

Rapport annuel 2024

Vérificatrice générale
de la Ville de Longueuil





Bureau de la
vérificatrice générale
de la Ville de Longueuil

Le 7 août 2025

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

Madame la Mairesse,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes* (RLRQ, chapitre C-19), j'ai le plaisir de vous transmettre mon rapport annuel pour dépôt à la prochaine séance ordinaire du conseil municipal, soit celle du 19 août 2025, et du conseil d'agglomération, soit celle du 21 août 2025.

Ce rapport présente les résultats des travaux effectués pour l'année 2024 et inclut le rapport de l'auditeur indépendant sur l'audit des comptes du Bureau de la vérificatrice générale.

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

La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil,

Guylaine Séguin, CIA, CPA auditrice



Chapitre 01	3
Mot de la Vérificatrice générale	
Audits de performance	
Chapitre 02	11
Gestion des équipements de protection et d'intervention au Service de police de l'agglomération de Longueuil	
Chapitre 03	41
Octroi et gestion des aides financières aux organismes sans but lucratif à la Direction de la culture, du sport et du développement des communautés	
Chapitre 04	79
Gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution à l'Office d'habitation de Longueuil	
Audits financiers	
Chapitre 05	123
Audit des états financiers	
Chapitre 06	127
Autres audits	
Reddition de comptes	
Chapitre 07	133
Suivi des recommandations	
Chapitre 08	153
Personnes morales ayant reçu une subvention d'au moins 100 000 \$ de la Ville de Longueuil	
Chapitre 09	157
Rapport d'activités du Bureau de la vérificatrice générale	
Annexe A	163
État des dépenses du Bureau de la vérificatrice générale	
Annexe B	169
Dispositions de la <i>Loi sur les cités et villes</i> (RLRQ, chapitre C-19)	

Mot de la Vérificatrice générale

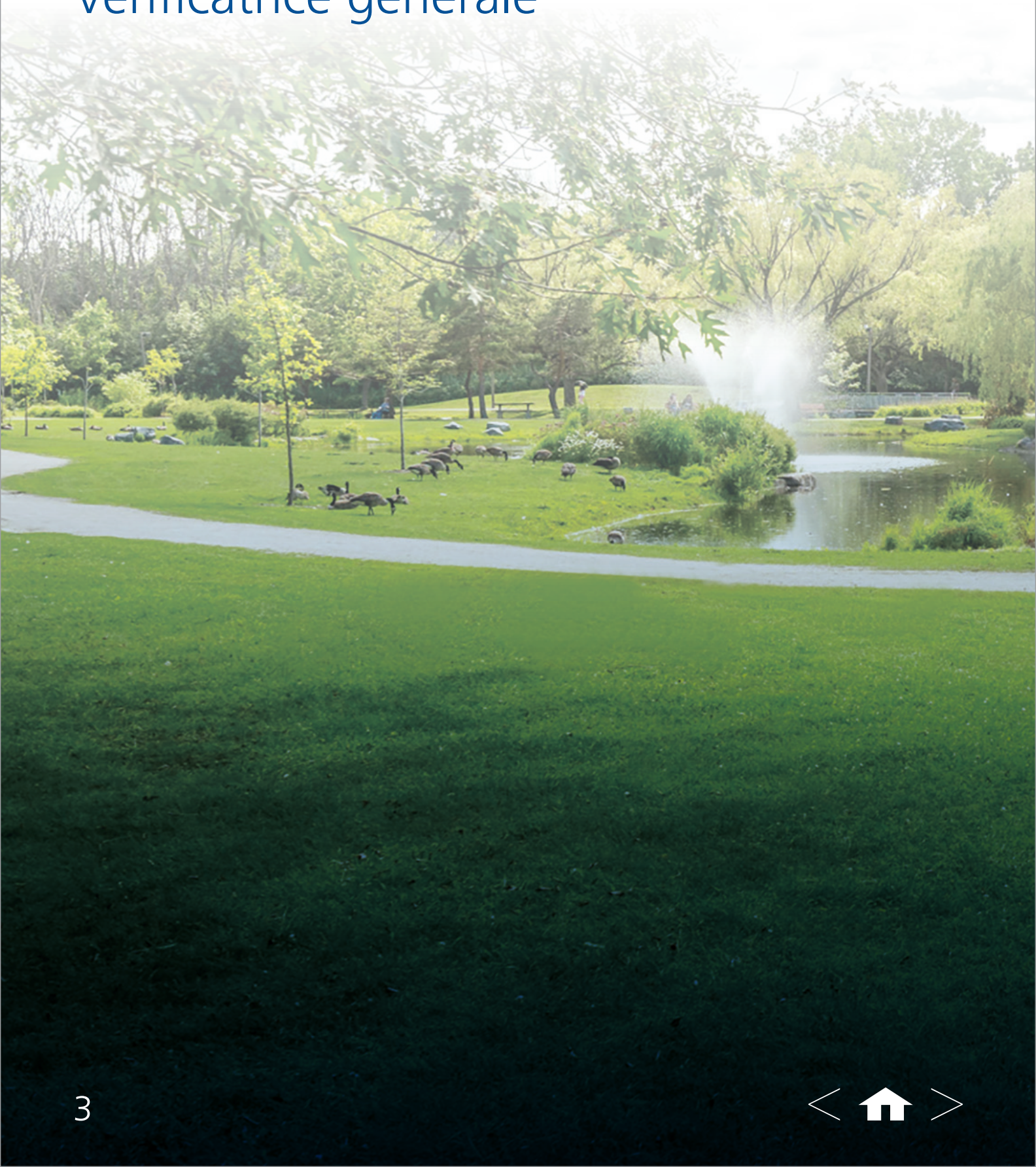


Table des matières

Mandat et obligations de reddition de comptes de la Vérificatrice générale	5
Travaux effectués en 2024	6
Remerciements	9

Mandat et obligations de reddition de comptes de la Vérificatrice générale

En vertu de la *Loi sur les cités et villes* (LCV), la Vérificatrice générale peut, dans la mesure qu'elle juge appropriée, effectuer la vérification (aussi appelée audit dans le présent rapport) des comptes et des affaires de la municipalité et des personnes morales qui lui sont liées. Cet audit comprend :

- ▶ La vérification financière ;
- ▶ La vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux politiques et aux directives ;
- ▶ La vérification de l'optimisation des ressources (aussi appelée audit de performance).

Son champ d'intervention couvre principalement la Ville de Longueuil (Ville) ainsi que les personnes morales et les organismes suivants qui en font partie :

- ▶ Conseil des arts de Longueuil ;
- ▶ Développement économique de l'agglomération de Longueuil ;
- ▶ Office d'habitation de Longueuil ;
- ▶ Réseau de transport de Longueuil ;
- ▶ Société Rive et Parcs de Longueuil.

Les organismes qui reçoivent des subventions de 100 000 \$ ou plus de la Ville doivent soumettre certains documents à la Vérificatrice générale sur lesquels cette dernière peut effectuer une vérification financière.

Aussi, d'autres organismes qui reçoivent une aide de la Ville sont assujettis, à certaines conditions, aux travaux d'audit de la Vérificatrice générale relativement à l'utilisation de l'aide qui a été accordée.

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.

Travaux effectués en 2024

Les chapitres suivants présentent les travaux effectués :

Audits de performance

Chapitre 2:

Gestion des équipements de protection et d'intervention au Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL)

Le SPAL a pour mission de maintenir l'ordre et la sécurité publique dans le but de protéger la vie et la propriété des citoyens, de prévenir le crime et les infractions, et de veiller à l'application des lois et des règlements québécois et municipaux. Pour accomplir son mandat de protection, le SPAL a recours à plusieurs types d'équipements lui permettant de mener efficacement ses opérations, notamment des gilets pare-balles, des bâtons télescopiques, des armes à feu, des munitions et des aérosols capsiques. Il en confie la gestion à des équipes internes, depuis la planification des acquisitions jusqu'à la disposition des équipements désuets ou brisés, le tout dans le respect de la réglementation applicable.

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que la gestion des équipements de protection et d'intervention au SPAL est effectuée de manière efficace, efficiente et économique, en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

Chapitre 3:

Octroi et gestion des aides financières aux organismes sans but lucratif par la Direction de la culture, du sport et du développement des communautés (DCSDC) de la Ville de Longueuil

En matière d'activités de loisirs, de culture et de développement social et communautaire, la Ville veut améliorer la qualité de vie de la collectivité en favorisant l'accès et la participation des citoyennes et des citoyens à la culture, au sport, aux loisirs, à la vie communautaire, au développement social et aux bibliothèques dans une perspective de développement des communautés, tout en suscitant l'engagement et la mise en valeur du milieu.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Ville fait appel à environ 300 organismes sans but lucratif (OSBL). Les aides financières accordées à des OSBL par la DCSDC en 2022 représentaient au minimum 6,4 % du budget relatif aux activités récréatives et culturelles ainsi qu'au développement des communautés. Par la suite, en 2023 et en 2024, elles représentaient respectivement au minimum 17,7 % et 16,6 % des budgets adoptés.

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'octroi des aides financières aux OSBL par la DCSDC est fait de manière équitable, impartiale et transparente, dans le respect des encadrements auxquels la DCSDC est assujettie, que ces aides financières servent aux fins prévues et qu'une reddition de comptes est produite par la DCSDC auprès des instances de la Ville.

Chapitre 4:

Gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution à l'Office d'habitation de Longueuil (OHL)

L'OHL développe et gère, sur le territoire de l'agglomération de Longueuil, plus de 2 900 logements à prix modique et abordable en vue de les offrir à des familles ou à des personnes à faible revenu ou à revenu modeste qui vivent sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM).

L'OHL gère aussi plus de 1 200 logements bénéficiant du programme de supplément au loyer (PSL) qui permet aux occupants d'obtenir une aide financière pour le paiement de leur loyer auprès du marché privé, des coopératives d'habitation (COOP) ou des organismes à but non lucratif (OBNL).

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'OHL gère l'admissibilité des demandeurs et l'attribution des logements sociaux et abordables de manière efficace et efficiente, en conformité avec les exigences administratives et réglementaires en vigueur.

Audits financiers

Chapitre 5:

Audit des états financiers de la Ville et du Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Ce chapitre résume le travail d'audit des états financiers consolidés de la Ville et des états financiers du RTL pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024.

Chapitre 6:

Audit de la rémunération des élus de la Ville et de la contribution à leur régime de retraite et Audit des débours du programme de subvention Rénovation Québec de la Société d'habitation du Québec

Les élus de la Ville sont rémunérés sur la base des lois provinciales et des règlements municipaux adoptés par le conseil de la Ville et par le conseil d'agglomération de la Ville. Une mission d'assurance raisonnable portant sur la conformité de la rémunération des élus et de la contribution à leur régime de retraite a été réalisée.

Le Programme Rénovation Québec (PRQ) de la Société d'habitation du Québec (SHQ), administré conjointement avec la Ville, offre une aide financière aux propriétaires désirant procéder à un projet de rénovation ou de recyclage résidentiel, et ce, dans les secteurs désignés de la Ville. L'audit de l'état des débours et des encaissements de la Ville relativement à quatre programmations du PRQ de la SHQ pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 a été effectué.

Reddition de comptes

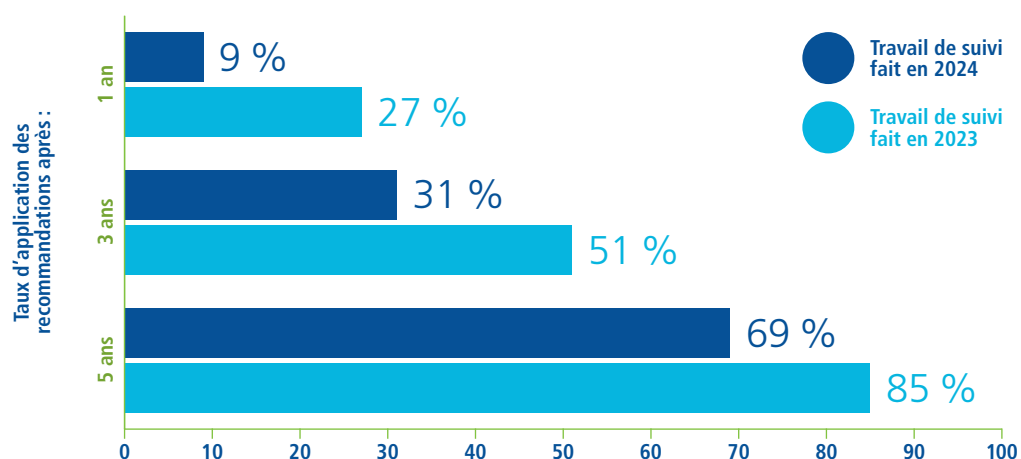
Chapitre 7 :

Suivi des recommandations

Chaque année, un suivi des recommandations qui ont été faites dans des rapports d'audit publiés antérieurement, mais qui n'ont pas encore été appliquées, est effectué. Trois suivis des recommandations sont effectués sur une période de cinq ans pour chaque rapport émis, soit après un an, trois ans et cinq ans suivant l'émission du rapport.

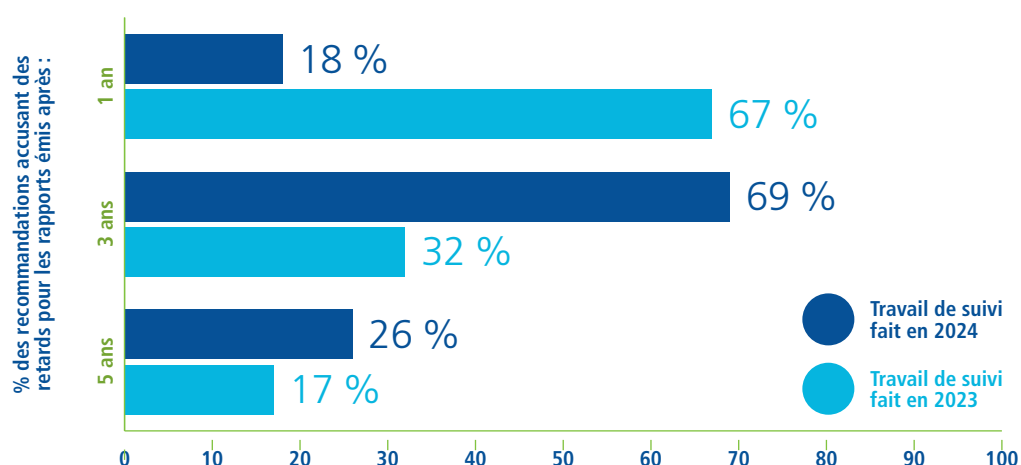
Comme le démontre le tableau suivant, une régression dans le taux d'application des recommandations pour les rapports émis après un, trois et cinq ans a été observée :

Tableau 1



Aussi, par rapport aux échéanciers prévus, on constate un recul dans les délais de mise en œuvre des plans d'action de la direction, tel qu'il est illustré ci-dessous :

Tableau 2



Le travail de suivi effectué pour chacun des rapports comprenant le statut des plans d'action et la date prévue de déploiement se retrouve dans ce chapitre.

Chapitre 8:

Personnes morales ayant reçu une subvention d'au moins 100 000 \$ de la Ville en 2024

Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2024, 12 personnes morales ont reçu des subventions de plus de 100 000 \$ chacune de la Ville, pour un total d'un peu plus de 3 120 000 \$. En vertu de la LCV, ces personnes morales sont tenues de faire vérifier leurs états financiers. L'auditeur indépendant de ces personnes morales 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 ses recommandations transmis au conseil d'administration ou aux dirigeants de ces personnes morales.

Ce chapitre traite des travaux effectués afin de s'assurer de la conformité législative de ces personnes morales.

Chapitre 9:

Rapports d'activités du Bureau

Ce chapitre décrit la méthode de planification des travaux, fait état des ressources du Bureau et explique le processus de gestion de la qualité des travaux.

Remerciements

Je tiens à remercier mon équipe pour son dévouement et son professionnalisme.

Également, je remercie les consultants qui nous ont accompagnés dans l'exécution de différents mandats pour la qualité de leur travail.

Finalement, le Bureau souhaite souligner la collaboration obtenue du personnel de la Ville et des organismes à l'occasion des divers travaux effectués.

Remarque :

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

Ville de Longueuil

Gestion des équipements de protection et d'intervention au Service de police de l'agglomération de Longueuil

Audit de performance



CONTEXTE

Regroupant près de 457 000 habitants, selon le décret le plus récent de la Gazette officielle du Québec, l'agglomération de Longueuil abrite sur son territoire une diversité d'acteurs et sa croissance démographique se poursuit d'année en année. La concentration de population de même que la diversité des milieux de vie et des acteurs en présence génèrent des enjeux de sécurité que l'agglomération se doit de considérer de manière adéquate.

À ce titre, l'agglomération agit par l'entremise du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL). Ce dernier a pour mission de maintenir l'ordre et la sécurité publique dans le but de protéger la vie et la propriété des citoyens, de prévenir le crime et les infractions, et de veiller à l'application des lois et des règlements québécois et municipaux. Le service est composé de 1 082 employés, dont 654 policiers. Pour accomplir son mandat de protection, le SPAL a recours à plusieurs types d'équipements lui permettant de mener efficacement ses opérations, notamment des gilets pare-balles, des bâtons télescopiques, des armes à feu, des munitions et des aérosols capsiques. Il en confie la gestion à des équipes internes depuis la planification des acquisitions jusqu'à la disposition des équipements désuets ou brisés, le tout dans le respect de la réglementation applicable.

OBJECTIF D'AUDIT

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que la gestion des équipements de protection et d'intervention au SPAL est effectuée de manière efficace, efficiente et économique, en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

CONCLUSION

À la suite du travail effectué, nous sommes en mesure de conclure que la gestion des équipements de protection et d'intervention effectuée par le SPAL permet d'atteindre ses objectifs de fonctionnement selon les capacités financières qui lui sont attribuées. Toutefois, la gestion en place demeure peu efficiente en raison de plusieurs lacunes qui se traduisent par des inefficacités administratives. La correction des lacunes constatées permettrait d'optimiser l'utilisation des fonds alloués au SPAL et d'accroître la productivité, en particulier dans l'exécution des tâches cléricales, actuellement affectées par l'inadéquation des outils utilisés.

Gestion des stocks

Les pratiques actuelles au SPAL en matière de gestion des équipements de protection et d'intervention doivent être renforcées afin d'améliorer l'efficacité des contrôles. Des lacunes en lien avec plusieurs aspects importants ont été relevées au cours de nos travaux, notamment l'absence d'un processus formel de prise d'inventaire périodique, l'agrégation de tâches incompatibles et la forte dépendance à des opérations manuelles.

Limites fonctionnelles d'Excel

La planification et le suivi des formations, ainsi que des équipements à durée de vie limitée, sont actuellement documentés dans plusieurs fichiers Excel. Or, malgré sa convivialité, cet outil présente des limites qui le rendent inadapté aux besoins informationnels et opérationnels du SPAL.

Remboursement des dépenses au titre d'allocations vestimentaires

L'absence de balises claires dans la convention collective pour les agents prenant leur retraite crée un risque de remboursements excessifs lors du traitement des demandes.

Entreposage et contrôles d'accès

Des recommandations découlant d'un audit de sécurité effectué en 2020 et transmises au SPAL dans un rapport datant du 5 janvier 2021 n'ont toujours pas été mises en œuvre. De plus, un audit de sécurité réalisé en février 2025 dans un bâtiment non couvert par l'audit de 2020 a mené à des recommandations que le SPAL devra mettre en œuvre, afin d'améliorer la sécurisation des espaces d'entreposage de ses équipements.

Table des matières

Contexte	15
Objectif de l'audit	22
Étendue de l'audit et résumé du travail effectué	23
Conclusion et faits saillants	25
Pratiques positives	26
Observations et recommandations	27
2.1 Processus actuels de gestion des stocks	27
2.2 Gestion informatisée des stocks	30
2.3 Système informatisé de gestion des formations	32
2.4 Suivi des allocations vestimentaires	35
2.5 Mise en œuvre des recommandations de l'audit de sécurité	36
2.6 Entreposage des équipements, mesures de contrôle d'accès et sécurité des installations	37
2.7 Documentation des activités d'entretien lors des requalifications de tir du groupe tactique d'intervention (GTI)	38
Annexe – Critères d'évaluation	39

Contexte

Regroupant près de 457 000 habitants, selon le décret le plus récent de la Gazette officielle du Québec, l'agglomération de Longueuil abrite sur son territoire une diversité d'acteurs et sa croissance démographique se poursuit d'année en année. La concentration de population de même que la diversité des milieux de vie et des acteurs en présence génèrent des enjeux de sécurité que l'agglomération se doit de considérer de manière adéquate.

À ce titre, l'agglomération agit par l'entremise du Service de police de l'agglomération de Longueuil (SPAL). Ce dernier a pour mission de maintenir l'ordre et la sécurité publique dans le but de protéger la vie et la propriété des citoyens, de prévenir le crime et les infractions, et de veiller à l'application des lois et des règlements québécois et municipaux¹. Le service est composé de 1 082 employés, dont 654 policiers². Au cours des 4 dernières années, le SPAL a répondu en moyenne à 143 175 appels entraînant 89 424 interventions. Pour accomplir son mandat de protection, le SPAL a recours à plusieurs types d'équipements lui permettant de mener efficacement ses opérations. Il en confie la gestion à des équipes internes depuis la planification des acquisitions jusqu'à la disposition des équipements défectueux ou brisés, le tout dans le respect de la réglementation applicable.

Entre 2021 et 2023, le budget courant et les dépenses effectivement réalisées pour les équipements d'intervention et de protection utilisés par le SPAL s'élevaient annuellement en moyenne à 630 000 \$. Durant la même période, le SPAL avait également des dépenses annuelles de 1,2 million \$ pour l'acquisition de vêtements et d'uniformes.

¹ Ville de Longueuil, Service de police de l'agglomération de Longueuil, <https://www.longueuil.quebec/fr/services%2Fservice-de-police-de-lagglomeration-de-longueuil>

² Rapport d'activités 2024, Service de police de l'agglomération de Longueuil

Type d'équipements d'intervention et de protection utilisés par le SPAL

Véhicules de patrouille, motocyclettes, véhicules tout-terrain, motoneiges

Vestes pare-balles et vestes lourdes

Agents chimiques

Armes à feu, armes à impulsion électrique, armes intermédiaires d'impact à projectiles, armes intermédiaires à impact sans perforation, carabines de tir de précision

Munitions

Couteaux

Béliers

Bâtons télescopiques

Masques à gaz

Boucliers balistiques

Éthylomètres

Aérosols capsiques

Radios portatives et chargeurs

Trousses de premiers soins

Caméras thermiques

Drones

Stations de police et bâtiments administratifs sur le territoire de l'agglomération de Longueuil

Ville de l'agglomération	Adresse
Longueuil (Vieux-Longueuil)	699, boulevard Curé-Poirier Ouest
Longueuil (Saint-Hubert)	7151, boulevard Cousineau
Longueuil (Saint-Hubert)	4800, rue Leckie
Longueuil (Saint-Hubert)	4250, chemin de la Savane
Longueuil (Greenfield Park)	156, rue Churchill
Longueuil (Greenfield Park)	4130, boulevard Grande Allée
Boucherville	600, chemin du Lac

Lois, règlements et guides applicables

Loi sur la police (P-13.1)

Cette loi provinciale régit les différents volets relatifs à la profession de policier, notamment :

- ▶ L'organisation policière et son fonctionnement ;
- ▶ L'organisation de la formation professionnelle et les programmes de formation ;
- ▶ L'institution qu'est l'École nationale de police du Québec, notamment sa mission, ses pouvoirs, son fonctionnement, ses dispositions financières et ses commissions ;
- ▶ Les conditions d'exercice de la profession de policier ;
- ▶ Les normes de comportement ;
- ▶ Le contrôle externe de l'activité policière ;
- ▶ Les responsabilités du ministère de la Sécurité publique.

La section III du titre II vise particulièrement les corps de police municipaux. Elle détaille par exemple leur compétence, leurs obligations et leur fonctionnement.

Loi sur les armes à feu (L.C.1995, ch.39)

Il s'agit d'une loi fédérale encadrant la délivrance de permis, d'autorisations et de certificats d'enregistrement. Elle régit la possession, la cession et le prêt d'armes, le transport d'armes à feu, ainsi que l'importation et l'exportation d'armes à feu. Elle indique le fonctionnement du Registre canadien des armes à feu et détaille ce qu'est une infraction en vertu de ses articles.

Règlement sur les armes à feu des agents publics (DORS/98-203)

Ce règlement s'applique aux agences de services publics et aux agents publics. Il régit l'entrée en possession, l'enregistrement, la modification et la disposition des armes à feu par ces derniers. Il mentionne aussi les mesures à prendre en cas de perte ou de vol, et la façon dont les armes en question doivent être entreposées.

Guide des pratiques policières

Émis par la Direction générale des affaires policières du ministère de la Sécurité publique, ce guide énonce des principes d'orientation et des pratiques d'application que les corps de police doivent respecter. Quelques extraits de la section Opérations générales sont cités ci-dessous :

- ▶ Le directeur d'un corps de police s'assure que tous les policiers à qui il remet une arme de service et de support se requalifient au moins une fois l'an, selon les normes établies par l'École nationale de police du Québec. (D2)
- ▶ À chaque quart de travail, le policier vérifie les armes dont il a la garde. Il rapporte toute défectuosité à son supérieur en remplissant le formulaire approprié. (C1a)

Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1)

Cette loi a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs. Elle établit les mécanismes de participation des travailleurs et de leurs associations, ainsi que des employeurs et de leurs associations à la réalisation de cet objet.

Règlement sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1, r 13)

Déoulant directement de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, ce règlement s'applique à tous les établissements soumis à cette loi. Il contient des indications plus spécifiques ainsi que des normes minimales que les établissements doivent respecter pour la santé et la sécurité des travailleurs. La section XV établit particulièrement des dispositions visant la réduction ou l'élimination du bruit à la source ainsi que la réduction de l'exposition au bruit pour les travailleurs. Ces dispositions énoncent également des moyens raisonnables que les employeurs peuvent mettre en œuvre pour atteindre les objectifs précités.

Gestion contractuelle

Politique d'approvisionnement responsable de la Ville de Longueuil

Cette politique a pour objectif d'assurer que les sommes dépensées pour l'acquisition de biens et de services, peu importe leur nature ou leur importance financière, le sont selon les règles conformes aux lois et aux principes d'une saine gestion tout en favorisant une approche d'acquisition axée vers le développement durable³.

Les principales exigences portent sur l'adjudication des contrats: la politique fixe une démarche d'adjudication des contrats par seuil de valeur.

Règlement sur la gestion contractuelle de l'agglomération de Longueuil

Il s'agit du règlement sur la gestion contractuelle pour les activités de compétence d'agglomération (Règlement CA-2020-323). Le SPAL est tenu de les appliquer dans ses processus d'approvisionnement. Ce règlement aborde des sujets suivants:

- ▶ Les mesures particulières prévues dans la *Loi sur les cités et villes*;
- ▶ La modification d'un contrat;

³ Politique d'approvisionnement responsable, Direction de l'approvisionnement, Ville de Longueuil, révisée le 26 mai 2021, page 3

- ▶ Les contrats comportant une dépense inférieure au seuil nécessitant une demande de soumission publique ;
- ▶ Le bureau d'inspection contractuelle ;
- ▶ La responsabilité d'application du règlement ;
- ▶ Les sanctions.

Conditions de travail

Protocole des conditions de travail des officiers-cadres du SPAL

Ce protocole encadre les conditions de travail des officiers-cadres de direction détenant un grade de capitaine, d'inspecteur et d'inspecteur-chef et œuvrant au SPAL. L'article 5 prévoit les procédures en matière d'allocation vestimentaire et d'équipements . Le protocole le plus récent a été révisé le 1^{er} janvier 2024.

Convention collective des policiers et policières de l'agglomération de Longueuil

Deux conventions collectives ont prévalu durant la période couverte par l'audit. Une première couvrait la période de 2016 à 2022. Une nouvelle convention a été officiellement adoptée le 5 septembre 2024 pour la période allant de 2023 à 2027 et s'applique à tous les policiers du SPAL couverts par le certificat d'accréditation détenu par la Fraternité des policiers et policières de Longueuil Inc. La première convention donne une liste du matériel fourni aux policiers (vêtements et équipements). Il n'y a pas de changement significatif apporté à cette liste par la nouvelle convention.

Rôles et responsabilités

La gestion des équipements est une activité névralgique, car elle est indispensable pour la réalisation des opérations policières et la sécurité du personnel. Au SPAL, la responsabilité première de cette gestion revient à une division, qui collabore avec d'autres parties prenantes. Les paragraphes qui suivent en font une brève description.

Directeur adjoint – administration

Le titulaire est responsable de l'ensemble de l'activité administrative du SPAL : relations de travail, finances, immeubles, projets spéciaux, développement organisationnel, planification et développement de solutions aux usagers. Depuis 2022, il réalise également des audits de performance opérationnelle.

Chef de service – planification et contrôle des ressources financières, matérielles et services auxiliaires

Se rapportant au directeur adjoint – administration, le titulaire est responsable des bâtiments, du budget, de la paie et des approvisionnements, mais aussi de la fourrière animale et du parc automobile. Le chef de division – planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles agit sous sa supervision.

Division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles

Elle est dirigée par un chef de division qui encadre neuf employés :

- ▶ Une chef de département – approvisionnement, planification et gestion de projet : la titulaire est responsable du bon déroulement du processus d'établissement du devis technique et de la conformité aux règles d'approvisionnement. Elle fait le lien avec la Direction des approvisionnements de la Ville pour le suivi des différents dossiers, ainsi qu'avec la Direction du greffe en ce qui concerne les appels d'offres.
- ▶ Une technicienne ressources matérielles : la titulaire s'occupe des demandes de prix et plus particulièrement de la rédaction des devis pour les dépenses comprises entre 25 000 \$ et 100 000 \$.
- ▶ Une préposée aux approvisionnements : en collaboration avec la technicienne ressources matérielles, elle prend en charge les demandes de prix provenant des départements qui en formulent rarement.
- ▶ Deux coordonnatrices - bâtiments et équipements de police : ces personnes gèrent les radios, les équipements de télécommunications ainsi que les contrôles d'accès. Elles reçoivent les courriels de signalement lorsque des bris surviennent et font les différentes requêtes pour la réparation ou le remplacement.
- ▶ Deux préposées aux approvisionnements : ces personnes tiennent l'inventaire physique et électronique des menottes, des vestes pare-balles, des bâtons télescopiques ainsi que de toutes les acquisitions faites pour le patrouilleur, incluant les vêtements. Elles sont également responsables du suivi des allocations vestimentaires et de l'utilisation des crédits policiers.

