
VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
DE LA VILLE DE LONGUEUIL

RAPPORT AU CONSEIL MUNICIPAL
2016 - 2017

TOME 2

AOÛT 2017



longueuil





Bureau de la vérificatrice générale

Le 31 août 2017

Madame Caroline St-Hilaire
Mairesse de la Ville de Longueuil
4250, chemin de la Savane
Saint-Hubert (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 premier rapport annuel portant sur les travaux effectués depuis le 14 avril jusqu'au 31 juillet 2017. Ce rapport devrait être déposé à la prochaine séance ordinaire du conseil municipal, soit celle du 19 septembre 2017, et à la prochaine séance ordinaire du conseil d'agglomération, soit celle du 21 septembre 2017.

Ce document présente les résultats des audits financiers effectués auprès de la Ville de Longueuil et de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016, ainsi que les résultats d'une vérification d'optimisation des ressources et du suivi des recommandations.

En espérant le tout à votre convenance, 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	11
Chapitre 4	Gestion des contrats de déneigement à la Ville de Longueuil	17
Chapitre 5	Systèmes d'information de la Ville de Longueuil	33
Chapitre 6	Suivi des recommandations	41
Annexe	Dispositions de la <i>Loi sur les cités et villes</i> (RLRQ, chapitre C-19)	79

INTRODUCTION

TABLE DES MATIÈRES

1.1	Mandat de la vérificatrice générale	5
1.2	Travaux effectués	5
1.3	Priorités du Bureau de la vérificatrice générale pour la prochaine année	6
1.4	Remerciements	6

CHAPITRE 1

1.1 MANDAT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

La *Loi sur les cités et villes* 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 7 ans. Cette même loi définit le mandat du titulaire de ce poste et son obligation de rendre compte.

En résumé, la vérificatrice générale doit effectuer la vérification des comptes et des affaires de la municipalité et de tous les organismes contrôlés par cette dernière et qui font partie de son périmètre comptable. Cette vérification peut prendre les trois formes suivantes :

- vérification financière (aussi appelée audit des états financiers dans le présent rapport) ;
- vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux politiques et aux directives ;
- vérification de l'optimisation des ressources.

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.

Ces rapports annuels visent 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.

C'est dans ce contexte législatif que les membres du conseil de la Ville de Longueuil et les membres du conseil d'agglomération de la Ville de Longueuil m'ont nommée à titre de vérificatrice générale par

intérim dans un premier temps (du 14 avril au 31 mai 2017) et par la suite, à titre de vérificatrice générale depuis le 1^{er} juin 2017 pour un mandat de sept ans.

1.2 TRAVAUX EFFECTUÉS

Les travaux effectués depuis le 14 avril jusqu'au 31 juillet 2017 qui sont inclus dans ce rapport annuel sont les suivants :

- **Chapitre 2 :** l'audit des états financiers de la Ville de Longueuil (aussi appelée Ville dans le présent rapport) et de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016.
- **Chapitre 3 :** la vérification du taux global de taxation réel de la Ville, la vérification de la ventilation des dépenses mixtes d'agglomération, la vérification de la rémunération des élus de la Ville ainsi que la vérification de conformité des organismes subventionnés par la Ville.
- **Chapitre 4 :** la vérification de la gestion des contrats de déneigement à la Ville.
- **Chapitre 5 :** les observations et recommandations découlant de l'audit des états financiers de la Ville portant sur les systèmes d'information de la Ville.
- **Chapitre 6 :** le suivi des recommandations ouvertes au début de 2016 qui avaient été formulées dans les rapports annuels publiés depuis 2007.

REMARQUE :

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

1.3 PRIORITÉS DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Le poste de vérificateur général à la Ville existe depuis 2002. Depuis ce temps, 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 inc., à l'Association Sogerive inc. et à Développement économique de l'agglomération de Longueuil. Il est important que nos prochaines interventions continuent d'être pertinentes et de contribuer à l'amélioration de la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Pour ce faire, 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, s'impose.

Depuis quelques années, la pratique du Bureau est de faire des suivis de recommandations pendant 10 ans. Après cette période, on s'attend à ce que la direction mette éventuellement en œuvre son plan d'action et qu'elle assume les risques de ne pas avoir pris les mesures nécessaires dans des délais raisonnables. Cette pratique sera revue au cours de la prochaine année.

Finalement, afin de mieux encadrer les travaux du Bureau, un guide d'assurance qualité des travaux sera rédigé et des indicateurs de gestion seront créés et suivis.

1.4 REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je profite de cette tribune pour remercier les membres du comité de sélection qui ont recommandé ma candidature au poste de vérificatrice générale de la Ville ainsi que les élus de la Ville et de l'agglomération de Longueuil qui ont approuvé ma nomination et qui m'ont fait confiance pour occuper ce rôle important de gouvernance des opérations municipales.

Le travail accompli depuis mon entrée en fonction, dont ce rapport annuel fait état, est le fruit d'un travail d'une très petite équipe en nombre, mais d'une très grande équipe en termes de performance, que je tiens à remercier chaudement.

Également, je tiens à remercier les firmes suivantes qui nous ont accompagnés dans l'exécution de différents mandats de vérification :

- Deloitte, S.E.N.C.R.L./s.r.l.
- Entreprise Form-Éval inc.
- Raymond Chabot Grant Thornton, S.E.N.C.R.L.
- Teoli Boivin inc.

Finalement, nous tenons à souligner la grande collaboration obtenue de l'ensemble du personnel de la Ville de Longueuil, de l'Association Agaparc inc., de l'Office municipal d'habitation de Longueuil ainsi que du Réseau de transport de Longueuil.

AUDIT DES
ÉTATS FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

2.1 Introduction	9
2.2 Ville de Longueuil	10
2.3 Office municipal d'habitation de Longueuil	10

2.1 INTRODUCTION

Tel que la *Loi sur les cités et villes* l'exige, le travail d'audit de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil doit porter sur les comptes et les affaires de la Ville et des organismes dont la Ville nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration.

L'audit des états financiers doit être effectué conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que l'auditeur se conforme aux 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 implique 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 portant sur la préparation et 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 consolidés de la Ville de Longueuil et de l'audit des états financiers de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016.

On retrouve dans le rapport annuel déposé le 30 mars 2017 par ma prédécesseur, les résultats d'audits des états financiers qu'elle a complétés avant son départ auprès des organismes suivants :

- Association Agaparc inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016
- Association Sogerive inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016
- Conférence régionale des élus de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016
- Développement économique de l'agglomération de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016

Le Bureau de la vérificatrice générale n'a effectué aucun audit des états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2016 du Réseau de transport de Longueuil, car le poste de vérificateur général a été vacant du 1^{er} au 13 avril 2017 inclusivement.

2.2 AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS DE LA VILLE

Un audit des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016 a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Un rapport sans réserve a été produit le 19 mai 2017 par la firme Deloitte et un rapport avec réserve a été produit par la Vérificatrice générale à la même date. La réserve porte, tout comme pour les trois 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. 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 lesdits 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 différentes firmes comptables.

2.3 AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS DE L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LONGUEUIL

L'audit des états financiers de l'Office municipal d'habitation de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016 a été effectué conjointement avec la firme Teoli Boivin Inc. Un rapport d'audit a été produit le 10 mai 2017. Depuis les deux dernières années, le rapport d'audit est assorti d'une réserve.

La réserve porte sur trois éléments qui constituent une dérogation aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Le premier élément est que l'état des flux de trésorerie n'a pas été préparé.

Le deuxième a trait au fait que 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 qu'être reportés à l'état de la situation financière.

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

VÉRIFICATION
DE LA CONFORMITÉ LÉGISLATIVE
ET RÉGLEMENTAIRE

TABLE DES MATIÈRES

3.1 Taux global de taxation réel	13
3.2 Ventilation des dépenses mixtes	13
3.3 Rémunération des élus	14
3.4 Organismes subventionnés	14

CHAPITRE 3

3.1 TAUX GLOBAL DE TAXATION RÉEL

L'article 107.14 de la *Loi sur les cités et villes* 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 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 2016.

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 d'agglomération sont des dépenses faites dans l'exercice des compétences d'agglomération et liées à un équipement, à une infrastructure ou à une activité d'intérêt collectif.

La direction est responsable de l'établissement de la ventilation des dépenses mixtes conformément aux exigences légales, 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 de la Ville de Longueuil en conformité avec le *Règlement CA-2014-218 sur le partage des dépenses mixtes*.

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 le tableau de la ventilation des dépenses mixtes, entre les compétences de nature locale et les compétences d'agglomération, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016, établi conformément au *Règlement CA-2014-218 sur le partage des dépenses mixtes*.

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.

Une loi provinciale et deux règlements municipaux édictent les paramètres à utiliser pour calculer la rémunération des élus :

- la *Loi sur le traitement des élus municipaux* ;
- le *Règlement concernant la rémunération des élus - CM-2002-14* (à jour au 1^{er} janvier 2016) ;
- le *Règlement concernant la rémunération des membres du conseil d'agglomération et de ses commissions - CA-2006-28* (à jour au 1^{er} janvier 2016).

Les élus reçoivent leur rémunération de la Ville de Longueuil, de la Communauté métropolitaine de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil pour leur présence au sein des conseils d'administration. La rémunération des élus en 2016, incluant les allocations de dépenses, s'élevait à un peu plus de 1 600 000 \$.

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 Communauté métropolitaine de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil, de façon à s'assurer que les plafonds légaux et réglementaires sont respectés.

En vertu des 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 provinciale et aux règlements municipaux mentionnés précédemment.

Sur la base des travaux de vérification effectués pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2016, la Vérificatrice générale a pu conclure que les élus de la Ville de Longueuil ont été rémunérés, dans tous leurs 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* stipule que toute personne morale qui reçoit une subvention annuelle d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire auditer 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 2016 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, de ces organismes ayant bénéficié d'une subvention de 100 000 \$ et plus de la Ville de Longueuil ont été demandés et obtenus.

Les huit organismes suivants ont reçu des subventions de plus de 100 000 \$ de la Ville de Longueuil pour l'année 2016 pour un total de près de 1 800 000 \$:

- Association des producteurs maraîchers du Québec
- Co-Réna inc.
- Corporation du Sommet des Arts et de la Musique
- Foyer St-Antoine de Longueuil inc.
- Ligue de Soccer mineur de Longueuil
- Macadam Sud
- Orchestre symphonique de Longueuil
- Théâtre de la Ville

VILLE DE LONGUEUIL
GESTION DES CONTRATS
DE DÉNEIGEMENT

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport en bref	19
Sommaire	20
4.1 Contexte	20
4.2 Objectif de la vérification	21
4.3 Étendue de la vérification et résumé du travail effectué	21
4.4 Conclusion	21
4.5 Commentaires de la direction	22
Pratiques positives	22
Observations et recommandations	23
4.6 Organisation	23
Guide technique de surveillance des activités	23
Registre des interventions de recadrage des travaux	25
Répartition et affectation des ressources	26
Sécurisation des sites de dépôt de neige	26
Triage des requêtes des citoyens	27
4.7 Conformité	28
Documentation des modifications aux contrats	28
Application de certaines clauses des contrats	28
4.8 Procédures de travail	29
Épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux	29
Rapports de travail en vertu des contrats de location d'équipements avec main-d'œuvre	29
Suivi des matériaux consommés sur les cheminements piétonniers	30
Communications relatives aux contrats d'opérations de soufflage dans les trois sites de dépôt de neige	30
4.9 Information de gestion pour les prochains devis d'appel d'offres	30
Déneigement et épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux	30
Remorquage des véhicules	31

CHAPITRE 4 LE RAPPORT EN BREF

Le territoire à déneiger de la Ville de Longueuil comporte 1 973 kilomètres de voies et 1 025 kilomètres de cheminements piétonniers. Ce territoire est réparti en 12 secteurs, soit 3 au secteur de Saint-Hubert, 2 au secteur de Greenfield Park et 7 au secteur du Vieux-Longueuil. À cela, s'ajoute le déneigement de près de 150 stationnements municipaux.

Depuis plusieurs saisons hivernales, la Ville donne à contrat le déneigement d'environ 80 % du territoire et d'environ 65 % des stationnements municipaux. Pour la saison hivernale 2016-17, ceci représente plus de 40 contrats auprès de 14 fournisseurs différents.

ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION

La vérification a porté sur le processus de gestion des contrats liés aux activités de déneigement, soit les contrats suivants :

- déneigement des chaussées et des cheminements piétonniers ;
- opérations de soufflage dans les trois sites de dépôt de neige ;
- déneigement des stationnements municipaux ;
- épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux ;
- location d'équipements avec main-d'œuvre ;
- remorquage de véhicules.

