Quant aux vérifications sur le terrain des bornes d'incendie hors d'usage, elles seront faites à une fréquence prédéterminée selon la disponibilité du personnel.

La vérification de la couleur des têtes des bornes d'incendie, qui fait foi du diamètre de la conduite d'aqueduc principale alimentant les bornes, sera faite lors de l'inspection de 2018. Un budget sera demandé pour 2019 en vue de conclure un contrat de peinture visant à apporter les correctifs nécessaires.

Le SSIAL n'a pas reçu les rapports d'inspection des bornes d'incendie des villes formant l'agglomération de Longueuil. Un suivi sera fait en 2018 pour les obtenir.

Un suivi des compétences des employés est effectué. Une réunion sera prévue avec la Direction des ressources humaines afin que les formations soient saisies dans le système de gestion de la paie.

Une procédure sera rédigée pour rappeler à tous l'importance d'avoir des endroits de travail sécuritaire en tout temps.

La mise à jour du règlement portant sur l'utilisation des bornes d'incendie par des tierces parties (citoyens et entrepreneurs) a eu lieu en 2017; les directives reliées à l'utilisation des bornes ont aussi été mises à jour. Pendant la période hivernale 2017-2018, la formalisation de l'utilisation de bornes prédéterminées était déjà en cours. Elle sera mise en œuvre pour la période estivale à partir de l'été 2018.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DES OPÉRATIONS DES BIBLIOTHÈQUES			
Cadre d'évaluation des collections		○	
Élagage et transport des livres		○	
Bornes libre-service			○
Tendances des opérations des bibliothèques		○	
Bibliothèques à superficie restreinte et faible volume d'activités	○		
Utilisation des postes informatiques	○		
Pratiques d'étagage des documents		○	
Reddition de comptes		○	
Préparation du volet matériel et intellectuel d'un livre		○	
Contrôle des opérations au comptoir de prêts		○	

Conclusion

La politique de développement des collections a été révisée, et les orientations propres au processus et modes d'acquisition seront élaborées dans une politique d'acquisition.

Un rapport sera développé pour colliger les données d'élagage par collection et par bibliothèque, et une réflexion sur le système de collection flottante sera entreprise.

Une analyse du taux de prêts par plage horaire sera effectuée et les horaires de travail seront ajustés au besoin.

Les stratégies pour les bibliothèques à faible volume d'activités, la relocalisation de certains postes informatiques et l'implantation de la norme de catalogage RDA (ressource, description et accès) pour le volet matériel et intellectuel d'un livre seront complétées d'ici la fin 2018.

En ce qui a trait aux pratiques d'étagage des documents, des actions seront évaluées dans les bibliothèques où l'espace est plus restreint.

Enfin, des mécanismes de contrôle seront mis en place pour les frais de retard et les livres introuvables.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DE DÉNEIGEMENT			
Plan de déneigement		○	
Répartition des travaux à l'interne et à l'externe		○	
Rôle et responsabilités des parties prenantes		○	
Indicateurs de gestion	○		
Règlementation municipale appuyant les activités de déneigement	○		
Contrôle de qualité relatif à la catégorisation des requêtes des citoyens			○
Planification des ressources humaines		○	
Gestion des matériaux fondants et des abrasifs		○	
Budget d'exploitation et réserve pour hiver exceptionnel		○	
Surfaces à déneiger et parcours de déneigement		○	
Planification de l'entreposage des neiges usées	○		
Risque de concentration de fournisseurs et délais d'appel d'offres	○		

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

Conclusion

De façon globale, la Direction des travaux publics respecte les délais de mise en œuvre auxquels elle s'était engagée à l'émission du rapport, soit d'ici la fin 2018, 2019 et 2020 selon les recommandations.

Un plan de déneigement a été présenté aux élus à l'automne 2017 et la Ville a modifié son site internet pour mieux informer les citoyens. Un bilan de fin de saison sera présenté aux élus en mai 2018 et on prévoit établir un plan de gestion de l'assurance qualité d'ici la fin 2018.