L'allocation vestimentaire est un montant annuel versé aux cadres policiers ainsi qu'aux policiers dont l'exercice des fonctions requiert le port d'une tenue civile. L'allocation maximale applicable à chaque catégorie de policier est précisée dans le *Protocole des conditions de travail des officiers cadres de direction du SPAL* et dans la *Convention collective entre la Ville de Longueuil et la Fraternité des policiers et policières de l'agglomération de Longueuil*. Cette allocation est versée à titre de remboursement des dépenses engagées pour l'acquisition de vêtements admissibles conformément à la directive interne *D210-001-Port de l'uniforme de la tenue civile et présentation personnelle*.

Les crédits policiers, pour leur part, correspondent aux montants alloués annuellement aux policiers syndiqués sous forme de crédits. Ils servent à l'acquisition de vêtements et équipements obligatoires figurant à l'annexe C de la *Convention collective entre la Ville de Longueuil et la Fraternité des policiers et policières de l'agglomération de Longueuil*. L'utilisation des crédits est encadrée par cette convention, laquelle précise notamment la quantité maximale d'articles par agent et le nombre de crédits requis pour chaque article.

- ▶ Deux préposés aux magasins : ces personnes font le transport entre les différents postes de police. L'un d'eux fait l'inspection et la mise à jour des trousse de premiers soins, tant dans les postes que dans les voitures de police. Il s'occupe également de la désinfection des véhicules.

En plus de voir à l'entreposage des équipements cités ci-haut, cette division est la seule habilitée à procéder aux achats d'équipements du SPAL, dans le respect des paliers d'approbation prescrits par les règles d'approvisionnement de la Ville. Ainsi, les acteurs qui gèrent des équipements de manière autonome (département Formation et SSM et section des crimes spécialisés) collaborent étroitement avec la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles pour la détermination et le suivi des besoins. Cette dernière s'occupe ensuite de l'achat auprès des fournisseurs.

Les entretiens préventifs sont sous la responsabilité des policiers au quotidien. Lors des requalifications annuelles, les inspections périodiques des armes à feu sont assurées par des instructeurs du SPAL ayant reçu une formation d'armurier pour effectuer des entretiens mineurs sur certaines armes. Les inspections périodiques des drones sont effectuées par les policiers-pilotes formés. D'autres équipements font l'objet d'inspections périodiques à l'externe. Les demandes sont envoyées au chef de la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles qui finalise le reste du processus avec le fournisseur.

Division Gestion, finances, vérification et conformité

Elle est dirigée par une cheffe de département qui supervise trois employés :

- ▶ Deux préposés aux services auxiliaires : ils réalisent diverses activités, notamment la coordination du lavage des automobiles de patrouille, l'encaissement des mandats associés aux paiements pour la vérification des antécédents judiciaires, ainsi que le suivi des ententes de prêt de personnel avec le ministère de Sécurité publique et la Sûreté du Québec. L'un des deux préposés est également responsable du suivi des allocations vestimentaires et de la mise à jour des fichiers correspondants.
- ▶ Un chargé d'administration – police : il est responsable de diverses facturations, telles que celles liées aux services de remorquage et au lavage des véhicules. Il assure également le suivi des activités liées à la fourrière automobile.

La cheffe de département, pour sa part, est responsable de la planification budgétaire. Elle communique les directives aux gestionnaires, conduit le processus annuel d'établissement du budget et offre un accompagnement informatif aux gestionnaires pour les questions relatives au budget et au Programme triennal d'immobilisations (PTI). Elle assure également les activités de contrôle budgétaire tout au long de l'année. Elle se rapporte au Chef de service – planification et contrôle des ressources financières, matérielles et services auxiliaires.

Département Formation et SSM

Relevant de l'inspecteur-chef responsable de la formation, du recrutement et des communications stratégiques, ce département est dirigé par une cheffe de département qui supervise 12 employés. Au début de l'année 2025, des changements ont été apportés à la structure organisationnelle de sorte qu'au moment de rédiger ce rapport, ce département a été rebaptisé Formation policière et SSM. La cheffe de département relève désormais de l'inspecteur-chef, Division développement de l'organisation policière et relations de travail, et supervise une équipe de 17 employés.

La cheffe assure le maintien de compétences et organise les séances de requalification annuelle des policiers et les formations ponctuelles. Ces dernières sont soit requises par le ministère de la Sécurité publique, soit jugées nécessaires sur la base des besoins identifiés par les gestionnaires durant les opérations.

Le département est également responsable de la gestion des armes à feu et des munitions, sauf celles du Groupe technique d'intervention (GTI) sous la responsabilité de la section des crimes spécialisés. Par gestion des armes à feu, on entend la réception, l'enregistrement, la distribution, l'entreposage, l'inspection et l'entretien, le suivi ainsi que la disposition des armes. Cette gestion spécifique est assurée par une sergente, six instructeurs et une préposée – soutien administratif à la formation police, en plus de la cheffe de département. Ces ressources travaillent en étroite collaboration avec la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles, qui demeurent responsable des acquisitions, des réparations auprès de fournisseurs externes ou des remplacements.

Section des crimes spécialisés

Cette section relève de l'inspection-chef services à la communauté – enquête, sous la direction adjointe opérations – enquête. Le capitaine – section support aux opérations, enquêtes et crimes spécialisés est responsable de la gestion des équipements des équipes suivantes :

- ▶ Groupe tactique d'intervention (GTI)
- ▶ Maîtres-chiens
- ▶ Unités judiciaires
- ▶ Agents d'infiltration
- ▶ Filature

Pour les équipes ci-dessus, le capitaine supervise les processus de sélection des équipements à acquérir ; il est responsable de la réception des équipements et de la remise au sergent chargé de les distribuer. Il reçoit les informations sur les bris d'équipement de la part des agents, communique régulièrement avec le chef de la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles pour la planification des remplacements.

Enfin, le capitaine communique avec la direction du Service de police pour les questions budgétaires liées aux équipements des équipes sous sa supervision. Dans sa gestion, il est assisté par deux sergents, un lieutenant et une agente.

Objectif de l'audit

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons réalisé une mission d'audit de performance portant sur la gestion des équipements de protection et d'intervention au SPAL. Nous avons réalisé cette mission conformément à la *Norme canadienne de missions de certification 3001 (NCMC 3001) Missions d'appréciation directe* émise par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada.

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que la gestion des équipements de protection et d'intervention au SPAL est effectuée de manière efficace, efficiente et économique, en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil consiste à fournir une conclusion sur l'objectif de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances (voir annexe).

La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil applique la *Norme canadienne de gestion de la qualité 1 (NCGQ 1), Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige qu'elle conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de qualité qui comprend des politiques ou des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, elle se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles du *Code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec*, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Étendue de l'audit et résumé du travail effectué

L'audit a eu lieu de juillet 2024 à mars 2025. La période couverte allait de janvier 2021 à juin 2024, sauf pour les tests liés à l'entretien des équipements et aux requalifications obligatoires qui ont porté sur les activités réalisées jusqu'en décembre 2024. Nous avons également tenu compte d'informations qui nous ont été transmises jusqu'en avril 2025.

L'audit a porté sur les éléments suivants :

- ▶ La nature, la qualité et la pertinence des outils utilisés pour la définition des besoins opérationnels, ainsi que les méthodes de priorisation de ces besoins ;
- ▶ La planification des acquisitions d'équipements et son alignement avec les besoins actuels et futurs ;
- ▶ La planification budgétaire des acquisitions d'équipements y compris l'acquisition des vêtements et des uniformes ;
- ▶ L'approvisionnement et le respect des exigences applicables en matière de gestion contractuelle dans le cadre de la gestion des équipements, ainsi que le respect des politiques et règlements applicables ;
- ▶ Les procédures encadrant l'utilisation des équipements de protection et d'intervention jusqu'à leur disposition, de même que l'utilisation des allocations vestimentaires prévues aux conventions collectives et aux protocoles des conditions de travail ;

- ▶ La définition des rôles et responsabilités, leur compréhension et leur application adéquate en vue du maintien en bon état des équipements ;
- ▶ Le suivi et la documentation des durées de vie utile des différents équipements, ainsi que la planification de leur remplacement ;
- ▶ Les procédures d'entretien et d'inspection périodique des équipements de protection et d'intervention ;
- ▶ Les procédures relatives à l'entreposage des équipements ;
- ▶ Les dispositifs de contrôles d'accès aux emplacements d'entreposage, y compris ceux destinés aux équipements prohibés tels que les armes à feu et les munitions ;
- ▶ Les procédures encadrant la formation et le maintien des compétences en lien avec l'utilisation des équipements ;
- ▶ La collecte et la production d'une information de gestion permettant d'appuyer adéquatement la prise de décision.

Il est important de noter que les véhicules, c'est-à-dire les véhicules de patrouille, les motocyclettes, les véhicules tout-terrain et les motoneiges, ne font pas partie des équipements visés par cet audit. Il en est ainsi pour les pièces à conviction saisies.

Les principaux procédés d'audit suivants ont été utilisés :

- ▶ Rencontres avec plusieurs intervenants du SPAL ;
- ▶ Analyse des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes à la gestion des équipements ;
- ▶ Examen de divers documents internes et externes liés à la gestion des équipements ainsi que des lois, des politiques et des procédures applicables ;
- ▶ Visites et observation des installations ;
- ▶ Documentation des procédures mises en œuvre par le SPAL pour les différents volets de la gestion des équipements ;
- ▶ Analyse des dépenses engagées pour l'acquisition d'équipements, de vêtements et d'uniformes comparativement au budget prévu ;
- ▶ Réalisation de tests portant sur l'exhaustivité et l'exactitude des fichiers de suivi interne des équipements ;
- ▶ Réalisation de tests portant sur le suivi des durées de vie utile, l'utilisation des allocations vestimentaires et des crédits et la documentation des activités de formation et d'entretien ;
- ▶ Consultation d'un expert externe pour examiner la posture de sécurité d'un site d'entreposage d'équipements.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à l'audit pour leur grande collaboration tout au long du mandat.

Conclusion et faits saillants

À la suite du travail effectué, nous sommes en mesure de conclure que la gestion des équipements de protection et d'intervention effectuée par le SPAL permet d'atteindre ses objectifs de fonctionnement selon les capacités financières qui lui sont attribuées. En effet, le service parvient à réaliser ses activités de gestion primordiales, lesquelles sont les suivantes :

- ▶ La définition des besoins opérationnels, leur priorisation et la planification des acquisitions d'équipements qui suffisent aux besoins actuels et futurs.
- ▶ La gestion administrative des contrats et l'approvisionnement dans le respect de la Politique d'approvisionnement responsable de la Ville.
- ▶ L'établissement du budget d'équipements et de formation, le contrôle budgétaire et la reddition de comptes aux directeurs du SPAL en cours d'exercice.
- ▶ Le suivi des équipements prohibés, dont ceux à durée de vie utile limitée.
- ▶ Le suivi de l'utilisation des crédits policiers, le contrôle du versement des allocations vestimentaires y compris le processus d'approbation des dépenses concernées.
- ▶ La mise en œuvre de procédures d'entretien et d'inspection afin de s'assurer que les équipements sont en bon état et ne menacent pas la sécurité ni l'efficacité des opérations.
- ▶ L'entreposage des équipements dans des emplacements dédiés, pour lesquels des contrôles d'accès plus ou moins efficaces existent.
- ▶ La planification, l'organisation et le suivi des activités de formation afin d'assurer le maintien des compétences des policiers selon les exigences ministérielles en vigueur.

Toutefois, la gestion en place demeure peu efficiente en raison de plusieurs lacunes qui se traduisent par des inefficacités administratives. La correction de ces lacunes permettrait d'optimiser l'utilisation des fonds alloués au SPAL et d'accroître la productivité, en particulier dans l'exécution des tâches cléricales, actuellement affectées par l'inadéquation des outils utilisés.

Gestion des stocks

Les pratiques actuelles au SPAL pour gérer les équipements de protection et d'intervention doivent être améliorées pour augmenter l'efficacité des mesures de contrôle en place, pour atténuer les risques significatifs associés à cette fonction et pour s'aligner aux meilleures pratiques. Des lacunes en lien avec plusieurs aspects importants ont été relevées au cours de nos travaux, notamment l'absence d'un processus formel de prise d'inventaire périodique, l'agrégation de tâches incompatibles et le caractère très manuel des processus en place.

Limites fonctionnelles d'Excel

Le département Formation et SSM et la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles, qui comprend le département de l'approvisionnement du SPAL, utilisent Excel de manière prépondérante. La documentation des diverses activités de planification, d'organisation et de suivi se fait sur de multiples fichiers Excel. Malgré sa facilité

d'accès et sa convivialité pour les tâches bureautiques courantes, les limites d'Excel en font un outil inadapté aux besoins informationnels et opérationnels liés à la gestion des équipements du SPAL.

Remboursement des dépenses au titre d'allocations vestimentaires

La convention collective des policiers n'indique pas de formule de calcul de l'allocation maximale pour les agents dont le départ à la retraite est prévu dans l'année, créant ainsi une situation propice aux remboursements excessifs. Les dépenses réalisées par les employés dont le départ à la retraite est imminent doivent faire l'objet d'un examen plus strict afin d'éviter que des sommes soient versées pour des achats dont l'usage sera personnel et non professionnel.

Entreposage et contrôles d'accès

En 2020, le SPAL a fait appel aux services d'une firme pour réaliser un audit de sécurité de ses installations. Cependant, certaines recommandations formulées dans le rapport produit le 5 janvier 2021 ne sont pas encore mises en œuvre.

Les travaux de cet audit de 2020 ont été exécutés dans plusieurs bâtiments, sans toutefois couvrir l'ensemble des installations du SPAL. Afin de compléter le portrait de la sécurité des lieux d'entreposage, nous avons fait appel à une autre firme afin de réaliser un mandat similaire à celui réalisé il y a 5 ans, en ciblant uniquement un bâtiment qui n'avait pas été couvert initialement. La firme retenue conclut à une bonne sécurité générale du site, mais dénote des problèmes au niveau des contrôles d'accès et des vulnérabilités en lien avec la sécurité des espaces d'entreposage des équipements.

Pratiques positives

Au cours de cet audit, nous avons observé les pratiques positives suivantes :

- ▶ Analyse de marché pratiquée par la cheffe de département – Approvisionnement, planification et gestion de projets afin d'identifier et d'évaluer divers fournisseurs, comparer les offres, repérer les occasions stratégiques et anticiper les risques, tels que les retards ou les fluctuations des prix.
- ▶ Procédure de suivi des contrats afin de contrôler les échéances et mettre en œuvre les processus d'approvisionnement en temps opportun, pour prévenir tout risque de pénurie.
- ▶ Élaboration et publication de directives internes encadrant l'utilisation, l'entretien et l'entreposage de plusieurs équipements, faisant également état des rôles et responsabilités des parties concernées.
- ▶ Processus de détermination des besoins inclusifs, auquel participent des gestionnaires de différents niveaux, afin d'assurer la prise en compte optimale de ces besoins dans la budgétisation, puis dans les processus d'acquisition.
- ▶ Processus budgétaire formalisé et adéquatement communiqué aux parties prenantes impliquées, permettant une gestion financière saine et participative.

- ▶ Prise d’inventaire hebdomadaire des équipements partagés par les patrouilles, effectuée par les sergents, afin d’assurer un suivi de la disponibilité et de l’état des équipements, en prévenant les pertes et les bris.
- ▶ Intégration de la grille d’entretien des armes à la grille de formation de tir afin de centraliser la documentation des activités réalisées conjointement par les moniteurs du département Formation et SSM.
- ▶ Gestion des mouvements d’armes et de munitions : utilisation de formulaires et de registres pour retracer les mouvements.
- ▶ Instauration, depuis 2023, d’un suivi documenté de la disposition des équipements prohibés. Ces équipements sont du matériel dont la possession, l’utilisation et la distribution sont interdites ou strictement réglementées par la loi, en raison de leur nature dangereuse ou de leur usage réservé. Cela inclut notamment les armes à feu, les munitions, les dispositifs, ainsi que d’autres équipements spécifiquement désignés par les réglementations fédérale ou provinciale. Cette pratique assure la traçabilité des équipements, réduit les risques de pertes et d’abus, et permet de démontrer la conformité liée à la durée d’utilisation.
- ▶ Définition d’indicateurs relatifs à la qualité, au coût et à la distribution des dépenses contractuelles dont le suivi était effectué mensuellement jusqu’au changement de système financier. On nous a mentionné que les suivis reprendront à l’automne 2025.

Observations et recommandations

2.1

Processus actuels de gestion des stocks

Observations

Les pratiques actuelles en place au SPAL pour gérer les équipements de protection et d’intervention doivent être améliorées pour augmenter l’efficacité des mesures de contrôle en place, pour atténuer les risques significatifs associés à cette fonction et pour s’aligner aux meilleures pratiques. Des lacunes ont été identifiées au cours de nos travaux :

- ▶ Il n’existe pas de séparation de tâches entre la commande et la réception d’équipements. Actuellement, ces tâches incompatibles sont effectuées par les mêmes préposées aux approvisionnements.
- ▶ Le SPAL ne maintient pas d’inventaire formel et centralisé pour l’ensemble des équipements détenus. Il existe des fichiers de suivi de propriété des équipements prohibés, qui servent également à effectuer le suivi des durées de vie utile. Un inventaire hebdomadaire des équipements partagés par les patrouilles, et conservés dans un emplacement dédié, est réalisé par les sergents. En revanche, le reste des stocks n’est répertorié nulle part. Par ailleurs, il n’existe pas de fichier résultant d’une prise d’inventaire fournissant de manière périodique le portrait du stock du SPAL ainsi que sa valeur exacte.

- Pour un des tests de suivi d'arme, l'arme de l'agent a été changée sans que le transfert d'arme ait été adéquatement documenté. Le formulaire à remplir était manquant. Toutefois, l'information était correctement reportée dans le registre interne des armes.
- Le processus de gestion des stocks, de prêt d'équipements aux parties autorisées et des retours, est très manuel.
- La documentation des dispositions des équipements prohibés a débuté en 2023, mais reste encore peu formalisée. Nos tests ont montré que les listes conservées ne sont pas exhaustives, car des équipements dont le SPAL s'était départi ne figuraient pas sur les listes de destruction des périodes indiquées.
- Un recensement inefficace des articles à disposer a également pour conséquence l'utilisation prolongée d'équipements dépassant leur durée de vie, ce qui peut nuire à la sécurité et à l'efficacité des utilisateurs et des personnes sur lesquels ces équipements vont être utilisés.
- La même problématique s'applique aux vestes pare-balles, dont le remplacement n'est pas toujours reflété dans les fichiers de suivi. Le SPAL prévoit de remplacer les bâtons télescopiques après 5 ans d'utilisation. Dans ce dernier cas, il a été constaté que les dates de remise sont absentes des fichiers de suivi. Il devient alors difficile de suivre la durée de vie utile de 5 ans et d'effectuer les remplacements dans les délais.

Ces faiblesses engendrent plusieurs risques et conséquences :

- L'absence de séparation des tâches crée un environnement propice à la fraude et ne s'aligne pas aux saines pratiques de gestion ;
- L'absence d'un inventaire périodique fiable et exhaustif expose le SPAL à plusieurs risques de gestion. D'une part, elle peut entraîner des acquisitions excessives et un surstockage, compromettant l'utilisation optimale des ressources budgétaires. D'autre part, elle peut conduire à des acquisitions insuffisantes, nuisant à la disponibilité des équipements et à la planification des opérations. En l'absence de mises à jour régulières et d'un suivi rigoureux, le SPAL s'expose également à des pertes matérielles non détectées. Par ailleurs, cette situation augmente le risque d'accumulation de stocks obsolètes ou inutilisables, engendrant des pertes économiques. Enfin, l'absence de données fiables empêche l'analyse des tendances d'une période à l'autre, limitant ainsi la capacité à prendre des décisions d'approvisionnement éclairées ;
- Le processus de gestion actuel augmente l'inefficacité administrative et la probabilité d'erreurs en raison de son caractère très manuel.

Recommandations

Le SPAL devrait :

- ▶ Séparer les fonctions incompatibles que sont la commande et la réception d'équipements afin qu'elles soient exécutées par des personnes distinctes ;
- ▶ Établir un processus détaillé couvrant toutes les activités de gestion des stocks : stockage, prêt, retours, rebuts, décompte et restrictions d'accès aux emplacements de stockage.
- ▶ Systématiser la documentation des dispositions d'équipements, y compris les dispositions d'armes à feu, afin d'en conserver une traçabilité et une preuve justificative à l'appui des informations documentées, notamment au registre des armes à feu.
- ▶ Procéder à une prise d'inventaire complète de ses équipements au moins une fois par année. Cette procédure permettra de détenir des informations sur l'intégralité des stocks, sans se limiter aux seuls équipements ayant une durée de vie limitée. Les données des décomptes devront être consignées dans des registres d'inventaire pour refléter la valeur réelle des stocks en main. Le SPAL pourra ainsi valider et actualiser les informations déjà répertoriées dans les fichiers de suivi de la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles, et enrichir ces données avec des informations essentielles telles que l'emplacement de chaque équipement, son état fonctionnel et la valeur des équipements détenus. L'adoption de la prise d'inventaire comme une procédure de gestion des équipements permettra de renforcer la précision et la fiabilité des informations sur les stocks, tout en gérant les équipements de manière plus éclairée. Enfin, la prise d'inventaire périodique offre également l'avantage d'une gestion proactive grâce à une meilleure planification des besoins en matière de remplacement et de réparation.

Commentaires et plan d'action de la direction

Nous prévoyons réaliser une analyse interne de nos effectifs actuels afin d'identifier les possibilités de séparation des fonctions incompatibles. Cette démarche se déroulera en plusieurs étapes :

- ▶ Diagnostic de la situation actuelle, incluant un portrait détaillé des processus liés aux commandes, à la réception et à la facturation ;
- ▶ Analyse des descriptions de poste des différentes fonctions intervenant dans ces processus, afin de cerner les chevauchements potentiels et les risques liés à la non-séparation des tâches ;
- ▶ Comparaison avec les pratiques d'autres directions de la Ville, dans le but de comprendre comment les fonctions similaires y sont réparties et quels mécanismes de contrôle y sont appliqués.

Compte tenu des risques d'opposition syndicale qui pourraient se matérialiser à la suite de la redéfinition des tâches, nous comptons demander la collaboration de la Direction des ressources humaines dans ce processus d'analyse. De plus, une consultation avec la Direction des finances sera menée afin de valider que le progiciel de gestion intégrée (PGI) en place permet d'appliquer effectivement les principes de séparation des tâches identifiés dans l'analyse.

Un processus détaillé encadrant l'ensemble des activités de la gestion des stocks sera établi. Pour ce faire, nous solliciterons le Bureau de la performance organisationnelle de la Ville afin de bénéficier d'un accompagnement dans cette démarche.

La documentation relative aux dispositions d'équipements sera structurée et centralisée dans un système permettant d'en assurer la traçabilité, avec les pièces justificatives à l'appui. Cette démarche tiendra compte des capacités des systèmes de soutien actuellement disponibles à la Ville.

Un inventaire des stocks sera effectué en fin d'année 2025 par nature. Une évaluation monétaire des stocks décomptés sera réalisée au premier trimestre de 2026 pour déterminer leur valeur et leur importance relative.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Janvier – juin 2026

2.2

Gestion informatisée des stocks

Observations

La division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles, qui englobe le département de l'approvisionnement du SPAL, effectue la grande majorité des activités de planification et de suivi exercées de façon manuelle sur des fichiers Excel. Elle y documente ses activités de planification et de suivi en lien avec les approvisionnements : contrats à renouveler, suivis des ententes, documentation des exceptions et des priorités pour les exercices futurs. Elle y documente également les activités liées à la gestion des équipements telles que le suivi des équipements à durée de vie limitée ainsi que les informations sur la distribution des équipements prohibés et sur leur disposition. Enfin, le suivi intégral des versements d'allocations vestimentaires et d'utilisation des crédits est aussi effectué à l'aide de fichiers Excel.

L'utilisation d'Excel pose plusieurs problèmes :

- ▶ Il est difficile de suivre des indicateurs pertinents pour soutenir la gestion tels que les délais de livraison passés, les coûts historiques ou l'âge moyen des catégories de stocks. Cette contrainte vaut aussi pour la production de rapports qui fourniraient pourtant des informations très pertinentes à la planification, telles que des listes d'équipements prohibés dont la durée de vie utile arrive à terme au cours du prochain exercice, par exemple ;
- ▶ De multiples fichiers sont utilisés pour effectuer le suivi de ces équipements très divers. Cette dispersion de l'information rend difficile l'obtention d'un portrait clair et intégré de l'état, de la disponibilité et de l'historique des équipements ;

- ▶ Le maintien à jour de ces fichiers est laborieux et inefficace, car il est effectué manuellement puisqu'Excel ne propose pas d'automatisation fluide pour le suivi de données à l'échelle des différents volets concernés. Cela entraîne plusieurs incohérences dans les fichiers de suivi, que nous avons d'ailleurs constatées au cours de nos travaux ;
- ▶ Le niveau de sécurité offert par cet outil est insuffisant, car il n'est pas possible d'effectuer une gestion poussée des accès, par exemple de gérer des niveaux d'autorisation différents ;
- ▶ Ces procédures entièrement manuelles sont source d'inefficacité et augmentent considérablement la probabilité d'erreurs pouvant compromettre l'intégrité et la fiabilité des fichiers.

En raison de ces limites, Excel ne constitue pas l'outil indiqué pour la gestion des stocks du SPAL, car il ne comble pas ses besoins en termes de sécurité de l'information, d'efficacité et d'efficience dans le traitement et la production optimisés d'informations essentielles pour améliorer la prise de décision.

En juin 2024, la Ville a déployé un nouveau progiciel de gestion intégré pour la gestion financière et l'approvisionnement (PGI) dont le pilotage a été réalisé par la Direction des finances. Ce progiciel inclut également un module Inventaire, qui est déjà utilisé par certains services de la Ville et qui peut être déployé pour une direction demanderesse. Le recours à cette solution procurerait les avantages suivants :

- ▶ Adoption d'une solution interne, pour laquelle un soutien technique est disponible à la Direction des finances ;
- ▶ Suivi plus rigoureux des durées de vie utile et des remplacements d'équipements permettant d'éviter l'utilisation prolongée d'équipements dépassant leur durée de vie utile ;
- ▶ Optimisation des processus de planification des acquisitions, des inspections et des entretiens et des réparations grâce à une meilleure disponibilité de l'information ;
- ▶ Amélioration de la gestion des stocks et du cycle de vie des équipements grâce à une approche plus précise et plus efficace ;
- ▶ Centralisation des informations historiques sur une plateforme unique, permettant de générer des rapports synthétiques et des indicateurs de suivi et de performance ;
- ▶ Fluidité de l'information entre la gestion financière et la gestion des stocks, toutes deux réalisées à l'aide du même progiciel. Cet avantage permet de relier directement les données de stocks aux budgets, optimisant ainsi les prévisions d'achats, de maintenances ou de remplacements d'équipements, tout en respectant les limites budgétaires ;
- ▶ Gains de productivité grâce à une plus grande efficience dans l'exécution du travail.

Recommandations

Le SPAL devrait recourir à un outil informatisé de gestion des stocks. L'adoption d'un nouveau PGI à la Ville, offrant un module de gestion des stocks déjà utilisé par d'autres services de la Ville, constitue un cadre propice dont le service pourrait tirer parti pour moderniser ses processus de gestion.

La mise en œuvre de cette recommandation se décline en plusieurs phases, à savoir :

1. La définition des besoins informatiques.
2. La transmission de la demande à la Direction des finances ainsi que l'analyse de la faisabilité.
3. L'établissement d'un calendrier d'implantation du module. Ce calendrier doit prévoir un temps de formation accordé par la Direction des finances à la division Planification et contrôle des ressources matérielles et des biens immeubles, ainsi qu'un temps de suivi pour résoudre les problèmes qui pourraient survenir.

Commentaires et plan d'action de la direction

Les besoins seront identifiés lors de l'établissement du processus détaillé des activités de gestion des stocks, avec la collaboration du Bureau de la performance organisationnelle.

Des démarches seront entreprises, en fonction de nos besoins, auprès de la Direction des finances et de la Direction des technologies de l'information afin de valider la faisabilité d'intégrer la gestion des stocks et des équipements dans le progiciel financier PGI et dans le logiciel Guide TI.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Janvier 2026 – mars 2027

2.3

Système informatisé de gestion des formations

Observations

Le département Formation et SSM du SPAL est responsable de la gestion des activités de formation organisées à l'interne ou suivies à l'externe, c'est-à-dire à l'École nationale de police du Québec (ENPQ) ou auprès d'autres organisations selon les sujets de formation. Il assure le maintien des compétences liées à l'utilisation des équipements grâce à un plan de formation élaboré en se servant de références pertinentes et adéquates. Ce plan couvre les diverses catégories d'employés et tient compte des mises à jour nécessaires concernant l'utilisation des équipements. Les requalifications obligatoires sont menées au rythme adéquat pour chaque type d'équipement visé et le SPAL offre régulièrement des formations à l'interne pour le maintien de compétences. Une équipe dédiée existe à l'interne pour planifier et organiser toutes ces formations et documenter les activités réalisées.

Cependant, des lacunes existent dans la documentation interne liée aux formations et aux requalifications. Par exemple, il a été constaté que des informations n'avaient pas été rapportées avec exactitude dans les fichiers de suivi interne, ou qu'elles n'avaient pas été inscrites dans tous les fichiers où elles devaient être documentées. Or, ces informations sont cruciales pour prouver que le SPAL satisfait aux exigences de maintien des compétences exigées par le Gouvernement du Québec et énoncées dans les publications suivantes : la *Ligne directrice sur la requalification des policiers en matière d'armes à feu et d'agents chimiques*, la *Politique à l'égard de la désignation des techniciens qualifiés en éthylomètre*, le *Règlement sur les appareils de détection d'alcool*.

1. Utilisation de fichiers multiples

La planification des formations de même que la documentation des inscriptions et de la participation se font sur au moins trois fichiers différents. Cette pratique entraîne des incohérences, des erreurs et des doublons. L'information étant dispersée, elle doit être recherchée à plusieurs endroits et souvent revalidée. De plus, certains fichiers contiennent les mêmes informations, nécessitant donc une mise à jour simultanée. Or, les processus étant manuels, cette mise à jour n'est pas toujours effectuée à temps, ce qui engendre des incohérences entre les fichiers et nuit à leur fiabilité.