PRINCIPAUX CONSTATS

- Il n'y a pas de guide technique pour effectuer la surveillance et les travaux de surveillance ne sont pas toujours documentés.
- Les contremaîtres surveillant les contrats ne documentent pas les interventions faites auprès des entrepreneurs, ce qui rend difficile le suivi du type et de la fréquence des écarts soulevés. L'absence d'un registre de recadrage ne permet pas à la Ville de déterminer si une pénalité s'impose pour les écarts constatés, mais non documentés.
- Les contremaîtres affectés à la surveillance des contrats sont basés à l'atelier du Vieux-Longueuil et doivent patrouiller l'ensemble du territoire. Or, la distance entre les deux ateliers est grande et le temps requis pour le déplacement pourrait ne pas permettre de faire une intervention en temps opportun.
- Les sites de dépôt de neige ne sont pas adéquatement sécurisés.

CONCLUSION

La Ville de Longueuil doit gérer plusieurs contrats afin de réaliser le déneigement de la Ville. Cette gestion demande un suivi constant des travaux et des différents rapports requis afin de pouvoir s'assurer du respect des exigences. Il est donc important qu'une procédure de surveillance soit établie, que les documents demandés soient analysés et que les diverses opérations soient documentées.

La Ville devrait revoir la façon de documenter la surveillance des contrats tant sur le plan des tâches effectuées que sur le plan du recadrage des entrepreneurs afin d'avoir une meilleure traçabilité.

Les ressources humaines affectées à la surveillance devraient être réparties dans les deux ateliers pour assurer une meilleure efficacité des interventions et s'assurer de la conformité des rapports d'opérations émis par les entrepreneurs.

Sommaire

4.1 CONTEXTE

Le processus de déneigement municipal comprend plusieurs étapes qui varient selon le type et le volume des précipitations. La Ville de Longueuil doit s'assurer que les rues et les cheminements piétonniers sur son territoire sont sécuritaires pendant et après les précipitations. Lorsque l'accumulation est importante, la Ville doit procéder à des opérations de chargement de la neige et gérer celle-ci dans les dépôts de neige usée.

20

Pour l'ensemble des opérations, la Direction des travaux publics fait appel à différents entrepreneurs afin de combler ses besoins en équipements spécialisés et en effectifs dans la réalisation de diverses étapes du processus de déneigement. Ainsi, en tant que gestionnaire du réseau, la Direction des travaux publics doit s'assurer que les tâches effectuées par les tierces parties sont faites selon les devis et les règles de l'art du domaine. Elle déploie dans l'ensemble de son secteur des ressources pour gérer les contrats reliés au processus de déneigement et contrôler la qualité du travail effectué.

Globalement, la Ville retient les services de différents entrepreneurs pour les opérations de déneigement avec ou sans épandage de fondants et d'abrasifs dans les rues et les cheminements piétonniers, pour la gestion des opérations de soufflage dans les trois sites de dépôt de neige, pour le déneigement et l'épandage de fondants et d'abrasifs dans des stationnements municipaux, pour la location d'équipements avec main-d'œuvre et finalement, pour le remorquage des véhicules.

Le territoire à déneiger de la Ville de Longueuil comporte 940 kilomètres de chaussées ou 1 973 kilomètres de voies et 1 025 kilomètres de cheminements piétonniers. Ce territoire est réparti en 12 secteurs, soit 3 au secteur de Saint-Hubert, 2 au secteur de Greenfield Park et 7 au secteur du Vieux-Longueuil. À cela, s'ajoute le déneigement de près de 150 stationnements municipaux.

Depuis plusieurs saisons hivernales, la Ville donne à contrat le déneigement d'environ 80 % du territoire et d'environ 65 % des stationnements municipaux. Pour la saison hivernale 2016-17, ceci représente plus de 40 contrats auprès de 14 fournisseurs différents.

La gestion des contrats de déneigement des rues, des cheminements piétonniers et des stationnements municipaux est effectuée par une équipe composée de deux chefs de division, de cinq contremaîtres et de deux techniciens. Ces personnes s'assurent de la qualité des travaux durant leur exécution, en plus de gérer et de valider les requêtes pour ces zones en dehors des opérations. Pour la partie des dépôts de neige, la surveillance est assurée par un chef de division et deux techniciens. Ces derniers s'assurent du respect du devis et des règles de santé et sécurité.

Pour assurer le suivi financier des contrats, les gestionnaires utilisent trois documents principaux :

- le tableau ponctuel de suivi des ententes contractuelles préparé par le Service administration de la Direction des travaux publics (ci-après appelé « service administration »), qui vise à s'assurer du respect global des ententes contractuelles ;
- les certificats de progrès préparés par le Service planification et gestion des opérations de la Direction des travaux publics, qui visent à faire le suivi de la facturation des contrats de déneigement des secteurs conformément aux clauses des contrats ;
- le tableau mensuel de suivi des heures minimums garanties pour les contrats de location d'équipements avec main-d'œuvre, qui est préparé par le service administration.

4.2 OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

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

- les ressources humaines, matérielles et financières étaient gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacités ;
- des contrôles étaient prévus en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable ;
- les décisions prises par les gestionnaires visaient à respecter les contrats signés ainsi que les politiques et les procédures administratives en vigueur.

4.3 ÉTENDUE DE LA VÉRIFICATION ET RÉSUMÉ DU TRAVAIL EFFECTUÉ

La vérification a eu lieu de janvier à mars 2017 et a porté sur le processus de gestion des contrats liés aux activités de déneigement de la saison hivernale 2016-17. Tout particulièrement, elle a porté sur la gestion des contrats suivants :

- déneigement des chaussées et des cheminements piétonniers (aussi appelé « déneigement des secteurs » dans ce rapport) ;
- opérations de soufflage dans les trois sites de dépôt de neige ;
- déneigement des stationnements municipaux ;
- épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux ;
- location d'équipements avec main-d'œuvre ;
- remorquage de véhicules.

Les procédés de vérification suivants ont été utilisés :

- entretiens avec les principaux intervenants ;
- analyse des rôles et des responsabilités des principaux intervenants ;
- analyse de divers documents, dont les contrats ;

- visite d'un site de dépôt de neige ;
- tournée d'un secteur avec un gestionnaire de contrats ;
- examen de rapports de travail préparés par les entrepreneurs ;
- examen de dossiers de suivi de contrats incluant les dossiers de facturation ;
- analyse des procédures internes.

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

4.4 CONCLUSION

La Ville de Longueuil doit gérer plusieurs contrats afin de réaliser le déneigement de la Ville. Cette gestion demande un suivi constant des travaux et des différents rapports requis afin de pouvoir s'assurer du respect des exigences. Il est donc important qu'une procédure de surveillance soit établie, que les documents demandés soient analysés et que les diverses opérations soient documentées.

À la suite du travail effectué, nous pouvons conclure que :

- les ressources humaines, matérielles et financières sont gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacités ;
- des contrôles sont prévus en vue de ramener les principaux risques opérationnels à un niveau acceptable ;
- les décisions prises par les gestionnaires visent à respecter les lois, les règlements ainsi que les politiques et les procédures administratives en vigueur.

Toutefois, il existe des possibilités d'amélioration à plusieurs niveaux. La Ville devrait revoir la façon de documenter la surveillance des contrats tant sur le plan des tâches effectuées que sur le plan du recadrage des entrepreneurs afin d'avoir une meilleure traçabilité.

Les ressources humaines affectées à la surveillance devraient être réparties dans les deux ateliers pour assurer une meilleure efficacité des interventions et s'assurer de la conformité des rapports d'opérations émis par les entrepreneurs.

4.5 COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

La coordination des travaux de déneigement a subi de nombreux changements depuis la saison 2015-16. Le mode de surveillance des contrats a été modifié. Une équipe composée de quatre contremaîtres et d'un chef de division est maintenant affectée à temps complet à cette activité hivernale. Cette structure d'exploitation a été mise en place depuis la saison 2015-16. Auparavant, la gestion des opérations de déneigement était assurée par quatre techniciens. Un rapport quotidien d'avancement des travaux a été créé et diffusé à l'ensemble des partenaires internes et externes. Un bilan annuel est effectué chaque saison. Deux rencontres par saison avec chaque entrepreneur ont été instaurées ; un procès-verbal est produit à la suite de ces rencontres. En outre, des rencontres de planification et de formation sont organisées à l'interne pour le personnel du service 311, le personnel de la répartition, les contremaîtres, les techniciens, le personnel de soutien et des cadres. Des cadres sont maintenant affectés à la surveillance des opérations de soir, de nuit et de fin de semaine.

Un outil de communication a été instauré par la création d'une boîte de courriel *TP NEIGE* qui permet de faire le suivi des contrats et des échanges de communications. L'ensemble des mesures permettra de mieux structurer l'activité et de rédiger un guide technique, tel qu'il a été proposé.

Depuis la saison 2015-16, des contremaîtres temporaires effectuent majoritairement la surveillance, et ce, en temps régulier, peu importe le quart de travail. Avant 2015, la surveillance était effectuée par des techniciens en heures supplémentaires, le soir, la nuit et la fin de semaine. Ces contremaîtres sont mobiles et le lieu du bureau de travail n'a pas d'influence sur la surveillance du territoire. Seulement 11,7 kilomètres séparent les ateliers. Pour le quart de travail de jour, les ressources sont divisées par atelier.

Pratiques positives

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

GESTION DES CONTRATS DE DÉNEIGEMENT DES SECTEURS (CHAUSSÉES ET CHEMINEMENTS PIÉTONNIERS)

- Il y a tous les documents nécessaires pour gérer ces contrats. Les rapports de sortie relatifs à chaque opération sont bien détaillés. De plus, la base de données GPS permet de valider les opérations en tout temps.

GESTION DES CONTRATS D'OPÉRATIONS DE SOUFFLAGE DANS LES DÉPÔTS DE NEIGE

- Il y a une gestion des risques et un plan de santé et sécurité bien préparé pour les travailleurs œuvrant dans les sites de dépôt de neige.
- Lors des opérations de chargement, les gestionnaires effectuent une surveillance aléatoire des différents sites, ce qui permet non seulement de surveiller le déroulement des opérations, mais aussi d'assurer la santé et la sécurité des travailleurs et la conformité des opérations.

GESTION DES CONTRATS DE LOCATION D'ÉQUIPEMENTS AVEC MAIN-D'ŒUVRE

- Le gestionnaire prépare une liste d'équipements avec main-d'œuvre requis par sous-secteur pour les opérations d'enlèvement de la neige. Il énumère les équipements ainsi que le nom de l'entrepreneur associé au sous-secteur. La planification des équipements des entrepreneurs par équipe d'enlèvement demeure la même durant toute la saison, ce qui favorise une meilleure efficacité. De cette façon, le travail est réparti équitablement entre les entrepreneurs et permet de suivre l'utilisation des heures minimums garanties aux contrats.

RAPPORTS DE GESTION

- La Ville possède une panoplie de données historiques sur les opérations. Deux documents sont particulièrement bien conçus et utiles à la gestion des contrats de déneigement des chaussées et des cheminements piétonniers, soit le suivi des sommaires météorologiques et le bilan des opérations.

Observations et recommandations

4.6 ORGANISATION

GUIDE TECHNIQUE DE SURVEILLANCE DES ACTIVITÉS

Observations

Déneigement des secteurs

(chaussées et cheminements piétonniers)

La surveillance quotidienne des différentes activités de déneigement qui ont été données à contrat est principalement effectuée par des contremaîtres saisonniers affectés à la surveillance des contrats de déneigement. Étant donné le statut temporaire de l'emploi, les contremaîtres peuvent varier en cours de saison. Les techniciens peuvent venir en appui aux contremaîtres lors des opérations, par exemple pour valider les travaux effectués dans les stationnements. Actuellement, les zones données à contrat de Saint-Hubert et de Greenfield Park sont surveillées par un technicien le jour pendant la semaine et par les contremaîtres saisonniers le soir, la nuit et la fin de semaine.

En début de saison, les contremaîtres doivent s'assurer que les entrepreneurs respectent les exigences en ce qui a trait aux parcours et aux équipements minimums.

Pendant la saison, les contremaîtres doivent s'assurer que les entrepreneurs respectent les délais d'intervention, qu'ils utilisent l'ensemble des équipements minimums requis et qu'ils respectent la charte d'épandage. Ils doivent aussi s'assurer que les opérations sont complétées dans les délais prescrits.

Les entrepreneurs doivent fournir à la Direction des travaux publics des rapports d'activités qui contiennent une panoplie d'informations. L'ensemble des équipements des entrepreneurs est relié à une télémétrie active afin de pouvoir visualiser l'avancement des travaux sur un ordinateur ou sur une tablette. Actuellement, la vérification des rapports d'activités n'est pas faite systématiquement et lorsqu'elle est faite, aucune trace du travail effectué n'est laissée. La revue d'un échantillon de rapport d'activités a révélé des anomalies entraînant des pénalités.

Au début du quart de travail, les contremaîtres doivent d'abord valider les requêtes reçues au cours des dernières heures. Selon leur disponibilité à effectuer une patrouille sur le terrain, la vérification des travaux n'est pas effectuée systématiquement. Les contremaîtres valident la qualité des travaux exécutés dans les secteurs en circulant sur divers niveaux de service. Pendant leur tournée, ils inspectent quelques stationnements municipaux. Les contremaîtres n'indiquent pas les secteurs patrouillés, l'état de ces derniers et les problématiques rencontrées dans un document pouvant être archivé et transmis d'un quart de travail à l'autre. Le travail est effectué, mais il n'y a pas toujours de traçabilité des observations effectuées.