Les mesures à prendre pour apporter les correctifs concernant la répartition des travaux à l'interne et à l'externe ainsi que la planification des ressources humaines suivent leur cours, mais elles ne pourront être finalisées qu'au renouvellement de la convention collective des employés cols bleus.

Les rôles et responsabilités des parties prenantes ont été mieux définis ; il reste à assurer une relève à un poste clé et à ramener la gestion des dépôts de neige sous la responsabilité des chefs de division voirie.

Les indicateurs de gestion et la réglementation municipale appuyant les activités de déneigement seront complétés d'ici la fin décembre 2018.

Un programme de gestion des sels de voirie devrait être établi d'ici la fin 2018.

Le budget d'exploitation 2018 a été augmenté, mais il ne reflète toujours pas la moyenne des précipitations des dernières années. Lors de l'exercice budgétaire 2019, la Direction des travaux publics va proposer l'ajout d'un budget pour tenir compte de la moyenne des précipitations des dernières années ainsi que la création d'un surplus affecté pour faire face aux hivers de neige abondante.

L'installation de GPS sur les véhicules d'ici décembre 2019, entre autres, permettra d'améliorer le suivi des surfaces à déneiger et des parcours de déneigement.

La planification de l'entreposage des neiges usées sera réalisée d'ici la fin 2019. Au cours de 2018, un plan directeur de la gestion de la neige usée pour les années à venir sera déposé au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Les actions pour mieux gérer le risque de concentration de fournisseurs seront déployées lors du renouvellement des contrats prévu en 2020.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DE LA CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE DES SITES DE DÉPÔT DE NEIGE			
Cadre de gestion		○	
Respect des engagements relatifs aux infrastructures et aux plans d'entretien		○	
Respect des engagements relatifs aux suivis environnementaux		○	
Qualité de la neige entreposée dans les dépôts de neige	○		
Concentration en chlorure dans les eaux souterraines		○	
Échantillonnage des eaux de fonte pour l'analyse des chlorures			○

72

Conclusion

La procédure de récupération des sédiments contaminés dans les dépôts de neige est rédigée. Des précisions additionnelles sur les équipements sont requises par la Direction des travaux publics pour effectuer la vidange des bassins.

Par ailleurs, la Direction du génie a répertorié les exigences opérationnelles figurant dans les certificats d'autorisation des sites de dépôt. Elle entreprendra la mise à niveau des sites avec la collaboration de la Direction des travaux publics. Il est prévu d'entreprendre des travaux d'inspection et d'entretien des sites en conformité avec ce répertoire d'ici juillet 2018.

En ce qui a trait aux engagements relatifs aux suivis environnementaux, un nouveau contrat a été adjugé et les exigences sont en lien avec les engagements prévus aux certificats d'autorisation. Il ne reste qu'à évaluer l'adéquation des puits requis pour un site et à modifier l'emplacement de certains piézomètres pour les deux autres sites d'ici décembre 2018.

Une évaluation du niveau de service à offrir à la population en matière de déneigement et de déglacage des rues et des trottoirs doit être faite en vue du prochain plan de déneigement, qui devra inclure une réduction de l'utilisation des sels de voirie pour minimiser l'impact environnemental.

Concernant la concentration en chlorure dans les eaux souterraines, les résultats des campagnes d'échantillonnage sont sous analyse pour l'année 2018 afin de trouver les causes de la concentration en chlorure dans les eaux souterraines d'un site de dépôt de neige. La Direction du génie a transmis au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques les résultats de ces campagnes d'échantillonnage pour 2017. Enfin, le rapport annuel des opérations des sites de dépôt de neige, incluant les résultats des suivis environnementaux, est prévu pour l'été 2018.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DES RISQUES LIÉS AUX PRODUITS PÉTROLIERS			
Cadre de gestion des équipements pétroliers		○	
Protection des lieux d'entreposage		○	
Plans de mesures d'urgence et plans de sécurité incendie		○	
Contrôle des stocks de produits pétroliers		○	

Conclusion

Les rôles et les responsabilités des parties prenantes ont été définis. L'analyse de risques est en cours et le rapport est attendu pour la fin mai 2018.