2. Utilisation considérable d'Excel

Toutes les activités de planification et de suivi sont documentées sur des fichiers Excel, dont le risque d'erreurs accru a été abordé précédemment dans ce rapport. La mise à jour est exclusivement effectuée par la préposée – soutien administratif à la formation, ce qui accroît le risque d'erreur, car il n'existe pas de moyen de vérifier l'exactitude des informations qu'elle enregistre et qu'elle doit mettre à jour manuellement dans plusieurs fichiers. De plus, ces fichiers sont partagés avec les autres employés du département Formation et SSM, qui peuvent les modifier, augmentant le risque de propagation d'erreurs. Par ailleurs, Excel ne permet pas un suivi détaillé des modifications ni une gestion avancée des accès, ce qui complique la protection de ces informations importantes. Les fichiers contiennent beaucoup d'information année après année, ce qui peut poser un problème de performance au fil du temps. Enfin, Excel ne permet pas de générer rapidement une information de gestion utile pour la prise de décision, ni de visualiser la situation actuelle de manière globale en générant, par exemple, des données sur le nombre de policiers à requalifier en urgence.

3. Documentation des exceptions

Lorsqu'un agent ne peut participer à une séance de requalification, le département Formation et SSM documente généralement la raison de son absence. Toutefois, nos travaux ont révélé que, dans quelques cas, certains agents ne s'étaient pas présentés aux séances prévues sans que les fichiers de suivi en expliquent la cause. Bien que ces situations soient peu nombreuses, elles méritent d'être soulignées compte tenu de l'importance critique que revêt la requalification dans le contexte du service de police.

Recommandations

Afin de remédier aux lacunes constatées et d'assurer une gestion des formations en adéquation avec l'envergure et le niveau de criticité du SPAL, il est recommandé d'implanter un système de gestion des formations (*Learning Management System*), hébergé au Québec. Cette solution conviendrait mieux aux besoins du SPAL, puisque les fichiers Excel ne suffisent pas aux activités du département Formation et SSM. Voici quelques avantages d'un tel système pour le SPAL :

- ▶ Centralisation des informations: le système permettra de conserver toutes les informations relatives aux formations sur une même plateforme, résolvant le problème de dispersion des données qui existe actuellement. En éliminant le besoin de répercuter les mises à jour manuellement sur plusieurs fichiers grâce à l'automatisation de ce processus, le système réduira également l'occurrence des erreurs et des incohérences, favorisera l'enregistrement plus complet des informations, dont les exceptions, et permettra un gain d'efficacité administrative.
- ▶ Le système permettra d'automatiser le suivi des formations, de générer facilement des statistiques pertinentes telles que le nombre d'agents formés par période, le pourcentage d'agents à jour dans leurs formations obligatoires, le taux d'échec lors des requalifications et les formations les plus suivies ou les moins suivies. Il offrira également la possibilité de configurer des alertes à l'approche d'échéances importantes.
- ▶ Il rendra possible le maintien d'un dossier de formation de chaque employé en affichant directement toutes les formations suivies par année, dossier auquel il sera facile d'accéder rapidement pour obtenir des preuves de conformité.

Il est à noter qu'un projet similaire intitulé Gestion des talents a été amorcé en 2022 par la Direction des ressources humaines. Il consistait à implanter un système de gestion des talents couvrant l'ensemble des employés de la Ville et a été recommandé au Comité de priorisation des projets (COPP) en octobre 2022. Ce comité est composé de plusieurs membres provenant de la Direction générale, de la Direction des finances, de la Direction des communications et des affaires publiques et de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme. Il a pour rôle de recevoir et de prioriser les initiatives de projets TI qui lui sont présentés, veillant également à la bonne exécution de ces projets. Après recommandation au COPP, les travaux de calibration des besoins et d'appel d'offres ont débuté en décembre 2022, puis se sont poursuivis en 2023. Cependant, le projet a été mis sur pause en septembre 2023 et devait reprendre en 2025. Toutefois, la Direction des ressources humaines souhaite réviser les besoins initialement recueillis avant de procéder à la relance du projet.

Le SPAL devrait consulter la Direction des technologies de l'information et la Direction des ressources humaines afin de communiquer ses besoins actuels en matière de gestion des formations.

Commentaires et plan d'action de la direction

Nous dresserons une liste des besoins essentiels et une liste des besoins essentiels et souhaitables relatifs à un système de gestion des dossiers de formation.

Nous procéderons à des consultations exploratoires auprès de la Direction des ressources humaines et de la Direction des technologies de l'information afin d'identifier les solutions disponibles en interne, ainsi que les options externes, pour répondre efficacement aux besoins du SPAL.

Nous évaluerons dans quelle mesure l'outil actuel des ressources humaines (Manitou) pourrait répondre aux besoins du SPAL. Si cette solution se révèle adaptée, nous envisagerons d'impliquer les responsables de la formation du service afin qu'ils intègrent cet outil aux processus de gestion des formations et qu'ils en assurent l'utilisation.

Nous réaliserons une analyse de faisabilité, incluant une évaluation des coûts, en lien avec l'acquisition et l'implantation d'un logiciel approprié.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Septembre 2025 – décembre 2027

2.4

Suivi des allocations vestimentaires

Observations

Le SPAL a établi des procédures afin de contrôler la distribution des allocations vestimentaires versées en remboursement de dépenses de vêtements admissibles. Ces remboursements sont généralement effectués dans le respect de la convention collective des policiers et du protocole des conditions de travail des cadres policiers, notamment en ce qui a trait au respect du maximum remboursable. Toutefois, des manquements ont été observés concernant le calcul de l'allocation vestimentaire des policiers dont le départ à la retraite est prévu dans l'année.

Départs à retraite – policiers

La convention collective ne prévoit pas de mode de calcul de l'allocation vestimentaire maximale pour les policiers qui partent à la retraite dans l'année. L'allocation est calculée au prorata des mois de service par défaut et son traitement n'est pas formalisé.

Une demande de remboursement a été autorisée pour une employée ayant effectué ses achats dans les 30 jours précédant son départ à la retraite. Or, les achats effectués sont censés servir à l'exercice des fonctions de policiers appelés à travailler en tenue civile. Même si l'employée n'avait pas encore atteint son maximum annuel, le caractère professionnel de cet achat aurait dû être analysé. La raisonnable des dépenses pour lesquelles les allocations sont demandées doit être évaluée afin d'éviter une mauvaise utilisation des fonds mis à disposition par la Ville, et ce, dans un souci d'économie et d'éthique.

Recommandations

Le SPAL devrait consulter la Direction des ressources humaines afin de préciser les termes du calcul de l'allocation vestimentaire maximale des policiers dans l'année du départ à la retraite. Le SPAL devra s'assurer que cette mise à jour est communiquée avec célérité tant aux policiers qu'aux ressources impliquées dans le processus de contrôle, d'autorisation et de suivi des allocations vestimentaires, afin d'éviter des pratiques incohérentes dans les remboursements de dépenses.

Commentaires et plan d'action de la direction

En ce qui concerne le calcul des proratas des indemnités vestimentaires pour les agents prenant leur retraite au cours de l'année, des ajustements ont déjà été amorcés et ont notamment donné lieu à la récupération de trop-perçus dans certains cas. Toutefois, la formalisation de cette pratique dans le cadre de la convention collective des policiers nécessitera une analyse de faisabilité, à mener dans le contexte des dossiers en relations de travail. Pour ce faire, nous réaliserons les travaux suivants :

- ▶ Nous effectuerons une révision de la directive D210-001 *Port de l'uniforme, de la tenue civile et présentation personnelle*.
- ▶ Nous consulterons la Direction des ressources humaines afin d'évaluer la faisabilité d'ajouter des précisions encadrant ces balises, dans un contexte où celles-ci ne sont actuellement pas prévues dans la convention collective en vigueur.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Janvier - mars 2026

2.5

Mise en œuvre des recommandations de l'audit de sécurité

Observations

En 2020, le SPAL a fait appel à une firme afin qu'elle procède à un audit de sécurité de ses installations. Comme mentionné dans le rapport de cette firme, l'objectif était de fournir une perspective de la sécurité des locaux occupés, tout en s'assurant de ne pas modifier le cadre et la nature des opérations. Plus précisément, la firme a, entre autres, procédé à une évaluation approfondie pour identifier les vulnérabilités associées aux installations du SPAL en plus de l'analyse des moyens de prévention, de détection et d'intervention en place.

Les travaux d'audit ont porté sur 4 emplacements, où se trouvent plusieurs espaces d'entreposage d'équipements visés par notre mandat. Selon le rapport fourni par la firme, l'analyse a porté sur les vulnérabilités en matière de sécurité physique des installations du SPAL. Elle a évalué les risques d'intrusion, les procédures d'accès de jour comme de soir, ainsi que l'état des portes et des systèmes de verrouillage. En parallèle, une revue des mécanismes de surveillance a été effectuée, incluant l'efficacité du système de vidéosurveillance (mandat, fonctionnement, positionnement des caméras) et du système d'alarme.

Les travaux d'audit ont mené à la formulation de 22 recommandations, dont 4 en lien avec les contrôles d'accès aux lieux d'entreposage d'un des 4 emplacements. Plus de 4 ans plus tard, ces 4 recommandations n'ont toujours pas été mises en œuvre. On nous a informés que les correctifs étaient prévus au Programme triennal d'immobilisations (PTI) 2026-2027-2028. Pour des raisons de sécurité, les faiblesses identifiées ainsi que les recommandations transmises au SPAL ne sont pas exposées dans le présent rapport.

Recommandations

La Direction du SPAL devrait, étant donné que ses démarches avec la Direction des biens immobiliers n'ont pas porté fruit, faire des représentations à plus haut niveau pour que les recommandations formulées à la suite de l'audit de 2020 en vue de renforcer la sécurité des installations du SPAL soient appliquées.

Commentaires et plan d'action de la direction

Des démarches en ce sens ont été réalisées par la création d'une fiche projet présentée dans le cadre du processus PTI 2026-2027-2028 qui est en cours de traitement. Des représentations ont été faites par la direction du SPAL auprès du Comité de gestion de portefeuilles de projets pour que le projet soit priorisé avec le financement requis. Le processus PTI 2026-2027-2028 devrait être complété en juin 2025. Si le projet n'est pas retenu, nous allons le représenter à nouveau pour le PTI 2027-2028-2029.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Démarche réalisée au premier trimestre de 2025. Les prochaines échéances seront éventuellement définies par le résultat des représentations récemment effectuées.

2.6

Entreposage des équipements, mesures de contrôle d'accès et sécurité des installations

Observations

Tel qu'il est abordé à la section précédente, un audit de sécurité a été mené dans quatre emplacements du SPAL, où sont entreposés de nombreux équipements visés par notre audit. Cependant, d'autres équipements sont entreposés dans un bâtiment qui n'était pas couvert par ce mandat. C'est pour cette raison que nous avons requis les services d'une firme pour effectuer un audit de sécurité à cet endroit.

L'objectif de ce mandat était d'identifier des vulnérabilités potentielles, de les valider à l'aide de preuves de concept, et de déterminer les risques généraux d'exposition aux menaces de sécurité qui pourraient compromettre l'immeuble et les actifs de l'organisation. Plus spécifiquement, les travaux menés visaient à évaluer la sécurité du site.

La posture de sécurité du site ciblé a été jugée comme étant adéquate. La firme a pu observer une bonne sécurité générale du site et a conclu que le vol d'actifs serait complexe. Toutefois, il y a des problèmes au niveau des contrôles d'accès et des vulnérabilités en lien avec la sécurité

des espaces d'entreposage des équipements. Par mesure de sécurité, les vulnérabilités précises identifiées ne sont pas détaillées dans le présent rapport, mais ont été portées à l'attention des responsables concernés.

Recommandations

Le SPAL doit éliminer les vulnérabilités identifiées lors de l'audit de sécurité afin de renforcer la protection des espaces d'entreposage de ses équipements.

Commentaires et plan d'action de la direction

Le SPAL analysera les différentes options envisageables et renforcera les contrôles d'accès en fonction des ressources qui lui seront allouées.

Responsables et échéancier

Direction adjointe – administration, SPAL

Juin 2025 – décembre 2026

2.7

Documentation des activités d'entretien lors des requalifications de tir du groupe tactique d'intervention (GTI)

Observations

Nous avons constaté que lors des requalifications de tir gérées exclusivement par le GTI, les activités d'inspection et d'entretien menées par les instructeurs ne sont pas documentées. Or, l'obligation d'entretien annuel est d'ordre réglementaire et le SPAL doit être en mesure de prouver que toutes ses équipes, y compris le GTI, s'y conforment.

Recommandations

La Direction du SPAL devrait instaurer au GTI une procédure de documentation similaire à celle que pratique le département Formation et SSM à l'aide de la Grille de contrôle – Formation de tir. Cela permettrait d'harmoniser les pratiques de documentation et conserver des preuves que le GTI applique des procédures visant à garantir le bon fonctionnement des équipements utilisés par ses effectifs.

Commentaires et plan d'action de la direction

Le ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) procédera dans les prochaines semaines à une inspection complète de différentes sections GTI au Québec, dont celle du SPAL. Ce mandat sera réalisé par la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'inspection. Dans le cadre de ce mandat d'inspection touchant différents aspects opérationnels et administratifs, il est fort probable que la recommandation faite dans ce rapport s'entrecroise ou sera amalgamée avec leurs recommandations. Afin de nous assurer d'une concordance avec celles-ci, nous attendrons les conclusions du rapport du MSP afin de mettre en place cette recommandation.

Responsables et échéancier

Direction des enquêtes criminelles et du renseignement, SPAL

Janvier - juin 2026

Nous avons élaboré nos critères d'évaluation en nous inspirant des lois, des politiques et des règlements ainsi que des bonnes pratiques dans le domaine.

CRITÈRE N° 1

La planification des acquisitions est alignée sur les besoins opérationnels et permet d'obtenir à temps les équipements requis.

CRITÈRE N° 2

Le SPAL a mis en place et applique des procédures claires visant à encadrer l'utilisation des équipements de protection et d'intervention jusqu'à leur disposition, de même que les allocations vestimentaires prévues aux conventions collectives et aux protocoles des conditions de travail.

CRITÈRE N° 3

Le SPAL a mis en place des procédures d'entretien, d'inspection et de contrôle qui sont conformes aux normes en vigueur.

CRITÈRE N° 4

L'entreposage des équipements ainsi que l'accès physique aux emplacements de stockage sont encadrés par des procédures inspirées des directives des fabricants et des bonnes pratiques en la matière.

CRITÈRE N° 5

Le SPAL assure la formation et le maintien des compétences liées à l'utilisation des équipements grâce à un plan de formation et une veille informationnelle.

CRITÈRE N° 6

Le SPAL organise la collecte et la production d'une information de gestion pertinente afin de soutenir sa prise de décision.

Ville de Longueuil

Octroi et gestion des aides financières aux organismes sans but lucratif

Direction de la culture, du sport et
du développement des communautés

Audit de performance



CONTEXTE

En matière d'activités de loisirs, de culture et de développement social et communautaire, la Ville de Longueuil (Ville) veut améliorer la qualité de vie de la collectivité en favorisant l'accès et la participation des citoyennes et des citoyens à la culture, au sport, aux loisirs, à la vie communautaire, au développement social et aux bibliothèques dans une perspective de développement des communautés, tout en suscitant l'engagement et la mise en valeur du milieu.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Ville fait appel à environ 300 organismes sans but lucratif (OSBL) reconnus par la Ville et ses arrondissements en fonction de leurs anciennes politiques de reconnaissance et de soutien.

Les aides financières accordées par les services de la Direction de la culture, du sport et du développement des communautés (DCSDC) en 2022 représentaient au minimum 6,4 % du budget relatif aux activités récréatives et culturelles ainsi qu'au développement des communautés. Par la suite, en 2023 et 2024, elles représentaient respectivement au minimum 17,7 % et 16,6 % des budgets adoptés.

OBJECTIF D'AUDIT

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'octroi des aides financières aux OSBL par la DCSDC est fait de manière équitable, impartiale et transparente, dans le respect des encadrements auxquels la DCSDC est assujettie, que ces aides financières servent aux fins prévues et qu'une reddition de comptes est produite par la DCSDC auprès des instances de la Ville.

CONCLUSION

À la suite du travail effectué, nous pouvons conclure de façon générale que la Ville s'est donné une nouvelle politique de reconnaissance et de soutien des organismes et a mis en place un processus de reconnaissance facile d'utilisation permettant l'octroi du statut de reconnaissance pour les OSBL qui répondent aux critères d'admissibilité.

Afin d'assurer que les aides financières sont octroyées de manière équitable, impartiale et transparente, des améliorations sont requises pour encadrer les aides financières octroyées, pour documenter les demandes d'aide financière et pour gérer les ententes tant par rapport aux obligations qui lient les OSBL à la Ville à la suite de l'attribution d'une aide financière que par rapport au suivi et au soutien des OSBL. Ces améliorations concernent les rubriques suivantes :

Politique d'aide financière aux OSBL

La Ville ne dispose pas d'une politique formelle d'aide financière, soit un document qui encadre l'attribution des aides financières aux OSBL en s'appuyant sur des paramètres et des critères qui tiennent compte des besoins des OSBL et des membres qu'ils desservent.

Processus de traitement des demandes d'aide financière

Il n'y a pas de processus formellement décrit et documenté afin que le traitement des demandes d'aide financière s'effectue de façon rigoureuse et encadrée. Il n'y a pas de modalités ni de paramètres permettant d'établir les montants alloués tant en fonction des caractéristiques de l'OSBL que des priorités et des contraintes budgétaires de la Ville.

Personnel attitré au soutien et au suivi des OSBL

Afin de rendre le travail sur le terrain soutenu et efficace, la DCSDC affecte auprès des OSBL des régisseurs et des conseillers culturels attitrés spécifiquement au soutien et au suivi d'OSBL. Cependant, ce n'est pas l'ensemble du personnel attitré aux OSBL qui assiste aux assemblées générales annuelles (AGA) et ceux qui y assistent ne produisent pas de rapports documentant les éléments clés observés lors de l'AGA.

Gestion des ententes par rapport aux obligations des OSBL

Pour 41 aides financières testées, seulement 55 % des documents exigés dans le cadre des ententes conclues ont pu être retracés. Les documents manquants (45 %) peuvent être inexistants dans la base de données de la DCSDC ou n'ont pas été transmis par l'OSBL.

Mécanisme de validation de l'utilisation des aides financières

Dans la plupart des ententes examinées, il est explicitement indiqué dans l'article 1 référant à l'objet de l'entente que l'aide accordée par la Ville est destinée à des fins précises. Or, il n'existe pas de mécanisme formel ni de procédure écrite que le personnel attitré au suivi des OSBL peut utiliser pour valider l'utilisation des fonds.

Systèmes de gestion de l'information financière

La DCSDC ne dispose pas d'un système d'information financière permanent, mis à jour périodiquement, qui peut être consulté par la direction et les services. Chacun des services dispose de fichiers Excel indiquant les aides financières octroyées; cependant, ces fichiers ne sont pas partagés par l'ensemble de la direction.

Processus de reddition de comptes relative aux aides financières accordées

Il n'y a pas de processus systématique et formel de reddition de comptes concernant les aides financières accordées aux OSBL. L'absence d'un rapport de synthèse annuel ne permet pas d'obtenir une vision globale de l'ensemble des aides financières accordées, de démontrer si ces aides ont contribué à la mission de la Ville et d'en évaluer les retombées pour les citoyens de la Ville.

Contexte	47
Objectif de l'audit	54
Étendue de l'audit et résumé du travail effectué	54
Conclusion et faits saillants	56
Pratiques positives	58
Observations et recommandations	59
3.1 Politique d'aide financière et processus de traitement des demandes d'aide financière	59
Politique d'aide financière aux OSBL	59
Processus de traitement des demandes d'aide financière	60
3.2 Rôles et responsabilités	62
Personnel attitré au soutien et au suivi des OSBL	62
Personnel délégué à siéger au conseil d'administration des OSBL	62
3.3 Mécanismes de gestion et de suivi des ententes conclues avec les OSBL	63
Gestion des ententes – Obligations des OSBL	63
Suivi de l'entente avec la Société Rive et Parcs de Longueuil	66
Suivi de l'entente avec le Club nautique de Longueuil	68
Dédoublement des aides financières accordées par les partenaires majeurs et la Ville	68
3.4 Mécanismes de validation de l'utilisation des aides financières	69
3.5 Systèmes de gestion de l'information	70
Base de données financières	70
Base de données relative aux OSBL	71
Mise à jour de la base de données relative aux OSBL	72

3.6 Reddition de comptes	72
Processus de reddition de comptes relative aux aides financières accordées	72
Reddition de comptes sur les aides financières accordées dans le cadre des programmes gouvernementaux	73
Inscription des aides financières d'au moins 25 000 \$ sur Internet et au système électronique d'appel d'offres	74
Annexe 1 – Critères d'évaluation	76
Annexe 2 – Processus de reconnaissance d'un organisme	77

Contexte

En matière d'activités de loisirs, de culture et de développement social et communautaire, la Ville de Longueuil (Ville) veut améliorer la qualité de vie de la collectivité en favorisant l'accès et la participation des citoyennes et des citoyens à la culture, au sport, aux loisirs, à la vie communautaire, au développement social et aux bibliothèques dans une perspective de développement des communautés, tout en suscitant l'engagement et la mise en valeur du milieu.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Ville fait appel à environ 300 organismes sans but lucratif (OSBL) reconnus par la Ville et ses arrondissements en fonction de leurs anciennes politiques de reconnaissance et de soutien.

Ressources budgétaires et aides financières consacrées par la Ville (2022-2024)

À cet effet, la Ville, par l'entremise de la Direction de la culture, du sport et du développement des communautés (DCSDC), a maintenu une constance dans ses ressources budgétaires consacrées aux principaux secteurs d'intervention comme les activités récréatives, la culture et la vie communautaire ainsi que sur le plan des aides financières, comme l'indique le tableau suivant :

Tableau de l'évolution des dépenses budgétaires des secteurs d'activités de la DCSDC et des aides financières accordées entre 2022 et 2024

Prévisions budgétaires 2022-2024 sans bibliothèques			
Secteurs	2022	2023	2024
Activités récréative	20 500 000 \$	19 400 000 \$	22 500 000 \$
Culture et vie communautaire	6 400 000 \$	4 900 000 \$	6 200 000 \$
Total sans bibliothèques	26 900 000 \$	24 300 000 \$	28 700 000 \$

Services	Aides financières octroyées 2022-2024		
	2022	2023	2024
Administration	791 870 \$	2 323 761 \$	2 628 310 \$
Sports, installations, soutien tech.	– \$	40 000 \$	40 000 \$
Développement des communautés	591 318 \$	769 635 \$	1 311 571 \$
Bureau de la culture	341 000 \$	1 167 300 \$	774 538 \$
Aides financières	1 724 188 \$	4 300 696 \$	4 754 419 \$
	6,4 %	17,7 %	16,6 %

Source : Service de l'administration - DCSDC - 2025

En ce qui concerne les aides financières proprement dites accordées par les services de la DCSDC en 2022, elles représentaient, au sortir de la pandémie en 2022, 6,4 % du budget relatif aux activités récréatives et culturelles ainsi qu'au développement des communautés. Par la suite, en 2023 et 2024, elles représentaient respectivement 17,7 % et 16,6 % des budgets adoptés, en raison de la reprise des interventions des OSBL à partir de 2023.

Il est à noter que le montant total des aides financières présentées dans le tableau ci-dessus est sous-évalué, car certaines aides financières accordées sont comptabilisées dans différents postes comptables.

Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes

Après les défusions municipales en 2006, la Ville a tardé à concevoir dans un seul document les politiques de reconnaissance et de soutien aux OSBL de ses trois arrondissements. Ce n'est qu'en 2023 que le conseil a entrepris la préparation d'une nouvelle politique de reconnaissance et de soutien aux organismes, qui allait être appliquée quel que soit l'arrondissement d'appartenance de l'OSBL à qui l'aide financière est accordée.

Auparavant, il y avait deux politiques de reconnaissance formelles, soit la politique de reconnaissance de l'arrondissement du Vieux-Longueuil, qui a été revue en 2006, et un cadre d'intervention municipal pour l'arrondissement de Saint-Hubert, qui comprenait une politique d'accréditation des organismes en matière de sport et loisirs, de culture et de vie communautaire ainsi qu'une politique de soutien à ces derniers. Dans l'arrondissement de Greenfield Park, aucun document n'encadrait les organismes tant sur le plan de la reconnaissance que sur le plan du soutien aux organismes.

Les politiques de reconnaissance et de soutien des deux arrondissements comportaient des différences significatives quant aux catégories d'organismes qui pouvaient être reconnus et soutenus. Dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil, 3 catégories d'organismes devaient satisfaire à 6 critères clairement définis. Dans l'arrondissement de Saint-Hubert, 12 catégories d'organismes devaient satisfaire à une série de critères en fonction de leur catégorie et du service offert.

La politique de reconnaissance et de soutien de l'arrondissement du Vieux-Longueuil était facile d'application, tandis que celle de l'arrondissement de Saint-Hubert était très complexe d'application en raison du grand nombre de catégories d'organismes reconnus et de la variation des critères qui leur étaient associés. Quant aux organismes de l'arrondissement de Greenfield Park, selon notre compréhension, le personnel des services de la DCSDC utilisait la politique de reconnaissance de l'arrondissement du Vieux-Longueuil.

En tenant compte des anciennes politiques de reconnaissance et des critères d'admissibilité au statut d'organisme reconnu, le degré de conformité aux exigences de ces politiques pour les 35 OSBL couverts par l'audit est présenté au tableau suivant :

Degré de conformité des OSBL testés aux anciennes politiques de reconnaissance

Arrondissements	N ^{bre} d'OSBL testés	N ^{bre} d'OSBL conformes	N ^{bre} d'OSBL non conformes	% de conformité
Vieux-Longueuil	28	27	1	96 %
Saint-Hubert	5	0	5	0 %
Greenfield Park	2	2	0	100 %
Total	35	29	6	83 %

La nouvelle politique adoptée en novembre 2024 précise le caractère obligatoire (DOIT) et formel des critères à satisfaire afin d'obtenir la reconnaissance de la Ville. Pour chacun des six critères, l'énoncé est clair et simple d'application et ne laisse pas d'ambiguïté ni de doute dans l'interprétation. Trois critères, soit la forme juridique, le lieu d'activité ou le siège social et la gouvernance, encadrent l'OSBL quant à son statut, à son organisation de gestion et à sa localisation dans le territoire de la Ville. Les trois autres critères, soit le domaine d'intervention, les offres de services et d'activités et la participation, balisent les attentes de la Ville qui sont centrées sur sa mission en termes de loisir, de culture et de développement social et communautaire ainsi que sur la participation des citoyens.

Parmi les trois derniers critères, celui relatif aux offres de services et d'activités énonce les services offerts gratuitement et ceux qui sont sujets à une tarification. Certains services comme le soutien professionnel, les communications et la promotion sont pris en charge et offerts gratuitement par la Ville. D'autres services sont tarifés ou assortis d'une tarification préférentielle en fonction de la nature des besoins demandés comme, à titre d'exemple, le soutien technique relatif à l'utilisation des plateaux, des équipements et des locaux pour la tenue des activités des OSBL. Bien que non énoncée dans la politique, cette tarification n'est pas figée dans le temps, elle est révisée annuellement en fonction de l'évolution du contexte socioéconomique et de la situation des OSBL et de leurs membres. Tout comme la politique de reconnaissance et de soutien aux organismes, elle fera l'objet d'une mise à jour périodiquement lors de changements significatifs.

Pour ce qui est des organismes reconnus, la nouvelle politique corporative confirme donc l'accès privilégiant les citoyens de la Ville. Elle introduit une vision locale avec un souci de pérennité des services offerts et de développement progressif des OSBL. Elle couvre aussi l'accès aux organismes régionaux.

Processus de traitement des demandes de reconnaissance

La nouvelle politique a beaucoup simplifié le processus de reconnaissance en indiquant clairement les différentes étapes à suivre pour devenir un organisme reconnu et le traitement des demandes de reconnaissance ou les renouvellements. Ce processus est illustré à l'annexe 2, qui comprend aussi les conditions à respecter par l'organisme pour bénéficier d'un soutien de la Ville.

Elle décrit avec clarté dans une procédure dite « administrative » la façon de présenter une demande et les documents à fournir en appui à cette dernière, l'analyse de la demande, le délai de traitement, le maintien du statut, de même que le mécanisme de résiliation ou de retrait du statut d'OSBL reconnu.

En conclusion, la nouvelle politique a nettement renforcé les contrôles relatifs à la reconnaissance des organismes et l'octroi des aides financières par la Ville. Elle vient combler un vide administratif dans l'arrondissement de Greenfield Park. C'est donc une politique harmonisée : elle couvre l'ensemble des arrondissements et favorise un traitement équitable et juste des demandes de reconnaissance, quels que soient l'appartenance des OSBL et le lieu de résidence des citoyens sur le territoire de la Ville.

- Les critères uniques qui s'appliquent uniformément aux organismes de la Ville renforcent également le caractère équitable en s'appuyant sur les mêmes documents clés prouvant la conformité aux critères sans parti pris.
- Le processus de traitement des demandes est clair, simple d'application et surtout doté d'un arbre de décision qui réduit les erreurs et les ambiguïtés (OUI ou NON).

La mise en place de la nouvelle politique est actuellement soutenue par une stratégie de communication de la part de la Ville, en vertu de laquelle des rencontres sont organisées avec les OSBL, en présentiel et à distance, afin de présenter et d'expliquer la politique et d'en discuter.

La Ville a également bonifié son site Internet concernant la présentation de la politique ainsi que les outils développés. Le site comprend en effet beaucoup d'information concernant la nouvelle politique de reconnaissance et de soutien aux organismes, notamment :

- ▶ Les objectifs de la politique, les bénéfices pour les organismes et les citoyens, les exigences ainsi que les thématiques où il y a eu des changements ;
- ▶ La possibilité de consulter la liste des organismes reconnus ainsi qu'une version accessible de la politique ;
- ▶ Les différents formulaires requis, les grilles tarifaires de 2025 pour les plateaux et équipements de même que différents modèles de politiques pouvant inspirer les OSBL (par exemple, clauses de conflit d'intérêts, harcèlement, filtrage).

La DCSDC a créé également un plan d'intervention visant à requalifier l'ensemble des OSBL sur son territoire. Cette requalification se fait en tenant compte des critères de la nouvelle politique.

Processus de traitement des demandes d'aide financière

Pour les demandes liées à des programmes de subventions propres à la Ville, comme c'est le cas du programme de soutien au développement social sous la gouverne du Service du développement des communautés ou de certains appels de projets en médiation culturelle du Bureau de la culture et des bibliothèques, les demandes d'aide financière sont soumises à un processus d'appel de projets ou à une sollicitation d'appel d'intérêts.