Actuellement, aucun document ne regroupe les exigences techniques simplifiées pour effectuer la surveillance. Ainsi, un nouveau contremaître doit prendre connaissance des devis et des exigences précises et faire preuve de discernement quant aux situations acceptables ou non lors de la surveillance. Il n'y a pas d'aide visuelle ni de tableau résumant les exigences demandées.

Opérations de soufflage dans les sites de dépôt de neige

L'ensemble des trois sites de dépôt de neige est principalement surveillé par deux techniciens. Avant le début de la saison, on doit procéder à une inspection des dépôts afin de s'assurer de leur conformité. À la fin de la saison, une seconde inspection doit être réalisée pour juger des bris éventuels ou des modifications faites par l'entrepreneur.

La surveillance des dépôts de neige n'est pas documentée tant en ce qui a trait aux éléments à surveiller que pour le résultat de la surveillance effectuée. La surveillance consiste à valider la sécurité des opérations, la mise en forme de la pile, la hauteur de la pile et, finalement, la clé de sécurité pour éviter les avalanches.

Pour les deux dépôts pour lesquels les factures sont calculées en fonction du volume acheminé, les volumes sont établis à partir des camions ayant transporté la neige. Pour le dépôt fonctionnant à taux horaire, le technicien compile les heures des équipements en action à partir des bons de travail de l'entrepreneur. Les trois premières factures de l'entrepreneur correspondent aux heures garanties dans le devis. La quatrième facture, le cas échéant, sera vérifiée par le technicien qui fera une comparaison avec les heures compilées. Un délai entre la vérification et la compilation des heures a pu être observé. De plus, le technicien ne laisse pas toujours de trace de sa vérification.

Déneigement et épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux

Les opérations de surveillance effectuées dans les stationnements municipaux sont principalement sous la supervision des contremaîtres saisonniers affectés à la surveillance des contrats. Ces stationnements sont inspectés sur une base quotidienne durant la tournée des secteurs. Tout comme pour les opérations de déneigement des chaussées et des cheminements piétonniers, l'entrepreneur responsable du contrat d'épandage de fondants et d'abrasifs doit fournir un rapport de sortie dans lequel il indique le total des heures requises pour traiter les stationnements et l'heure à laquelle il est venu s'approvisionner en fondants et en abrasifs auprès de l'atelier du Vieux-Longueuil. À la suite de la vérification d'un échantillon de rapports de travail, des anomalies ont été observées.

Depuis la fin décembre 2016, la surveillance n'est pas documentée et l'état des stationnements n'est pas précisé dans un document rédigé à la suite de la surveillance. Sur un plan, chaque stationnement est bien identifié, tout comme le secteur où la neige doit être déposée. Par contre, les états de surface devraient être inclus dans un guide technique de surveillance de la qualité des opérations effectuées.

Ceci permettrait de juger de l'état des surfaces avec plus de discernement et de documenter davantage le rapport de surveillance.

Location d'équipements avec main-d'œuvre

La Ville loue différents équipements, principalement pour des opérations de déblaiement et de soufflement de la neige faites en régie.

Le secteur déneigé en régie est divisé en sept sous-secteurs totalisant chacun un kilométrage équivalent. Pour chaque sous-secteur, le contremaître responsable a préparé la liste des équipements requis pour les opérations de soufflage, en y indiquant le nom de l'entrepreneur si l'équipement n'appartient pas à la régie. Il y a un contrat pour chaque équipement et chacun des contrats comporte un minimum d'heures garanties. Au total, plus de 20 contrats ont été conclus avec 6 entrepreneurs.

Un tableau mensuel de suivi des heures minimums garanties en vertu des contrats de location d'équipements avec main-d'œuvre est préparé, mais il s'est écoulé un certain laps de temps entre la préparation de ce tableau et l'analyse des heures travaillées.

Remorquage de véhicules

Il y a deux types d'opérations qui peuvent demander la présence de remorqueurs, soit le déblaiement final et le chargement de la neige. La journée du chargement, un chef de division planifie la répartition des remorqueurs par secteur et par entrepreneur et en avise le remorqueur. À la fin de chaque quart de travail (la nuit), le remorqueur doit faire parvenir un rapport de travail à la Ville. Ce rapport de travail est remis au contremaître affecté à la surveillance des contrats. Ce dernier doit s'assurer que le rapport est bien rempli, mais aucune preuve de travail effectué n'est consignée dans les documents, à savoir, la vérification de la date et des heures de début et de fin ainsi que la vérification de la liste des véhicules remorqués (provenance et destination).

Après la vérification des rapports par le contremaître, les rapports sont acheminés au chef de division qui vérifie la correspondance entre les heures réellement travaillées et les prévisions. Par contre, aucune trace du travail effectué n'est laissée dans les documents.

Un examen d'un échantillon de rapports de travail et de factures a révélé des manquements.

Recommandations

La direction devrait :

- créer un guide technique pour la surveillance des activités décrivant l'ensemble des interventions à effectuer ;
- créer un registre servant à inscrire les activités de surveillance ;
- demander aux contremaîtres de remplir un rapport de quart de travail afin de fournir des renseignements sur les activités en déroulement et mieux informer le quart de travail suivant. Ce rapport pourrait être utilisé pour remplir le registre de surveillance ;
- désigner un agent de bureau qui valide tous les rapports d'activités des entrepreneurs ; faire le suivi des écarts et apporter les modifications nécessaires.

Commentaires et plan d'action de la direction

Le changement de personnel en cours de saison et le délai requis pour pourvoir un poste vacant expliquent pourquoi le moyen de contrôle mis en place n'a pas été suivi comme cela avait été défini en début de saison. Le moyen de contrôle est un fichier électronique dans lequel sont consignés les plans des sites, les dates et les actions effectuées.

La Direction des travaux publics doit analyser ses moyens de contrôle et la pertinence de ceux-ci dans un processus d'amélioration continue qui ne doit pas réduire la surveillance sur le terrain. L'ajout d'outils technologiques mobiles permettrait de concilier ces deux besoins.

Un guide technique pour la surveillance des activités sera créé.

Un registre des activités de surveillance sera aussi créé et on va s'assurer qu'il soit rempli à chaque quart de travail et transmis au quart de travail suivant.

Les rapports d'activités des entrepreneurs seront validés et on va faire le suivi des écarts et apporter les modifications nécessaires.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique et technicien en génie municipal

Novembre 2017 à mars 2018

REGISTRE DES INTERVENTIONS DE RECADRAGE DES TRAVAUX

Observations

En cas de manquement de la part des fournisseurs, la Ville peut imposer une pénalité. Pour l'ensemble des contrats vérifiés, les manquements relevés ne sont pas documentés pour dresser l'historique des entrepreneurs. Ceci rend difficile le suivi du type et de la fréquence des écarts relevés. L'absence d'un registre de recadrage ne permet pas à la Ville de déterminer si une pénalité s'impose pour les écarts constatés, mais non documentés.

Recommandations

La direction devrait définir les responsabilités quant au suivi des manquements, créer un registre de suivi du recadrage par entrepreneur et par contrat afin de faciliter le suivi des interventions effectuées pour les non-conformités et évaluer si des pénalités s'imposent. De plus, la direction devrait s'assurer, en temps opportun, que la Ville ne reçoit pas de factures pour des services non rendus.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les informations se retrouvent dans la boîte de courriel *TP NEIGE*. Elles devront être regroupées dans un tableau de synthèse colligeant toutes les mesures prises.

La Direction des travaux publics évaluera comment les registres des activités de surveillance et les validations des rapports des entrepreneurs peuvent être consignés dans un document synthèse servant au suivi du recadrage des entrepreneurs, et ce, pour chacun des contrats.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Novembre 2018

RÉPARTITION ET AFFECTATION DES RESSOURCES

Observations

En matière de travaux publics, le territoire de la Ville de Longueuil est divisé en deux ateliers, soit celui du Vieux-Longueuil et celui de Saint-Hubert. Les contrats de déneigement des secteurs sont répartis à l'échelle de la Ville, mais chaque secteur a différentes particularités.

Les contremaîtres affectés à la surveillance des contrats sont basés à l'atelier du Vieux-Longueuil et doivent patrouiller l'ensemble du territoire. Or, la distance entre les deux ateliers est grande et le temps requis pour le déplacement ne permet pas de faire une intervention en temps opportun.

La description de poste du contremaître affecté à la gestion des contrats est la même que celle du contremaître affecté aux travaux en régie. Or, leurs tâches diffèrent sur plusieurs points tels que l'absence de gestion de personnel, la gestion de projet et la prise de décisions. Actuellement, les tâches du contremaître affecté à la gestion des contrats sont plutôt similaires à celles d'un surveillant de contrat.

Recommandations

La direction devrait :

- revoir la répartition des contremaîtres et leur présence horaire dans les deux ateliers afin d'augmenter l'efficacité des interventions sur l'ensemble du territoire ;
- revoir la description de poste du contremaître affecté à la surveillance des contrats.

Commentaires et plan d'action de la direction

Le positionnement des ressources selon le nombre et le quart de travail n'est pas un frein à la surveillance. La notion de temps opportun peut référer à l'urgence d'agir. Lors de chaque opération, nous devons agir avec diligence, mais très peu de situations requièrent

une urgence d'agir dans un court laps de temps. Le positionnement à l'atelier du Vieux-Longueuil permet l'échange d'information et le transfert de connaissances. Il favorise la cohésion dans l'équipe ; séparer les membres de l'équipe pourrait fragiliser les communications et nécessiterait l'instauration d'autres formes de communication.

Les ressources humaines actuellement budgétées sont réparties sur une période de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, mais ne permettent pas d'avoir deux contremaîtres par quart de travail par atelier le jour, le soir, la nuit et la fin de semaine.

Une évaluation des gains que pourrait procurer une répartition différente des contremaîtres pour couvrir les deux ateliers municipaux sera effectuée.

La description du poste de contremaître sera revue pour y inclure la surveillance des contrats ou une fonction de surveillant de contrat sera créée dans le respect des conditions des cadres et de la convention collective des employés cols blancs.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique accompagné
par la Direction des ressources humaines
Octobre 2018

SÉCURISATION DES SITES DE DÉPÔT DE NEIGE

Observations

Tous les sites sont munis de barrières de sécurité et deux des trois sites sont munis de caméras de surveillance. Les barrières de sécurité sont généralement fermées en dehors des heures d'ouverture des sites, à l'exception d'un site qui accueille aussi un écocentre. Les barrières de sécurité à ce site demeurent ouvertes lorsque le site de l'écocentre est ouvert aux citoyens puisque l'entrée y est commune et la guérite est fermée. Il y a donc un risque que des camionneurs (dont le véhicule est muni ou non d'une puce) déposent de la neige sans y être autorisés.

L'accès à deux des trois sites de dépôt de neige est géré par des puces qui permettent d'enregistrer le nombre de passages de véhicules. Les véhicules possédant une puce sont ainsi toujours autorisés

à passer la guérite. Malgré la présence de puces, il y a une possibilité que des camionneurs non autorisés viennent déposer leur neige lorsque les sites sont ouverts, car les barrières demeurent ouvertes et il n'y a personne à la guérite. C'est pourquoi les gestionnaires de la Ville font de la surveillance des opérations durant ces périodes et effectuent des visites quotidiennes des sites.

Le site ne possédant pas de système de puces ni de caméras de surveillance est géré à l'heure. Bien qu'une barrière restreigne l'accès au site lorsqu'il n'y a pas d'opérations, il y a une possibilité que de la neige y soit acheminée sans autorisation de la Ville.

La direction nous a informés d'un projet d'informatisation commune de la gestion des accès aux trois sites incluant la sécurisation des sites. En mars 2017, un contrat a été octroyé pour doter les sites et les camions d'une nouvelle technologie d'identification par radio fréquence et de modules de géopositionnement permettant, entre autres, d'empêcher les déversements de neige non autorisés et de diminuer les efforts de suivi administratif. Quant au volet de sécurisation des sites, il est prévu, entre autres, d'installer des caméras de surveillance au site n'en ayant pas et de faire une entrée distincte au site multifonctionnel. La réalisation de ce projet est prévue pour la prochaine saison hivernale.

Recommandations

Nous encourageons la direction à déployer tous les efforts nécessaires à la réalisation de ce projet pour la prochaine saison hivernale.

Commentaires et plan d'action de la direction

La réalisation du projet de système de contrôle et d'identification par radio fréquence des accès aux sites de neiges usées est en cours de réalisation. Les entrées des sites seront modifiées pour y accueillir les équipements et l'installation de barrières automatisées.

Responsable et échéancier

Directeur des travaux publics par intérim
Décembre 2018

TRIAGE DES REQUÊTES DES CITOYENS

Observations

Les contremaîtres affectés à la surveillance des contrats doivent également répondre aux requêtes des citoyens acheminées par le service 311 ou par la répartition de la Direction des travaux publics. Au début de précipitations, il y a à l'occasion, des requêtes acheminées au contremaître qui aurait pu être traitées à la base, et ce, malgré les indications transmises à la séance d'information au personnel du service 311 et de la répartition en début de saison hivernale.