Les lieux d'entreposage sont mieux protégés, mais il reste des travaux à faire relativement à l'élaboration d'une procédure intégrée d'opération et d'entretien des installations d'équipements pétroliers ainsi qu'en regard de la mise à niveau de certains bâtiments abritant des équipements pétroliers sous la responsabilité de la Direction de la gestion des eaux. Le tout devrait se terminer d'ici le 31 décembre 2020.

Des procédures encadrant les déversements accidentels ont été élaborées pour les bâtiments abritant des équipements pétroliers sous la responsabilité de la Direction de la gestion des eaux. L'élaboration et la mise à jour des plans de mesures d'urgence seront finalisés d'ici le 31 décembre 2018.

Les plans de sécurité incendie pour les bâtiments abritant des équipements pétroliers sous la responsabilité de la Direction des travaux publics ont été complétés, à l'exception du volet produits pétroliers qui sera complété d'ici le 31 décembre 2018.

En ce qui a trait au contrôle des stocks de produits pétroliers, l'élaboration et le déploiement des procédures relatives aux installations devraient se faire d'ici le 31 décembre 2018.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 tome 2 GESTION DES CONTRATS DE DÉNEIGEMENT			
Guide technique de surveillance des activités		○	
Registre des interventions de recadrage des travaux		○	
Répartition et affectation des ressources		○	
Sécurisation des sites de dépôt de neige		○	
Triage des requêtes des citoyens			○
Documentation des modifications aux contrats		○	
Application de certaines clauses des contrats		○	
Épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux			○
Rapports de travail en vertu des contrats de location d'équipements avec main-d'œuvre			○
Suivi des matériaux consommés sur les cheminements piétonniers		○	
Communications relatives aux contrats d'opérations de soufflage dans les trois sites de dépôt de neige			○
Déneigement et épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux	○		
Remorquage des véhicules			○

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

Conclusion

De façon globale, la Direction des travaux publics respecte les délais de mise en œuvre auxquels elle s'était engagée à l'émission du rapport, c'est-à-dire, pour la plupart des recommandations, une mise en œuvre complète d'ici le 31 décembre 2018.

Des procédures de travail ont été élaborées et des formulaires attestant le travail de surveillance des activités ont été remplis.

Des travaux de sécurisation des sites de dépôt de neige ont été effectués ; il reste à compléter l'installation de barrières automatisées et de caméras de surveillance.

La documentation des modifications aux contrats est faite ; il ne reste qu'à synthétiser l'information dans des tableaux.

La documentation sur l'application de certaines clauses des contrats est à formaliser davantage.

Le suivi des matériaux consommés sur les cheminements piétonniers sera réalisé avec l'achat d'équipements.

Les modifications au devis de déneigement des stationnements municipaux seront faites lors du prochain renouvellement de contrat.

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 tome 2 SYSTÈMES D'INFORMATION			
Sécurité physique		○	
Plan de recouvrement	○		
Tâches programmées			○
Encadrement relatif à la sécurité de l'information et aux normes de sécurité			○
Gestion des accès		○	
Paramètres de mots de passe		○	
Expiration des comptes			○
Comptes génériques			○
Séparation des tâches incompatibles		○	
Procédure de gestion des changements			○

7.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

Conclusion

La révision des accès aux salles des serveurs a été complétée en janvier 2018. Dans le cadre de la démarche faite avec les responsables de la gestion des accès aux édifices municipaux, il a été convenu qu'une validation semestrielle (en début et milieu d'année) serait dorénavant effectuée.