Les aides financières accordées dans le cadre des programmes de subventions liés à des ententes d'aide financière avec la participation du gouvernement ou d'une entité tierce externe à la Ville sont administrées par la Ville. Celles-ci sont généralement assujetties à une procédure spécifique édictée par les modalités propres aux programmes.

Pour les demandes d'aide financière hors programmes, qui constituent une grande proportion des fonds octroyés, il n'existe pas de processus formel. Actuellement, plusieurs aides financières accordées sont en voie d'être reconduites ou renouvelées avec les indexations prévues dans les ententes antérieures.

Rôles et responsabilités

En matière d'aides financières destinées aux organismes, les instances suivantes jouent un rôle décisionnel important dans la reconnaissance des organismes et l'octroi des aides financières.

Conseil de la Ville

Pour les aides non reliées à un arrondissement en particulier, le Conseil approuve le protocole d'entente à intervenir avec l'organisme bénéficiaire de l'aide. Il autorise la greffière à signer le protocole d'entente et autorise le versement des aides financières annuelles selon les conditions stipulées au protocole d'entente.

Le conseil approuve le plan de développement en matière de loisirs, de culture et de développement social et communautaire qui sert à assurer la mise en œuvre de la politique de reconnaissance harmonisée.

Conseils d'arrondissement du Vieux-Longueuil, de Saint-Hubert et de Greenfield Park

Conformément à la Charte de la Ville, les conseils d'arrondissement peuvent soutenir financièrement un organisme qui exerce ses activités dans leur arrondissement et qui a pour mission de contribuer au développement économique local, communautaire ou social.

Les conseils d'arrondissement sont responsables de la gestion des parcs et des équipements culturels ou de loisirs qui sont situés dans l'arrondissement et qui n'ont pas été désignés par le conseil de la Ville comme des parcs sous sa responsabilité.

Les conseils d'arrondissement sont également responsables de l'organisation des loisirs sportifs et socioculturels. À cette fin, ils peuvent notamment soutenir financièrement des organismes dont le but est d'organiser et de favoriser l'activité physique ou culturelle.

Les conseils d'arrondissement approuvent la politique de reconnaissance harmonisée et accréditent les organismes en tant qu'organismes reconnus par la Ville et les arrondissements.

Direction générale

La Direction générale approuve les sommaires décisionnels relatifs aux aides financières comportant les ententes à intervenir avec les organismes bénéficiaires et les soumet aux instances décisionnelles aux fins d'approbation.

Direction de la culture, du sport et du développement des communautés

La Direction de la culture, du sport et du développement des communautés (DCSDC) a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de la collectivité en favorisant l'accès et la participation à la culture, au loisir et à la vie communautaire tout en suscitant l'engagement et la mise en valeur du milieu. Elle assure l'application de la politique de reconnaissance et de soutien des organismes en matière de critères d'admissibilité. Elle coordonne le processus de traitement des demandes d'aides financières formulées par les organismes reconnus. Cette direction comprend 4 services : le Service de l'administration, le Service des sports, des installations et du soutien technique, le Service de développement des communautés et le Bureau de la culture et des bibliothèques. L'organigramme daté du 20 avril 2025 indique qu'elle totalise 380 postes dont 34 postes de gestionnaires, 274 postes réguliers et 72,11 postes équivalent temps complet (ETC).

Cette équipe, répartie en différents quarts de travail dans plus de 25 bâtiments municipaux, travaille avec plus de 300 organismes reconnus pour offrir un vaste choix d'activités, de services et plus de 100 événements annuellement.

Service des sports, des installations et du soutien technique

Ce service est responsable du soutien aux activités sportives et aquatiques. Cette responsabilité se traduit par la gestion et l'exploitation des installations des bâtiments consacrés à ces activités. Il est responsable de la gestion du parc de la Cité et du parc Michel-Chartrand, des bassins aquatiques et des surfaces glacées. Il est composé de quatre divisions : la Division des opérations des bassins aquatiques et des surfaces glacées, la Division des opérations techniques, de la conciergerie et du transport, la Division de gestion des contrats de services ou d'exploitation avec les OSBL et la Division des sports et activités aquatiques.

Service du développement des communautés

Réorganisé en février 2024, ce service est composé de la Division du développement social et de la Division de la vie communautaire. Essentiellement, les 2 divisions jouent un rôle d'animation, de concertation et de mobilisation des organismes du milieu social et communautaire où s'activent 155 OSBL. Ces divisions interviennent dans le cadre des compétences d'agglomération de la Ville pour l'administration de plusieurs programmes gouvernementaux ainsi qu'au niveau local dans le cadre des programmes municipaux locaux définis par les élus pour soutenir les projets des OSBL qui œuvrent dans le milieu ou traitent des problématiques sociales.

Bureau de la culture et des bibliothèques

Ce bureau est responsable du soutien aux OSBL représentant les artistes non professionnels qui contribuent à la diffusion de la culture, des arts et du patrimoine. Il comprend à cet effet 2 divisions: la Division de la diffusion culturelle et la Division des arts et du patrimoine. Il intervient auprès de 60 organismes, principalement sur le plan des activités événementielles et des services (assistance technique, accès aux salles et plateaux). Il est également responsable du réseau des bibliothèques de la Ville (exclu du présent audit). Il fait le suivi de l'entente conclue avec le Conseil des arts de Longueuil et partage avec ce dernier des actions concertées vis-à-vis des OSBL représentant les artistes professionnels.

Service de l'administration

Ce service apporte un soutien administratif concernant les ressources matérielles, financières et humaines auprès des autres services de la DCSDC qui sont en contact avec les OSBL. Il comprend la Division des réservations et de l'information concernant l'utilisation des plateaux et la Division de l'administration qui s'occupe principalement des approvisionnements et de la paie. Ce service joue un rôle important dans le suivi des ententes conclues avec des organismes partenaires majeurs comme la Société Rive et Parcs de Longueuil et le Club nautique de Longueuil et à qui la Ville a confié en gestion déléguée des équipements municipaux.

Projet d'amélioration continue en cours initié en 2025 au moment de l'audit

Ce projet vise le développement d'une plateforme automatisée dédiée à la DCSDC, dans le cadre de la réforme du logiciel ServiceNow. Cette plateforme permettra aux citoyens et aux OSBL d'ouvrir un compte et de formuler, à partir d'un panier des services, des demandes de réservation de plateaux ou une demande de reconnaissance, et de transmettre les documents nécessaires. Pour les services de la DCSDC, cela permettra de traiter des requêtes des citoyens et des OSBL, de faire la promotion des OSBL et de faire des rappels automatisés annuels pour obtenir la documentation requise en vue d'une reconnaissance. Ce logiciel permettra aussi la production de statistiques concernant l'occupation des plateaux et le temps consacré aux OSBL par le personnel de la DCSDC.

Objectif de l'audit

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons réalisé une mission d'audit de performance et de conformité portant sur l'octroi et la gestion des aides financières aux OSBL par la DCSDC. Nous avons réalisé cette mission conformément à la *Norme canadienne de missions de certification 3001 (NCMC 3001) Missions d'appréciation directe* émise par le Conseil des normes d'audit et de certification de CPA Canada.

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'octroi des aides financières aux OSBL par la DCSDC est fait de manière équitable, impartiale et transparente, dans le respect des encadrements auxquels la DCSDC est assujettie, que ces aides financières servent aux fins prévues et qu'une reddition de comptes est produite par la DCSDC auprès des instances de la Ville.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances (voir l'annexe 1).

La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil applique la *Norme canadienne de gestion de la qualité 1 (NCGQ 1), Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige qu'elle conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de qualité qui comprend des politiques ou des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, elle se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles du *Code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec*, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Étendue de l'audit et résumé du travail effectué

L'audit a eu lieu de juin 2024 à avril 2025. La période couverte allait de janvier 2022 à juin 2024 pour les documents relatifs à l'octroi des aides financières aux OSBL, incluant l'application des anciennes politiques de reconnaissance.

L'audit a porté essentiellement sur les éléments suivants :

- ▶ Les aides financières octroyées aux OSBL en 2022, en 2023 et au premier semestre de 2024 dans les secteurs du sport, des loisirs, de la culture et du développement communautaire et social ;
- ▶ Les aides financières accordées dans le cadre de programmes gouvernementaux administrés par la DCSDC ;
- ▶ Les activités de suivi et de soutien aux OSBL qui ont bénéficié d'aides financières ;
- ▶ La reddition de comptes aux instances de gouvernance.

Cet audit n’a pas couvert :

- ▶ Le soutien en services ou en accès aux installations accordés aux OSBL ;
- ▶ Les contrats octroyés dans le cadre d’appels d’offres ouverts aux OSBL ;
- ▶ Les résultats de l’exercice de reconnaissance des organismes en fonction de la nouvelle politique.

Les principaux procédés d’audit suivants ont été utilisés :

- ▶ Rencontres avec plusieurs intervenants de la DCSDC ;
- ▶ Analyse des rôles et responsabilités des divers intervenants ;
- ▶ Examen de divers documents relatifs aux politiques de reconnaissance et de soutien aux organismes ainsi que des documents exigés pour l’admissibilité au statut d’organisme reconnu ;
- ▶ Analyse de la nouvelle politique de reconnaissance adoptée en novembre 2024 ;
- ▶ Examen des sommaires décisionnels recommandant l’octroi d’aides financières, des ententes conclues ainsi que du document relatif aux obligations exigées ;
- ▶ Analyse des Plans stratégiques opérationnels 2020-2023 et 2023-2025 de la DCSDC et des rapports et bilans des activités réalisées en lien avec sa mission ;
- ▶ Réalisation de tests sur un échantillon de 41 aides financières accordées à des OSBL afin de :
 - > Valider la conformité du statut de reconnaissance des OSBL sous les anciennes politiques de reconnaissance des arrondissements du Vieux-Longueuil et de Saint-Hubert ;
 - > Valider le respect des obligations prévues dans les ententes signées concernant la transmission des documents exigés comme :
 - Les prévisions budgétaires ;
 - Le cahier des charges ou la programmation ;
 - L’entente signée ;
 - Les documents relatifs au statut et les règlements généraux ;
 - Le bilan des activités ;
 - Le bilan financier de l’activité ;
 - Les états financiers ;
 - Les documents d’assurance responsabilité ;
 - Le certificat d’assurance attestant l’entrée en vigueur et le maintien des couvertures d’assurance.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à l’audit pour leur grande collaboration tout au long du mandat.

Conclusion et faits saillants

À la suite du travail effectué, nous pouvons conclure de façon générale que la Ville s'est donné une nouvelle politique de reconnaissance et de soutien des organismes et a mis en place un processus de reconnaissance clair, assorti d'un cadre de décision facile d'application menant à l'octroi du statut de reconnaissance pour les OSBL qui répondent aux critères d'admissibilité.

Afin d'assurer que les aides financières sont octroyées de manière équitable, impartiale et transparente, des améliorations sont requises pour encadrer les aides financières octroyées et pour documenter les demandes d'aide financière.

Aussi, des améliorations sont requises en ce qui concerne la gestion des ententes tant par rapport aux obligations qui lient les OSBL à la Ville à la suite de l'attribution d'une aide financière que par rapport au suivi et au soutien des OSBL.

Plus précisément :

Politique d'aide financière aux OSBL

La Ville ne dispose pas d'une politique formelle d'aide financière, soit un document qui encadre l'attribution des aides financières aux OSBL en s'appuyant sur des paramètres et des critères qui tiennent compte des besoins des OSBL et des membres qu'ils desservent. La Ville gagnerait à mettre en place une politique générale d'aide financière qui précise des mécanismes permettant d'établir le montant approprié à accorder.

Processus de traitement des demandes d'aide financière

Il n'y a pas de processus formellement décrit et documenté afin que le traitement des demandes d'aide financière s'effectue de façon rigoureuse, équitable, impartiale et transparente et qu'il soit bien encadré. Il n'y a pas de modalités ni de paramètres permettant d'établir les montants alloués tant en fonction des caractéristiques de l'OSBL que des priorités et des contraintes budgétaires de la Ville.

Personnel attitré au soutien et au suivi des OSBL

Afin de rendre le travail sur le terrain soutenu et efficace, la DCSDC affecte auprès des OSBL des régisseurs et des conseillers attitrés spécifiquement au soutien et au suivi d'OSBL. Cependant, ce n'est pas l'ensemble du personnel attitré aux OSBL qui assiste aux assemblées générales annuelles (AGA). Les personnes qui y assistent ne produisent pas de rapports documentant les éléments clés observés lors de l'AGA.

Personnel délégué à siéger au conseil d'administration des OSBL

Dans le cas du Conseil des arts de Longueuil, la Ville délègue du personnel de direction pour siéger à titre d'administrateur représentant de la Ville au sein de son conseil d'administration. La Ville devrait encadrer le rôle de ses représentants en matière de délibérations et de participation au vote lors de l'octroi d'aides financières à des OSBL par des organismes subventionnés partenaires de la Ville. Signalons qu'un représentant de la Ville octroie, en tant que fonctionnaire, au nom de la Ville des aides financières pour les mêmes OSBL.

Gestion des ententes par rapport aux obligations des OSBL

Pour l'ensemble des 41 aides financières testées, nous avons obtenu 55 % des documents exigés dans le cadre des ententes conclues; les documents manquants (45 %) peuvent être inexistant dans la base de données de la DCSDC ou n'ont pas été transmis par l'OSBL. Ces documents ont une utilité dans l'évaluation et le suivi de l'aide accordée et dans la planification des activités des services en ce qui a trait aux ressources internes. La DCSDC devrait s'assurer d'obtenir les documents exigés.

Suivi de l'entente de la Société Rive et Parcs de Longueuil (SRPL)

Au sommaire décisionnel soutenant la recommandation de l'entente, l'information est déficiente quant au contenu informatif relatif à la justification de l'aide financière; il n'y a pas de demande formelle formulée par la SRPL, ni d'estimation et de documentation d'appui ainsi que de données sur les impacts financiers attendus pour la Ville à la suite de l'octroi de l'aide recommandée. Habituellement, dans des sommaires décisionnels pour la recommandation d'aides financières, l'incidence financière est clairement indiquée.

Suivi de l'entente du Club nautique de Longueuil (CNL)

Lors du renouvellement du bail pour l'exploitation du CNL pour une période allant jusqu'au 30 juin 2027, une entente a été conclue entre la Ville et le CNL. Celle-ci prévoyait que le CNL devait remettre annuellement une liste de ses membres actifs afin de valider la priorité accordée aux résidents de Longueuil lorsqu'une place à quai se libère. Nous avons constaté que la liste transmise par le CNL ne permettait pas à la Ville de valider l'appartenance formelle des membres à la Ville et de conclure si les citoyens de la Ville ont été prioritaires dans l'attribution des quais devenus disponibles.

Dédoubllement des aides financières accordées par les partenaires majeurs de la Ville

L'analyse croisée de différentes listes d'aides financières accordées a démontré que des OSBL ont bénéficié en même temps d'aides financières de la part des services de la DCSDC et du Conseil des arts de Longueuil.

Mécanisme de validation de l'utilisation des aides financières

Dans la plupart des ententes examinées, il est explicitement indiqué dans l'article 1 référant à l'objet de l'entente que l'aide accordée par la Ville est destinée à des fins précises, par exemple, pour soutenir la mission de l'organisme ou son fonctionnement ou pour réaliser un événement. Or, il n'existe pas de mécanisme formel ni de procédure écrite que le personnel attribué au suivi des OSBL peut utiliser pour valider l'utilisation des fonds.

Systèmes de gestion de l'information financière

La DCSDC ne dispose pas d'un système d'information financière permanent, mis à jour périodiquement, qui peut être consulté par la direction et les services. Les services disposent chacun de fichiers Excel indiquant les aides financières octroyées obtenues à la suite d'extractions individuelles pour leurs propres besoins. Ces fichiers ne sont pas partagés. L'intégration de ces systèmes dans un système d'information financière relative aux aides octroyées devrait faire partie des priorités de la DCSDC.

Base de données relative aux OSBL

Lors de l'adoption de la nouvelle politique de reconnaissance, la DCSDC a entamé une opération de reconnaissance des OSBL qui satisfont aux nouveaux critères d'admissibilité. Depuis, les documents concernant les OSBL sont disponibles sur OneDrive afin d'être utilisés pour la gestion et le partage interne. Il serait opportun, pour la DCSDC, de compléter cette base de données par l'ajout de la documentation exigée dans les ententes signées.

Processus de reddition de comptes relative aux aides financières accordées

Il n'y a pas de processus systématique et formel de reddition de comptes concernant les aides financières accordées aux OSBL. L'absence d'un rapport de synthèse annuel ne permet pas d'obtenir une vision globale de l'ensemble de l'aide financière accordée, de démontrer si ces aides ont contribué à la mission de la Ville et d'en évaluer les retombées pour les citoyens de la Ville. La direction de la DCSDC devrait mettre en place un processus permettant de colliger l'information concernant les aides accordées annuellement et de produire un rapport de reddition de comptes pour la Direction générale et les élus.

Reddition de comptes sur les aides financières accordées dans le cadre des programmes gouvernementaux

La Ville octroie des aides en vertu des programmes gouvernementaux qu'elle administre. Ces derniers peuvent être financés à 50 % par le gouvernement et à 50 % par la Ville. Ces programmes sont réglementés et obéissent à des objectifs et à des critères précis. Leur utilisation nécessite une reddition de comptes à la Ville de la part des OSBL bénéficiaires. La Ville doit également faire une reddition de comptes à l'institution gouvernementale participante. Cependant, aucun rapport global concernant l'administration de ces programmes n'est produit pour les élus.

Inscription des aides financières d'au moins 25 000 \$ au SEAO

En vertu de l'article 477.5 de la *Loi sur les cités et villes* (LCV), toute municipalité doit publier et tenir à jour, sur Internet, une liste des contrats qu'elle conclut et qui comportent une dépense d'au moins 25 000 \$. L'article 477.6 stipule que la liste prévue à l'article 477.5 est publiée dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO). Or, à la DCSDC, l'utilisation de l'appellation « subvention » désigne les différentes aides financières octroyées aux OSBL. La DCSDC devrait examiner tous les types de subventions ou d'aides financières qu'elle octroie dans le but de différencier une subvention par rapport à un contrat afin de se conformer à la LCV.

Pratiques positives

Au cours de cet audit, nous avons observé les pratiques positives suivantes :

Nouvelle politique de reconnaissance et de soutien aux organismes

Le fait d'avoir doté la nouvelle politique de reconnaissance d'un plan de communication et d'intervention auprès des OSBL et d'enclencher un processus de requalification de l'ensemble des OSBL sur l'ensemble du territoire de la Ville incluant les trois arrondissements. Ces actions

permettent, d'une part, de partager avec les OSBL une compréhension commune de la nouvelle politique et, d'autre part, d'être prêt pour la saison de relance des activités estivales vers avril 2025, grâce à l'enclenchement de la requalification.

Rôles et responsabilités du personnel attitré au soutien et au suivi des OSBL

Le fait d'avoir attitré du personnel du Service du développement des communautés, du Bureau de la culture et des bibliothèques ainsi que du Service des sports, des installations et du soutien technique auprès des OSBL pour les soutenir quotidiennement dans leur mission, leur fonctionnement et le soutien logistique dans l'organisation d'événements. Ceci permet au personnel de la DCSDC de développer des relations durables, de faciliter la connaissance des besoins et d'avoir une meilleure compréhension des problématiques que peuvent avoir les OSBL. Cette pratique positive devrait être améliorée au niveau de l'assistance aux assemblées générales annuelles par la production de rapports sur les interventions accomplies auprès des OSBL.

Gestion des documents relatifs aux OSBL sur OneDrive et accès à ces documents

Le fait de la mise en commun dans OneDrive, pour chacun des services, des dossiers relatifs aux OSBL contenant uniquement la documentation relative à la reconnaissance. Cette pratique permet un accès rapide et partageable aux informations concernant les OSBL. Elle pourrait être améliorée en ajoutant également la documentation relative au suivi des obligations documentaires contenues dans les ententes signées lors de l'octroi de l'aide financière.

Observations et recommandations

3.1

Politique d'aide financière et processus de traitement des demandes d'aide financière

Politique d'aide financière aux OSBL

Observations

La Ville ne dispose pas d'une politique formelle d'aide financière, soit un document qui encadre l'attribution des aides financières aux OSBL en s'appuyant sur des paramètres et des critères qui tiennent compte des besoins des OSBL et des membres qu'ils desservent, mais aussi des priorités et des contraintes de la Ville. Un tel document devrait identifier :

- ▶ Ce que la Ville veut soutenir, par exemple, la mission, le fonctionnement, les projets, les activités ou les événements ;
- ▶ Les critères d'admissibilité des demandes d'aide financière inspirés de la politique de reconnaissance ;

- Les paramètres permettant d'établir les montants qui cadrent dans les prévisions budgétaires et permettant de faire une discrimination rationnelle entre les OSBL en fonction d'indicateurs (membres, priorités opérationnelles ou stratégiques des projets, historiques des aides, des réalisations et de leurs impacts, etc.)
- Les dépenses admissibles et non admissibles;
- Les modalités de traitement des demandes.

En définitive, la Ville gagnerait à mettre en place une politique générale d'aide financière qui précise des mécanismes permettant d'établir le montant approprié à accorder. L'absence de cet instrument a été signalée à plusieurs reprises lors des rencontres avec le personnel des services. Cette politique devrait également être assortie d'un processus formel de traitement des demandes d'aide financière.

Recommandations

La DCSDC devrait mettre en place une politique générale d'aide financière qui précise des mécanismes permettant d'établir le montant approprié à accorder en tenant compte :

- Des besoins réels et des caractéristiques de l'OSBL ;
- Des priorités sectorielles de la Ville en matière de culture, de loisirs et de développement communautaire et social ;
- Des contraintes budgétaires.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC va recourir à un consultant pour l'élaboration de la politique générale d'aide financière. Par la suite, elle va faire adopter par le conseil la politique d'aide financière.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Janvier 2026 - juin 2028

Processus de traitement des demandes d'aide financière

Observations

Généralement, pour les demandes liées à des programmes de subventions propres à la Ville, comme c'est le cas du programme de soutien au développement social sous la gouverne du Service du développement des communautés, les demandes d'aide financière sont soumises à un processus d'appel de projets. Les OSBL consultent le site de la Ville pour obtenir des informations et remplissent le formulaire en ligne. Une première analyse est faite afin d'éliminer les OSBL qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité énoncés dans le guide d'appel de projets. Un avis sur l'admissibilité est alors transmis aux OSBL. Les projets admissibles sont transmis à un comité externe aux fins d'analyse et de sélection finale des projets. Le Service du développement des communautés transmet un avis aux organismes concernant la sélection ou non de leur projet. Ces derniers préparent le plan de réalisation, avec l'accompagnement de la DCSDC, et les projets retenus font l'objet d'une recommandation aux conseils de ville en vue de l'adoption et de la signature des ententes par l'organisme bénéficiaire de l'aide financière et par la Ville.

Les aides financières accordées dans le cadre des programmes de subventions liés à des ententes d'aide financière avec la participation du gouvernement ou d'une entité tierce externe à la Ville sont administrées par la Ville. Celles-ci sont généralement assujetties à une procédure spécifique édictée par les modalités propres aux programmes.

Pour les demandes d'aide financière hors programme, il n'y a pas de processus formellement décrit et documenté afin que le traitement des demandes d'aide financière s'effectue de façon rigoureuse, équitable, impartiale et transparente et qu'il soit bien encadré, et ce, afin qu'il soit effectué en fonction de modalités et de paramètres permettant d'établir les montants qui tiennent compte des caractéristiques de l'OSBL et des priorités et des contraintes budgétaires de la Ville.

Les services ont rapporté que les OSBL peuvent faire leur demande sur un formulaire en ligne. Cependant, au cours de cet audit, pour les 41 demandes d'aide financière testées, 3 demandes d'aide seulement ont été obtenues (7 %). Pour les autres, nous n'avons pas pu obtenir de formulaire de demande d'aide traitée, de documents justifiant la demande traitée, ni d'information indiquant comment l'analyse a été faite et les modalités ou les directives qui ont motivé l'aide accordée. Toutefois, on a pu observer que les aides financières accordées étaient souvent en voie d'être reconduites ou renouvelées avec les indexations prévues dans les ententes antérieures. L'analyse de la demande originale ou d'une nouvelle demande n'a pas pu être fournie ni retracée.

Recommandations

La DCSDC devrait mettre en place un processus formel de traitement des demandes d'aide financière visant à :

- ▶ Définir les principales étapes de l'analyse ;
- ▶ Documenter la demande d'aide et son traitement ;
- ▶ Proposer un montant d'aide financière à accorder en fonction des orientations et des priorités de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

En fonction de la politique d'aide financière qui devra être établie et adoptée, la DCSDC entend :

- ▶ Revoir ou créer les programmes adaptés aux différents secteurs ;
- ▶ Rédiger, mettre à jour et faire adopter par le conseil les programmes d'aide financière.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Juin 2028 – décembre 2029

Personnel attitré au soutien et au suivi des OSBL

Observations

Afin de rendre le travail sur le terrain soutenu et efficace, la DCSDC affecte auprès des OSBL des régisseurs et des conseillers attitrés au soutien d'organismes spécialisés et au suivi de ces derniers. Ce travail nécessite des rencontres périodiques avec les OSBL, l'assistance aux assemblées générales (AGA) et la production de rapports d'activités relatifs aux interventions du personnel attitré. Cependant, ce n'est pas l'ensemble du personnel attitré aux OSBL qui assiste aux AGA. Les personnes qui y assistent ne produisent pas de rapports documentant les éléments clés observés lors de ces rencontres, notamment la validation que cette aide a été consacrée aux fins pour lesquelles elle a été octroyée.

Recommandations

La DCSDC devrait :

- ▶ Examiner la possibilité de rendre obligatoire la présence du personnel attitré aux OSBL aux AGA ;
- ▶ Exiger que le personnel attitré aux OSBL produise un rapport à la suite des rencontres périodiques et des AGA auxquelles il assiste.

Commentaires et plan d'action de la direction

Comme c'est le cas présentement, la DCSDC favorise la présence des régisseurs aux AGA des organismes qui sont ciblés avec divers enjeux (gouvernance, finances, etc.). Pour vérifier que l'aide a été consacrée aux fins pour lesquelles elle a été octroyée, la DCSDC misera plutôt sur le rapport financier et le rapport d'activité. Aussi, la DCSDC va produire une analyse sur la pertinence d'envoyer les régisseurs aux AGA et actualiser ses pratiques au besoin.

La DCSDC va vérifier la possibilité d'inclure dans le logiciel ServiceNow, une portion « note » pour chacun des organismes et mettre en place un processus de collecte d'informations au moyen d'un outil approprié pour ce faire, incluant un mécanisme de suivi.

Responsables et échéancier

Directeur et Service de l'administration, DSCDC

Juin 2026 - avril 2027

Personnel délégué à siéger au conseil d'administration des OSBL

Observations

Dans le cas du Conseil des arts de Longueuil (CAL), la Ville délègue du personnel de direction pour siéger à titre d'administrateur représentant la Ville au sein du conseil d'administration. Nous avons constaté qu'à titre d'administrateur, le personnel délégué participe aux votes et aux délibérations concernant l'octroi des aides financières proposées par le CAL dans les différents programmes d'aide soutenant le fonctionnement, la programmation et l'octroi des aides aux projets soutenus par des OSBL. Or, à titre de personnel de direction rattaché à la Ville,

il recommande également des octrois d'aide financière à la programmation et aux projets au nom de la Ville pour les mêmes OSBL. Il y a donc un risque de conflit d'intérêts perçus ou réels entre les deux fonctions. (Laquelle a préséance sur l'autre? Celle de la Ville ou celle à titre de membre du conseil d'administration de l'OSBL?). Le risque existe également sur le plan éthique et pourrait susciter des mécontentements parmi les autres OSBL.

Recommandations

Afin d'éviter toute ambiguïté en matière de conflit d'intérêts réel ou en apparence ou de règles non éthiques qui pourraient être perçues par les OSBL quant au rôle des représentants de la Ville appartenant à la fonction publique dans les organismes subventionnés par elle, la Ville devrait encadrer le rôle de ses représentants en matière de délibérations et de participation au vote lors de l'octroi d'aides financières par des organismes subventionnés partenaires de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC va produire une analyse des bonnes pratiques et ajuster l'encadrement en conséquence.

Responsables et échéancier

Bureau de la culture et des bibliothèques, DCSDC
Décembre 2028

3.3

Mécanismes de gestion et de suivi des ententes conclues avec les OSBL

Gestion des ententes – Obligations des OSBL

Observations

À la suite de la résolution du conseil accordant l'aide financière, une entente est conclue et signée par la Ville et l'OSBL. Cette entente confirme l'aide financière accordée, les modalités de versement des fonds ainsi que les documents exigés que l'OSBL bénéficiaire doit transmettre à la Ville. En fonction du type d'entente, les documents suivants sont le plus souvent requis :

- ▶ Les prévisions budgétaires ;
- ▶ Le cahier des charges ou la programmation de l'activité ;
- ▶ Les statuts et règlements généraux ;
- ▶ Le bilan des activités ;
- ▶ Le bilan financier de l'activité ;
- ▶ Les états financiers ;

- Une assurance civile prévoyant une protection minimale de 5 M\$ par événement pour dommages à la propriété et de 2 M\$ par réclamation en responsabilité civile des administrateurs et dirigeants;
- Un certificat attestant l'entrée en vigueur de l'assurance et le maintien des couvertures d'assurances exigées.

Pour chacune des 41 aides financières sélectionnées, nous avons testé la disponibilité des documents exigés dans les ententes conclues avec la Ville. Le tableau suivant présente une synthèse des résultats obtenus en fonction des documents qui nous ont été transmis par les services.