La réponse à ces requêtes peut demander beaucoup de temps, ce qui limite le temps consacré par le contremaître à la surveillance des travaux.

Recommandations

La direction devrait :

- évaluer le triage à la base des requêtes courantes ;
- rappeler au service 311 et à la répartition les indications transmises pour traiter les requêtes en situation courante.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les communications entre le service 311, la répartition et le chef de division voie publique seront évaluées en fonction de l'évolution des activités de déneigement et du type de réponse fourni au citoyen, et des pistes de solutions seront proposées.

Un poste temporaire de répartiteur et trieur des requêtes a été créé en juillet 2017.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique en collaboration avec le responsable du service 311 et le responsable de la répartition
Novembre 2017

DOCUMENTATION DES MODIFICATIONS AUX CONTRATS

Observations

La vérification a révélé qu'il y a des ententes non documentées entre la Ville et des entrepreneurs concernant des changements apportés aux exigences des devis. En voici quelques exemples.

Déneigement des secteurs

(chaussées et cheminements piétonniers)

La revue d'un échantillon de certificats de progrès a révélé que certains éléments inclus dans le calcul d'ajustement en fonction des précipitations n'étaient pas indiqués au devis et il n'a pas été possible d'obtenir la preuve écrite de l'approbation de la modification.

Épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements municipaux

À la suite d'une vérification d'un échantillon de rapports de travail, des anomalies ont été relevées. Le véhicule utilisé pour effectuer l'épandage doit être muni de télémétrie et à l'occasion, l'entrepreneur utilise un véhicule non muni de télémétrie. Bien que la Ville ait été mise au courant de ce manquement en début de saison hivernale, il n'y avait aucune documentation de l'approbation de la modification.

De plus, puisqu'on permet à l'entrepreneur de partir de chez lui l'épandeur plein, la Ville a convenu avec ce dernier qu'il commence à facturer son temps dès qu'il quitte ses installations plutôt qu'à partir du moment où le véhicule arrive au point de chargement, et qu'il cesse de facturer son temps lorsqu'il retourne à ses installations plutôt qu'au moment du retour au point de chargement ou lorsque sa benne est vide en fin de parcours. Aucune documentation de l'approbation de la modification n'était disponible.

Recommandations

La direction devrait s'assurer de documenter et de conserver les modifications aux contrats, évaluer si ces modifications affectent la valeur des contrats et au besoin, faire approuver les changements conformément à la politique de gestion contractuelle de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

La Direction des travaux publics instaurera un fichier électronique, soit un tableau de synthèse cumulant l'ensemble des fiches de modifications produites durant la saison hivernale ; au besoin, elle déposera annuellement un sommaire décisionnel pour les modifications affectant la valeur des contrats, conformément à la politique de gestion contractuelle de la Ville.

Responsable et échéancier

Directeur des travaux publics par intérim
Septembre de chaque année

APPLICATION DE CERTAINES CLAUSES DES CONTRATS

Observations

La revue des activités de gestion des contrats a permis de relever l'absence d'application de certaines clauses des contrats jugées importantes, telles que la preuve de paiement des sommes dues par l'adjudicataire, l'obtention de documents justificatifs de fin de contrat ainsi que la preuve du bon état des équipements en début de saison hivernale.

Recommandations

La direction devrait appliquer les clauses des contrats cités ci-dessus et les inclure comme éléments à compléter dans le registre de surveillance mentionné précédemment.

Commentaires et plan d'action de la direction

La Direction des travaux publics traitera des documents dans un aide-mémoire afin de s'assurer qu'ils sont acheminés à temps et correctement. Ces sujets seront abordés dans les rencontres avec les entrepreneurs et les discussions seront consignées dans les procès-verbaux.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Octobre de chaque année

ÉPANDAGE DE FONDANTS ET D'ABRASIFS DANS LES STATIONNEMENTS MUNICIPAUX

Observations

C'est la Ville qui décide du moment où les fondants et abrasifs sont requis et du mélange de produits. Règle générale, la Ville demande une intervention lorsqu'il y a au moins 2,5 centimètres de neige accumulés au sol et en période de verglas.

Une revue d'un échantillon de bons de travail a révélé qu'il y a eu deux activités d'épandage le même jour en même temps ou presque, et ce, en période de précipitations. Selon les bonnes pratiques, il n'est pas justifié de traiter la chaussée lorsqu'il neige et qu'il y a de la poudrière. Normalement, l'épandage est fait après les précipitations.

Recommandations

La direction devrait revoir la procédure d'épandage de fondants et d'abrasifs dans les stationnements de façon à épandre seulement après précipitations et en période de verglas. Ceci aurait pour avantage de réduire les interventions non nécessaires et de réduire la consommation de fondants et d'abrasifs.

Commentaires et plan d'action de la direction

Notre procédure prévoit une intervention de déblaiement et d'épandage de fondants après au moins 2,5 centimètres de neige au sol et en période de verglas. Durant la période testée, 6,6 cm de neige sont tombés entre 23 h et 13 h. Le contremaître a fait respecter le niveau de service que l'entrepreneur doit faire.

Des critères d'observation seront établis et une formation sur les opérations d'épandage des fondants et abrasifs dans les stationnements sera développée.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Novembre 2017

RAPPORTS DE TRAVAIL EN VERTU DES CONTRATS DE LOCATION D'ÉQUIPEMENTS AVEC MAIN-D'ŒUVRE

Observations

Lorsque les opérations sont terminées, les entrepreneurs font parvenir les rapports de travail au service administration. Une fois reçus, ces rapports sont envoyés au contremaître responsable des opérations en régie aux fins d'approbation. Ce dernier indique qu'il peut être difficile de confirmer avec certitude les heures de fin de travail, car il n'y a que trois chefs d'équipe pour sept secteurs et qu'il peut s'écouler un certain temps entre la journée des travaux et le moment où il reçoit les rapports de travail du service administration.

Avant la saison hivernale 2016-17, les rapports de travail des entrepreneurs étaient remis en main propre au contremaître à la fin des quarts de travail, ce qui permettait de vérifier plus rapidement les heures de fin de travail et de signer les rapports de travail.

Recommandations

La direction devrait revoir le moment et l'endroit de la transmission des rapports de travail des entrepreneurs afin de permettre de s'assurer en temps opportun des heures réellement travaillées.

Commentaires et plan d'action de la direction

Ce changement avait comme objectif d'accélérer le traitement des rapports par l'administration, mais la signature du contremaître n'apparaît plus. Nous allons revenir au moyen de contrôle de la saison 2015-16.

Le moyen de contrôle et de remise des rapports de travail des entrepreneurs au contremaître sera formalisé par une communication écrite.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Octobre 2017

SUIVI DES MATÉRIEAUX CONSOMMÉS SUR LES CHEMINEMENTS PIÉTONNIERS

Observations

L'application de fondants et d'abrasifs sur les cheminements piétonniers est effectuée par des épandeurs dotés d'un système mécanique de la dose. Contrairement à la charte d'épandage qui demande un taux d'application précis, les tracteurs à cheminements piétonniers ne peuvent respecter parfaitement cette directive en raison de l'absence d'un régulateur d'épandage. Les contremaîtres doivent valider la qualité de l'épandage et avertir les entrepreneurs de réduire ou d'augmenter le réglage mécanique.

Seul un des deux ateliers possède une balance embarquée sur la chargeuse de la cour. Il est donc possible pour cet atelier de déterminer la quantité de matériaux consommés pour l'épandage sur les cheminements piétonniers et de comparer les sorties entre elles.

Finalement, les données relatives à la consommation de matériaux ne sont pas compilées, ce qui ne permet pas d'avoir un suivi de chaque sortie.

Recommandations

La direction devrait :

- équiper la chargeuse du deuxième atelier d'une balance embarquée ;
- comptabiliser la consommation de matériaux fondants et abrasifs des équipements à trottoir.

Commentaires et plan d'action de la direction

Nous allons faire autoriser, au plan triennal des immobilisations, l'acquisition d'une balance électronique, d'un logiciel ainsi que d'un moyen de communication permettant de centraliser l'information.

Une ressource sera désignée pour comptabiliser la consommation de matériaux fondants et abrasifs des équipements à cheminements piétonniers.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Novembre 2018 à avril 2019

COMMUNICATIONS RELATIVES AUX CONTRATS D'OPÉRATIONS DE SOUFFLAGE DANS LES TROIS SITES DE DÉPÔT DE NEIGE

Observations

Le technicien avise l'entrepreneur que les sites seront ouverts et leur transmet l'heure de début et de fin ainsi que le nombre de camions attendus. L'entrepreneur envoie un bon de travail par courriel lorsque les opérations sont terminées. Ce bon de travail indique l'heure de début et de fin.

Ces courriels ne se retrouvent pas dans la boîte de courriel *TP NEIGE* comme toutes les autres communications avec les entrepreneurs.

Recommandations

La direction devrait intégrer les communications avec le fournisseur dans la boîte de courriel *TP NEIGE* afin que les informations sur les activités de déneigement se retrouvent dans un seul endroit.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les communications seront intégrées dans la boîte de courriel *TP NEIGE*.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Novembre 2017

4.9 INFORMATION DE GESTION POUR LES PROCHAINS DEVIS D'APPEL D'OFFRES

DÉNEIGEMENT ET ÉPANDAGE DE FONDANTS ET D'ABRASIFS DANS LES STATIONNEMENTS MUNICIPAUX

Observations

Le déneigement des stationnements municipaux est réparti en cinq secteurs et comprend aussi un volet d'épandage de fondants et d'abrasifs dans trois des cinq secteurs, ce qui fait un total de six contrats.

Le contrat d'épandage dans les stationnements municipaux est octroyé à taux horaire. La gestion de ce contrat demande un suivi constant et une analyse des rapports d'opérations. Les matériaux prévus pour ces zones sont fournis par la Ville. Il est difficile de contrôler la consommation ainsi que

le retour des matériaux non utilisés. Ce mode de rémunération ne favorise pas l'optimisation du temps d'épandage.

Aussi, l'opération de déneigement peut être faite par un entrepreneur et l'opération d'épandage par un autre entrepreneur. Ceci demande une bonne collaboration des entrepreneurs afin de limiter les besoins en matériaux fondants et abrasifs.

Recommandations

La direction devrait :

- modifier le devis du déneigement des stationnements afin d'y inclure l'épandage dans chaque secteur ; ou
- envisager d'accorder le contrat d'épandage à prix forfaitaire pour la saison en incluant une moyenne de sortie des dernières années comme barème et demander à l'entrepreneur de fournir ses matériaux fondants et abrasifs.

Commentaires et plan d'action de la direction

La Direction des travaux publics évaluera :

- les options pour modifier le prochain devis de déneigement et d'épandage des fondants et abrasifs dans les stationnements municipaux à son échéance en juin 2018 ;
- les impacts de la notion de travaux forfaitaires incluant la fourniture des fondants et abrasifs.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Septembre 2018

REMORQUAGE DES VÉHICULES

Observations

Le devis d'appel d'offres n'exige pas que les véhicules soient dotés de dispositif GPS (géopositionnement) permettant de valider à distance les heures travaillées.

Recommandations

La direction devrait envisager de demander que les véhicules soient munis de dispositif GPS.

Commentaires et plan d'action de la direction

La direction demandera que les véhicules soient munis de dispositif GPS lors du prochain appel d'offres prévu en septembre 2017.

Responsable et échéancier

Chef de division voie publique
Septembre 2017

VILLE DE LONGUEUIL
SYSTÈMES D'INFORMATION

TABLE DES MATIÈRES

Le rapport en bref	35
Observations et recommandations	36
5.1 Fonctionnement du centre de traitement et du réseau	36
Sécurité physique	36
Plan de recouvrement	36
Tâches programmées (sauvegardes et traitements en lot)	36
5.2 Sécurité de l'information	37
Encadrement relatif à la sécurité de l'information et aux normes de sécurité	37
Gestion des accès	37
Paramètres de mots de passe	38
Expiration des comptes	38
Comptes génériques	39
Séparation des tâches incompatibles	39
5.3 Gestion des changements	39
Procédure de gestion des changements	39

CHAPITRE 5

LE RAPPORT EN BREF

L'audit des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016 a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Au cours de cet audit, un examen du contrôle interne à l'égard de l'information financière de la Ville de Longueuil a été effectué.

Cet examen du contrôle interne a uniquement pour but de déterminer la nature, l'étendue et le calendrier d'application des procédés d'audit nécessaires à l'expression d'une opinion sur les états financiers consolidés, et n'a pas pour but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne à l'égard de l'information financière.

Au cours de cet audit, des recommandations ont été émises relativement aux systèmes d'information.

PRINCIPAUX CONSTATS

Fonctionnement du centre de traitement et du réseau

- Le contrôle des accès à la salle des serveurs n'est pas optimal puisqu'un nombre élevé de personnes y ont accès.
- Le plan de recouvrement n'a pas été mis à jour depuis plusieurs années.