À la suite de l'adoption de la politique de sécurité en 2017, il est prévu d'amorcer une démarche de continuité en 2018. Deux volets seront couverts par cette démarche : d'abord, le plan de relève relatif à l'infrastructure de la Ville, qui doit être mis à jour par l'équipe Infrastructure de la Direction des technologies de l'information (DTI) et ensuite, les plans de continuité des affaires qui seront mis en place par les différentes directions propriétaires des solutions logicielles.

Un processus officiel de gestion des accès a été établi en début d'année 2018 et un calendrier de mise en œuvre avec les directions propriétaires des systèmes concernés a été établi. La DTI présentera ce processus aux lignes d'affaires concernées, afin de mettre en place une gestion adéquate des accès en plus d'une révision périodique des privilèges d'accès. L'échéancier est la fin 2018.

Au niveau des paramètres de mots de passe, certaines caractéristiques de sécurité ont été implantées depuis le début de l'année 2018 alors que d'autres seront à compléter en cours d'année.

Lors des rencontres de 2018 dans le cadre du processus de gestion et de révision des accès, un rappel sera fait aux directions propriétaires concernant la séparation des tâches incompatibles. Une assistance de la part de la DTI sera fournie aux lignes d'affaires afin de les accompagner pour la mise en place d'une procédure.

7.3 Association Agaparc

Au total, 5 recommandations incluses dans 1 rapport ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 5 recommandations, 3 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 60 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 PROCESSUS D'ACHAT DE NOURRITURE ET DE BOISSONS			
Cadre de gestion et de contrôle des approvisionnements		○	
Négociation des achats de nourriture			○
Négociation des boissons alcoolisées et non alcoolisées			○
Négociation des services d'entretien			○
Processus de réception des marchandises		○	

78

Conclusion

Pour le cadre de gestion et de contrôle des approvisionnements, les preuves justifiant les demandes de prix chez les fournisseurs de produits frais ne sont pas documentées sur les bons de commande.

Le processus de réception des marchandises doit être resserré par la signature des bons de commande par les réceptionnaires.

Ces mécanismes de contrôle seront en place à l'été 2018.

7.4 Réseau de transport de Longueuil

Au total, 20 recommandations incluses dans 4 rapports ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 20 recommandations, 4 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 20 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2012-2013 PLANIFICATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN DES VÉHICULES (DERNIER SUIVI)			
Impact de la planification des travaux d'entretien sur l'efficacité de la réalisation des travaux correctifs			○
2014-2015 STOCKS			
Procédure de réception des pièces et de mise en stock		○	
Sécurité physique des centres d'entretien		○	
Procédure de sortie et conciliation des données de sortie entre les systèmes		○	
Suivi des garanties	○		
Indicateurs de gestion		○	
Optimisation des espaces hors magasins			○
Stratégie de décompte		○	
Ajustements d'inventaire		○	
Limitations du progiciel de gestion des stocks		○	
Coordination entre les différentes directions		○	

7.4 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée

2014-2015 Stocks (suite)

Conclusion

Pour la majorité des recommandations, les plans d'action n'ont pas évolué en 2017-2018 en raison de contraintes opérationnelles dans le secteur des magasins. Les recommandations qui n'ont pas progressé sont celles touchant la réception des pièces, le suivi des garanties, les indicateurs de gestion, la stratégie de décompte, les limitations du progiciel et les mécanismes de coordination. L'embauche d'un responsable des magasins est prévue à court terme ; cette personne sera responsable de la mise en place des plans d'action.

En matière de sécurité physique des centres d'entretien, le magasin est bien sécurisé. Un coordonnateur à la sécurité sera en poste en juin 2018 et il sera responsable de l'élaboration d'un plan de sécurité des installations d'ici 2020.

Concernant la procédure de sortie des pièces et la conciliation des données, un poste de chef d'équipe magasin a été négocié lors de la dernière convention collective du groupe Entretien, mais n'est toutefois pas pourvu. La Direction Entretien et ingénierie est en période de détermination de la meilleure stratégie pour définir les responsabilités de ce nouveau poste, ce qui devrait être réalisé d'ici la fin 2018.