Aides financières testées	Nombre	Documents obtenus	Documents exigés	Degré de conformité
Aides accordées pour les partenaires majeurs	3	13	24	54 %
Aides accordées dans le cadre de programmes	2	12	16	75 %
Aides accordées par le Bureau de la culture et des bibliothèques	10	48	80	60 %
Aides accordées par le Service du développement des communautés	20	78	144	54 %
Aides accordées par le Service des sports, des installations et du soutien technique	6	20	47	43 %
Total	41	171	311	55 %

Source: Compilations BVGL 2025

Pour l'ensemble des 41 aides financières testées, nous avons obtenu 55 % des documents exigés dans le cadre des ententes conclues; les documents manquants (45 %) peuvent être inexistants dans la base de données de la DCSDC ou n'ont pas été transmis par l'OSBL. Le même raisonnement pourrait être appliqué pour les services ou la catégorie des aides financières sélectionnées soit:

- Les OSBL dits partenaires majeurs, dont 2 relèvent du Service de l'administration et 1 du Bureau de la culture et des bibliothèques: pour les 3 aides financières testées, 54 % des documents exigés ont été obtenus et 46 % sont manquants;
- Les OSBL ayant bénéficié d'une aide financière dans le cadre d'un programme administré par le Service du développement des communautés et le Bureau de la culture et des bibliothèques: pour les 2 aides financières testées, 75 % des documents exigés ont été obtenus et 25 % sont manquants;
- Les OSBL relevant du Bureau de la culture et des bibliothèques: pour les 10 aides financières testées, 60 % des documents exigés ont été obtenus et 40 % sont manquants;

- Les OSBL relevant du Service du développement des communautés : sur les 20 aides financières testées, 54 % des documents exigés ont été obtenus et 46 % sont manquants ;
- Les OSBL relevant du Service des sports, des installations et du soutien technique : sur les 6 aides financières testées, 43 % des documents exigés ont été obtenus et 57 % sont manquants.

Le tableau suivant présente, pour l'ensemble des 41 aides financières testées, les résultats par documents exigés par les ententes et obtenus de la part des services :

Documents exigés aux ententes	Nombre de documents obtenus	Documents	
		Obtenus %	Manquants %
Prévisions budgétaires	4	11 %	89 %
Cahiers des charges / programmation	9	26 %	74 %
Entente	36	95 %	5 %
Statut et règlements généraux	37	90 %	10 %
Bilan des activités	30	75 %	25 %
Bilan financier de l'activité	13	32 %	68 %
États financiers	20	50 %	50 %
Couverture et certificat d'assurances	22	54 %	46 %
Total	171	55 %	—

Source : Compilations BVGL 2025

Soulignons l'importance de la transmission de ces documents par les OSBL et leur utilité dans l'évaluation et le suivi de l'aide accordée et la planification des activités des services en matière de ressources internes :

- Les prévisions budgétaires permettent l'évaluation des besoins de l'OSBL, l'estimation de l'aide à accorder ainsi que les modalités de versement des fonds en fonction des besoins et du calendrier de réalisation des activités.
- Le cahier des charges ou la programmation permettent aux services d'évaluer la planification et la mobilisation des ressources internes au calendrier de la saison ainsi que l'aménagement des sites accueillant l'évènement et la fourniture de matériel et d'équipements, s'il y a lieu. Dans certains cas d'évènements majeurs, ces documents permettent d'évaluer la nécessité d'impliquer les ressources non seulement de la DCSDC, mais aussi d'autres directions, par exemple, la Direction des travaux publics et le Service de police de l'agglomération de Longueuil.
- Les statuts et règlements généraux permettent d'attester le statut d'organisme reconnu par la Ville au moment de l'attribution de l'aide financière demandée.

- ▶ Le bilan des activités permet de valider la réalisation des activités prévues. Généralement, le bilan des activités est accompagné de statistiques relatives à l'assistance qui permettent à la DCSDC d'évaluer la participation des citoyens de Longueuil, par exemple.
- ▶ Le bilan financier permet de valider le budget prévu, l'aide accordée et les fonds utilisés.
- ▶ Les états financiers (audités ou non par un auditeur indépendant selon les exigences de l'entente) confirment officiellement les résultats financiers de l'OSBL, sa gestion financière et la transparence dans l'utilisation des fonds de l'organisme pour les donateurs et les bailleurs.
- ▶ Une assurance civile prévoyant une protection minimale 5 M\$ par évènement pour dommages à la propriété et de 2 M\$ par réclamation en responsabilité civile des administrateurs et dirigeants ainsi que le certificat attestant l'entrée en vigueur de l'assurance et le maintien des couvertures d'assurances exigées. Ces documents sont essentiels pour la Ville dans sa gestion de risques. Ils permettent de s'assurer d'une protection adéquate de l'OSBL et de la Ville, incluant les élus de la Ville et son personnel en matière de responsabilités, mais également d'une protection des actifs de la Ville mis à la disposition des organismes ou loués pour leur compte. Selon nos constatations, 6 certificats d'assurances sur 22 ne comportent pas les couvertures prévues aux ententes et/ou ne couvrent pas la Ville et ses élus comme assurés.

Comme l'illustre le tableau des documents exigés en vertu des ententes, le fait de ne pas avoir d'entente assortie à l'aide accordée (5 %), d'avoir accordé potentiellement des aides à des organismes non reconnus (10 %) par la Ville ou l'absence de documents d'assurance (46 %) devrait être préoccupant pour la DCSDC et la Ville.

Recommandations

La DCSDC devrait s'assurer d'obtenir les documents exigés dans les ententes signées avec les organismes à qui elle accorde une aide financière.

Commentaires et plan d'action de la direction

En collaboration avec la DTI, la DCSDC va déployer le portail organismes dans le logiciel ServiceNow qui est en cours de développement. Ce portail permettra d'automatiser la réception des documents et de relancer les organismes au besoin.

Responsables et échéancier

Service de l'administration, DCSDC
Janvier 2027

Suivi de l'entente avec la Société Rive et Parcs de Longueuil

Observations

La Société Rive et Parcs de Longueuil (SRPL) est une association sans but lucratif constituée afin d'offrir différents services de divertissement et de loisir. La SRPL fait partie du périmètre comptable de la Ville et constitue une partenaire majeure de la Ville avec laquelle elle a conclu une entente concernant l'exploitation du terrain de golf municipal et du port de plaisance Réal-Bouvier. Elle exerce les responsabilités suivantes :

- a) La SRPL est locataire du port de plaisance. Elle n'assure pas la gestion du bâtiment et, comme tout locataire, elle peut effectuer certains travaux (peinture, remplacement de tapis, etc.), dont les coûts sont assumés par son propre budget.
- b) Elle assure la gestion complète du terrain de golf. Cependant, quand il y a modification dans les actifs de la Ville, elle doit obtenir l'autorisation de la Ville pour effectuer des modifications majeures et assumer les coûts à même son budget.

La SRPL a son propre budget de fonctionnement et d'investissement.

Son point de chute à la Ville est le Service de l'administration de la DCSDC, qui coordonne ses requêtes auprès des directions de la Ville et exerce un suivi de l'entente sur le plan administratif en ce qui a trait à l'analyse des besoins financiers à la suite d'une demande d'aide et aux modalités encadrant l'aide financière accordée et son utilisation.

À l'examen du sommaire décisionnel (SD) soutenant la recommandation de l'entente en cours, nous avons constaté que l'information est déficiente quant au contenu informatif relatif à la justification de l'aide financière; il n'y a pas de demande formelle formulée par la SRPL, ni d'estimation et de documentation d'appui ainsi que de données sur les impacts financiers pour la Ville à la suite de l'octroi de l'aide recommandée. Habituellement, dans des SD pour la recommandation d'aides financières, l'incidence financière est clairement indiquée, mais cette dernière n'est pas indiquée dans le SD testé.

Recommandations

Afin de favoriser une décision éclairée, la DCSDC devrait s'assurer que les sommaires décisionnels soutenant les recommandations aux conseils contiennent une information appropriée et suffisante tant sur le plan des justifications que sur le plan des impacts financiers pour la Ville et l'organisme bénéficiaire.

Aussi, la DCSDC devrait documenter dans un addenda à cette entente les détails de l'aide financière accordée et faire approuver cet addenda par les instances décisionnelles appropriées. De plus, afin de s'assurer que cette aide est utilisée correctement, un suivi formel devrait être effectué.

Commentaires et plan d'action de la direction

Tous les SD soumis contiennent des informations financières appropriées et suffisantes depuis juin 2023. Cette recommandation est axée sur un cas ponctuel concernant la Société Rive et Parcs de Longueuil. Le détail de l'aide financière se trouve dans l'entente à l'article 21. La rédaction d'un addenda n'est pas appropriée. Cependant, l'entente sera revue et déposée aux instances appropriées pour approbation.

Responsables et échéancier

Service de l'administration, DCSDC

Décembre 2026

Suivi de l'entente avec le Club nautique de Longueuil

Observations

Le Club nautique de Longueuil (CNL) est un OSBL qui exploite une des deux marinas de Longueuil depuis 1867. En 2022, dans le cadre du renouvellement du bail concernant l'exploitation du CNL pour une période allant jusqu'au 30 juin 2027, une entente a été conclue entre la Ville et le CNL. Certains éléments ont été modifiés ou ajoutés à la nouvelle entente ; à titre d'exemple, le CNL doit remettre annuellement une liste de ses membres actifs afin de valider la priorité accordée aux résidents de Longueuil lorsqu'une place à quai se libère. Nous avons constaté :

- ▶ Que la liste fournie par le CNL ne permet pas, par manque d'information, de valider l'appartenance formelle des membres à la Ville ;
- ▶ Qu'aucun document n'a été produit par le CNL afin de prouver que lorsque des quais se sont libérés, les citoyens de Longueuil ont été priorités pour l'attribution des quais devenus disponibles.

Recommandations

Dans le cadre du suivi qu'elle effectue en vertu de cette entente, la DCSDC devrait s'assurer d'obtenir les documents comprenant une information complète et suffisante afin de pouvoir juger du respect effectif des engagements visant à donner la priorité aux citoyens de la Ville.

Commentaires et plan d'action de la direction

Cette recommandation est axée sur un cas ponctuel concernant le Club nautique de Longueuil. La DCSDC va déployer le portail organismes, ce qui permettra d'automatiser la réception des documents et de relancer les organismes au besoin.

Responsables et échéancier

Service de l'administration, DCSDC

Janvier 2027

Dédoubllement des aides financières accordées par les partenaires majeurs et la Ville

Observations

L'analyse croisée de différentes listes d'aides financières accordées a démontré que des OSBL ont bénéficié d'aides financières à la fois de la part des services de la DCSDC et du Conseil des arts de Longueuil. Cet état de fait crée des dédoublements qui peuvent soulever des questions d'équité et de favoritisme parmi les OSBL, d'autant plus que l'information concernant ces octrois ne semble pas être partagée par les entités donatrices.

Recommandations

Afin d'être objective et équitable, la DCSDC devrait mettre en place un mécanisme permettant de refléter l'ensemble des aides financières octroyées aux organismes par la Ville et par ses partenaires majeurs.

Commentaires et plan d'action de la direction

Il faudra définir ce que l'on entend par partenaires majeurs dans un premier temps. La provenance de l'ensemble des aides financières de ces partenaires n'est pas toujours accessible, à moins de le formaliser dans le cadre de l'entente. La DCSDC va développer un outil permettant de colliger l'ensemble des aides financières octroyées par la Ville. Elle va analyser la possibilité d'inclure les aides financières des partenaires majeurs.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2028

3.4

Mécanismes de validation de l'utilisation des aides financières

Observations

Dans la plupart des ententes examinées, il est explicitement indiqué à l'article 1 référant à l'objet de l'entente que l'aide accordée par la Ville est destinée à des fins précises, par exemple, pour soutenir la mission de l'organisme ou son fonctionnement ou pour réaliser un événement ou une activité.

Il n'existe pas de mécanisme formel ni de procédure écrite que le personnel attitré au suivi des OSBL peut utiliser pour valider l'utilisation des fonds. Cependant, dans la majorité des cas :

- ▶ Les personnes attitrées qui assistent aux assemblées générales annuelles (AGA) valident, sur la base des présentations des rapports d'activités ou des rapports financiers, l'utilisation des fonds alloués ;
- ▶ Les personnes attitrées participent au soutien logistique des activités et assistent à ces activités ou à ces événements, comme c'est le cas dans des événements culturels. Ils valident, sur le terrain, l'utilisation formelle des fonds ;
- ▶ Les personnes attitrées constatent formellement la tenue des activités, par exemple, les camps de jours et d'autres activités, auprès des clientèles spécifiques et, de ce fait, valident l'utilisation des fonds ;
- ▶ Les personnes attitrées libèrent le deuxième versement à la suite de la réception du bilan des activités produit par les OSBL.

Ce constat s'appuie sur les informations obtenues dans les rencontres tenues avec les régisseurs et les conseillers et sur leurs constatations sur le terrain lors du suivi des OSBL. Malheureusement, ces informations ne sont pas documentées. Aussi, nous n'avons pas pu obtenir une trace formelle confirmant les interventions des responsables de la Ville pour corriger des erreurs ou pour valider formellement l'utilisation des fonds, puisqu'aucun rapport d'intervention n'est produit à cet effet.

Recommandations

La DCSDC devrait mettre en place une procédure qui décrit le travail à effectuer pour s'assurer que les fonds octroyés sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été octroyés et qui précise la documentation attendue au dossier pour soutenir les conclusions tirées.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC est axée sur les résultats. Elle va élaborer un tableau de suivi pour vérifier si les objectifs liés à la demande de subvention ont été atteints.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2025

3.5

Systèmes de gestion de l'information

Base de données financières

Observations

Au moment du déroulement de la mission, c'est l'application Oracle qui permettait de générer un rapport sur les dépenses reliées aux subventions ou aux aides financières, selon la codification identifiant les subventions. Le Service de l'administration de la DCSDC a produit à notre intention un rapport sur les subventions octroyées en 2022 et en 2023. Lorsque nous avons validé les données avec ce service, nous avons constaté des incohérences concernant certains montants qui, selon les informations fournies, ne sont pas tous comptabilisés dans un compte intitulé subventions; certaines subventions ou aides financières sont comptabilisées ailleurs dans le système comptable. Les raisons évoquées sont que l'aide financière accordée peut comprendre un montant de subvention et un montant pour la gestion déléguée des installations appartenant à la Ville.

Pour l'année 2024, la production de rapports sur les aides financières a été faite à l'aide d'Oracle pour le premier semestre; pour le second semestre, les rapports ont été produits avec le nouveau progiciel de gestion intégré pour la gestion financière et l'approvisionnement (PGI). Cependant, la même et identique problématique demeure comme pour les données financières des années 2022 et 2023.

Compte tenu de cette contrainte, il n'existe pas au sein de la DCSDC de système d'information permanent, mis à jour périodiquement, disponible pour la consultation par la direction et les services. Les services de l'administration, du développement des communautés et des sports, des installations et du soutien technique ainsi que le Bureau de la culture et des bibliothèques disposent chacun de fichiers Excel indiquant les aides financières octroyées, obtenus à la suite d'extractions individuelles pour leurs besoins ou à la demande. Ces fichiers Excel ne sont pas partagés. L'intégration de ces fichiers dans un système d'information financière relative aux aides octroyées devrait faire partie des priorités.

Recommandations

La DCSDC, conjointement avec la Direction des technologies de l'information et la Direction des finances, devrait programmer une procédure dans le système financier afin de faciliter la production de rapports sur les aides financières octroyées.

Aussi, au moment de la préparation du sommaire décisionnel pour l'approbation des ententes, la DCSDC devrait répartir les sommes octroyées entre aides financières et gestion déléguée ou autres pour en faciliter l'inscription dans les postes comptables appropriés.

Commentaires et plan d'action de la direction

Cette recommandation est en lien direct avec la dernière recommandation du rapport. Cette dernière recommandation est même préalable aux recommandations plus haut.

La DCSDC va associer le poste budgétaire au type de dépense réelle, selon les définitions établies par le comité composé de la DCSDC, de la Direction des services juridiques et de la Direction de l'approvisionnement. Elle va créer un rapport PGI qui isole pour une période donnée (postérieure à juillet 2024) toutes les dépenses associées à la nature comptable « Subvention - autres org. et citoyen ».

Responsables et échéancier

Service de l'administration, DCSDC
Février 2027

Base de données relative aux OSBL

Observations

Lors de l'adoption de la nouvelle politique de reconnaissance, la DCSDC a entamé une opération de reconnaissance des OSBL qui satisfont aux nouveaux critères d'admissibilité. Depuis, les documents concernant les OSBL sont disponibles sur OneDrive¹ afin d'être utilisés pour la gestion et le partage interne des listes d'OSBL reconnus. En date de la fin janvier 2025, l'ensemble des OSBL reconnus sont identifiés sur OneDrive selon trois catégories :

- ▶ Communautaires (155 organismes).
- ▶ Sports (63 organismes).
- ▶ Culture (50 organismes).

La consultation de cette base de données nous a permis de constater qu'elle contient les documents exigés pour la reconnaissance, les rapports d'activités, les rapports concernant les AGA et les bilans financiers pour chacun des organismes. Cependant, certains documents exigés dans les ententes à la suite de l'octroi des aides financières n'y figurent pas.

Recommandations

La direction de la DCSDC devrait examiner la possibilité d'inclure dans OneDrive tous les documents relatifs aux obligations exigés dans les ententes signées.

¹ OneDrive est une solution de stockage en ligne développée par Microsoft qui permet de sauvegarder, synchroniser et partager facilement des fichiers.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC va déployer le portail organismes dans le logiciel ServiceNow qui est en cours de développement. Ce portail permettra d'automatiser la réception des documents et de relancer les organismes au besoin.

Responsables et échéancier

Service de l'administration, DCSDC

Janvier 2027

Mise à jour de la base de données relative aux OSBL

Observations

Selon le plan stratégique opérationnel 2023-2025 (PSO), il y a eu 13 nouveaux organismes accrédités en 2018, 6 en 2019, 2 en 2020, 9 en 2021 et 2 en 2022. Malheureusement, aucun OSBL n'est identifié dans le document. Les services de la DCSDC n'ont pas pu retracer l'information concernant ces OSBL. Ceci dénote que l'information consignée dans la base de données ne permet pas d'identifier la nature et la date des nouvelles accréditations, des renouvellements du statut des OSBL ou de ceux qui ont mis fin à leurs activités.

Recommandations

Afin d'avoir une liste des OSBL à jour, la DCSDC devrait mettre en place une procédure de mise à jour en continu pour retracer facilement les nouvelles accréditations, les renouvellements ou les cessations d'activités des OSBL.

Commentaires et plan d'action de la direction

Une mise à jour annuelle des documents est minimalement requise notamment dans le cadre de la politique harmonisée de soutien et de reconnaissance. La DCSDC va élaborer un tableau de suivi pour documenter en continu les nouvelles accréditations, les renouvellements et les cessations.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2025

3.6

Reddition de comptes

Processus de reddition de comptes relative aux aides financières accordées

Observations

Il n'y a pas de processus systématique et formel de reddition de comptes concernant les aides financières accordées aux OSBL. Bien que l'octroi de chacune des aides ait fait l'objet d'un sommaire décisionnel auprès du conseil de la Ville ou des conseils d'arrondissement, l'absence d'un rapport de synthèse annuel ne permet pas d'obtenir une vision globale de l'ensemble des aides financières accordées, de démontrer si ces aides ont contribué à la mission de la Ville et d'en évaluer les retombées pour les citoyens de la Ville.

Recommandations

La DCSDC devrait mettre en place un processus permettant de colliger l'information concernant les aides financières accordées annuellement aux organismes et de produire un rapport de reddition de comptes pour la Direction générale et les élus.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC va développer un outil permettant de colliger l'ensemble des aides financières octroyées par la Ville.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2028

Reddition de comptes sur les aides financières accordées dans le cadre des programmes gouvernementaux

Observations

La Ville octroie des aides financières en vertu des programmes gouvernementaux qu'elle administre. Ces derniers peuvent être financés à 50 % par le gouvernement et à 50 % par la Ville. Ces programmes sont règlementés et obéissent à des objectifs et à des critères précis. Leur utilisation nécessite une reddition de comptes à la Ville de la part des OSBL bénéficiaires. La Ville doit également faire une reddition de comptes à l'institution gouvernementale participant au financement des projets, comme le stipulent les ententes avec ces dernières. Ces rapports sont en général sous la forme de formulaires.

Concernant l'information demandée, les rubriques généralement retrouvées sont :

- ▶ La description du programme et un aperçu général de l'intervention ;
- ▶ Les années concernées – 3 ans ou une année unique ;
- ▶ L'enveloppe globale et la répartition du partage (50/50) ;
- ▶ La liste des OSBL ayant bénéficié de l'aide financière et le montant attribué selon les années prévues.

Cependant, aucun rapport global concernant l'administration de ces programmes n'est produit pour les conseils.

Recommandations

La DCSDC devrait préparer, pour les conseils, un rapport annuel faisant état des OSBL ayant bénéficié des programmes gouvernementaux. Cette information devrait également figurer dans le rapport annuel des activités de la direction.

Commentaires et plan d'action de la direction

La DCSDC va développer un outil faisant état des OSBL ayant bénéficié des programmes gouvernementaux et l'information qui sera transmise à la Direction générale au bénéfice des instances municipales.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2027

Inscription des aides financières d'au moins 25 000 \$ sur Internet et au système électronique d'appel d'offres

Observations

En vertu de l'article 477.5 de la LCV, toute municipalité doit publier et tenir à jour, sur Internet, une liste des contrats qu'elle conclut et qui comportent une dépense d'au moins 25 000 \$. Cette liste doit être mise à jour au moins une fois par mois.

L'article 477.6 stipule que la liste prévue à l'article 477.5 doit être publiée dans le système électronique d'appel d'offres (SEAO). Il faut indiquer que l'article 477.5 de la LCV ne mentionne pas les subventions.

Cependant, à la DCSDC, l'utilisation de l'appellation « subvention » désigne les différentes aides financières octroyées aux OSBL. Selon notre compréhension, il existe, de façon générale, trois types de subventions :

- ▶ Les subventions destinées au soutien de la mission et du fonctionnement de l'OSBL, par exemple, pour le recrutement d'une ressource ;
- ▶ Les subventions destinées à la réalisation d'activités ou d'événements. Le choix de l'OSBL passe par un processus d'appel de projets ou s'effectue en vertu d'une entente de gré à gré qui est associée à un livrable, comme l'organisation de la fête nationale, ou à un événement majeur comme un festival ;
- ▶ Les subventions soutenant une gestion déléguée ou d'exploitation d'actifs municipaux, par exemple, un terrain de golf, auxquels les citoyens ont accès.

Signalons que la Ville publie annuellement sur son site la liste de plusieurs contrats dont le montant total excède les 25 000 \$, octroyés à des OSBL reconnus par la Ville, par exemple :

- ▶ Pour 2022 : Métiers et traditions, pour un total de 38 000 \$ et Théâtre de la Ville, pour un total de 34 000 \$.
- ▶ Pour 2023 et 2024 : Théâtre de la Ville, pour un total de 36 000 \$ (2023) et 38 000 \$ (2024).

Cependant, aucune aide financière de 25 000 \$ et plus que nous avons testée et qui implique une contrepartie n'apparaît dans la liste des contrats et dans SEAO.

Il y a lieu pour la DCSDC d'examiner ces types de subventions et de les qualifier par rapport aux exigences des articles 477.5 et 477.6 de la LCV afin de déterminer si elles peuvent s'apparenter à des contrats.

Recommandations

La DCSDC, conjointement avec la Direction de l'approvisionnement et la Direction des services juridiques, devrait examiner tous les types de subventions ou d'aides financières qu'elle octroie pour différencier une subvention par rapport à un contrat afin de se conformer à la LCV.

Au besoin, les aides financières se qualifiant comme contrats devraient figurer sur les listes des contrats sur Internet et dans le SEAO.

Commentaires et plan d'action de la direction

Il faudra définir en premier lieu un lexique différenciant une subvention d'un contrat.

La DCSDC va créer un comité de travail composé des directions concernées qui aura pour mandat de convenir de la définition des termes utilisés et d'examiner tous les types de subventions, aides financières ou contrat de service afin de mettre en place les bonnes pratiques et de se conformer à la LCV.

Responsables et échéancier

Directeur, DCSDC

Décembre 2026

Nous avons élaboré nos critères d'évaluation en nous inspirant des lois, des politiques et des règlements ainsi que des bonnes pratiques dans le domaine.

CRITÈRE N° 1

Une politique de reconnaissance des OSBL ainsi que des modalités d'attribution de l'aide financière permettant de traiter de façon équitable, objective et transparente, les demandes reçues sont en place.

CRITÈRE N° 2

Les rôles et responsabilités des unités de la DCSDC intervenant dans le processus d'octroi et de gestion sont clairement définis et attribués.

CRITÈRE N° 3

Des processus permettant de traiter de façon objective et équitable les demandes, de les documenter et d'exercer un suivi adéquat sont en place.

CRITÈRE N° 4

Des mécanismes permettant de s'assurer que l'aide est utilisée aux fins pour lesquelles elle a été accordée et que les conditions liées à cette aide sont respectées sont en place.

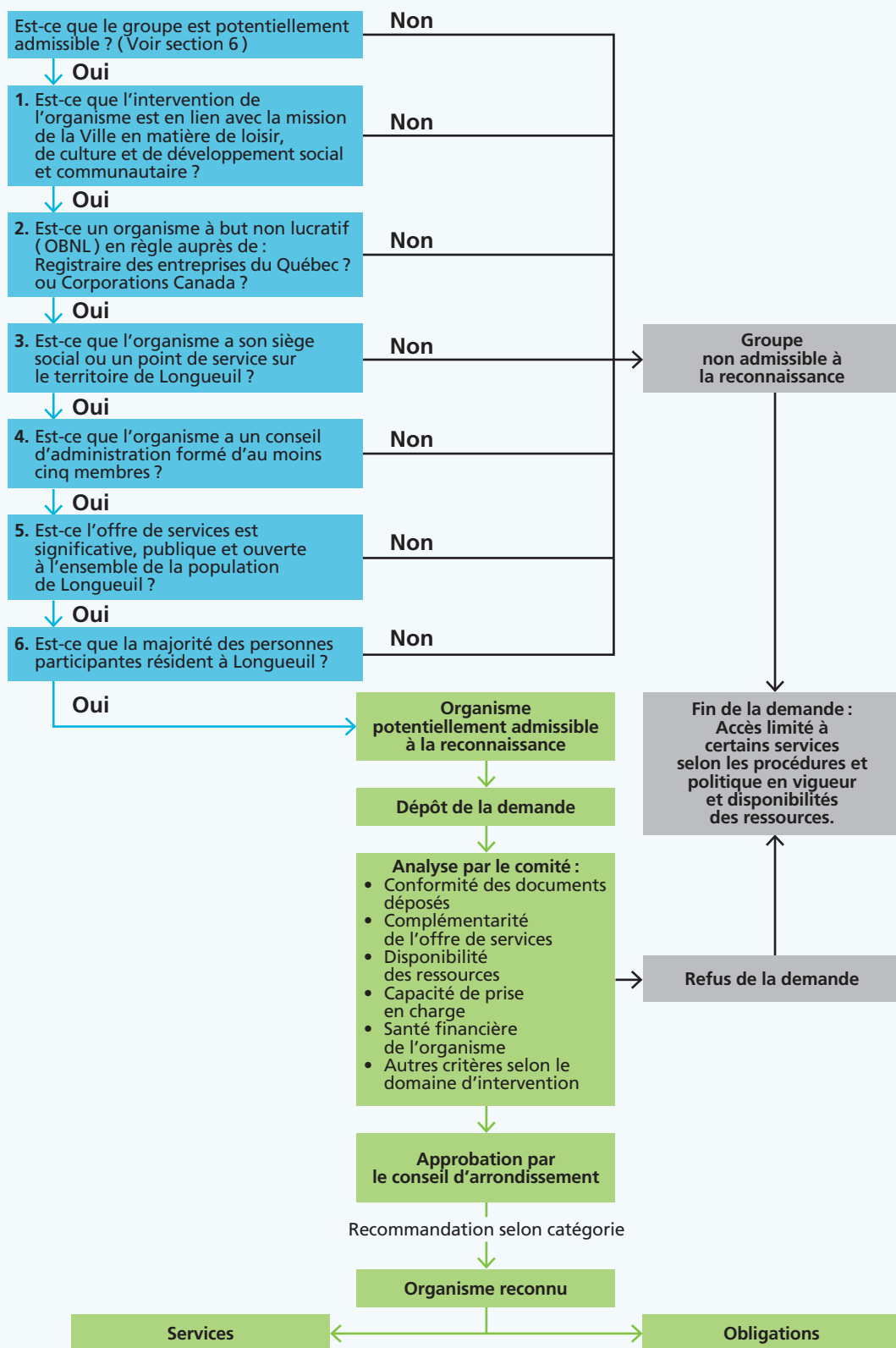
CRITÈRE N° 5

La DCSDC dispose d'un système d'information lui permettant de recueillir et de colliger toute l'information nécessaire pour attribuer et gérer le soutien aux organismes.

CRITÈRE N° 6

Une reddition de comptes relative à l'aide accordée est produite et transmise aux instances appropriées (directeur, Direction générale et élus).

annexe 2 Processus de reconnaissance d'un organisme



Source : Politique de reconnaissance et de soutien des organismes,
Figure 1 : Schéma du processus de reconnaissance d'un organisme

OFFICE D'HABITATION DE LONGUEUIL

Gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution Audit de performance

CONTEXTE

L'Office d'habitation de Longueuil (OHL) développe et gère, sur le territoire de l'agglomération de Longueuil, plus de 2 900 logements à prix modique et abordable en vue de les offrir à des familles ou à des personnes à faible revenu ou à revenu modeste qui vivent sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal.

L'OHL gère aussi plus de 1 200 logements bénéficiant du programme de supplément au loyer (PSL) permettant aux occupants d'obtenir une aide financière pour le paiement de leur loyer auprès du marché privé, des coopératives d'habitation ou des organismes à but non lucratif.

L'attribution et les conditions de location des logements à loyer modique sont régies par le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* et par le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*, qui découlent de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*. Le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* spécifie notamment les catégories et les sous-catégories de logements, les critères d'admissibilité et de classement, les règles entourant la tenue d'une liste d'admissibilité et la radiation des demandes de la liste d'admissibilité, ainsi que le rôle et la composition du comité de sélection. Le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* précise notamment les revenus du ménage à considérer, les éléments pris en compte pour la détermination du loyer ainsi que les modalités de la reconduction du bail.

En ce qui concerne les logements abordables, le conseil d'administration de l'OHL a adopté le *Règlement portant sur l'attribution de logements à prix abordable*. Ce règlement définit, notamment, les critères d'admissibilité, le classement des demandes (priorité), les revenus maximums, les normes d'occupation et les listes d'admissibilité.

Le nombre de nouvelles demandes de logements reçues au cours des trois dernières années a augmenté de plus de 15 % par année, passant de 810 en 2022 à 1 108 en 2024.

Le nombre de départs de logement est demeuré relativement stable au cours des trois dernières années avec une moyenne de 388.

Quant au nombre de ménages sur la liste d'attente d'un logement, il est passé de 1 635 en 2022 à 1 979 en 2024.

OBJECTIF D'AUDIT

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'OHL gère l'admissibilité des demandeurs et l'attribution des logements sociaux et abordables de manière efficace et efficiente en conformité avec les exigences administratives et réglementaires en vigueur.