Sécurité de l'information

- La politique globale de sécurité de l'information n'est pas adoptée.
- Il n'existe pas de procédure formelle de gestion des accès à certaines applications financières. Les demandes de création, de modification et de suppression des accès peuvent être effectuées de façon verbale (en personne ou par téléphone) ou par courriel. Pour toutes les applications financières, il n'y a pas de révision périodique des privilèges d'accès.

Gestion des changements

- La procédure de gestion des changements aux applications et aux systèmes informatiques n'est pas facilement compréhensible.

Observations et recommandations

5.1 FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE TRAITEMENT ET DU RÉSEAU

SÉCURITÉ PHYSIQUE

Observations

Le contrôle des accès à la salle des serveurs n'est pas optimal puisqu'un nombre élevé de personnes y ont accès. De plus, les révisions des accès physiques ne sont pas formelles.

Recommandations

La direction devrait réviser les listes des accès aux salles de serveurs.

Commentaires et plan d'action de la direction

Une directive de sécurité concernant la gestion des identités et des accès logiques et physiques a déjà été déposée par la Direction des ressources informationnelles (DRI) et des échanges sont en cours pour en permettre l'adoption. Une fois cette directive approuvée, la DRI mettra en œuvre les mesures qui y sont prévues et qui assureront la révision des permissions et le contrôle des accès aux salles de serveurs.

Responsable et échéancier

Chef de division - Infrastructure technologique
Dans les 6 mois suivant l'adoption de la directive

PLAN DE RECOUVREMENT

Observations

Le plan de recouvrement n'a pas été mis à jour depuis plusieurs années.

Recommandations

La direction devrait mettre à jour le plan de recouvrement et le déployer. Le plan devrait inclure des tests annuels afin de s'assurer de sa validité.

Commentaires et plan d'action de la direction

Le plan existant requiert effectivement d'être mis à jour et une enveloppe est prévue à cette fin au plan triennal d'immobilisations. Néanmoins, les moyens déployés par la DRI pour assurer une haute disponibilité des systèmes, notamment la désignation de sites d'exploitation primaire et de relève, réduisent considérablement les risques auxquels l'organisation pourrait être confrontée.

Le projet de mise à jour comprend un volet de rédaction des plans de recouvrement selon divers scénarios de gravité, avec les solutions de sauvegarde en place, incluant le détail et le processus de maintien annuel. En relation avec les différents systèmes corporatifs de la Ville, les tests de relève seront documentés.

Responsable et échéancier

Chef de division - Infrastructure technologique
D'ici la fin 2018

TÂCHES PROGRAMMÉES

Observations

Bien que des documents relatifs aux tâches programmées (sauvegardes et traitements en lot) soient en place, les éléments suivants pourraient engendrer des actions non autorisées ayant une incidence sur l'information financière :

- un plan de sauvegarde est en place, mais la procédure n'est pas formalisée ;
- la procédure en matière de gestion des traitements en lots n'est pas formalisée ;
- la documentation sur la résolution des problèmes relatifs aux tâches programmées n'est pas conservée. Lorsqu'une erreur se produit, les tâches sont relancées sans être documentées. Cette façon de faire ne permet pas d'analyser les causes des erreurs et de trouver des solutions à celles-ci.

Recommandations

La direction devrait documenter :

- une procédure sur la gestion des tâches programmées, incluant les éléments de gestion d'incident et de problème ;
- les analyses d'erreurs dans le système de billetterie afin de créer une base de connaissances des erreurs.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les procédures de sauvegarde sont documentées et à jour. En ce qui concerne les traitements en lots, lorsqu'une erreur d'exécution est constatée relativement à une tâche programmée, un diagnostic est systématiquement fait. Nous ouvrons un billet d'incident dans notre système de requête pour documenter les erreurs d'exécution. Toutes les tâches programmées sont documentées au niveau applicatif via le système concerné. Afin de compléter cette documentation, il faut maintenant ajouter les conséquences et l'analyse à suivre en cas d'arrêt de la tâche, mais également indiquer comment la reprise de la tâche doit se faire, c'est-à-dire automatiquement, manuellement ou autrement.

Responsable et échéancier

Chef de division – Entretien des applications et méthodologie de la gestion de projet
D'ici la fin 2018

5.2 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

ENCADREMENT RELATIF À LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET AUX NORMES DE SÉCURITÉ

Observations

La politique globale de sécurité de l'information, la directive sur la gestion des identités et des accès et la directive sur la sélection et la protection des mots de passe n'ont pas été adoptées.

De plus, il n'y a pas d'encadrement formel couvrant l'utilisation des médias sociaux.

Recommandations

La direction devrait :

- adopter formellement et communiquer la politique globale de sécurité de l'information ainsi que les directives ;
- mettre en place des encadrements formels concernant l'utilisation des médias sociaux et les communiquer à l'ensemble des employés.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les discussions pour faire adopter la politique de sécurité reprendront avec l'arrivée d'un nouveau Directeur général adjoint. Une fois la politique adoptée, la DRI entreprendra une campagne de sensibilisation auprès des employés, notamment à l'aide de capsules d'informations.

En plus de la politique, une directive sur la gestion des accès a été déposée pour couvrir les aspects de sécurité physique et logique. L'adoption de cette directive permettra également la mise en œuvre d'un plan de communication auprès des employés afin de les sensibiliser à l'égard de leurs responsabilités, de leurs obligations et des risques auxquels ils font face.

Responsable et échéancier

Directeur des ressources informationnelles
D'ici la fin 2017

GESTION DES ACCÈS

Observation

Il n'existe pas de procédure formelle de gestion des accès à certaines applications financières. Les demandes de création, de modification et de suppression des accès peuvent être effectuées de façon verbale (en personne ou par téléphone) ou par courriel.

Il n'y a pas de révision périodique des privilèges d'accès visant à assurer la pertinence de ceux-ci pour l'ensemble des applications et des systèmes d'exploitation. Ceci peut engendrer des actions non autorisées ayant une incidence sur l'information financière.

Recommandations

La direction devrait :

- formaliser son processus de gestion des accès dans une procédure officielle ;
- documenter les approbations ;
- effectuer une révision périodique des privilèges d'accès ;
- renforcer son processus de gestion des retraits d'accès.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DRI planifie appliquer les pratiques définies à la directive de sécurité des accès lorsque celle-ci sera approuvée. Les trois volets qui répondent aux recommandations sont les suivants : 1- Séparation des rôles et contrôle des accès ; 2- Revue périodique des accès et 3- Transfert et départ des employés.

Responsable et échéancier

Chef de division – Centre de services

Dans les 6 mois suivant l'adoption de la directive

PARAMÈTRES DE MOTS DE PASSE

Observation

Les paramètres de sécurité informatique du réseau et des applications ne sont pas optimaux, que ce soit en ce qui a trait à la configuration de l'âge minimum des mots de passe, au blocage des comptes après un certain nombre de tentatives, à l'expiration des mots de passe et autres.

Recommandations

La direction devrait implanter les caractéristiques de sécurité qui ont été formellement approuvées dans la directive de la Ville sur la sélection et la protection des mots de passe.

Commentaires et plan d'action de la direction

Avec l'adoption en 2016 de la directive sur la sélection et la protection des mots de passe, plusieurs possibilités de modifications des outils utilisés pour la sécurité des mots de passe sont présentes. Si les systèmes le permettent, nous entreprendrons les démarches nécessaires pour modifier les paramètres afin de respecter la directive. Dans les cas où la recommandation n'est pas couverte par une disposition de la directive, nous évaluerons la possibilité de procéder à une mise à jour pour en faire une nouvelle version.

Responsable et échéancier

Chefs de division

D'ici la fin 2017

EXPIRATION DES COMPTES

Observation

Des comptes d'utilisateurs d'une application comportent des lacunes relatives à l'expiration des mots de passe : ces derniers n'expirent pas ou expirent seulement après un long délai.

Recommandations

La direction devrait s'assurer que l'âge des mots de passe est paramétré conformément à la directive de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

La directive sur la sélection et la protection des mots de passe, adoptée par la Ville en 2016, stipule que certains mots de passe doivent être modifiés après 90 jours et d'autres après 30 jours. Pour certaines exceptions, il avait été décidé de ne pas faire expirer les mots de passe. Les correctifs pour la normalisation de ces mots de passe sont amorcés.

Responsable et échéancier

Chef de division – Entretien des applications et méthodologie de la gestion de projet

D'ici la fin 2017

COMPTES GÉNÉRIQUES

Observation

Des comptes génériques à hauts privilèges et standards sont utilisés au niveau des applications financières, ce qui réduit l'imputabilité des actions faites par les utilisateurs.

Recommandations

La direction devrait créer des comptes uniques. Les comptes génériques ne pouvant être détruits devraient être sécurisés, notamment par le retrait des privilèges de connexion ou par une autre mesure de contrôle comme l'utilisation d'une stratégie d'enveloppe.

Commentaires de la direction

Il y a des justifications pour les comptes génériques audités. Toutefois, nous allons entreprendre les démarches pour désactiver certains de ces comptes.

Responsable et échéancier

Chef de division – Entretien des applications et méthodologie de la gestion de projet
D'ici la fin 2017

SÉPARATION DES TÂCHES INCOMPATIBLES

Observation

Des utilisateurs peuvent créer des utilisateurs, modifier leurs privilèges, effectuer des transactions, enregistrer des transactions, effectuer des paiements, invalider des transactions et supprimer des utilisateurs et des transactions dans des applications financières.

Recommandations

La direction devrait :

- formaliser le processus de gestion des accès ;
- documenter les approbations ;
- séparer les rôles en matière d'approbation et de révision des privilèges d'accès aux applications.

Commentaires de la direction

Tel qu'il est mentionné précédemment, à la suite de l'adoption de la directive de sécurité des accès, un processus formel sera établi avec les directions concernées, car c'est un rôle qui leur revient, afin de répondre à cette recommandation via le volet séparation des rôles et contrôle d'accès.

Responsable et échéancier

Chef de division – Centre de services
Dans les 6 mois suivant l'adoption de la directive

5.3 GESTION DES CHANGEMENTS

PROCÉDURE DE GESTION DES CHANGEMENTS

Observation

La procédure de gestion des changements aux applications et aux systèmes informatiques n'est pas facilement compréhensible. Les tests d'acceptation ainsi que les approbations ne sont pas systématiquement documentés.

Recommandations

La direction devrait :

- documenter la procédure de gestion des changements sous la forme d'un guide de référence, et ce, pour toute modification aux systèmes (applications, bases de données, systèmes d'exploitation ou composantes du réseau) ;
- s'assurer que tous les changements mis en production, y compris la conversion de système, sont testés et approuvés et que ces tests et approbations sont documentés.

Commentaires de la direction

Pour certains volets applications et bases de données, le processus de gestion des changements est documenté et suivi rigoureusement grâce à la création d'un billet dans notre système de requêtes. En ce qui concerne le volet infrastructure, le volume de changements étant beaucoup plus élevé, le processus est allégé afin de tenir compte des contraintes opérationnelles.

Les documents existants sur la gestion des changements, reliés aux processus ITIL, doivent toutefois être synthétisés pour en permettre une utilisation plus facile pour les employés. L'objectif est de créer un guide de référence pour la gestion de l'ensemble des changements.

Responsable et échéancier

Chef de division – Centre de services
D'ici la fin 2018

SUIVI DES
RECOMMANDATIONS

TABLE DES MATIÈRES

6.1 Résumé	43
6.2 Ville de Longueuil	45
6.3 Association Agaparc inc.	70
6.4 Office municipal d'habitation de Longueuil	71
6.5 Réseau de transport de Longueuil	73

6.1 RÉSUMÉ

Chaque année, le Bureau de la vérificatrice générale effectue le suivi des recommandations non encore appliquées des rapports de vérification qui ont été publiés antérieurement. Cet exercice permet d'évaluer la mise en œuvre des plans d'action de la direction.

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.

Un nombre de 239 recommandations (sur un total de 343 recommandations émises) incluses dans 36 rapports de vérification concernant la Ville de Longueuil, l'Association Agaparc inc., l'Office municipal d'habitation de Longueuil et le Réseau de transport de Longueuil devaient faire l'objet d'un suivi.

De ces 239 recommandations, 41 qui étaient incluses dans 4 rapports n'ont pu faire l'objet d'un suivi, car la direction ne nous a pas transmis la mise à jour de la réalisation de ses plans d'action. Il s'agit des rapports suivants de la Ville de Longueuil :

- Traitement des eaux usées - rapport publié dans le rapport annuel 2013-2014 ;
- Résidus domestiques dangereux (RDD) et matières dangereuses résiduelles (MDR) - rapport publié dans le rapport annuel 2014-2015 ;
- Matières dangereuses dans les usines d'eau potable et les bassins aquatiques - rapport publié dans le rapport annuel 2014-2015 ;
- Délais de paiement des fournisseurs - rapport publié dans le rapport annuel 2014-2015.