Les ajustements d'inventaire se sont améliorés par rapport au dernier suivi. Ces ajustements seront analysés par le responsable qui sera embauché.

7.4 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DES OBJETS TROUVÉS			
Processus de communication pour la déclaration des objets perdus			○
Processus d'identification et de transfert des objets selon leur importance		○	
Traitement des objets de grande valeur		○	
Processus de récupération des objets réclamés par les clients		○	
Processus de disposition des objets non réclamés		○	
Indicateurs de performance		○	

Conclusion

Les façons de faire concernant le processus d'identification des objets de grande valeur trouvés et les routes de cueillette doivent être précisées avec la Direction Entretien et ingénierie.

La finalisation de la procédure concernant les objets trouvés est prévue à l'été 2018 et les parties prenantes à ce processus en seront informées.

Avec la nouvelle structure de gouvernance des actifs métropolitains, les façons de faire pour le transfert et le traitement des objets réclamés par les clients doivent être clarifiées auprès du nouveau fournisseur qui sera responsable du service à la clientèle à la billetterie du métro de Longueuil à l'été 2018.

Pour ce qui est de la disposition des objets non réclamés, les organismes sont en cours d'identification et seront soumis au Conseil d'administration du Réseau de transport de Longueuil aux fins d'approbation à court terme.

Les indicateurs de performance sont élaborés et seront bonifiés d'ici l'été 2018.

7.4 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours	Appliquée ou rejetée
2016-2017 GESTION DES BOÎTES DE PERCEPTION			
Lecture théorique des recettes provenant des boîtes de perception			○
Programme de maintenance des boîtes de perception		○	
Décompte physique de la monnaie		○	

Conclusion

Deux types de maintenance des boîtes de perception sont en cours de planification à la Direction Entretien et ingénierie ; certaines activités ont été ajoutées et d'autres ont été réduites en importance dans le but d'échelonner les maintenances.

Le Réseau de transport de Longueuil est à la recherche d'un nouveau fournisseur pour le décompte des valeurs provenant des boîtes de perception. Selon le processus utilisé par ce fournisseur, les documents soutenant les décomptes seront exigés aux fins de validation des montants crédités.

La mise en œuvre de ces améliorations est prévue à l'été 2018.

RAPPORT D'ACTIVITÉS
DU BUREAU DE LA
VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

TABLE DES MATIÈRES

8.1 Calendrier des activités	85
8.2 Ressources	86
8.3 Formation et amélioration continue	86

8.1 CALENDRIER DES ACTIVITÉS

Le Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil (Bureau) prépare annuellement le calendrier d'activités en fonction des mandats à réaliser et des ressources dont il dispose.

AUDITS FINANCIERS

Compte tenu des exigences réglementaires, des ressources œuvrant au Bureau, du nombre d'organismes pour lesquels des audits financiers sont requis et des délais nécessaires pour produire les rapports d'audit, tous les audits financiers sont effectués par des firmes comptables reconnues. Le rôle du Bureau consiste à collaborer à la planification du mandat, à participer à certains travaux d'audit et à réviser les dossiers d'audit préparés par les firmes comptables.

Cette année, afin d'assurer une continuité auprès des firmes comptables et des organismes, en plus de maintenir et d'enrichir les compétences des membres de l'équipe du Bureau, la Vérificatrice générale a décidé que les deux chefs de vérification participeraient dorénavant aux audits financiers.

VÉRIFICATIONS DE CONFORMITÉ ET VÉRIFICATIONS DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Depuis la création du Bureau en 2002 et jusqu'au milieu de 2017, plus de 65 vérifications de conformité et d'optimisation des ressources ont été effectuées à la Ville de Longueuil, au Réseau de transport de Longueuil, à l'Office municipal d'habitation de Longueuil, à l'Association Agaparc, à l'Association Sogerive et à Développement économique de l'agglomération de Longueuil.