CONCLUSION

À la suite du travail effectué, nous concluons que, de façon générale, l'OHL gère l'admissibilité des demandeurs et l'attribution des logements sociaux et abordables de manière efficace. Toutefois, des améliorations sont requises en ce qui concerne l'efficacité du processus et la conformité avec les exigences administratives et réglementaires en vigueur, notamment en ce qui a trait aux points suivants.

Documentation

Plusieurs documents sont manquants, notamment pour attester l'admissibilité des demandes de logement, lors de la mise à jour des dossiers au moment de l'attribution et pour les travaux de remise à neuf.

La lettre d'admissibilité est souvent préparée avant la date de réunion du comité de sélection.

Comité de sélection

Ce comité se réunit sur une base régulière et, afin d'entériner les décisions, il faut atteindre le quorum qui est de trois membres. Toutefois, puisque le comité ne compte que trois membres depuis plusieurs mois, l'atteinte de ce quorum pose un risque pour assurer la continuité des travaux du comité.

Gestion des délais d'attribution

La perte de revenus de loyer lors du départ d'un locataire pour permettre une remise à neuf est supérieure à celle normalement attendue, soit une perte d'un à deux mois. En effet, selon les tests effectués, les pertes moyennes de revenu observées sont de l'ordre de neuf mois en 2022, de cinq mois en 2023 et de sept mois en 2024.

Gestion des délais des avis de départ des locataires

Près de 50 % des dossiers testés ne respectaient pas le délai de 2 ou 3 mois entre l'avis de départ et la date de résiliation du bail.

Inspection et remise à neuf des logements vacants

Les inspections des logements avant le départ des locataires ne sont pas systématiquement effectuées. Il en est de même pour les inspections préventives annuelles.

Aussi, il n'y a pas de procédure écrite, de guide du contremaître, ni de guide de préposé à l'entretien qui explique les procédures de remise à neuf. Ceci pourrait expliquer pourquoi il y a des différences dans les façons de faire des contremaîtres rencontrés.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

Les pratiques de gestion n'assurent pas complètement la confidentialité et la protection des renseignements personnels recueillis auprès de la clientèle.

Contexte	84
Objectif de l'audit	96
Étendue de l'audit et résumé du travail effectué	97
Conclusion et faits saillants	98
Observations et recommandations	99
4.1 Admissibilité des demandes	99
Documentation des dossiers des demandes de logements	99
Comité de sélection	101
4.2 Attribution des logements	102
Délais d'attribution des logements	102
Documentation des dossiers d'attribution	107
4.3 Avis de départ	108
Délais	108
4.4 Inspection et remise à neuf des logements vacants	109
Documentation des travaux	109
Description du processus de remise à neuf	110
Facturation de certains travaux de remise à neuf aux locataires	111
4.5 Confidentialité et protection des renseignements personnels	111
Conformité à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>	112
Accès au logiciel SIGLS	115
Entente entre l'OHL et le fournisseur du logiciel SIGLS	116
Surveillance des accès logiques à l'infrastructure informatique	117
Visibilité sur la cybersécurité du fournisseur du logiciel SIGLS	118
Règles de conservation des documents	119
Accès physiques	120
4.6 Tableau de bord du DSC	120
Annexe – Critères d'évaluation	122

Contexte

L'Office d'habitation de Longueuil (OHL) développe et gère, sur le territoire de l'agglomération de Longueuil, des logements à prix modique et abordable en vue de les offrir à des familles ou à des personnes à faible revenu ou à revenu modeste qui vivent sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM).

L'OHL gère 42 ensembles immobiliers d'habitations à loyer modique (HLM) dont 33 appartiennent à la Société d'habitation du Québec (SHQ) et 9 appartiennent à l'OHL. Il est à noter qu'un ensemble immobilier peut comprendre plusieurs bâtiments.

Aussi, l'OHL gère et détient 13 ensembles immobiliers des programmes Logement abordable (LAQ) et AccèsLogis (ACL), soit 4 LAQ et 9 ACL.

En outre, l'OHL gère plusieurs programmes de supplément au loyer (PSL) permettant aux occupants d'obtenir une aide financière pour le paiement de leur loyer auprès de l'OHL, du marché privé, des coopératives d'habitation (COOP) ou des organismes à but non lucratif (OBNL).

La différence entre un logement à loyer modique et un logement abordable est la suivante :

	Logement à loyer modique	Logement abordable
Principale clientèle	Ménage à faible revenu	Ménage à revenu modeste
Prix du loyer	Égal à 25 % du revenu du ménage	Sous le loyer médian du marché locatif
	Logement subventionné	Logement non subventionné
Autres appellations	Logement public	LAQ
	HLM	ACL

En date du 20 août 2024, afin de répondre à la demande de logements à loyer modique et abordable, l'OHL dispose de 4 190 logements. La répartition de ces logements par type de programme géré par l'OHL est comme suit :

Type de programme	Nombre de logements
Habitations à loyer modique	2 280
PSL- marché privé	630
PSL- COOP et OBNL	612
Programme Logement abordable	300
Programme AccèsLogis	368
Total	4 190

Les occupants de ces logements se répartissent en trois catégories, soit les personnes âgées de 60 ans et plus, les familles et les personnes handicapées. Le tableau suivant indique le nombre de logements offerts en vertu des différents programmes :

Type d'occupants	Nbre de logements HLM	Nbre de logements LAQ	Nbre de logements ACL	Nbre de logements sur le marché privé	Nbre de logements dans des COOP et OBNL	Total
Personnes âgées de 60 ans et plus	1 579	250	184	0	266	2 279
Familles	701	50	184	630	330	1 895
Personnes handicapées	0	0	0	0	16	16
Total	2 280	300	368	630	612	4 190

La répartition du nombre de logements par programme sur le territoire de l'agglomération de Longueuil est comme suit :

Ville	HLM	LAQ - ACL	Total
Boucherville	90	38	128
Brossard	61	31	92
Longueuil	1 875	599	2 474
St-Bruno-de-Montarville	95	0	95
Saint-Lambert	159	0	159
Total	2 280	668	2 948

Encadrement réglementaire

L'OHL doit respecter la *Loi sur la Société d'habitation du Québec* et ses règlements adoptés en vertu de l'article 86 de la loi.

L'attribution et les conditions de location des logements à loyer modique sont régies par le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* et par le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*, qui découlent de la *Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ)*.

Le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* spécifie notamment les catégories et les sous-catégories de logements, les critères d'admissibilité et de classement, les règles entourant la tenue d'une liste d'admissibilité et la radiation des demandes de la liste d'admissibilité, ainsi que le rôle et la composition du comité de sélection. Il régit les logements à loyer modique visés par les programmes suivants :

- ▶ HLM public
- ▶ HLM privé
- ▶ Supplément au loyer privé
- ▶ Supplément au loyer Accès-Logis (ACL)
- ▶ Supplément au loyer d'urgence

Le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* précise notamment les revenus du ménage à considérer, les éléments pris en compte pour la détermination du loyer ainsi que les modalités de la reconduction du bail.

Avec l'autorisation de la SHQ, le conseil d'administration de l'OHL a adopté les règlements suivants :

- ▶ O-1 : *Règlement sur la liste des secteurs pour lesquels le demandeur peut faire un choix*
- ▶ O-2 : *Règlement sur l'ordre de traitement des demandes prioritaires*
- ▶ O-3 : *Règlement sur la procédure de gestion des demandes de relogement*
- ▶ F-1 : *Règlement sur l'âge minimal des membres d'un ménage de personnes âgées autre que la personne âgée elle-même*
- ▶ F-2 : *Règlement sur la réduction de l'âge requis pour l'attribution d'un logement catégorie A (personnes âgées)*
- ▶ F-6 : *Règlement pour établir des conditions ou des critères différents afin de tenir compte de la dimension du logement*
- ▶ F-7 : *Règlement pour établir des conditions ou des critères différents afin de tenir compte des cas exceptionnels relatifs aux normes d'occupation*
- ▶ F-10 : *Règlement pour limiter l'admissibilité aux personnes ayant résidé sur le territoire de sélection*

- ▶ *F-12 : Règlement déterminant le montant maximal de la valeur des biens pouvant être possédés par un demandeur de logement à loyer modique*
- ▶ *F-15 : Règlement accordant six points dans le cas d'un ménage d'une personne seule répondant à certaines conditions*
- ▶ *F-17 : Règlement accordant des points additionnels à un demandeur situé dans un environnement préjudiciable*
- ▶ *F-21 : Règlement établissant la durée de validité d'une première inscription sur la liste d'admissibilité*

En ce qui concerne les logements abordables, le conseil d'administration de l'OHL a adopté le *Règlement portant sur l'attribution de logements à prix abordable*. Ce règlement définit, notamment, les critères d'admissibilité, le classement des demandes (priorité), les revenus maximums, les normes d'occupation et les listes d'admissibilité.

Différents documents ont été élaborés par la SHQ à l'intention des offices d'habitation pour les aider dans la gestion de ses programmes, dont :

- ▶ le Guide/Manuel de gestion du logement social, un outil destiné aux directeurs d'offices d'habitation. Il comprend, entre autres, les informations nécessaires à la gestion quotidienne d'un office d'habitation, soit la réglementation en vigueur et les directives de la SHQ.
- ▶ le Guide sur le *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*.

L'OHL doit aussi respecter la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès)*. Les renseignements personnels sont des renseignements qui permettent d'identifier une personne physique. Ils sont confidentiels. Ils concernent son identité (nom, date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro de permis de conduire), sa santé et sa situation financière et familiale.

À cet égard, le conseil d'administration de l'OHL a adopté, en novembre 2023, la *Politique de confidentialité* ainsi que la *Politique de protection et gestion des renseignements personnels*. La *Politique de confidentialité* traite de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels que l'OHL recueille par son site Internet ou tout autre moyen technologique. La *Politique de protection et gestion des renseignements personnels* aborde, notamment, les responsabilités relatives à la gestion ainsi qu'à la collecte, l'utilisation, la divulgation, la protection et la conservation des renseignements personnels. Ces deux politiques se retrouvent sur le site Internet de l'OHL depuis la fin 2024.

Caractéristiques des programmes et traitement des demandes de logement

Programme de logements HLM

Les logements à loyer modique sont classés en trois catégories :

- ▶ Un logement de catégorie A ne peut être attribué qu'à un ménage composé d'au moins une personne âgée de 60 ans¹ ou plus ou d'au moins une personne ayant des incapacités motrices et rencontrant des difficultés pour accéder à un logement ou pour y circuler.
- ▶ Un logement de catégorie B ne peut être attribué qu'à un ménage composé d'une ou de plusieurs personnes âgées de moins de 60 ans¹ qui sont conjoints ou réunis par des liens de parenté.
- ▶ Un logement de catégorie C ne peut être attribué qu'à une personne qui a besoin, en raison de son état physique, affectif ou psychosocial, d'installations spéciales ou de services d'assistance personnelle sur place, à l'exclusion de services alimentaires.

Les logements à loyer modique sont également classés en sous-catégories suivant qu'il s'agit d'une chambre, d'un studio ou suivant le nombre de chambres à coucher qu'ils comportent. Des règles existent pour l'attribution de chaque sous-catégorie.

Le loyer d'un logement est déterminé en fonction du nombre de personnes qui composent le ménage et de leurs revenus respectifs selon le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* ainsi qu'en considération des services et des équipements offerts. Le loyer payé correspond à 25 % des revenus totaux du ménage admissible. Un montant forfaitaire supplémentaire pour l'électricité et des frais accessoires s'ajoute au prix du loyer en vertu d'une grille tarifaire déterminée par la SHQ.

Les demandeurs de logement HLM doivent remplir une demande, transmettre des documents à l'OHL et répondre aux conditions d'acceptation suivantes :

- ▶ Le demandeur (personne seule ou chef de ménage) a au moins 18 ans ou est un mineur émancipé ;
- ▶ Le demandeur doit être en mesure de satisfaire de façon autonome à ses besoins essentiels ou fournir la garantie qu'il reçoit l'aide nécessaire ;
- ▶ Le demandeur doit être citoyen canadien ou résident permanent et résident du Québec ;
- ▶ Le demandeur doit avoir résidé sur le territoire de la CMM au moins 12 mois au cours des 24 mois qui ont précédé la date du dépôt de sa demande ;
- ▶ Les revenus du demandeur ou ceux du ménage sont égaux ou inférieurs au montant maximum qui lui est applicable en vertu de l'Entente-cadre Canada-Québec sur l'habitation sociale ;
- ▶ La valeur des biens possédés par le demandeur et par les personnes inscrites sur sa demande est inférieure au montant établi par l'OHL.

¹ Le règlement interne F-2 : *Règlement sur la réduction de l'âge requis pour l'attribution d'un logement catégorie A (personnes âgées)* a abaissé l'âge de 65 à 60 ans.

Une fois que l'OHL s'est assuré que la demande est recevable et admissible, cette dernière est transmise à un comité de sélection pour obtenir son approbation sur l'admissibilité de la demande, sur le classement du ménage et, le cas échéant, sur des demandes de dérogation.

L'OHL inscrit au registre des demandes de location d'un logement à loyer modique qu'il tient pour le territoire de sélection, toute demande formulée en bonne et due forme. Ce registre est exigé en vertu du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*.

Dans les 60 jours qui suivent l'inscription de la demande au registre et après avoir obtenu l'avis du comité de sélection, l'OHL doit informer le demandeur de sa décision de l'inscrire ou de ne pas l'inscrire sur la liste d'admissibilité à la location d'un logement et, s'il y a lieu, de son classement.

L'OHL n'a qu'une seule liste d'admissibilité pour les HLM et les PSL. Un demandeur peut aussi se retrouver sur la liste LAQ-ACL.

Annuellement au 30 septembre, cette liste est mise à jour. L'OHL obtient du demandeur la preuve des revenus de l'année précédente.

Programme de logements à prix abordable (LAQ et ACL)

Il y a une convention d'exploitation entre l'OHL et la SHQ pour chaque ensemble immobilier (LAQ ou ACL) concernant la subvention pour le financement par la SHQ du coût de construction ainsi que les exigences que l'OHL doit respecter concernant notamment, la sélection des locataires et les conditions de location. Les exigences relatives aux critères d'admissibilité sont les mêmes que ce soit pour un LAQ ou un ACL.

Les logements abordables sont classés en deux catégories :

- ▶ Un logement de catégorie A est destiné à des ménages de personnes âgées.
- ▶ Un logement de catégorie B est destiné à des ménages de famille.

Les logements abordables sont également classés en sous-catégories suivant qu'il s'agit d'une chambre ou d'un studio ou suivant le nombre de chambres à coucher qu'ils comportent. Des règles existent pour l'attribution de chaque sous-catégorie.

La demande acheminée à l'OHL doit être accompagnée des documents suivants :

- ▶ Deux formulaires dûment remplis
 - > Demande de logement abordable
 - > Fiche d'information
- ▶ Pièces d'identité pour tous les membres du ménage (carte d'assurance-maladie, acte de naissance, carte de citoyenneté ou de résidence permanente).
- ▶ Avis de cotisation provinciale de l'année précédente de tous les membres du ménage de 18 ans et plus.

- ▶ Preuve de résidence sur le territoire de la CMM pour les deux dernières années (bail).
- ▶ Relevé bancaire des trois derniers mois pour tous les membres du ménage de 18 ans et plus.
- ▶ Travailleur autonome : revenus et dépenses d'entreprise ou profession (TP80).
- ▶ Pension alimentaire reçue ou payée, relevés des versements.
- ▶ Placements (CELI, REER, obligations d'épargne, certificats de dépôts, compte épargne, etc.) : document attestant la valeur tant au Canada qu'à l'étranger. Si le demandeur a des biens (voiture, moto, roulotte, etc.) ou est propriétaire (terrain, chalet, maison, condo, etc.), preuve de la valeur des biens ou relevé hypothécaire et compte de taxes, tant au Canada qu'à l'étranger.
- ▶ Certificat d'immatriculation, si le demandeur possède un véhicule motorisé.
- ▶ Enfant à charge au moins 40 % du temps : attestation de la garde légale ou partagée d'un enfant, la copie du jugement de cour ou le document des allocations familiales de Retraite Québec.
- ▶ Lettre de fréquentation scolaire à temps plein de l'année en cours de l'institution d'enseignement fréquentée pour les enfants de 18 ans et plus.

Une fois que l'OHL s'est assuré que la demande est recevable et admissible, cette dernière est transmise à un comité de sélection pour obtenir son approbation sur l'admissibilité de la demande. Après la rencontre du comité de sélection, le demandeur est avisé si son nom est inscrit ou pas sur la liste d'admissibilité et de son rang au classement, dans un délai de 60 jours suivant l'inscription de la demande au registre de l'OHL. Le rang est accordé par ordre d'ancienneté de la demande suivant le principe PREMIER ARRIVÉ, PREMIER SERVI.

L'OHL a une seule liste regroupant les LAQ-ACL. Cette liste est mise à jour au moment de l'offre de location.

Un demandeur peut aussi se retrouver sur la liste HLM/PSL.

Programme de supplément au loyer (PSL)

Les locataires qui bénéficient de ce programme reçoivent une subvention qui ramène leur loyer mensuel à 25 % de leur revenu, ajusté en fonction des services reçus conformément à la grille tarifaire de la SHQ. Du 75 % restant, la SHQ assume 90 % alors que la Ville de Longueuil, par l'entremise de la CMM, en assume 10 %. Le programme ne s'applique pas aux logements de type HLM. Les personnes qui occupent un logement dans le cadre du programme ACL et LAQ peuvent bénéficier du PSL.

La SHQ, par le biais d'ententes avec l'OHL, a confié la gestion de plusieurs dossiers PSL à l'OHL. Au 31 décembre 2023, ceci représentait 1 443 unités de logement pour une contribution financière de la SHQ totalisant 6 947 906 \$.

Les différents types de PSL sont les suivants :

- ▶ PSL régulier (marché privé)
- ▶ PSL d'urgence
- ▶ PSL COOP et OBNL
- ▶ PSL itinérance et PSL itinérance-jeunesse

PSL régulier (marché privé)

- ▶ Les logements sont attribués par l'OHL pour le privé (propriétaires du privé) ou pour ceux des programmes LAQ-ACL appartenant à l'OHL, à partir des listes d'admissibilité HLM puisque ce sont les mêmes critères d'admissibilité.
- ▶ Dans le cas du marché privé, il y a une entente entre l'OHL et les partenaires privés.
- ▶ L'OHL reçoit les sommes de la SHQ et verse la portion subventionnée aux propriétaires.
- ▶ Un locataire peut bénéficier d'un PSL selon la durée de l'entente autorisée par la SHQ.

PSL d'urgence

- ▶ Ce programme s'applique surtout lors de la reprise d'un logement.
- ▶ Ces demandes ne se retrouvent pas sur la liste d'attente HLM/PSL de l'OHL.
- ▶ Les critères d'attribution de logement sont différents (par exemple, le demandeur doit être sans logement ou sur le point de l'être).
- ▶ Chaque cas est soumis à la SHQ pour approbation.
- ▶ Le demandeur a trois ans pour régulariser sa situation, c'est-à-dire pour se conformer aux critères du *Règlement sur l'attribution d'un logement à loyer modique*.
- ▶ L'OHL reçoit les sommes de la SHQ et verse la portion subventionnée aux propriétaires.

PSL COOP et OBNL

- ▶ Il y a une entente entre l'OHL et les COOP et les OBNL.
- ▶ L'attribution se fait par les COOP ou les OBNL. Ces derniers peuvent avoir des critères d'admissibilité supplémentaires.
- ▶ L'OHL est responsable de l'application du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* et valide l'admissibilité et le calcul du montant de la subvention.
- ▶ Les demandes ne se retrouvent pas sur les listes d'admissibilité de l'OHL.
- ▶ L'OHL reçoit les sommes de la SHQ et verse la portion subventionnée à l'organisme.
- ▶ L'OHL doit recevoir une copie des baux, approuver les modifications aux baux, les reconductions et les augmentations de loyer.
- ▶ L'OHL peut inspecter les logements.

- ▶ Ce programme s'applique aux itinérants (ITI) et aux itinérants jeunesse (ITI- Jeunesse).
- ▶ C'est le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui sélectionne les bénéficiaires et recommande un PSL à l'OHL.
- ▶ L'OHL valide l'admissibilité du demandeur et lui accorde un numéro de PSL de sa banque de PSL que la SHQ lui a confiée.
- ▶ Un soutien continu et permanent du RSSS au demandeur est obligatoire.
- ▶ L'OHL reçoit les sommes de la SHQ et verse la portion subventionnée aux propriétaires.
- ▶ Le demandeur a trois ans pour régulariser sa situation, c'est-à-dire pour se conformer aux critères du *Règlement sur l'attribution d'un logement à loyer modique*.

Attribution des logements

Le processus d'attribution des logements débute lorsqu'un locataire quitte le parc immobilier de l'OHL. Ce processus est le même pour tous les types de logements administrés par l'OHL, soit les logements de type HLM, LAQ et ACL.

Globalement, les étapes du processus sont les suivantes :

Étape 1 : Gestion des demandes de départ

À la suite de la réception d'un avis de départ du locataire, le Département service à la clientèle (DSC) confirme la résiliation du bail, informe le locataire de la date de remise des clés du logement et avise le locataire que le Département entretien et développement immobilier (DEDI) fera une inspection des lieux pour en évaluer l'état et indiquer au locataire que des frais lui seront facturés si des dégâts sont constatés. Par la suite, le DSC transmet un courriel au DEDI les avisant du départ.

Pour les logements HLM et les PSL, l'avis de départ peut se faire à tout moment au cours du bail, moyennant un préavis de trois mois. Pour les logements LAQ-ACL, le locataire doit aviser de son départ trois mois avant la fin du bail.

Étape 2 : Gestion des activités d'inspection et de réparation des logements et détermination de la date d'occupation

Le DEDI évalue les travaux à faire pour la remise en état du logement. Si des réparations sont nécessaires, il procède aux travaux ou les fait faire par des ressources externes s'ils sont trop importants ou s'ils requièrent un corps de métier spécialisé. Le délai visé de remise à neuf est de 60 jours pour les logements HLM et de 30 jours pour les logements LAQ-ACL. Lorsque les travaux sont complétés, le DEDI avise le DSC que le logement est prêt.

Étape 3 : Sélection du prochain locataire et attribution du logement

L'attribution des logements disponibles se fait en fonction du rang sur la liste d'admissibilité pour une catégorie de logement donnée. Le DSC communique avec le requérant inscrit sur la liste par programme et par secteur d'habitation en fonction de son rang, pour connaître sa disponibilité à devenir locataire. Si le requérant ne répond pas dans les délais ou refuse l'offre, le DSC communique avec le requérant suivant sur la liste.

HLM

Le demandeur dispose de sept jours pour accepter ou refuser l'offre de logement. Le défaut de réponse dans le délai imparti équivaut à un refus. Lorsqu'il y a un refus, le demandeur est radié de la liste d'admissibilité pour une période d'un an à partir de la date à laquelle il a refusé de louer un logement.

LAQ-ACL

Avant d'attribuer un logement, le DSC vérifie si le demandeur se conforme toujours aux exigences. Un délai de quatre jours consécutifs est accordé au demandeur auquel un logement est offert pour faire connaître son acceptation ou son refus. Le défaut de réponse dans le délai imparti équivaut à un refus. Lorsqu'il y a un refus, le demandeur est radié de la liste d'admissibilité. Le demandeur qui accepte le logement offert a un délai de deux jours pour signer le bail. Le demandeur doit prendre possession du logement dans un délai maximal de trois mois suivant la signature du bail.

Étape 4: Conclusion du bail

Dans tous les cas, le DSC prépare le bail. Il le fait signer et procède à la remise des clés au locataire.

HLM et PSL

Aux fins de la conclusion du bail, le locataire doit fournir à l'OHL le nom des personnes qui habitent avec lui et les preuves requises pour la détermination du loyer. Ces renseignements doivent être fournis dans un délai d'un mois de la demande de l'OHL.

LAQ-ACL

Avant la conclusion du bail, l'OHL vérifie si le demandeur se conforme toujours aux exigences.

Rôle et responsabilités des parties prenantes

Le Conseil d'administration est l'instance décisionnelle de l'OHL. Il en établit les grandes orientations, en détermine les objectifs et les priorités et en évalue les résultats. Le conseil d'administration est composé de sept membres : deux membres socioéconomiques et un autre membre, nommés par le conseil de l'agglomération de la Ville de Longueuil, deux membres socioéconomiques nommés par la ministre responsable de l'Habitation du Québec et deux membres élus par les locataires. Le conseil s'acquitte notamment des tâches suivantes :

- ▶ Il adopte les règlements en lien avec l'attribution des logements à loyer modique et l'attribution des logements LAQ-ACL et les modifications à ces règlements.
- ▶ Il adopte la *Politique de protection et gestion des renseignements personnels* ainsi que la *Politique de confidentialité*.
- ▶ Il adopte les prévisions budgétaires de l'OHL ainsi que les prévisions budgétaires des PSL.
- ▶ Il reçoit différents indicateurs produits par la direction tels que le Tableau de bord du DSC et le Tableau d'indice de vétusté.

Le Comité de sélection valide l'admissibilité et le classement des demandes de logement HLM, PSL, LAQ-ACL ainsi que les demandes de transfert de logement conformément au *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. Il est constitué de quatre membres : un membre désigné par le conseil d'administration, un membre socioéconomique désigné par le conseil d'administration et deux membres élus par le comité consultatif des résidents.

La Direction générale supervise les processus d'admissibilité, d'attribution de logements et de gestion des logements vacants.

Le Département service à la clientèle (DSC) :

- ▶ Le service de sélection vérifie l'admissibilité des nouvelles demandes de logements HLM, LAQ-ACL et PSL régulier et attribue les logements HLM, LAQ-ACL et PSL régulier.
- ▶ Le service de location prépare les baux, procède à la visite des logements et s'occupe des renouvellements des baux.
- ▶ Le service programmes spéciaux appuie le service de sélection et s'occupe de valider l'admissibilité des demandes des logements du PSL dans des COOP et OBNL d'habitation. Il s'occupe aussi de la location des PSL réguliers et LAQ/ACL (visite, signature, renouvellement) et s'assure du suivi avec les divers propriétaires partenaires.
- ▶ Le service d'aide à la recherche de logement (SARL) s'occupe d'offrir une assistance gratuite aux citoyens de l'agglomération de Longueuil à la recherche d'un logement. Le SARL s'occupe aussi de valider l'admissibilité des demandes de logements du PSL d'urgence, du PSL-ITI et du PSL-ITI-Jeunesse. Finalement il s'occupe d'analyser et de soumettre les demandes de PSL d'urgence à la SHQ et fait le suivi des PSL-ITI et ITI-Jeunesse.

Le Département entretien et développement immobilier (DEDI) :

- ▶ Ce département assure l'entretien de l'ensemble du parc immobilier géré par l'OHL.
- ▶ Il produit les bilans de santé des immeubles (BSI) gérés par l'OHL.
- ▶ Il effectue les inspections et la remise en état des logements (aussi appelée remise à neuf) à la suite du départ d'un locataire.
- ▶ Il assure l'entretien ménager des espaces communs des immeubles.
- ▶ Il traite les appels de service provenant des locataires.
- ▶ Il établit le budget « Remplacement-Amélioration-Modernisation » pour chaque ensemble immobilier selon le BSI.
- ▶ Il procède aux achats nécessaires à l'entretien et à la rénovation des immeubles.

Le Département finances et administration (DFA):

- Ce département effectue la facturation mensuelle des loyers et les encaissements, le suivi des paiements de loyer, le suivi des logements vacants, l'acquisition des biens administratifs, le paiement des factures aux fournisseurs ainsi que la production des différents rapports financiers mensuels et annuels.
- Pour les PSL, il reçoit mensuellement les subventions de la SHQ et verse les montants aux propriétaires. Mensuellement, il fait un rapprochement entre les sommes versées par la SHQ et les données dans le Système intégré de gestion des logements sociaux abordables (SIGLS) avec l'équipe du DSC et les sommes versées dans le compte bancaire.

Outils

Pour soutenir le personnel dans son travail, l'OHL met à sa disposition différents outils. Il s'agit principalement du logiciel SIGLS développé à l'externe pour la saisie des demandes de logement, la gestion des listes d'admissibilité, la saisie des baux et la gestion des bons de travail pour les travaux de remise à neuf. Des fichiers EXCEL sont aussi utilisés pour faire le suivi des PSL.

Statistiques

Les tableaux suivants présentent différentes statistiques sur l'évolution des demandes de logements, des départs et de la liste d'attente au cours des trois dernières années.

Nombre de nouvelles demandes de logements reçues au cours des trois dernières années:

Année	HLM (incluant PSL-privé)	LAQ-ACL	Total
2022	631	179	810
2023	658	292	950
2024	830	278	1 108

Nombre de départs de logements au cours des trois dernières années:

Année	HLM	PSL-Privé	LAQ-ACL	Total
2022	235	42	115	392
2023	159	49	170	378
2024	167	52	176	395

Nombre de ménages sur la liste d'attente au 31 décembre :

Année	HLM (incluant PSL-Privé)	LAQ-ACL	Total
2022	1 346	289	1 635
2023	1 180	500	1 680
2024	1 358	621	1 979

Note : Il est à souligner qu'un ménage peut se retrouver sur plus d'une liste.

Objectif de l'audit

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons réalisé une mission d'audit de performance et de conformité portant sur la gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution. Nous avons réalisé cette mission conformément à la *Norme canadienne de missions de certification 3001 (NMC 3001) Missions d'appréciation directe* émise par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada.

Cette mission d'audit avait pour objectif de s'assurer que l'OHL gère l'admissibilité des demandeurs et l'attribution des logements sociaux et abordables de manière efficace et efficiente en conformité avec les exigences administratives et réglementaires en vigueur.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances (voir annexe).

La Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil applique la *Norme canadienne de gestion de la qualité 1 (NCGQ 1), Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige qu'elle conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de qualité qui comprend des politiques ou des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, elle se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles du *Code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec*, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Étendue de l'audit et résumé du travail effectué

L'audit a eu lieu d'août 2024 à mai 2025 de façon discontinue. La période couverte allait de janvier 2022 à octobre 2024 pour la sélection des dossiers de demandes et d'attribution de logements testés.

La portée de l'audit concernait la gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution, incluant la gestion des logements vacants sous la responsabilité de l'OHL (HLM et LAQ-ACL). L'audit a aussi couvert la gestion de l'admissibilité des PSL.

Les processus sur lesquels nous nous sommes penchés de façon détaillée sont les suivants :

1. Le traitement des demandes de logements ;
2. Le traitement des avis de départ ;
3. L'inspection et la remise à neuf de logements ;
4. L'attribution des logements ;
5. La reddition de comptes aux parties prenantes ;
6. L'optimisation de l'occupation des logements.