À la suite du travail effectué, comme l'indique le tableau qui suit, la direction a complété la mise en œuvre de ses plans d'action pour 85 recommandations sur un total de 198.

Ceci représente un taux d'application de 43 % par rapport à 25 % lors du dernier suivi effectué en 2016, donc une amélioration notable.

Organisme	Total des recommandations suivies	Recommandations non appliquées	Recommandations en cours d'application	Recommandations appliquées ou rejetées	Pourcentage d'application
Ville de Longueuil	134	12	75	47	35 %
Association Agaparc inc.	8	1	1	6	75 %
Office municipal d'Habitation de Longueuil	15	-	-	15	100 %
Réseau de transport de Longueuil	41	4	20	17	41 %
TOTAL	198	17	96	85	43 %

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. Le pourcentage indiqué représente l'effort mis pour régulariser la situation.
- **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.

Les sections qui suivent présentent les tableaux de l'état des suivis par organisme pour chacun des rapports publiés.

6.2 Ville de Longueuil

Au total, 134 recommandations incluses dans 21 rapports ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 134 recommandations, 47 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 35 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2007 PAIE (DERNIER SUIVI)			
Documentation de la procédure de gestion des accès et politique de sécurité logique			X
Documentation du plan de relève informatique et du plan de relève opérationnelle		60 %	
Indicateurs de performance au sein des divisions de la paie et de la rémunération et du Service des avantages sociaux			X
Processus de saisie des feuilles de temps			X
Rapprochement des données sur les assurances collectives		95 %	

Conclusion

Exception faite de la mise en œuvre de trois recommandations au cours de la dernière année, il y a eu très peu d'évolution du degré de mise en œuvre des plans d'action pour les deux autres recommandations.

Les plans de relève sont toujours sous forme de document de travail.

En ce qui a trait au rapprochement des données sur les assurances collectives, des liens seront développés auprès des deux assureurs restants lorsque le financement sera disponible.

Conformément à la politique du Bureau de la vérificatrice générale, aucun autre suivi ne sera effectué, puisque cette vérification a été effectuée il y a 10 ans.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2011-2012 DOTATION			
Division des tâches et organisation du travail		90 %	
Politique de dotation		70 %	
Évaluation de rendement des employés			X
Évaluation de la satisfaction du gestionnaire-client			X
Délais de dotation			X
Critères de sélection du personnel col blanc		50 %	
Coûts du processus de dotation			X
Accès à l'égalité en emploi			X*
Utilisation optimale des systèmes		50 %	
Banque de candidatures			X
Communication avec les gestionnaires-clients		70 %	
Communication avec les candidats		95 %	

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée

Conclusion

La Direction des ressources humaines a traité 6 des 12 recommandations qui étaient à suivre. Pour ce qui est des 6 recommandations restantes, le degré de mise en œuvre a peu ou pas évolué au cours de la dernière année.

Le déploiement de modules informatisés additionnels d'ici la fin de l'année 2017 permettra de compléter la mise en œuvre de trois recommandations (soit division des tâches et organisation du travail, utilisation optimale des systèmes et communication avec les gestionnaires-clients).

La politique de dotation est en cours de révision.

Des discussions sont en cours avec le syndicat des cols blancs pour revoir des critères de sélection.

Le plan d'action pour améliorer la communication avec les candidats est presque complété.

* À défaut de disposer d'un système permettant d'analyser le taux de réponse relié aux affichages envoyés à des organismes ciblés, la recommandation portant sur l'accès à l'égalité en emploi a été rejetée.

2011-2012 MÉCANISMES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE GESTION DES SITES CONTAMINÉS

Plan d'action relatif aux sites contaminés		80 %	
Pratiques dans les services et mécanismes de collaboration		95 %	

Conclusion

La rédaction du plan est terminée et il a été présenté aux principales directions. Il ne reste qu'à obtenir leur approbation, d'ici la fin août 2017.

Ce plan définit les pratiques dans les services ainsi que les mécanismes de collaboration. Un comité de gestion environnementale des sites contaminés sera formé et une rencontre est prévue à l'automne 2017.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2012-2013 DEMANDES DE FORMATION			
Maintien d'un historique des formations par employé			X
Administration des demandes d'autorisation de formation			X*

Conclusion

* La possibilité d'administrer les demandes d'autorisation de formation dans le logiciel RH-Paie a été explorée au cours de l'année 2016. Considérant l'implantation du produit dans sa forme originale (mode vanille), ce logiciel ne permet pas de répondre à cette recommandation.

2012-2013 SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Gestion des demandes de partage de coût et des assignations temporaires			X
---	--	--	----------

2012-2013 ÉMISSION ET INSPECTION DES PERMIS

Disparité entre les règlements de zonage des arrondissements de la Ville		80 %	
--	--	-------------	--

Conclusion

Il n'y a pas eu d'évolution dans ce dossier depuis l'an dernier. La refonte de l'harmonisation du plan d'urbanisme et des normes contenues dans les différentes réglementations des arrondissements est toujours en cours et devrait être complétée en 2018.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2013-2014 TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES			
Planification stratégique des transactions immobilières		70 %	
Mission de la Ville en matière de transactions immobilières		70 %	
Départage des options de vente		70 %	
Priorisation des dossiers de transactions immobilières		70 %	

Conclusion

À la publication du rapport en 2013-2014, la direction devait mettre en œuvre la plupart de ces recommandations en décembre 2014. En mars 2015, la création d'une direction vouée au développement a eu pour effet de retarder la réalisation des plans d'action prévue pour la fin 2016.

Au cours de la dernière année, la direction a cheminé dans ce dossier, mais n'a pas complété la réalisation de ses plans d'action. Aucun nouvel échéancier n'est disponible pour compléter la mise en œuvre des plans d'action.

L'inventaire des secteurs propices au développement ainsi que des secteurs à redévelopper a été effectué. Il reste à compléter et à définir la stratégie globale de mise en marché pour l'ensemble de ces terrains en fonction des secteurs prioritaires de développement ou de redéveloppement, ou selon la nature du terrain à vendre ou à acheter lorsque celui-ci n'est pas en lien avec un secteur spécifiquement identifié par la Ville. De plus, la mise en œuvre d'un plan de conservation freine la démarche visant à compléter la stratégie finale.

L'énoncé de la mission ainsi que les objectifs stratégiques des transactions immobilières seront intégrés à la stratégie finale.

Un rapport synthèse portant sur les catégories d'actifs à vendre ou à acquérir est en cours de réalisation. Ce rapport définit les critères pour encadrer les options de vente ainsi que les mécanismes de priorisation des transactions immobilières.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2013-2014 OCTROI ET GESTION DE CONTRATS			
Absence de contrats écrits ou contrats incomplets			X
Erreurs de facturation et factures peu détaillées			X
Garanties et assurances			X
Documentation du suivi des travaux effectués par les fournisseurs			X
Délais entre deux contrats			X
2013-2014 SERVICE 311			
Cible de qualité de services aux citoyens et ententes interservices	X		
Demandes d'intervention de deuxième niveau et suivi de leur exécution		50 %	
Évaluation de la qualité du service		50 %	
Reddition de comptes	X		

Conclusion

Depuis 2014-2015, la direction a reporté à la fin 2018 la date prévue de mise en œuvre de ces plans d'action. De ce fait, il y a eu très peu d'évolution dans le degré de mise en œuvre depuis l'année dernière.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2013-2014 TRAITEMENT DES EAUX USÉES			
Structure pour la surveillance du contrat avec l'exploitant			
Absence de plan de contingence et de continuité des opérations			
Stratégie pancanadienne sur la gestion des effluents municipaux			
Normes spécifiques au règlement provincial sur les ouvrages municipaux d'assainissement des eaux usées officialisé le 27 décembre 2013			
Programme de suivi des ouvrages de surverse du MAMOT			
Transmission et validation des résultats auprès d'organismes règlementaires			
Optimisation de la dépense ALUN			
Calendrier annuel d'entretien préventif des équipements et suivi des travaux réalisés			
Suivi des alarmes sur les équipements et gestion des clés de l'usine			
Détecteurs de gaz dans l'usine			
Protocoles de santé et sécurité du travail			

Conclusion

Aucun suivi n'a été effectué, car la direction ne nous a pas transmis la mise à jour de la réalisation de ses plans d'action.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2014-2015 ARÉNAS			
Santé et sécurité du travail - formation			X
Plan des mesures d'urgence		70 %	
Entretien préventif des surfaceuses au propane et des coupe-bordures à essence			X
Mesures de prévention dans les arénas pour réduire les émissions de contaminants			X
Surveillance des concentrations de gaz dans l'air ambiant des arénas			X
Contrat de gestion de l'aréna Émile-Butch-Bouchard			X
Contrat d'entretien préventif et correctif des systèmes mécaniques		50 %	
Suivi des recommandations émises par des experts en incendie			X
Gestion des clés			X

Conclusion

Les plans de mesures d'urgence des arénas sont complétés et ont été distribués aux employés. Il ne reste qu'à planifier et à exécuter des exercices annuels d'évacuation, ce qui devrait se faire d'ici la fin 2018.

Le manuel de santé et sécurité de l'entrepreneur responsable d'effectuer l'entretien préventif et correctif des systèmes mécaniques a été obtenu. Il reste à s'assurer que ce manuel est conforme aux exigences réglementaires.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2014-2015 LICENCES INFORMATIQUES			
Intégrité de l'inventaire		70 %	

Conclusion

Dans le cadre du remplacement du parc des ordinateurs, les besoins en licences ont été confirmés avec le pilote informatique de chaque direction.

Le suivi de l'inventaire des licences se fait à l'aide d'un logiciel ; toutefois, celui-ci ne permet pas de concilier les versions des licences acquises avec celles déployées. Ce logiciel devrait être remplacé en 2017 et la conciliation trimestrielle des licences sera alors démarrée.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2014-2015 RISQUES LIÉS AUX MATIÈRES DANGEREUSES			
Participation des industries au Comité mixte municipal industriel de l'agglomération de Longueuil (CMMI)			X
Rythme des travaux et calendrier du CMMI			X
Mandat du CMMI			X
Travaux des sous-comités du CMMI			X
Communication des risques des entreprises		50 %	
Mise à jour et approbation du schéma de sécurité civile et plan de sécurité civile (plan de mesures d'urgence)		60 %	
Diffusion du schéma et du plan de sécurité civile		50 %	
Répertoire unique des principaux risques d'accidents industriels majeurs	X		
Communication des principaux risques industriels aux citoyens		85 %	
Système d'alerte à la population			X
Application informatisée de répartition assistée par ordinateur (RAO)			X
Inspection en prévention			X
Plans préincidentiels (plans d'intervention)		50 %	
Formation et mise à jour des directives générales permanentes		85 %	

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
Communication aux générateurs de risques d'accidents industriels majeurs des stratégies d'intervention du Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil (SSIAL)			X
Réglementation municipale portant sur les générateurs de risques d'accidents industriels majeurs	X		
Règlementation portant sur les distances appropriées entre les usages résidentiel et industriel		50 %	
Règlement CM-2005-348 sur les rejets dans les égouts et cours d'eau de la Ville			X
Étude des risques d'accidents industriels majeurs des projets de développement			X
Reddition de comptes sur le respect de la réglementation	X		
Reddition de comptes sur la réalisation du schéma révisé de couverture de risques en incendie			X

Conclusion

À la reprise des travaux du CMMI en 2016, un nouveau sous-comité de la communication a été créé. Les travaux de ce comité permettront de compléter, d'ici la fin 2018, la mise en œuvre des recommandations traitant de la communication des risques.

Des travaux sont prévus jusqu'en 2019 pour élaborer un schéma ainsi qu'une politique de sécurité civile. Une fois ces documents complétés et approuvés, la politique pourra être publiée 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.

Les travaux sur le répertoire unique des principaux risques d'accidents industriels majeurs seront entrepris en même temps que ceux sur le schéma et la politique de sécurité civile.

Le SSIAL prend du retard dans l'élaboration et la mise à jour des plans préincidents.

La formation et la mise à jour des directives générales permanentes devraient être complétées d'ici la fin 2017.

Avant de proposer aux villes liées une réglementation portant sur les générateurs de risques d'accidents industriels majeurs, le SSIAL étudiera, d'ici la fin 2018, les effets de la nouvelle réglementation fédérale sur les urgences environnementales.

La refonte réglementaire suit son cours et, comme il a été prévu l'année dernière, on vise l'avoir terminée d'ici la fin 2018. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, en collaboration avec le SSIAL, analyseront la procédure qui pourrait être implantée afin de mieux contrôler les risques associés aux matières dangereuses (incluant les distances appropriées entre les usages résidentiel et industriel). Au besoin, les ajustements réglementaires seront apportés.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	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			

Conclusion

Aucun suivi n'a été effectué, car la direction ne nous a pas transmis la mise à jour de la réalisation de ses plans d'action.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	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

Aucun suivi n'a été effectué, car la direction ne nous a pas transmis la mise à jour de la réalisation de ses plans d'action.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2014-2015 STOCK DE PIÈCES À CONVICTION			
Pertinence des saisies de biens			X
Contrôle du stock de pièces à conviction		80 %	
Suivi des délais de sortie des pièces à conviction		40 %	
Suivi de la disposition des pièces à conviction		75 %	

Conclusion

En ce qui a trait au contrôle du stock de pièces à conviction, la configuration des privilèges d'accès aux utilisateurs et la production d'un rapport journalier sur les mouvements de stocks sont prévues avec la nouvelle version Web, plus flexible, du système SIGPAC (système informatisé de gestion des pièces à conviction).