Il est important que nos prochaines interventions continuent d'être pertinentes et qu'elles contribuent à l'amélioration de la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. À ce titre, l'élaboration d'un nouveau plan pluriannuel de mandats de vérification de conformité et d'optimisation des ressources, fondé sur les risques les plus importants, a été amorcée en septembre 2017 et s'est terminée en janvier 2018.

Toutes les directions de la Ville ainsi que les directions des organismes du périmètre comptable de la Ville ont été rencontrées dans le cadre de ce travail afin de recenser leurs préoccupations, de discuter des principaux risques et enjeux de gestion et de cibler des mandats potentiels de vérification selon les risques jugés les plus importants.

Le Bureau a aussi procédé à la mise à jour de son analyse des risques liés à l'environnement et au développement durable à la Ville et à une évaluation des risques liés aux technologies de l'information en s'inspirant d'un cadre de référence reconnu. Ces deux analyses de risques ont été effectuées avec l'aide de spécialistes en la matière.

Sur la base des résultats de ces évaluations de risques, un plan d'audit axé sur les risques prioritaires a été développé pour les trois prochaines années, soit de 2018 à 2020 inclusivement. Ce plan d'audit a été présenté à la Direction générale de la Ville.

8.2 RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au cours de la dernière année, la Vérificatrice générale a procédé à l'embauche d'une ressource afin de pourvoir le poste laissé vacant par sa nomination à titre de Vérificatrice générale. La démarche de dotation a débuté en octobre 2017 et le poste a été pourvu en février 2018. Cette nouvelle ressource apporte une nouvelle dynamique d'équipe et d'échanges de bonnes pratiques et de connaissances.

La Vérificatrice générale peut compter sur une équipe de trois personnes expérimentées, soit :

- **Marko Coulombe**, CIA, CRMA, CICA, CPA auditeur, CA, Chef de la vérification opérationnelle et financière
- **Josée Grégoire**, CPA auditrice, CGA, Chef de la vérification opérationnelle
- **Jacinthe Proulx**, Préposée à la vérification

À cette équipe, se joignent des consultants afin de combler un besoin d'expertise pointue. Cette approche permet l'exécution de mandats directement par l'équipe et le maintien à l'interne de l'expertise acquise à chacun des mandats effectués, tout en favorisant un transfert de connaissances de la part des consultants dans des domaines spécialisés.

Au cours de l'année, la Vérificatrice générale a fait appel aux ressources professionnelles externes suivantes :

- Deloitte
- Jean Cinq-Mars
- Massie Turcotte et associés
- MAXXUM Gestion d'actifs
- MBBA
- PwC
- Raymond Chabot Grant Thornton
- Richter
- Teoli Boivin

RESSOURCES FINANCIÈRES

Tel qu'il est stipulé à l'article 107.5 de la *Loi sur les cités et villes*, le calcul du budget minimum devant être alloué au vérificateur général est établi en fonction de critères précis, ce à quoi la Ville de Longueuil se conforme. Ce budget a été principalement utilisé pour couvrir les salaires. Des dépenses ont été engagées pour le fonctionnement du Bureau ainsi que pour payer les consultants.

À cet égard, vous trouverez à l'Annexe A, les dépenses relatives au Bureau de la vérificatrice générale pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.

8.3 FORMATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

La Bureau de la vérificatrice générale vise une utilisation optimale de ses ressources humaines. Dans cet esprit, la formation professionnelle de son équipe est axée sur l'acquisition de connaissances et leur mise à jour. Au cours de l'année civile 2017, le personnel du Bureau a suivi près de 230 heures de formation, afin de répondre aux exigences en matière de développement professionnel et d'acquérir les connaissances spécifiques en lien avec les différents mandats.