L'audit n'a pas couvert :

- ▶ Les activités relatives à l'entretien des immeubles (telles que les appels de service, l'entretien préventif et l'inspection annuelle des logements), autres que la remise à neuf des logements, car le processus d'entretien a déjà fait l'objet d'un audit par le Bureau de la vérificatrice générale en 2016 ;
- ▶ Les activités reliées au programme de Service d'aide à la recherche de logement (SARL) ;
- ▶ La perception des loyers ;
- ▶ La reconduction des baux.

Les principaux procédés d'audit suivants ont été utilisés :

- ▶ Rencontres avec plusieurs intervenants de l'OHL, du fournisseur du logiciel SIGLS et des membres du conseil d'administration et du comité de sélection.
- ▶ Analyse des rôles et responsabilités des divers intervenants.
- ▶ Examen de divers documents soutenant la gestion ainsi que des lois, règlements, politiques et procédures applicables.
- ▶ Réalisation de tests portant sur l'admissibilité des demandes de logements, sur l'attribution des logements, sur les transferts des logements, sur les avis de départ et sur les remises à neuf des logements.

- ▶ Revue des droits d'accès au logiciel SIGLS.
- ▶ Revue de la matrice des besoins d'accès de l'OHL au réseau local et à l'infonuagique.
- ▶ Balisage de certains indicateurs entre l'OHL et deux autres offices d'habitation en lien avec les processus sous audit.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à l'audit pour leur collaboration tout au long du mandat.

Conclusion et faits saillants

À la suite du travail effectué, nous concluons que, de façon générale, l'OHL gère l'admissibilité des demandeurs et l'attribution des logements sociaux et abordables de manière efficace. Toutefois, des améliorations sont requises en ce qui concerne l'efficacité du processus et la conformité avec les exigences administratives et réglementaires en vigueur, notamment en ce qui a trait aux points suivants.

Documentation

Plusieurs documents sont manquants, notamment pour attester l'admissibilité des demandes de logement, lors de la mise à jour des dossiers au moment de l'attribution et pour les travaux de remise à neuf.

La lettre d'admissibilité est souvent préparée avant la date de réunion du comité de sélection.

Comité de sélection

Ce comité se réunit sur une base régulière et, afin d'entériner les décisions, il faut atteindre le quorum qui est de trois membres. Toutefois, puisque le comité ne compte que trois membres depuis plusieurs mois, l'atteinte de ce quorum pose un risque pour assurer la continuité des travaux du comité.

Gestion des délais d'attribution

La perte de revenus de loyer lors du départ d'un locataire pour permettre une remise à neuf est supérieure à celle normalement attendue, soit une perte d'un à deux mois. En effet, selon les tests effectués, les pertes moyennes de revenu observées sont de l'ordre de neuf mois en 2022, de cinq mois en 2023 et de sept mois en 2024.

Gestion des délais des avis de départ des locataires

Près de 50 % des dossiers testés ne respectaient pas le délai de 2 ou 3 mois entre l'avis de départ et la date de résiliation du bail.

Inspection et remise à neuf des logements vacants

Les inspections des logements avant le départ des locataires ne sont pas systématiquement effectuées. Il en est de même pour les inspections préventives annuelles.

Aussi, il n'y a pas de procédure écrite, de guide du contremaître, ni de guide de préposé à l'entretien qui explique les procédures de remise à neuf. Ceci pourrait expliquer pourquoi il y a des différences dans les façons de faire des contremaîtres rencontrés.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

Les pratiques de gestion n'assurent pas complètement la confidentialité et la protection des renseignements personnels recueillis auprès de la clientèle. En matière de protection des renseignements personnels, les moyens mis en œuvre par l'OHL sont insuffisants :

- ▶ Il n'existe aucun contrat avec le fournisseur du logiciel SIGLS (fournisseur) qui permet d'encadrer les obligations de protection des données personnelles hébergées par le fournisseur. La clarification de la répartition des responsabilités entre le fournisseur et l'OHL est un contrôle clé pour éviter la dilution des responsabilités et garantir que les exigences de protection des données sont clairement exprimées dans une entente.
- ▶ L'OHL ne dispose d'aucune visibilité sur les mesures de protection mises en place par le fournisseur relativement à ces données ; elle ne dispose d'aucune reddition de comptes sur la cybersécurité ni d'aucune extraction informatique des accès aux serveurs et aux bases de données et ne dispose que d'un journal incomplet des accès au logiciel SIGLS. La surveillance et la compréhension des activités de sécurité du fournisseur sont essentielles pour s'assurer que les risques sur les données sont adéquatement mitigés.
- ▶ L'OHL ne se conforme pas à la *Loi sur l'accès* et sous-estime le risque associé aux fuites de données. Il n'existe pas d'inventaire ni de cartographie des renseignements personnels, pas de processus ni de formulaire de gestion des plaintes, pas de politique de sécurité, pas de formation formelle du personnel sur la protection des renseignements personnels et pas d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée lors des nouveaux développements informatiques.
- ▶ Dans le logiciel SIGLS, plusieurs utilisateurs disposent d'une accumulation de droits informatiques correspondant, en principe, à des tâches incompatibles. Bien qu'identifiées au départ dans des groupes séparés, plusieurs personnes cumulent ces groupes.

Commentaires de la direction sur le rapport

La direction a pris connaissance des observations et des recommandations. Elle est en accord avec les recommandations et des plans d'action pour chacune d'elles seront élaborés au cours de l'été 2025 pour corriger les lacunes.

Observations et recommandations

4.1

Admissibilité des demandes

Documentation des dossiers des demandes de logements

Observations

Preuves à l'appui des demandes

Les demandeurs de logements HLM, LAQ et ACL ainsi que les demandeurs du PSL doivent remplir une demande, transmettre des documents à l'OHL et répondre aux conditions d'acceptation du programme pour lequel ils font une demande. Les documents transmis permettent de valider les déclarations des demandeurs et de s'assurer de la conformité des demandes.

De façon générale, l'OHL se fie beaucoup aux affirmations faites par les demandeurs au moment de remplir leur demande, sans nécessairement obtenir de justificatif pour tous les éléments requis. Les preuves sont exigées de façon plus stricte à l'attribution du logement. Nous comprenons que cela pourrait prendre plus de temps pour les employés de l'OHL et qu'il arrive assez fréquemment que des demandeurs ne répondent pas aux demandes de renouvellement lors de la mise à jour annuelle de la liste d'admissibilité et donc que les dossiers sont fermés. Cependant, une mauvaise évaluation des critères pourrait avoir un impact sur le nombre de points octroyés et conséquemment sur le rang dans la liste d'attente, surtout ceux liés aux revenus du demandeur et à la garde d'enfants pour les demandes HLM.

Nos tests sur l'admissibilité des demandes ont révélé l'absence des documents suivants dans les dossiers de l'OHL :

- ▶ Preuve de citoyenneté canadienne : 5 dossiers sur 35.
- ▶ Preuve de l'âge du demandeur : 1 dossier sur 35.
- ▶ Preuve de revenus : Le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique* permet les relevés fiscaux comme preuve de revenus pour un type de clientèle et les avis de cotisation pour les autres types de clientèle. Cependant, ce règlement indique aussi que le formulaire de déclaration de revenus n'est pas un moyen fiable pour prouver le calcul du loyer. Selon nos tests, 5 dossiers sur 35 étaient soutenus par des pièces moins officielles que l'avis de cotisation, comme la déclaration de revenus.
- ▶ Preuve pour la garde des enfants (les documents sont demandés à l'attribution du logement) : aucune preuve au dossier pour les 6 cas où cette exigence s'appliquait.
- ▶ Preuve d'autonomie (si le demandeur inscrit qu'il est autonome ou dispose du soutien nécessaire, on ne demande pas de preuve supplémentaire) : 34 dossiers sur 35. Cependant, le personnel nous indique qu'à l'attribution du logement, ils demandent s'il y a eu un changement dans l'état de santé et, le cas échéant, demandent une mise à jour du dossier.
- ▶ Preuve de la valeur des biens : 25 dossiers sur 35. Le personnel nous indique que depuis 2024, les relevés bancaires des 3 derniers mois sont exigés. L'OHL n'a pas vraiment de façon de vérifier que le demandeur fournit tous les registres et renseignements nécessaires. Nous comprenons que la réalisation d'une enquête de crédit auprès des demandeurs ne permettrait pas d'obtenir l'information souhaitée. Cependant, si le demandeur bénéficiait de revenus de placements importants (autres que dans les comptes REER et CELI), ceux-ci apparaîtraient dans les déclarations d'impôt. Ainsi, nous présumons que le personnel serait en mesure de faire un lien et de conclure que le demandeur détient possiblement davantage d'actifs que ce qui a été mentionné.
- ▶ Validation des antécédents de locataire (éviction, déguerpissement ou dette non éteinte) : 35 tests sur 35. Concernant la validation des antécédents, l'OHL nous indique que les agents à la sélection doivent vérifier chaque nouvelle demande. Si le requérant était un locataire de l'OHL ou un locataire d'un autre office d'habitation, l'OHL doit vérifier s'il y a une inadmissibilité de 3 ans (ou de 10 ans dans le cas d'une dette non éteinte avec un jugement au Tribunal administratif du logement ou TAL). Si l'adresse précédente indiquée dans la demande est un logement HLM dans un autre office, le logiciel SIGLS peut le détecter.

Dans ce cas, l'OHL doit procéder à une vérification (c'est-à-dire vérifier s'il y a eu un jugement au TAL ou communiquer avec l'office pour valider). Cependant, si le logiciel SIGLS envoie des messages automatisés, nous pouvons présumer que le personnel réalise effectivement le travail de vérification requis. Toutefois, dans le cadre de nos tests, nous n'avons pas pu vérifier que la vérification avait bel et bien été effectuée, car elle n'est pas documentée.

Lettres d'admissibilité

Une fois que l'OHL s'est assuré que la demande est recevable et admissible, cette dernière est transmise au comité de sélection pour obtenir son approbation sur l'admissibilité de la demande, sur le classement du ménage et, le cas échéant, sur des demandes de dérogation. Dans les 60 jours qui suivent l'inscription de la demande au registre et après avoir obtenu l'avis du comité de sélection, l'OHL doit informer le demandeur de sa décision de l'inscrire ou de ne pas l'inscrire sur la liste d'admissibilité à la location d'un logement et, s'il y a lieu, de son classement.

Nous remarquons que la lettre d'admissibilité est souvent préparée avant la date de réunion du comité de sélection (13 tests sur 35). Ceci pourrait laisser croire que le comité de sélection est une formalité et qu'il ne s'oppose pas aux demandes. L'OHL nous mentionne que la liste serait mise à jour et que les lettres ne seraient pas envoyées s'il y avait refus de la part du comité de sélection.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Obtenir les preuves à l'appui des demandes de logement permettant de valider les déclarations des demandeurs et s'assurer de la conformité des demandes aux exigences des programmes. Cette documentation devrait être jumelée aux demandes de logement et numérisée en dossier.
- ▶ Attendre l'approbation du comité de sélection avant de préparer les lettres d'admissibilité.

Comité de sélection

Observations

Conformément au *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* de la SHQ, l'OHL a formé un comité de sélection pour valider l'admissibilité et le classement des demandes de logement HLM, PSL, LAQ-ACL ainsi que des demandes de transfert de logement. Ce comité est constitué de quatre membres : un membre désigné par le conseil d'administration, un membre socioéconomique désigné par le conseil d'administration et deux membres élus par le comité consultatif des résidents.

Ce comité se réunit sur une base régulière et afin d'entériner les décisions, il faut atteindre le quorum qui est de trois membres. Il a été porté à notre attention que l'atteinte de ce quorum pose un risque pour assurer la continuité des travaux du comité, puisque le comité ne compte que trois membres depuis plusieurs mois.

Recommandations

L'OHL devrait augmenter le nombre de membres du comité de sélection et accélérer le processus de recrutement des membres de ce comité.

4.2 Attribution des logements

Délais d'attribution des logements

Observations

Selon les tests effectués, des délais importants ont été observés pour attribuer les logements. Par exemple en 2022, il s'est écoulé en moyenne 275 jours entre la date de résiliation de l'ancien bail (ou, si on veut, la date de départ de l'ancien locataire) et la date du nouveau bail. Il a fallu 139 jours en moyenne pour terminer les travaux de remise à neuf. Par la suite, il a fallu en moyenne 113 jours pour signer un nouveau bail et finalement 23 jours de plus en moyenne pour l'arrivée du nouveau locataire.

En moyenne, des pertes de revenus de loyer de l'ordre de neuf mois en 2022, de cinq mois en 2023 et de sept mois en 2024 ont été observées. Une perte de revenus d'environ un mois ou deux est attendue lors du départ d'un locataire pour permettre une remise à neuf, mais pas autant que ce que nos tests révèlent.

Délais	Moyenne 2022 (en jours)	Moyenne 2023 (en jours)	Moyenne 2024 (en jours)
Entre la date de résiliation de l'ancien bail (c.-à-d. la date de départ de l'ancien locataire) et la date de début du nouveau bail	275 (9 mois)	160 (5 mois)	214 (7 mois)
Entre la date de résiliation de l'ancien bail et la date que le bon de travail de remise à neuf est indiquée <i>terminer</i> dans le logiciel SIGLS	139	145	122
Entre la date que le bon de travail de remise à neuf est indiquée <i>terminer</i> dans le logiciel SIGLS et la date de signature du bail	113	-19	43
Entre la date de signature du bail et la date de début du bail	23	34	49

Des explications ont été demandées à l'OHL pour comprendre la source de certains délais pour 11 tests comportant les délais les plus importants parmi nos tests. En résumé :

- ▶ Pour 4 tests, il manque l'historique expliquant les délais (pas d'historique sur les travaux de remise à neuf pour 1 test et pas d'historique sur les délais d'attribution ou pas/peu d'information sur ces délais pour 3 tests).
- ▶ Pour 4 tests, nous remarquons que des refus de multiples requérants créent des délais importants dans les attributions, et ce, malgré le fait que les requérants ont seulement un très court délai pour accepter ou refuser le logement.
- ▶ Pour 1 test, le délai est causé en partie par l'hospitalisation du locataire.
- ▶ Pour 2 tests, le délai est causé pour des travaux majeurs.
- ▶ Pour 2 tests, le délai est causé par manque de personnel pour fermer les bons de travail des travaux de remise à neuf.
- ▶ Pour 1 test, les explications sont incomplètes.

Aussi, notre travail d'analyse a révélé ce qui suit pour certaines étapes du processus d'attribution d'un logement incluant les travaux de remise à neuf :

Délais entre la date de disponibilité du logement et la date de début du bail

- ▶ Nous remarquons que dans certains cas (8 tests sur 30), l'écart entre la date à laquelle le logement est disponible et la date de début du bail a varié entre 24 et 61 jours. Ce délai peut s'expliquer lorsque le logement devient disponible seulement quelques jours après que le dossier est remis à l'équipe de location. Comme un préavis pouvant varier entre 2 et 3 mois, selon le cas, doit être donné à l'ancien propriétaire, il n'est pas toujours possible de commencer le bail plus tôt.

Délais d'acceptation des offres

- ▶ Il arrive que les délais d'acceptation des offres de location de 7 jours pour les logements HLM et de 4 jours pour les logements LAQ-ACL soient dépassés (8 tests sur 30) à cause d'enjeux de disponibilité de ressources humaines à l'OHL ou parce que l'OHL alloue un délai supplémentaire selon les raisons données par le demandeur ou autre. De plus, pour les attributions de logements LAQ-ACL, le personnel nous mentionne qu'il n'existe pas de loi ni de règlement précis quant aux délais d'acceptation. Pourtant il s'agit d'un règlement interne (*Règlement 14 portant sur l'attribution de logements à prix abordable*) prévoyant un délai de 4 jours afin que les locataires répondent efficacement.

Délais pour informer le DEDI du départ des locataires

- Les communications entre le DSC et le DEDI pour les aviser du départ des locataires se font notamment par courriel, ce qui n'est pas optimal pour assurer un bon suivi des communications. D'une part, le personnel peut omettre de traiter une demande et d'autre part, cela occasionne un manque de suivi pour retracer des communications antérieures. D'ailleurs, il a été constaté que pour les années 2022, 2023 et 2024, plusieurs courriels ne sont plus disponibles, car les employés ont quitté : en 2022, pour 9 tests sur 11 ; en 2023, pour 5 tests sur 9 ; en 2024, pour 1 test sur 9. Aussi, cette non-disponibilité de courriels ne permet pas d'évaluer les délais entre l'avis de départ et l'ouverture d'un bon de travail.
- En ce qui concerne les délais entre la date à laquelle le DSC reçoit l'avis de départ du locataire et la date à laquelle les gestionnaires responsables du DEDI sont informés du départ, nos tests ont révélé que les délais varient entre 1 et 366 jours et que le délai moyen varie entre 27 jours et 75 jours, comme le démontre le tableau suivant :

Année	Moyenne en jours	Variation en jours
2022	36	Entre 1 et 144
2023	75	Entre 1 et 366
2024	27	Entre 3 et 77

Remarque : Aux fins de ce tableau, la date de création du bon de travail pour la remise à neuf dans le logiciel SIGLS a été utilisée lorsque la communication par courriel n'était pas disponible.

Délais pour les travaux de remise à neuf

Les objectifs de délai de remise à neuf de l'OHL, c'est-à-dire le délai entre la date de départ du locataire et la date de fin des travaux de remise à neuf, sont les suivants :

- 60 jours pour les logements HLM
- 30 jours pour les logements LAQ-ACL

En se basant sur notre échantillonnage de 30 attributions de logement, il est plutôt rare que les délais des travaux de remise à neuf soient respectés, comme le démontre le tableau suivant :

Année	Nombre de tests HLM où le délai est respecté	Nombre de tests LAQ-ACL où le délai est respecté	Nombre de tests pour lesquels l'information n'est pas disponible dans le logiciel SIGLS permettant d'effectuer le calcul
2022	2 sur 8 ou 25 %	0 sur 2 ou 0 %	1 pour LAQ-ACL
2023	1 sur 7 ou 14,3 %	0 sur 2 ou 0 %	1 pour HLM
2024	1 sur 6 ou 16,67 %	0 sur 2 ou 0 %	1 pour HLM
Total	4 sur 21 ou 18,2 %	0 sur 6 ou 0 %	3

Le délai moyen de remise à neuf entre la date de départ de l'ancien locataire et la date que le bon de travail de remise à neuf est indiquée *terminer* dans le logiciel SIGLS sont :

Année	HLM - délai moyen en jours	LAQ-ACL - délai moyen en jours
2022	149	112
2023	181	63
2024	181	53

Le délai moyen entre la date d'ouverture du bon de travail et la date que le bon de travail de remise à neuf est indiquée *terminer* dans le logiciel SIGLS est comme suit :

Année	Moyenne en jours	Fourchette en jours
2022	152	Entre 56 et 611
2023	134	Entre 15 et 304
2024	145	Entre 29 et 299

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces délais :

- ▶ Nature et ampleur des travaux.
- ▶ Manque de suivi. Ces bons de travail ne sont pas suivis ni analysés par le DEDI et par la Direction générale quant au nombre et aux délais d'exécution. Il en est de même pour les coûts de remise à neuf.
- ▶ Manque ou indisponibilité des ressources (internes ou externes).

Par exemple, pour un test, il a fallu 189 jours pour changer une porte et pour vider et laver un logement. Pour un autre test, il a fallu 15 jours pour appliquer un apprêt, changer les serrures, faire du ménage et d'autres petits travaux.

Certains bons de travail ouverts en 2021 et 2022 (2 tests sur 30) ne sont toujours pas fermés en date de nos travaux et d'autres sont fermés tardivement par manque de personnel ou par oubli (2 tests sur 30).

Par défaut, le logiciel SIGLS indique un délai de 90 jours et il arrive que l'on retrouve des délais de 60 jours même si l'OHL s'est donné des objectifs différents, soit 60 jours pour les logements HLM et 30 jours pour les logements LAQ-ACL.

En revanche, lorsque les travaux de remise à neuf sont entrepris par le DEDI, tous les fournisseurs externes sollicités semblent s'enchaîner assez rapidement.

Absence de preuve de communication entre le DEDI et le DSC les informant de la date de réalisation des travaux

Il est impossible, par manque de documentation, de déterminer si le DSC est avisé des dates de réalisation des travaux.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Mettre en place, suivre et analyser des indicateurs de gestion portant sur les délais d'attribution ainsi que sur les délais et les coûts des travaux de remise à neuf.
- ▶ S'assurer que les cibles de délais de remise à neuf sont bien identifiées lors de l'ouverture des bons de travail afin que le suivi des délais puisse être fait à partir d'une bonne information.
- ▶ Être plus proactif lorsqu'il y a refus d'un logement par un requérant pour ne pas créer de retards indûment.
- ▶ Appliquer et mettre à jour, au besoin, le Règlement 14 en ce qui a trait aux délais d'acceptation d'offres de logement LAQ-ACL.
- ▶ Renforcer le respect des délais d'acceptation des offres.
- ▶ Revoir le processus de communication entre le DSC et le DEDI au niveau des avis de départ des locataires et de la date prévue de disponibilité des logements afin de limiter les délais d'occupation. Considérant que les locataires doivent souvent donner un préavis de deux mois à leur ancien propriétaire, il serait possible de faire signer un bail avant la fin des travaux, mais avec une date de début de bail postérieure, qui permettrait d'assurer la finalisation des travaux.

Documentation des dossiers d'attribution

Observations

Mise à jour des dossiers au moment de l'attribution

Une mise à jour du dossier du requérant au moment de l'attribution du logement permet de s'assurer que ce dernier est toujours admissible pour un logement HLM ou LAQ-ACL selon le cas.

Lorsqu'il y a une attribution de logement, nous ne voyons pas que les dossiers sont mis à jour en totalité, et ce, par rapport aux documents exigés dans la demande de logement :

- ▶ Nous n'avons pas vu que le critère de respect de la valeur des biens est validé à l'attribution du logement dans 22 des 30 dossiers analysés, mais on comprend que la demande des relevés bancaires a récemment été ajoutée aux procédures de l'OHL.
- ▶ Concernant l'autonomie, l'OHL nous a mentionné qu'il valide auprès du requérant si sa situation a changé, mais nous n'avons pas de preuve documentaire de cela dans les 30 dossiers analysés.

Documentation des visites des logements

Avant que le locataire potentiel signe un bail, une visite du logement est prévue. Ceci permet de s'assurer que le logement proposé est en accord avec la situation du locataire potentiel et évite ainsi des annulations de dernière minute.

Il n'existe pas de procédure établie quant à la documentation des dates de visite des logements par les nouveaux locataires ou les locataires potentiels. La documentation de ces visites était absente dans 27 des 30 dossiers analysés. Le personnel nous indique que les dates sont normalement inscrites dans le logiciel SIGLS, mais que cette pratique n'est pas commune à toutes les agentes et qu'il y a des oublis. Le personnel nous indique qu'en cas d'oubli, nous pouvons nous fier à la signature d'accusé de réception sur l'avis d'attribution. Toutefois, cela n'assure pas que la visite a effectivement eu lieu.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Effectuer et documenter les mises à jour des dossiers.
- ▶ Documenter les dates des visites des logements.

4.3

Avis de départ

Délais

Observations

Pour les logements HLM et PSL, l'avis de départ peut être fait à tout moment au cours du bail ; un préavis de 3 mois est requis. Pour les logements LAQ-ACL, le locataire doit aviser de son départ 3 mois avant la fin du bail. Par ailleurs, en ce qui a trait aux personnes âgées qui partent vers des établissements qui offrent des soins de santé requis par ces dernières, le TAL leur permet de donner un préavis de 2 mois pour un bail de 12 mois et un préavis d'un mois pour un bail de moins de 12 mois lorsque l'avis est accompagné d'une attestation de l'autorité concernée certifiant que les conditions nécessitant l'admission sont remplies.

Sur un total de 19 tests effectués où un préavis de 2 ou 3 mois s'appliquait, 47 % des dossiers ne respectaient pas le délai de 2 ou 3 mois entre l'avis de départ et la date de résiliation du bail, comme le démontre le tableau suivant :

Année	Nombre de cas applicables (transferts et décès exclus)	Nombre de cas non conformes	Délai moyen en mois des cas non conformes
2022	8	5 ou 62,5 %	1,80
2023	5	3 ou 60 %	1,04
2024	6	1 ou 16,6 %	1,43
Total	19	9 ou 47 %	

Depuis 2024, l'OHL a mis en place un aide-mémoire pour baliser les délais de résiliation conformément au *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique* et au *Code civil du Québec* puisqu'il y avait un manque de connaissance de la part des agents à la location des délais de résiliation.

Cependant, il n'est pas toujours possible de valider le délai de deux mois et le délai de moins de deux mois accordés pour les départs des locataires vers des résidences avec soins, car le nom de la résidence ne se retrouve pas au dossier (cinq tests en 2022, un test en 2023 et un test en 2024). Aussi, nous n'avons pas retracé dans les dossiers l'attestation de l'autorité concernée certifiant que les conditions nécessitant l'admission dans des établissements avec soins sont remplies.

Par ailleurs, pour l'un des tests effectués, il a été constaté qu'un délai de moins de trois mois a été accordé pour un départ vers une résidence sans soins.

Recommandations

Concernant les préavis de moins de deux mois, l'OHL devrait préparer un règlement interne plutôt qu'un aide-mémoire et le faire approuver par le conseil d'administration. Aussi, l'OHL devrait s'assurer que les délais et les exceptions sont respectés et que le type d'établissement de destination est vérifié et documenté.

4.4

Inspection et remise à neuf des logements vacants

Documentation des travaux

Observations

Les procédures de l'OHL prévoient la tenue d'une inspection du logement avant le départ du locataire, ce qui permet de faire une évaluation préliminaire des travaux de remise à neuf. Une fois le locataire parti, les travaux peuvent débuter. Le DEDI évalue les travaux à faire pour la remise en état du logement et complète la *Liste de vérification - Remise à neuf* et la *Liste des matériaux requis*. Ces listes seront numérisées et insérées avec le bon de travail de remise à neuf dans le logiciel SIGLS.

Si des réparations sont nécessaires, le préposé à l'entretien procèdera aux travaux ou les fera faire par un contractant si les travaux sont importants (par exemple, s'il faut changer les armoires de cuisine) ou si les travaux requièrent une expertise particulière (par exemple, un maître-électricien). Dans ces deux derniers cas, un autre bon de travail sera ouvert dans le logiciel SIGLS pour chacun des contractants. Le bon de travail de remise à neuf restera ouvert tant et aussi longtemps que tous les travaux ne seront pas terminés.

Plusieurs documents n'ont pas été fournis par l'OHL (car l'OHL ne les a pas trouvés et qu'ils n'avaient pas été numérisés ou saisis dans le logiciel SIGLS) et certains documents fournis n'étaient pas complétés ou n'étaient pas signés ou datés :

- ▶ Listes de vérification : non fournies (15 tests sur 30) ou non complétée (1 test sur 30).
- ▶ Formulaire d'inspection pour la remise à neuf : non fournis (19 tests sur 30), non signés ou datés (9 tests sur 30), et non complétés (1 test sur 30).
- ▶ Listes des travaux à effectuer : certaines listes n'ont pas été fournies du tout (3 tests sur 30); pour d'autres, nous avons le détail de certains travaux réalisés, mais pas de la totalité. Par exemple, pour l'année 2024, il manque beaucoup de détail sur les travaux réalisés à l'interne.
- ▶ Certains bons de travail ouverts en 2021 et 2022 (2 tests sur 30) ne sont toujours pas fermés en date de nos travaux et d'autres sont fermés tardivement par manque de personnel ou par oubli (2 tests sur 30).

Ceci nous nous amène à questionner quant à la rigueur déployée pour compléter les bons de travail et les différents documents incluant la numérisation et la saisie d'information dans le logiciel SIGLS. Une information complète permettrait de démontrer que les travaux sont effectués dans les temps et de faire ressortir des points d'amélioration au besoin.

Recommandations

L'OHL devrait s'assurer que la documentation relative aux remises à neuf est complète, signée, datée et numérisée en temps opportun et versée aux dossiers concernés.

Description du processus de remise à neuf

Observations

Comme il est mentionné à l'observation précédente, une inspection du logement avant le départ du locataire est prévue afin de faire une évaluation préliminaire des travaux de remise à neuf et ainsi mieux planifier les interventions, dans un objectif de réduire les délais de remise à neuf et les délais d'inoccupation des logements. Cependant, le DEDI nous confirme que ces inspections ne sont pas systématiquement effectuées par manque de personnel et donc, de temps. Selon les personnes rencontrées, ces visites ne permettent pas de tout voir l'état des lieux en raison de la présence des meubles. Aussi, lorsque ces inspections sont effectuées, elles ne sont pas systématiquement documentées et numérisées dans le logiciel SIGLS.

Une inspection après départ est effectuée et permet d'identifier le besoin de recourir à des fournisseurs externes. Cependant, elles aussi ne sont pas documentées.

Il y a des inspections préventives (annuelles) qui sont effectuées et qui pourraient remplacer les inspections de logement avant départ. Cependant, les notes découlant de ces inspections sont manuscrites et, dans un contexte où il y a eu un mouvement de personnel, on ne connaît plus l'endroit où elles sont conservées.

Aussi, il a été constaté que les façons de gérer les travaux de remise à neuf peuvent différer d'un contremaître à un autre en ce qui a trait aux inspections du logement avant départ et à la supervision des travaux. De fait, il n'y a pas de procédure écrite, de guide du contremaître, ni de guide de préposé à l'entretien qui explique les procédures de remise à neuf.

Recommandations

L'OHL devrait élaborer une procédure des travaux de remise à neuf afin de mieux encadrer les rôles et les responsabilités associés à ces travaux, incluant la tenue et la documentation des différentes inspections, et s'assurer qu'elle est appliquée.

Facturation de certains travaux de remise à neuf aux locataires

Observations

Lorsqu'un locataire avise l'OHL de son départ, il est informé à même l'avis de résiliation qu'une visite du logement aura lieu afin d'évaluer les travaux à faire et qu'avant de quitter, il devra libérer le logement de tous ses effets personnels, procéder au nettoyage complet du logement et effectuer la remise en état de celui-ci (tapisserie retirée et couleurs foncées recouvertes d'une couche d'apprêt). Dans le cas contraire, l'OHL se verra dans l'obligation de réclamer les sommes dues pour les travaux qu'il devra effectuer si ceux-ci ne sont pas consécutifs à un usage normal.