Le suivi des délais de sortie des pièces à conviction est également prévu avec cette nouvelle version.

Enfin, pour le suivi de la disposition des pièces, le Service de police de l'agglomération de Longueuil poursuit son analyse des lots les plus vieux conservés afin d'évaluer la pertinence de leur conservation.

La mise en œuvre complète des recommandations est prévue d'ici la fin décembre 2017.

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

Sécurité physique de la salle principale		95 %	
--	--	-------------	--

Conclusion

L'achat et l'installation d'un lecteur magnétique pour la salle de transit d'un secteur seront effectués d'ici la fin de l'année 2017.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2014-2015 UTILISATION DES VÉHICULES DE POLICE			
Cadre de gouvernance relatif au parc de véhicules		85 %	
Responsabilisation des policiers pour l'utilisation des véhicules			X
Système de localisation GPS et de cartographie sur les véhicules de patrouille		90 %	
Contrôle des clés des véhicules		80 %	
Processus d'approvisionnement en essence			X*
Facteurs d'économie des coûts d'essence		65 %	
Véhicules de service et véhicules loués		85 %	

Conclusion

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

Le système de localisation GPS est fonctionnel sur les véhicules de patrouille ; toutefois, le système de cartographie ne fonctionne pas lorsqu'il y a un grand nombre de véhicules en fonction.

En ce qui a trait au contrôle des véhicules, les travaux relatifs à la configuration et à l'éclairage de la cour du district Nord devraient être finalisés en 2018.

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 CO₂.

Concernant les véhicules de service, l'outil informatique n'est toujours pas utilisé pour suivre la disponibilité des véhicules.

* La recommandation concernant le processus d'approvisionnement en essence par le biais d'une entente avec une pétrolière n'a pas été retenue par la Direction générale.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	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			

Conclusion

Aucun suivi n'a été effectué, car la direction ne nous a pas transmis la mise à jour de la réalisation de ses plans d'action.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 RÉGLEMENTATION ET NORMES SPÉCIFIQUES RELATIVES À L'INSPECTION DES VÉHICULES			
Cadre de gestion pour la maintenance préventive et l'inspection des camions incendie		70 %	
Vérification avant départ des véhicules lourds à la Direction des travaux publics		80 %	
Respect des programmes de maintenance règlementés relatifs aux véhicules		99 %	

Conclusion

En ce qui a trait au cadre de gestion pour l'entretien des camions incendie, les exigences relatives aux véhicules et aux accessoires d'intervention incendie sont respectées. La réflexion concernant la centralisation de l'entretien de ces équipements a été amorcée et un responsable vient d'être nommé pour la mise en place de ce projet. Les bons de travail concernant l'inspection des pompes et des échelles seront fermés lorsque les rapports d'inspection des fournisseurs seront obtenus.

Pour ce qui est de la vérification avant départ et du respect des programmes de maintenance règlementés, une directive sur l'utilisation des véhicules lourds a été rédigée, mais elle n'est pas approuvée.

Les vérifications avant départ effectuées en début de quart ainsi que le suivi des formulaires remplis nécessitent d'être mieux rodés à la Direction des travaux publics. De plus, le processus de conciliation des livrets de rondes de sécurité en fin de mois avec l'inventaire des véhicules actifs doit également être resserré à la Direction des travaux publics afin d'assurer l'intégralité des documents archivés conformément aux exigences de la loi.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 PIÈCES MÉCANIQUES DANS LES MAGASINS			
Processus d'identification des pièces lors de l'achat de nouveaux véhicules		98 %	
Achat des pièces spécialisées et suivi de leur historique	X		
Contrôle des seuils de réapprovisionnement des pièces			X
Désuétude des pièces mécaniques		98 %	
Contrôle des mouvements de stock dans les magasins		60 %	
Ratio d'encadrement des magasiniers		50 %	

62

Conclusion

Le processus d'identification des pièces lors de l'achat de nouveaux véhicules est fait, mais il ne reste qu'à le clarifier dans la procédure de mise en service et de mise au rancart des véhicules. De plus, la disposition des pièces désuètes auprès des fournisseurs ainsi que l'ajustement des seuils de réapprovisionnement des pièces pour les véhicules mis au rancart ont été régularisés, exception faite de la documentation de la nouvelle façon de faire dans cette procédure.

En ce qui a trait à l'achat des pièces spécialisées, la mise en place d'un guichet unique pour la centralisation des commandes, ainsi que le contrôle des réceptions et des sorties des pièces sont en processus d'évaluation. Ces éléments seront considérés dans le projet de centralisation de la maintenance des véhicules d'agglomération et le déploiement de la version améliorée du logiciel de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Le contrôle des mouvements de stock, le suivi des sorties de pièces à un magasin spécifique, la préparation de trousse de pièces à l'avance selon les maintenances planifiées et le contrôle d'accès aux pièces non inventoriés sont également en processus d'évaluation.

Enfin, le ratio d'encadrement des magasiniers en fonction des opérations de chaque atelier sera déterminé dans le cadre du projet de centralisation de la maintenance des véhicules d'agglomération.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 UTILISATION DES GLACES			
Politiques de reconnaissance et règlements de tarification	X		
Confirmation des objectifs		10 %	
Protection des intérêts de la Ville		85 %	
Descriptions de poste découlant de la modification à la structure organisationnelle		80 %	
Examen de la modification apportée à la structure organisationnelle			X
Guide de directives		25 %	
Suivi du respect des contrats et des ententes		50 %	
Contrôle de la qualité des documents (contrats ou ententes)			X
Répartition des heures de glace		50 %	
Vérification des taux et des autres renseignements saisis dans Ludik			X
Vérification des accès à Ludik			X

Conclusion

La Direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire a mis en œuvre quatre recommandations dans les délais fixés. De façon générale, la mise en œuvre des recommandations restantes suit son cours et respecte les échéanciers prévus au rapport produit en 2015-2016.

Plus de la moitié des recommandations restantes (non appliquées ou en cours d'application) ne pourra être complètement mise en œuvre qu'après l'adoption d'une politique de reconnaissance harmonisée. Il est prévu de compléter cet aspect et de mettre en œuvre l'ensemble des recommandations d'ici la fin 2018.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 MÉTHODES DE TRAVAIL DANS LES ATELIERS ET ASPECT EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL			
Charge de travail par atelier et ratio d'encadrement		50 %	
Outil de planification			X
Manipulation des bons de travail dans les guichets par emplacement et par client		40 %	
Paramétrage des maintenances des véhicules dans le logiciel de GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur)		90 %	
Suivi des réparations découlant du PEP (programme d'entretien préventif) et des maintenances correctives dans le logiciel de GMAO		95 %	
Changements d'huile et listes d'inspection des véhicules		75 %	
Gestion des véhicules hors service et des mises au rancart		20 %	
Procédures de travail et autres aspects administratifs		65 %	
Aménagement des lieux physiques dans les ateliers		65 %	
Plan et équipements d'urgence		60 %	
Ventilation, chauffage et éclairage		60 %	
Équipements, machines et outils utilisés en atelier		60 %	
Formation exigée pour l'utilisation des machines en atelier mécanique		70 %	

Conclusion

Plusieurs mesures sont en cours d'élaboration à la Direction des ressources matérielles (DRM) afin de corriger les faiblesses relevées dans ce rapport.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée

En ce qui a trait à la charge de travail et au ratio d'encadrement, un contremaître est présentement affecté à des projets spéciaux afin de libérer les responsables dans les principaux ateliers. De plus, si le projet de centralisation de la maintenance des véhicules d'agglomération se concrétise, les tâches des contremaîtres ainsi que celles des magasiniers devraient être mieux équilibrées.

La manipulation des bons de travail dans les guichets est en cours de révision afin que les bons de travail soient classés par emplacement d'entretien des véhicules, ce qui en éliminera le double traitement.

Pour ce qui est du paramétrage des programmes de maintenance, plus de 110 programmes d'entretien ont été créés dans le logiciel de GMAO couvrant 610 véhicules de tout genre. Ceci a permis de personnaliser les catégories de véhicules en fonction de leur niveau d'utilisation. Il ne reste que 22 % du parc à analyser, soit les véhicules les plus vieux.

Les bons relatifs aux maintenances correctives sont maintenant fermés sur base hebdomadaire dans le logiciel de GMAO par le personnel administratif. Avec le déploiement d'une version améliorée de ce logiciel, les bons de travail seront fermés promptement par les mécaniciens en atelier.

L'inscription du type et de la quantité de l'huile recommandée par le fabricant sur les bons de travail est en cours de réalisation. De plus, un projet est prévu pour faire des analyses d'huile sur une vingtaine de véhicules spécialisés.

En ce qui a trait à la gestion des véhicules hors service et des mises au rancart, la DRM a créé un outil permettant de connaître le niveau de disponibilité des camions incendie. Toutefois, la lourdeur de cette tâche incite la DRM à attendre le déploiement de la version améliorée du logiciel de GMAO pour gérer la disponibilité des autres véhicules du parc.

Les procédures d'inspection, de diagnostic et de réparation suivies par les mécaniciens ainsi que les procédures suivies par le personnel du soutien administratif sont en cours de révision.

Concernant l'aménagement physique et les équipements d'urgence dans les ateliers, il reste à corriger l'état du plancher d'un atelier, à compléter la délimitation des voies de circulation et des voies piétonnières dans trois ateliers et à ajouter des systèmes de sécurité d'arrêt automatique aux portes de garage à l'un des ateliers.

L'installation de panneaux de sortie et d'éclairage d'urgence pour une des portes dans un atelier n'était pas encore complétée.

En ce qui a trait à la ventilation et à l'éclairage dans les ateliers, des coûts ont été estimés pour le système de ventilation dans un atelier. La mise à niveau de l'éclairage est terminée dans un des principaux ateliers.

Le paramétrage nécessaire au déclenchement des inspections des appareils de levage a été fait dans le logiciel de GMAO. Il est prévu de numériser les rapports d'inspection afin de faciliter la reddition de comptes.

Pour ce qui est du mécanisme de suivi de la procédure d'inspection des élingues de chaînes ou de fibres synthétiques et de la procédure d'inspection en santé et sécurité du travail des machines, une tâche sera paramétrée dans le logiciel de GMAO afin de générer ce rappel d'inspection.

Enfin, ce ne sont que les mécaniciens formés sur les halocarbures qui s'occupent de ce type de maintenance. Il est prévu de former d'autres mécaniciens et de mettre en place un registre d'utilisation des machines à air conditionné.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 UTILISATION DU LOGICIEL DE GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (GMAO)			
Informations concernant un véhicule		90 %	
Informations concernant les références techniques d'un nouveau véhicule		90 %	
Correction des informations dans le logiciel de GMAO			X
Garanties de base applicables à un véhicule neuf et aux pièces mécaniques		85 %	
Date de début de la garantie lors de la mise en service d'un véhicule			X
Automatisation du suivi des garanties de base et des garanties applicables aux groupes de composantes		10 %	
Historique des maintenances et des pièces comme preuve de réparation	X		
Identification des réparations par groupes de composantes		10 %	
Suivi des coûts et rapports de gestion		5 %	
Performance du logiciel de GMAO		65 %	

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée

Conclusion

Les informations sur la majorité des véhicules (soit les modèles d'entretien, la liste des pièces et des huiles, les garanties de base et les garanties des composantes) ont été entrées dans le logiciel de GMAO. Il ne reste qu'à effectuer la saisie des informations concernant les véhicules les plus vieux du parc. De plus, l'information sur les données économiques de tous les véhicules a été saisie dans un fichier Excel. Il existe un problème de transfert de ces données au logiciel de GMAO et ceci sera considéré dans le déploiement de la version améliorée de ce logiciel.

Les manuels de référence des nouveaux véhicules sont maintenant joints au dossier de chaque véhicule dans le logiciel de GMAO et accessibles aux mécaniciens. Il ne reste qu'à effectuer l'entrée des manuels des véhicules les plus vieux.

En ce qui a trait aux garanties de base relatives aux pièces mécaniques, une réflexion est présentement en cours pour évaluer les coûts-bénéfices associés à la gestion de ce processus. La Direction des ressources matérielles va prioriser l'inscription des garanties concernant les réparations majeures des composantes dans le logiciel de GMAO afin d'en suivre l'échéance.

Le projet relatif à l'automatisation du suivi des garanties de base et des garanties applicables aux groupes de composantes fait partie du déploiement de la version améliorée du logiciel de GMAO.