Les vérificateurs généraux municipaux se sont regroupés au sein de l'Association des vérificateurs généraux municipaux du Québec (AVGMQ), ce qui leur permet de partager les expertises et les connaissances en vérification. La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil est membre de cette association et a participé aux diverses rencontres et aux divers travaux qui ont eu lieu au cours de 2017-2018. Parmi les travaux réalisés par l'AVGMQ au cours de la dernière année, il y a eu le dépôt d'un mémoire et une participation à la Commission de l'aménagement du territoire sur le projet de loi numéro 155 - *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec*.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Rapport de l'auditeur indépendant

À Madame la Mairesse,
Aux membres du conseil municipal de la Ville de Longueuil et
aux membres du conseil de l'Agglomération

Nous avons effectué l'audit du relevé des dépenses relatif au Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables (appelé ci-après « le relevé »). Le relevé a été préparé par la direction du Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil conformément aux principes de constatation et mesure des Normes comptables canadiennes pour le secteur public telles que décrites à la note 2 des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil.

Responsabilité de la direction pour le relevé

La direction du Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil est responsable de la préparation de ce relevé conformément aux principes de constatation et mesure des Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'un relevé exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

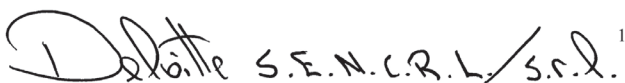
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le relevé, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que le relevé ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans le relevé. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que le relevé comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation du relevé afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, le cas échéant, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble du relevé.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, le relevé des dépenses relatif au Bureau de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017, totalisant 672 609 \$, a été préparé, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux principes de constatation et mesure des Normes comptables canadiennes pour le secteur public telles que décrites à la note 2 des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.



Le 18 mai 2018

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A108263

Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil**Relevé des dépenses**

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	Budget 2017	Réel 2017	Réel 2016
	\$	\$	\$
Salaires et avantages sociaux	558 481	541 905	557 369
Services professionnels et administratifs	139 971	115 769	128 535
Frais de déplacements et de bureau	15 922	14 935	27 194
	714 374	672 609	713 098

Ce relevé des dépenses du Bureau de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil a été préparé conformément aux principes de constatation et mesure des Normes comptables canadiennes pour le secteur public, selon les mêmes méthodes comptables que celles énoncées à la note 2 des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.

DISPOSITIONS DE LA
LOI SUR LES CITÉS ET VILLES
(RLRQ, CHAPITRE C-19)

TABLE DES MATIÈRES

IV.1	Vérificateur général	93
V	Vérificateur externe	96
VII	Directeur général - Extrait	97

IV.1. Vérificateur général

Art. 107.1.

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

Art. 107.2.

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.

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.

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.

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.

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.

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 \$.

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.

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.

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

- 1°** de la municipalité ;
- 2°** de toute personne morale qui satisfait à l'une ou l'autre des conditions suivantes :
 - a)** elle fait partie du périmètre comptable défini dans les états financiers de la municipalité ;
 - b)** la municipalité ou un mandataire de celle-ci nomme plus de 50% des membres de son conseil d'administration ;
 - c)** la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50% de ses parts ou actions votantes en circulation.

Art. 107.8.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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 2° de l'article 107.7, relativement à son utilisation.

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.

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.

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 2° de l'article 107.7 lorsque ce comité lui en fait la demande avec l'accord du conseil.

Art. 107.12.

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.

Au plus tard le 31 août de chaque année, le vérificateur général doit transmettre au maire, pour dépôt au conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception, 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 :

- 1°** le contrôle des revenus, y compris leur cotisation et leur perception ;
- 2°** le contrôle des dépenses, leur autorisation et leur conformité aux affectations de fonds ;
- 3°** le contrôle des éléments d'actif et de passif et les autorisations qui s'y rapportent ;
- 4°** la comptabilisation des opérations et leurs comptes rendus ;
- 5°** le contrôle et la protection des biens administrés ou détenus ;

6° l'acquisition et l'utilisation des ressources sans égard suffisant à l'économie ou à l'efficacité ;

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

Le vérificateur général peut également, en tout temps, transmettre au maire ou au président du conseil d'administration d'une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 un rapport faisant état des constatations ou recommandations qui, à son avis, méritent d'être portées à l'attention du conseil ou du conseil d'administration, selon le cas, avant la transmission de son rapport annuel. Le maire ou le président du conseil d'administration doit déposer le rapport à son conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception.

Lorsque le vérificateur général transmet un rapport au président du conseil d'administration d'une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7, il doit également en transmettre une copie au maire de la municipalité pour dépôt au conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception.

Art. 107.14.

Le vérificateur général fait rapport au conseil de sa vérification des états financiers de la municipalité.

Dans ce rapport, qui doit être remis au trésorier, le vérificateur général déclare notamment si 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.

Le vérificateur général doit faire rapport au trésorier de sa vérification de tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, ainsi que de sa vérification de l'état établissant le taux global de taxation, à propos duquel il doit déclarer si le taux réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1).

Art. 107.15.

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

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.

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.

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.

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.

Sauf sur une question de compétence, aucun pourvoi en contrôle judiciaire prévu au *Code de procédure civile* (chapitre C-25.01) 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.

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

Art. 107.17.

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

Malgré le premier alinéa, dans le cas de l'agglomération de Montréal, le conseil est tenu de créer un tel comité qui doit être composé d'au plus 10 membres nommés sur proposition du maire de la municipalité centrale. Parmi les membres du comité, deux doivent être des membres du conseil qui représentent les

municipalités reconstituées. Ces deux membres participent aux délibérations et au vote du comité sur toute question liée à une compétence d'agglomération.

Outre les autres pouvoirs qui peuvent lui être confiés, le comité créé dans le cas de l'agglomération de Montréal formule au conseil d'agglomération des avis sur les demandes, constatations et recommandations du vérificateur général concernant l'agglomération. Il informe également le vérificateur général des intérêts et préoccupations du conseil d'agglomération sur sa vérification des comptes et affaires de la municipalité centrale. À l'invitation du comité, le vérificateur général ou la personne qu'il désigne peut assister à une séance et participer aux délibérations.

V. Vérificateur externe

Art. 108.

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.

Art. 108.1.

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.

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 de la municipalité et en faire rapport au conseil.

Dans ce rapport, qui doit être remis au trésorier, le vérificateur externe déclare notamment si 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.

Le vérificateur externe doit faire rapport au trésorier de sa vérification de tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, ainsi que de sa vérification de l'état établissant le taux global de taxation, à propos duquel il doit déclarer si le taux réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1).

Art. 108.2.1.

Dans le cas d'une municipalité de 100 000 habitants et plus, le vérificateur externe doit vérifier, pour l'exercice pour lequel il a été nommé, les comptes relatifs au vérificateur général et les états financiers de la municipalité et en faire rapport au conseil.

Dans le rapport traitant des états financiers, qui doit être remis au trésorier, le vérificateur externe déclare notamment si 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.

Le vérificateur externe doit faire rapport au trésorier de sa vérification de tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Art. 108.3.

(Abrogé).

Art. 108.4.

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

Art. 108.4.1.

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.

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.

Ne peuvent agir comme vérificateur externe de la municipalité :

- 1° un membre du conseil de la municipalité et, le cas échéant, d'un conseil d'arrondissement ;
- 2° un fonctionnaire ou un employé de celle-ci ;
- 3° l'associé d'une personne mentionnée au paragraphe 1° ou 2° ;
- 4° 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.

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.

Le directeur général est le fonctionnaire principal de la municipalité.

Il a autorité sur tous les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, sauf sur le vérificateur général qui relève directement du conseil.



**BUREAU DE LA
VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE**

789, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 4A6

Téléphone :
450 463-7100 poste 5500

Télécopieur :
450 463-7386

verificatrice.generale@longueuil.quebec
longueuil.quebec