Pour ce qui est des pièces en magasin et installées sur les véhicules ainsi que des tâches de maintenance faites en atelier, leur historique est cumulé par véhicule dans le logiciel de GMAO. Toutefois les factures de maintenance des fournisseurs externes ne sont pas encore enregistrées par composante des véhicules au logiciel afin de faire la preuve de réparation. Ce projet est à l'étude.

De plus, la réflexion sur l'identification des réparations par groupes de composantes est entamée et le modèle VMRS (vehicule maintenance reporting standard) a été privilégié. Ce projet facilitera le suivi des tâches par véhicule et fait partie de la version améliorée du logiciel de GMAO.

Le suivi des coûts et des rapports de gestion au moyen d'indicateurs de gestion fait actuellement l'objet d'une réflexion.

Enfin, la dernière version du logiciel de GMAO a été installée, ce qui en améliore la performance. La formation des utilisateurs est prévue après le projet de déploiement de la version améliorée de ce logiciel.

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 ANALYSE DE LA PERFORMANCE DE LA DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES (DRI)			
Absence de rôles et de responsabilités clairement établis pour la DRI et les directions internes		30 %	
Absence de plan stratégique des TI (technologies de l'information)			X
Absence de cadre de gestion intégré des risques informatiques		45 %	
Insuffisance de moyens en architecture d'entreprise		40 %	
Focalisation trop importante du processus de sélection des demandes de projets majeurs sur les moyens financiers		30 %	
Dépenses en TI très inférieures à celles du secteur	X		
Processus incomplet de plan de continuité et de relève informatique	X		
Absence de processus formel de cybersécurité		45 %	
Absence de cadre de gouvernance des données	X		
Gestion trop tardive des mises à jour de logiciels	X		
Dépendance importante vis-à-vis de fournisseurs critiques		50 %	
Manque de ressources humaines et moyens insuffisants de développement de compétences		30 %	

6.2 Ville de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée

Conclusion

Des démarches sont en cours pour rédiger une proposition dans le but de mettre en place un modèle de gouvernance client. À ce titre, les rôles et les responsabilités de la DRI et des directions internes, ainsi que la relation avec les fournisseurs critiques seront clairement définis.

En ce qui a trait au cadre de gestion intégré des risques informatiques et au processus de cybersécurité, la politique de sécurité globale et la directive sur la gestion des identités et des accès sont complétées, mais ne sont pas officialisées.

La description des postes à la sécurité de l'information et à l'architecture d'entreprise est complétée. Le processus de recrutement pour ces deux postes devrait se dérouler au cours de la prochaine année.

Pour la sélection des demandes de projets majeurs des TI, une ébauche de politique de gestion de portefeuille d'investissement est en cours d'élaboration.

Un plan d'optimisation des compétences est également en démarrage afin d'évaluer les besoins en main-d'œuvre et les axes d'intervention pour développer les compétences.

Enfin, la DRI n'a pas encore entrepris l'actualisation du plan de relève des TI, la mise en place d'un cadre de gouvernance des données ainsi que la gestion des mises à jour des logiciels.

Il est prévu de réaliser la mise en œuvre des plans d'action d'ici 2019.

6.3 Association Agaparc inc.

Au total, 8 recommandations incluses dans 1 rapport ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 8 recommandations, 6 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 75 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 SUIVI DES BANQUES DE VACANCES			
Versement des indemnités de vacances aux employés saisonniers			X
Approbation des banques de vacances en fin d'année			X
Contrôle de qualité de la paie		75 %	
Gestion des vacances			X
Gestion des indemnités de jours fériés et des heures payées lors d'un accident de travail			X
Imprécisions de certains aspects du manuel de l'employé			X
Ambiguïté de certains aspects de la convention collective	X		
Contrats d'embauche			X

Conclusion

La grande majorité des recommandations a été prise en charge par l'organisme.

Un préposé est présentement en formation pour valider l'exactitude de la saisie des données au registre de paie.

La clarification des ambiguïtés relevées dans la convention collective se fera lors du renouvellement de celle-ci. Cette convention vient à échéance en décembre 2018.

6.4 Office municipal d'habitation de Longueuil

L'ensemble des 15 recommandations à suivre incluses dans 3 rapports a été traité.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2011-2012 PAIE ET AVANTAGES SOCIAUX			
Tâches manuelles à automatiser			X
Accès aux dossiers associés à la paie			X
2015-2016 CONFORMITÉ DU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS HLM ET LAQ			
Historique du profil du demandeur de logement à loyer modique (HLM)			X
Conformité des demandes lors de l'attribution de logements			X
Critères d'admissibilité pour l'attribution de logements à loyer abordable (LAQ)			X*

Conclusion

* Cette recommandation est rejetée. L'OMHL ne peut exiger des preuves de revenus lors du renouvellement du bail à moins que la Société d'habitation du Québec ne modifie ses règles à cet égard.

6.4 Office municipal d'habitation de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 ENTRETIEN ET RÉPARATION DES IMMEUBLES			
Inspection annuelle des divers composants communs (entretien préventif conciergerie)			X
Inspection annuelle des logements			X
Entretiens correctifs			X
Sécurité dans les immeubles			X
Formation des préposés à l'entretien			X
Suivi des pièces de rechange et autres articles			X
Documentation des inspections techniques des immeubles			X*
Facturation des travaux correctifs aux locataires			X
Contenu des dossiers d'employés			X
Indicateurs de gestion			X

Conclusion

* Cette recommandation est rejetée. La direction ne croit pas en la nécessité de documenter les inspections.

6.5 Réseau de transport de Longueuil

Au total, 41 recommandations incluses dans 7 rapports ont fait l'objet d'un suivi.

Parmi ces 41 recommandations, 17 ont été appliquées, ce qui représente un taux d'application de 41 %.

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2008-2009 DOTATION			
Gestion des accès logiques			X
2010-2011 PAIE			
Opérations manuelles à automatiser			X
2010-2011 PLAINTES			
Outils de gestion		95 %	
Conclusion			
Bien que l'outil d'enregistrement des appels soit fonctionnel, l'écoute et l'analyse des enregistrements n'ont pas encore débuté.			
2011-2012 DOSSIERS DE LA CSST			
Création du dossier CSST d'un employé à la suite d'un évènement et suivi des absences			X
Préparation du document « Relevé des accidents de travail/retraits préventifs »			X
Gestion documentaire du dossier de santé de l'employé			X

6.5 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2012-2013 PLANIFICATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN DES VÉHICULES			
Impact de la planification des travaux d'entretien sur l'efficacité de la réalisation des travaux correctifs		40 %	
Coûts d'entretien du parc de véhicules et réalisation du programme d'entretien préventif			X
Suivi du kilométrage des autobus			X*

Conclusion

Au cours de la dernière année et compte tenu de la négociation de la convention collective, il y a eu très peu d'évolution du degré de mise en œuvre de la recommandation en cours. En raison d'un changement à la Direction de l'entretien et de l'ingénierie, la mise en œuvre se fera d'ici le 31 décembre 2020.

* La recommandation portant sur l'amélioration du suivi du kilométrage des autobus a été rejetée. La direction considère que ce projet n'est pas d'actualité compte tenu des autres priorités organisationnelles et que le suivi actuel répond aux attentes.

2014-2015 STOCKS

Procédure de réception des pièces et de mise en stock		50 %	
Sécurité physique des centres d'entretien		25 %	
Procédure de sortie et conciliation des données de sortie entre les systèmes		85 %	
Suivi des garanties	X		
Indicateurs de gestion		50 %	
Emplacements secondaires des stocks			X
Optimisation des espaces hors magasins		65 %	
Stratégie de décompte		25 %	

6.5 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
Ajustements d'inventaire		50 %	
Outils de décompte			X*
Limitations de l'efficacité des méthodes de réapprovisionnement			X
Limitations du progiciel de gestion des stocks		20 %	
Coordination entre les différentes directions		50 %	
Enjeux organisationnels de la fonction Réapprovisionnement			X
Considérations pour un nouveau centre d'entretien ou lors d'un réaménagement majeur d'un centre d'entretien - Aires de réception, aires d'entreposage et sécurité physique des installations			X

Conclusion

Exception faite de la mise en œuvre de quatre recommandations au cours de la dernière année, la direction a reporté la réalisation de ses plans d'action. Cette situation s'explique par l'arrivée, en mai 2016, d'un nouveau directeur de l'entretien et de l'ingénierie, la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle, la négociation de la convention collective des employés de l'entretien et le mouvement de personnel depuis le dernier suivi. Selon la direction, d'ici décembre 2020, l'ensemble des plans d'action devrait être réalisé.

Au cours de la dernière année, la nouvelle direction a effectué un diagnostic du processus de gestion des stocks. Les améliorations découlant de ce diagnostic permettront d'appliquer les recommandations concernant la procédure de réception des pièces ainsi que le suivi des garanties.

Le plan de sécurité physique d'un des deux centres sera intégré dans le cadre du projet de rénovation majeure de ce centre.

L'optimisation des espaces hors magasins débutera à l'automne 2017 par le déploiement d'un projet pilote de guichets libre-service pour des articles à faible valeur et des outils.

Un projet visant l'amélioration de la stratégie de décompte sera présenté lors de la préparation du budget 2018.

Le nombre de décomptes des stocks a été augmenté, ce qui facilitera l'analyse des ajustements d'inventaire.

Une analyse de faisabilité doit être réalisée pour éliminer les limitations du progiciel de gestion des stocks.

* La recommandation sur les outils de décompte a été rejetée puisque le projet pilote n'a pas donné les résultats escomptés.

6.5 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée
2015-2016 RISQUES LIÉS AUX MATIÈRES DANGEREUSES			
Rôles et responsabilités de la conformité règlementaire		35 %	
Affichage des consignes de sécurité		60 %	
Trousses de déversement		60 %	
Sécurité des installations et des équipements		50 %	
Entretien des équipements et des installations		10 %	
Dossier des équipements pétroliers		10 %	
Suivi des stocks de carburant diesel	X		
Signalement d'un déversement aux autorités compétentes			X
Communication de la politique et procédure portant sur le déversement de matières dangereuses		60 %	
Exercices de simulation de déversement			X*
Identification et évaluation des risques		80 %	
Programme de remplacement des équipements (réservoirs)		50 %	
Suivi des rapports émis par des professionnels			X*
Partage des connaissances et des tâches	X		
Protection de l'environnement et développement durable	X		

6.5 Réseau de transport de Longueuil (suite)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours (% appliqué)	Appliquée ou rejetée

Conclusion

Par rapport aux échéanciers prévus, la direction a reporté la mise en œuvre des recommandations. Ce report s'explique par l'arrivée, en mai 2016, d'un nouveau directeur de l'entretien et de l'ingénierie, la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle, la négociation de la convention collective des employés de l'entretien, le mouvement de personnel et l'embauche d'un chef patrimoine immobilier au début 2017. D'ici décembre 2018, l'ensemble des plans d'action devrait être réalisé.

Un mandat sera donné à une firme externe afin de dresser l'inventaire des exigences règlementaires et de modifier le programme d'entretien préventif.

L'affichage relatif aux consignes de sécurité, aux trousseaux de déversement et aux schémas de la politique et procédure dans les centres d'exploitation sera installé d'ici la fin 2017.

La sécurisation des installations, le maintien des dossiers des équipements pétroliers, le suivi des stocks de carburant diesel ainsi que le partage des connaissances et des tâches seront pris en charge par le chef patrimoine immobilier.

Une évaluation des risques a été effectuée ; il ne reste qu'à en partager les résultats avec les services d'urgence.

Le programme de remplacement d'équipement est complété ; il reste à préparer des rapports de suivi des coûts d'entretien et de réparation afin de justifier les futurs remplacements d'équipements.

Quant à la recommandation portant sur la protection de l'environnement et le développement durable, le titulaire de cette nouvelle responsabilité a récemment changé de fonction ; la mise en œuvre de cette recommandation sera prise en charge par son remplaçant.

* La direction a rejeté deux recommandations : la tenue d'exercices de simulation de déversement à cause des inconvénients et des coûts reliés à l'arrêt des opérations ; le suivi des rapports émis par des professionnels a été jugé moins pertinent puisque la mise à niveau des équipements sera effectuée dans le cadre des différents projets de rénovation actuellement en cours et par l'élaboration d'un programme de maintien des actifs qui couvrira l'ensemble des équipements.

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

TABLE DES MATIÈRES

IV.1	Vérificateur général	81
V	Vérificateur externe	84
VII	Directeur général - Extrait	85

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 et de l'état établissant le taux global de taxation.

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

- 1°** les états financiers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice se terminant à cette date ;
- 2°** le taux global de taxation 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, l'état établissant le taux global de taxation et tout autre document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire par règlement publié à la Gazette officielle du Québec.

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

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

2° le taux global de taxation réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.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 chaque exercice pour lequel il a été nommé :

- 1° les comptes relatifs au vérificateur général ;
- 2° les états financiers de la municipalité et tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire par règlement publié à la Gazette officielle du Québec.

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

Art. 108.3.

Le vérificateur externe doit transmettre au trésorier le rapport prévu à l'article 108.2 ou, selon le cas, celui prévu au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 108.2.1.

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

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

longueuil