Parmi les tests effectués, nous n'avons retracé aucune facturation aux locataires. Le DEDI nous informe que les travaux de remise à neuf ne sont jamais facturés aux locataires, même lorsque les logements ne sont pas en bon état, entre autres, parce qu'il faudrait déployer beaucoup d'efforts pour recouvrer les sommes facturées.

Recommandations

L'OHL devrait intégrer dans la procédure de l'observation précédente, des balises en vue d'identifier les défauts ou bris qui vont au-delà d'un usage normal et d'estimer les sommes à facturer et prendre des mesures pour recouvrer les sommes dues.

4.5

Confidentialité et protection des renseignements personnels

L'OHL doit se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès)*. Les obligations de l'OHL en vertu de cette loi touchent principalement la collecte, l'utilisation, la protection, la conservation, la communication et la destruction des renseignements personnels.

L'OHL recueille plusieurs renseignements personnels de sa clientèle pour évaluer la recevabilité et l'admissibilité des demandes de logement et pour gérer les baux. Des renseignements personnels sont des renseignements qui permettent d'identifier une personne physique. Ces renseignements sont confidentiels et concernent l'identité de la personne (nom, date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro de permis de conduire), sa santé et sa situation financière et familiale. Les risques associés à ces données personnelles sont nombreux : atteinte à la confidentialité des données personnelles, non-conformité aux obligations réglementaires, risque d'utilisation non éthique de données, altération involontaire ou volontaire des dossiers.

Le logiciel utilisé pour la gestion de l'admissibilité aux logements sociaux et abordables et leur attribution est le SIGLS. Ce logiciel est une solution développée à l'externe il y a plus de 25 ans. Ce fournisseur gère le développement et les versions du logiciel SIGLS pour l'ensemble du réseau des offices d'habitation, mais peut produire des versions spécifiques pour répondre à un besoin particulier d'un office d'habitation, comme celui de Longueuil.

Le logiciel SIGLS partage, dans une même base de données, les données de l'OHL et des autres offices d'habitation, exception faite des deux offices. Chaque office n'a néanmoins accès, par le logiciel SIGLS, qu'aux données de sa circonscription.

Conformité à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Observations

La *Loi sur l'accès* établit les règles encadrant l'accès des citoyens aux documents détenus par les organismes publics ainsi que la protection des renseignements personnels. Cette loi s'applique aux documents détenus par l'OHL dans l'exercice de ses fonctions, que ce soit elle ou un tiers qui assure la conservation de ceux-ci. Elle vise à promouvoir la transparence administrative tout en assurant la confidentialité des informations privées.

En plus du consentement de collecte et d'utilisation des renseignements personnels, cette loi encadre en particulier :

- ▶ La gestion des plaintes relatives aux renseignements personnels (art. 63.3).
- ▶ La publication de la politique de confidentialité des renseignements personnels sur le site Internet de l'organisme public (art. 63.4).
- ▶ La procédure détaillant les situations permettant de communiquer les renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée et l'enregistrement de ces communications (art. 59, 59.1 et 60).
- ▶ La procédure d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour tout projet de développement ou de refonte de système impliquant la collecte de renseignements personnels et la transmission de cette évaluation à la Commission de l'accès à l'information (art. 63.5 et 64).
- ▶ La déclaration des incidents de confidentialité (art. 63.8 et 63.11).
- ▶ Les conditions de collecte et de rectification (art. 65).
- ▶ Le format portable et structuré de l'information (art. 63.5 3e alinéa).
- ▶ L'obligation de respect des exigences par les tiers et les fournisseurs (art. 65).
- ▶ La mise en place de mesures de sécurité associées à leur sensibilité et le respect du plus haut niveau de confidentialité (art. 63.1 et 63.7).
- ▶ Les conditions de conservation des renseignements personnels (art. 67.2.3).
- ▶ La tenue à jour d'un inventaire des renseignements personnels (art. 76).

L'OHL confirme n'avoir eu aucun incident de confidentialité et n'avoir traité aucune plainte en lien avec les renseignements personnels depuis l'entrée en vigueur de cette loi et confirme qu'elle a pris certaines mesures pour s'y conformer, notamment :

- ▶ La formation d'un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.
- ▶ La publication, sur son site Internet, d'une *Politique de confidentialité* et d'une *Politique de protection et de gestion des renseignements personnels*.
- ▶ L'obtention du consentement de collecte de renseignements personnels auprès des demandeurs de logement dans les formulaires de demande de logement.

Toutefois, il a été constaté qu'il n'existe à l'OHL :

- ▶ Aucune politique de sécurité de l'information encadrant l'usage efficace et éthique des actifs informationnels et visant à protéger l'intégrité et la sécurité des systèmes et des données.
- ▶ Aucun inventaire formel des renseignements personnels ni de cartographie de ces renseignements détenus par l'OHL.
- ▶ Aucune politique ou procédure portant sur :
 - > La gestion des incidents de confidentialité des renseignements personnels.
 - > La gestion des plaintes. Il n'existe pas de formulaires de gestion des plaintes relatives aux renseignements personnels.
 - > Les situations où il est permis de communiquer des renseignements personnels aux tiers sans le consentement de la personne concernée.
 - > Les situations où il est permis d'utiliser des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée.
 - > L'anonymisation des renseignements personnels contenus dans les dossiers papier et informatisés lorsque les fins pour lesquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies.
 - > Les consignes à suivre concernant la communication avec les clients lors de la collecte des renseignements personnels par téléphone ou en personne.
 - > Les moyens de protéger les renseignements personnels lors du télétravail.
 - > La portabilité des renseignements personnels.
- ▶ Aucun modèle de registre n'a été élaboré pour répertorier les incidents de confidentialité, la communication de renseignements personnels à des tiers et les plaintes relatives aux renseignements personnels.
- ▶ Aucune formation n'a été offerte au personnel sur les exigences légales et sur la sécurité de l'information.

En outre, aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été réalisée lors du changement du système téléphonique qui permet l'enregistrement des appels et lors de la mise en ligne du formulaire de demande de logement. Le fournisseur a développé le formulaire en ligne. Dans sa politique de sécurité, le fournisseur mentionne qu'il ne peut être tenu responsable d'une atteinte à la sécurité des données transmises.

Si les accès aux renseignements personnels sont aujourd'hui contrôlés par un système de contrôle des accès logiques traditionnel, les données et les fichiers concernant les demandeurs et les locataires de logements sociaux des offices d'habitation sont néanmoins stockés en clair, sans chiffrement ni anonymisation, au milieu des fichiers des demandeurs et des locataires des autres offices d'habitation et dépendent de la sécurité de l'infrastructure du fournisseur. Les risques de fuite de données sont plus importants en passant par une cyberattaque sur les serveurs hébergés par le fournisseur que par l'intermédiaire du logiciel SIGLS. La cybersécurité mise en œuvre par le fournisseur doit donc être une priorité pour l'OHL, dans la mesure où les données du logiciel SIGLS de l'OHL sont regroupées avec celles des autres offices et ne sont pas stockées de façon isolée.

Il a été également constaté que tous les profils d'utilisateurs du logiciel SIGLS ont accès aux données personnelles des demandeurs. Si certaines données comme le numéro d'assurance sociale ne sont pas accessibles à tous les profils, les noms, dates de naissance, adresses et revenus des ménages le sont facilement. Il faut aussi noter qu'il n'y a pas de restriction de consultation du nombre de dossiers de demandeurs. Si l'accès à l'écran de consultation est donné, toute la population de demandeurs et de locataires de l'OHL est accessible. Il est courant, sans que cela soit obligatoire, de segmenter les accès à des catégories de dossiers. Dans tous les cas, la règle qui prime est de ne donner accès aux dossiers et informations personnels qu'aux seules personnes habilitées à y avoir accès, de par leur fonction, sous peine de contrevenir à la *Loi sur l'accès*.

Finalement, dans le tableau de gouvernance des risques de l'OHL, le risque résiduel sur les données personnelles est évalué à 4 sur une échelle de 25 (critique), ce qui, selon nous, est sous-évalué, compte tenu des constats effectués.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Mettre en place un programme de conformité à la *Loi sur l'accès* comprenant :
 - > Une politique de sécurité de l'information.
 - > Un inventaire des renseignements personnels et des moyens pour mettre à jour ces données.
 - > Des politiques ou des procédures couvrant les autres éléments soulevés dans cet audit.
 - > Des modèles de registres pour répertorier les incidents de confidentialité, la communication de renseignements personnels à des tiers et les plaintes relatives aux renseignements personnels.

- > Une bonification de la *Politique de protection et de gestion des renseignements personnels* en y ajoutant une section sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour les projets de développement informatique contenant des renseignements personnels.
 - > Un plan de communication de ces politiques et procédures au personnel, aux partenaires d'affaires, aux fournisseurs et à toute autre personne ayant accès aux actifs informationnels de l'OHL.
 - > Un programme de formation pour sensibiliser le personnel aux exigences légales et à la sécurité de l'information.
- ▶ Revoir les accès du personnel aux renseignements personnels en fonction de leur rôle et de leur besoin d'en connaître.
 - ▶ Relever le niveau de risque associé aux données personnelles dans le tableau de gouvernance des risques à un niveau élevé et faire état périodiquement du niveau de risque.
 - ▶ Faire vérifier la conformité du programme une fois le programme achevé, en prévoyant de vérifier la conformité des mesures de protection en place au sein de l'OHL, mais également en place chez le fournisseur.

Accès au logiciel SIGLS

Observations

Une séparation adéquate des tâches incompatibles permet de réduire le risque d'attribution inadéquate des logements sociaux et abordables, le risque d'erreur et le risque de collusion interne. Selon les meilleures pratiques, et indépendamment des contrôles manuels compensatoires qui peuvent exister, il devrait y avoir une séparation des tâches informatiques en ce qui a trait à plusieurs fonctions d'un office d'habitation.

Dans le logiciel SIGLS, plusieurs utilisateurs disposent d'une accumulation de droits informatiques correspondant, en principe, à des tâches incompatibles. Bien qu'identifiées au départ dans des groupes séparés, plusieurs personnes cumulent ces groupes.

En ce qui concerne les accès aux répertoires et aux outils partagés de documents et d'applications, nous avons constaté les efforts déployés pour la spécification des accès, grâce à l'établissement d'une matrice. Si la majorité des accès à l'infrastructure semblent adéquatement conçus, nous avons cependant constaté que deux personnes ont tous les accès en écriture sur la totalité des répertoires de l'OHL, là où des accès en lecture pourraient suffire à certains endroits. Ceci est particulièrement dangereux en cas d'usurpation des accès ou du mot de passe de ces comptes utilisateurs. Une troisième personne dispose des accès en écriture dans tous les répertoires, sauf un.

Finalement, le risque associé aux comportements non éthiques du personnel ne figure pas dans le tableau de risques de l'OHL.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Dresser une liste des tâches incompatibles au sein de l'OHL.
- ▶ Revoir l'attribution de groupes a priori incompatibles à certains utilisateurs.
- ▶ Diminuer le nombre de groupes attribués à une personne et s'assurer que les anciens droits sont supprimés lors des mutations de service.
- ▶ Ajouter le risque associé au comportement non éthique du personnel dans le tableau de suivi des risques de l'OHL et accroître la surveillance des activités sensibles.
- ▶ Poursuivre la révision des droits d'accès aux répertoires et aux outils partagés de documents et d'applications en fonction de cette séparation des tâches.
- ▶ Effectuer une réattestation périodique des accès informatiques.

Entente entre l'OHL et le fournisseur du logiciel SIGLS

Observations

Il a été confirmé lors de nos entretiens avec l'OHL d'une part et avec le fournisseur du logiciel SIGLS d'autre part, qu'aucune entente signée n'était connue de l'OHL ou du fournisseur pour encadrer leurs relations d'affaires. Ceci a pour principale conséquence de laisser des ambiguïtés quant aux responsabilités des différents organismes, notamment en matière de surveillance des accès et de protection des données, et ne permet pas d'exprimer clairement les obligations requises en matière de conformité par chacune des parties prenantes.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Travailler avec le fournisseur à l'établissement d'une entente formelle qui préciserait clairement les responsabilités de chacune des parties prenantes, que ce soit en termes d'expression des besoins, de validation des demandes, de conformité aux lois, de facturation, d'assurance périodique quant au niveau de cybersécurité, de responsabilité en matière de protection des données et de surveillance des accès.
- ▶ S'enquérir des engagements formels qui lient le fournisseur informatique, notamment au regard des nouvelles réglementations établies, qu'il s'agisse de la protection des renseignements personnels (*Loi sur l'accès*) ou de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles* (LGRI) afin de s'assurer que l'OHL respecte les exigences légales auxquelles elle est assujettie.

Surveillance des accès logiques à l'infrastructure informatique

Observations

Lors de la revue des comptes utilisateurs ayant accès au logiciel SIGLS, deux comptes génériques temporaires ont été identifiés. Ces comptes, non associés à des utilisateurs particuliers, peuvent permettre de consulter les dossiers de l'OHL et les informations personnelles des ménages qui y sont associés.

Nous avons constaté que le fournisseur peut effectivement accéder à l'application et aux dossiers de l'OHL, sans toutefois que les utilisateurs du fournisseur ne figurent sur la liste d'accès qui nous a été fournie par l'OHL. Il est à noter que le fournisseur possède des droits de superadministrateurs lui permettant d'accéder au logiciel SIGLS par une autre voie que celle utilisée par chacun des organismes qui utilisent le logiciel SIGLS.

L'absence d'appariement entre la spécification des groupes d'accès établie par l'OHL et les droits effectivement implantés par le fournisseur sur les serveurs OHL empêche l'OHL de connaître exactement quel personnel du fournisseur peut accéder à ses données et si les spécifications d'accès ont été correctement mises en œuvre.

Le logiciel, qui a plus de 25 ans, n'a pas été conçu avec des capacités de journalisation optimales. Tous les accès ne peuvent pas être systématiquement surveillés dans l'application et l'historisation des transactions n'est pas disponible sur la plupart des écrans, ce qui ne permet pas de retracer par qui et quand un champ a été modifié pour la dernière fois. Il existe cependant une consultation possible de certaines actions faites par l'utilisateur dans le module sécurité disponible aux administrateurs.

Les fichiers contenant les informations personnelles du ménage, comme les noms, revenus et dates de naissance, peuvent être extraits du logiciel SIGLS et stockés sur le réseau local. Il est donc important de vérifier qui peut accéder aux répertoires et de déconseiller le stockage local de ces fichiers. Cette vérification n'est pas faite par l'OHL.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Proscrire l'usage de compte générique et supprimer les deux comptes génériques existant sous le logiciel SIGLS.
- ▶ Exiger la liste des personnes du fournisseur autorisées à accéder aux données ainsi qu'un état périodique des accès du fournisseur.
- ▶ Élaborer une procédure de gestion et de surveillance des accès logiques pour clarifier les rôles au sein de l'OHL.
- ▶ Demander au fournisseur de fournir périodiquement un journal des modifications effectuées sur certaines tâches sensibles (changement de pondération, historique des modifications de classement des demandes, etc.). Au besoin, ces activités, qui devraient exister nativement dans le logiciel, pourraient être fournies lors d'une version future. En attendant, il est relativement facile de produire une requête SQL qui fait l'extraction dans la base de données du côté du fournisseur.

Visibilité sur la cybersécurité du fournisseur du logiciel SIGLS

Observations

L'OHL ne dispose pas de vue sur les mesures de sécurité mises en œuvre par le fournisseur pour protéger les données des demandeurs et des locataires de logements sociaux dont elle détient les renseignements personnels. En particulier, le fournisseur ne fait pas de reddition de comptes périodiquement sur l'état de sa cybersécurité et ne fournit aucun état périodique de suivi des accès à l'OHL.

Sur la liste des accès au logiciel SIGLS, il a été constaté qu'une personne du fournisseur dispose des droits en lecture et en modification sur le système en production de l'OHL. Ces droits ont été obtenus sans l'approbation de l'OHL et ont été justifiés par la nécessité de faire des tests.

L'OHL revoit les accès applicatifs de ses employés au logiciel SIGLS sur l'instance du logiciel SIGLS de l'OHL, mais cette liste ne comprend pas les autres accès administrateurs dont le fournisseur dispose de par son module superadministrateur du logiciel SIGLS. Nous avons constaté que d'autres personnes du fournisseur peuvent accéder au logiciel SIGLS de l'OHL sans que ces personnes apparaissent sur la liste des utilisateurs du SIGLS de l'OHL. En conséquence, l'OHL ne dispose pas d'une liste complète des utilisateurs externes ayant accès au logiciel SIGLS ni de la liste des employés ou contractuels du fournisseur pouvant accéder aux données par la voie de l'infrastructure ou de la maintenance de la base de données.

Sachant que les renseignements personnels ne sont actuellement pas chiffrés, il est important que l'OHL dispose d'une vue sur la façon dont sont actuellement protégés ces renseignements personnels vis-à-vis des risques d'exfiltration de données.

Recommandations

L'OHL devrait demander au fournisseur de lui fournir périodiquement :

- ▶ Une extraction des accès informatiques de toute nature afin de pouvoir vérifier périodiquement la liste complète des personnes autorisées à accéder aux infrastructures de l'OHL, incluant le personnel externe à l'OHL.
- ▶ L'assurance que des tests d'intrusion sont réalisés périodiquement, incluant des tests de sécurité sur les interfaces et que les failles associées sont corrigées ;
- ▶ Un rapport indépendant quant à la sécurité de l'infrastructure de l'OHL, incluant la protection de la base de données et la réalisation de tests d'intrusion réguliers.

D'autre part, l'OHL devrait élaborer une politique de gestion des accès fournisseurs et la fournir au fournisseur. Cette politique devrait préciser :

- ▶ Qu'aucun accès permanent au logiciel SIGLS de l'OHL ne devrait être donné sans être approuvé préalablement par la direction de l'OHL.
- ▶ Qu'aucun accès dans le but de tester le système ou de former le personnel ne devrait avoir lieu sur l'environnement de production. Un environnement de test avec des données anonymisées devrait être prévu à cet effet.

- Les conditions d'accès à la maintenance d'urgence sur l'environnement de production par le fournisseur (profils de groupe requis, durée des accès, etc.).

De manière générale, une assurance doit être fournie à l'OHL quant à la sécurité chez le fournisseur des aspects suivants :

- Sécurisation des données personnelles en production, actuellement non chiffrées.
- Mécanismes de contrôle des accès du personnel interne ou externe du fournisseur.
- Surveillance et journalisation des accès du fournisseur aux données de l'OHL.
- Processus de surveillance des cyberattaques.
- Processus de notification des incidents de confidentialité.

Règles de conservation des documents

Observations

Les règles de conservation (aussi appelées calendrier de conservation) sont un outil de gestion qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation des documents actifs et semi-actifs d'un organisme et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés. La tenue d'un calendrier de conservation est exigée par la *Loi sur les archives* et un tel calendrier permet aussi de se conformer à la *Loi sur l'accès en matière de conservation et de destruction des renseignements personnels*.

Les règles de conservation de l'OHL ont été obtenues et analysées. Ces règles se décomposent par directions (Direction générale, Service à la clientèle, Service des finances et ressources humaines, Service des immeubles, Soutien communautaire) et ont été approuvées par BANQ (Bibliothèque et Archives nationales du Québec) en mars 2012.

Bien qu'il existe des règles de conservation des principales activités en lien avec cet audit qui permettent d'encadrer la conservation et la destruction des renseignements personnels, elles ne sont pas connues de toutes les parties prenantes et elles ne sont pas à jour. Ces règles n'ont pas été partagées avec le fournisseur des logiciels et ne tiennent pas compte des informations conservées dans le logiciel SIGLS et dans les répertoires de documents afférents, ni des nouveaux services offerts par l'OHL tel que le SARL. Finalement, elles ne tiennent pas compte du fait qu'il n'y a plus de disques magnétiques ni de la conservation et de la destruction des écoutes téléphoniques enregistrées.

Aussi, l'OHL ne dispose pas de politique de gestion des documents et des archives précisant les rôles et responsabilités des parties prenantes.

Toutefois, au moment de cet audit, la Direction générale avait mis sur pied un comité archives composé de représentants de chaque direction. Ce comité a pour objectifs de faire le ménage dans les documents (archives et destruction) afin que le tout soit fait avant le déménagement des bureaux de l'OHL en septembre 2025 et de mettre à jour les règles de conservation.

Recommandations

L'OHL devrait :

- ▶ Afin d'atteindre ses objectifs dans les délais souhaités, poursuivre son projet de mise à jour de ses règles de conservation en élaborant un plan de travail et un échéancier.
- ▶ Élaborer et partager avec les parties prenantes une politique de gestion des documents et des archives.

Accès physiques

Observations

Bien que, depuis la pandémie, plusieurs documents contenant des renseignements personnels soient conservés dans le logiciel SIGLS, il reste toujours des documents papier contenant de telles données (par exemple, les baux signés et les demandes de logement papier signées par les requérants) qui sont conservés dans les classeurs du DSC et dans les locaux d'archives situés au siège social de l'OHL.

Cependant, ces locaux ne sont pas adéquatement sécurisés.

Recommandations

Le déménagement prochain de l'OHL en septembre 2025 constitue une belle occasion pour l'OHL de revoir et de mieux contrôler les accès aux différents départements/services de l'OHL afin d'assurer une meilleure protection des renseignements personnels.

4.6

Tableau de bord du DSC

Observations

Une information de gestion de qualité, produite et analysée en temps opportun facilite le suivi de la performance et la prise de décision.

Tous les mois, un tableau de bord du DSC est produit et transmis à la Direction générale et, depuis mars 2024, aux membres du conseil d'administration.

La plupart des données de ce tableau de bord sont extraites du logiciel SIGLS. Ce tableau de bord comprend, notamment, les informations suivantes :

Secteur Location

- ▶ Logements disponibles à la location pour les logements HLM et LAQ-ACL
- ▶ Arrivées et départs pour les logements HLM et LAQ-ACL
- ▶ Logements disponibles à la location des PSL - marché privé
- ▶ Pourcentage du parc immobilier disponible à la location
- ▶ Délai moyen de relocation en jours

Secteur Sélection

- ▶ Offres de logement
- ▶ Offres acceptées
- ▶ Radiations des listes d'admissibilité des logements HLM et LAQ
- ▶ Nombre de demandes de logement à présenter au comité de sélection
- ▶ Nombre de demandes de logement remplies et non traitées

Notre revue du tableau de bord 2024 a révélé ce qui suit :

- ▶ Il contient des erreurs quant au nombre d'offres de logement pour les quatre premiers mois de l'année.
- ▶ Il pourrait induire le lecteur en erreur quant au nombre d'arrivées, car ce chiffre inclut les transferts et cette information n'est pas précisée.
- ▶ En ce qui a trait aux dossiers retirés pour les offres de logement, il y a des anomalies dans le traitement des dossiers et dans la saisie d'information dans le logiciel SIGLS, ce qui fausse à la hausse cet indicateur.

Recommandations

L'OHL devrait apporter une attention particulière à la qualité des informations incluses dans ce tableau de bord en instaurant un contrôle de qualité.

Nous avons élaboré nos critères d'évaluation en nous inspirant des lois, des politiques et des règlements ainsi que des bonnes pratiques dans le domaine.

CRITÈRE N° 1

L'établissement de l'admissibilité, la priorisation des demandeurs inscrits sur les listes d'attente de même que l'attribution des logements respectent les exigences administratives et réglementaires, et sont équitables, transparents et efficaces.

CRITÈRE N° 2

Les avis de départ des locataires sont reçus conformément aux exigences administratives et réglementaires, sont remis en temps opportun aux gestionnaires responsables de l'inspection des logements et font l'objet d'une entente de remise des clés du logement.

CRITÈRE N° 3

L'inspection des logements à la suite d'un avis de départ des locataires est effectuée le plus tôt possible après la réception de l'avis de départ. Un avis de qualification du logement (admissible ou non admissible pour location immédiate) est transmis sans délai aux gestionnaires impliqués. S'il y a lieu, le locataire quittant est avisé des frais qui lui seront facturés pour la remise en état du logement.

CRITÈRE N° 4

Les réparations (ou les remises à neuf), s'il y a lieu, sont effectuées de manière à minimiser les délais pour la remise en location d'un logement.

CRITÈRE N° 5

Les pratiques de gestion assurent la confidentialité et la protection des renseignements personnels collectés auprès de la clientèle.

CRITÈRE N° 6

De l'information de gestion est produite en temps opportun pour faciliter le suivi de la performance et la prise de décisions.

Audit des états financiers

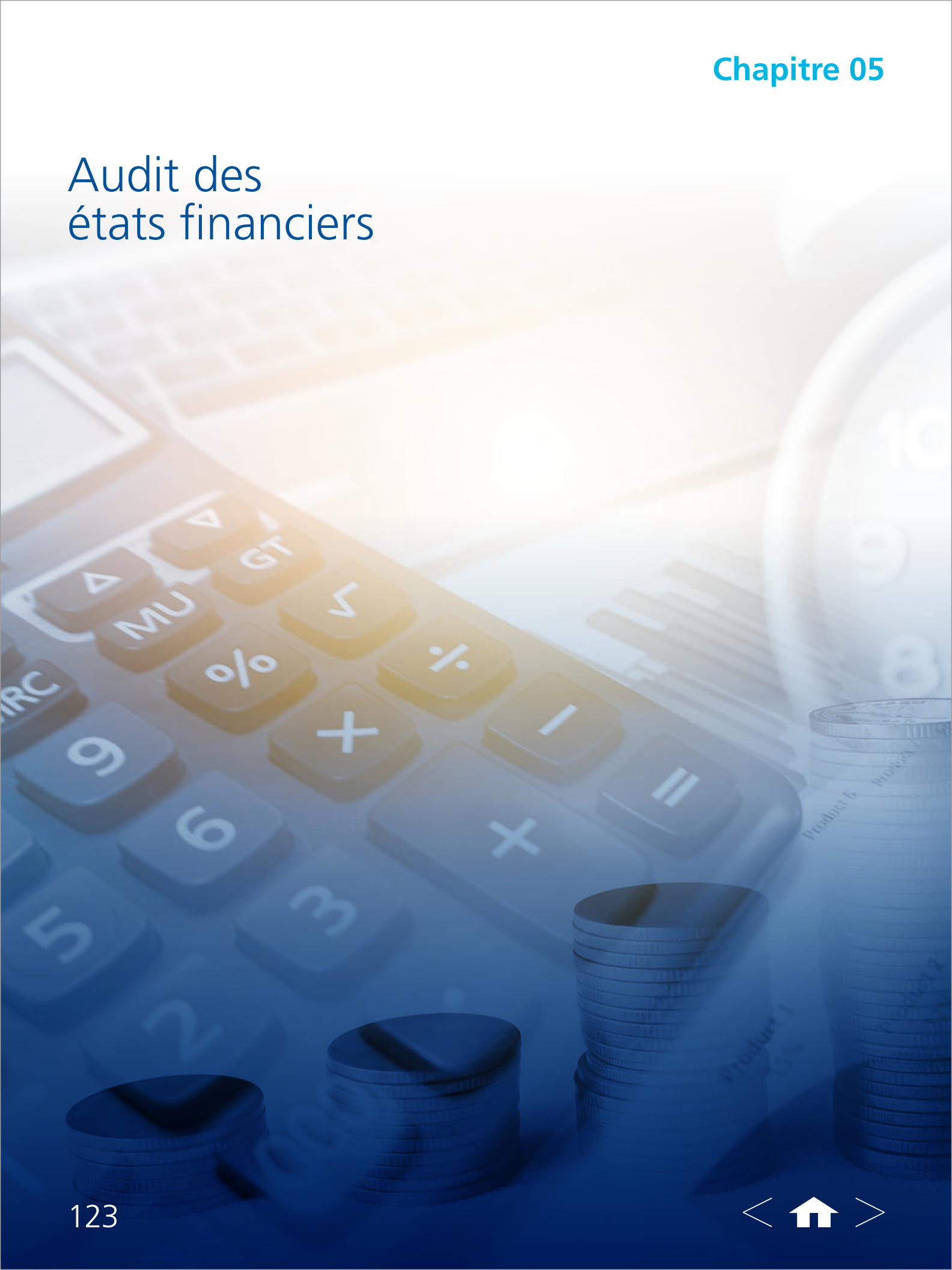


Table des matières

Contexte	125
Ville de Longueuil	126
Réseau de transport de Longueuil	126

Contexte

En vertu de l'article 107.8 de la *Loi sur les cités et villes*, le vérificateur général peut, dans la mesure jugée appropriée, effectuer l'audit des états financiers de la municipalité, de toute personne morale faisant partie de son périmètre comptable et de tout organisme pour lequel la municipalité nomme plus de 50 % de son conseil d'administration. Ainsi, pour l'exercice financier 2024, la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil a effectué l'audit des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil et l'audit des états financiers du Réseau de transport de Longueuil.

Objectifs de l'audit des états financiers et responsabilités de l'auditeur

La Vérificatrice générale effectue ses travaux d'audit selon les Normes généralement reconnus du Canada. L'audit d'états financiers permet d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance qui ne garantit toutefois pas que l'audit permettra de détecter systématiquement toute anomalie significative qui pourrait exister.

Un audit requiert 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 effectuées par la direction.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance de l'organisme audité

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément au référentiel comptable applicable, 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.

Lors de la préparation des états financiers, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

Ville de Longueuil

L'audit des états financiers consolidés de la Ville pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Les états financiers consolidés présentent les actifs, les passifs, les revenus et les charges de la Ville et des organismes contrôlés faisant partie de son périmètre comptable. Ces organismes sont :

- ▶ Conseil des arts de Longueuil ;
- ▶ Développement économique de l'agglomération de Longueuil ;
- ▶ Réseau de transport de Longueuil ;
- ▶ Société Rive et Parcs de Longueuil.

Une opinion d'audit sans réserve a été produite le 20 mai 2025 par les deux auditeurs indépendants.

Aucune déficience importante dans le contrôle interne n'a été relevée lors de cet audit. Des recommandations sur des déficiences autres ont été communiquées à la direction. Ces recommandations seront suivies.

Réseau de transport de Longueuil

Le Réseau de transport de Longueuil est constitué en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L.R.Q., chapitre S-30.01). Il a comme responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun des usagers sur le territoire de l'agglomération de Longueuil.

L'audit des états financiers du Réseau de transport de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 a été effectué conjointement avec la firme Deloitte. Une opinion d'audit sans réserve a été produite le 28 mars 2025 par les deux auditeurs indépendants.

Aucune déficience importante dans le contrôle interne n'a été relevée lors de cet audit. Cependant, une recommandation relative à la gestion de la sécurité informatique a été réitérée à la direction et une recommandation pour mettre en place un processus de révision des projets en cours a été communiquée à la direction. Ces recommandations seront suivies.

Ville de Longueuil
Autres audits

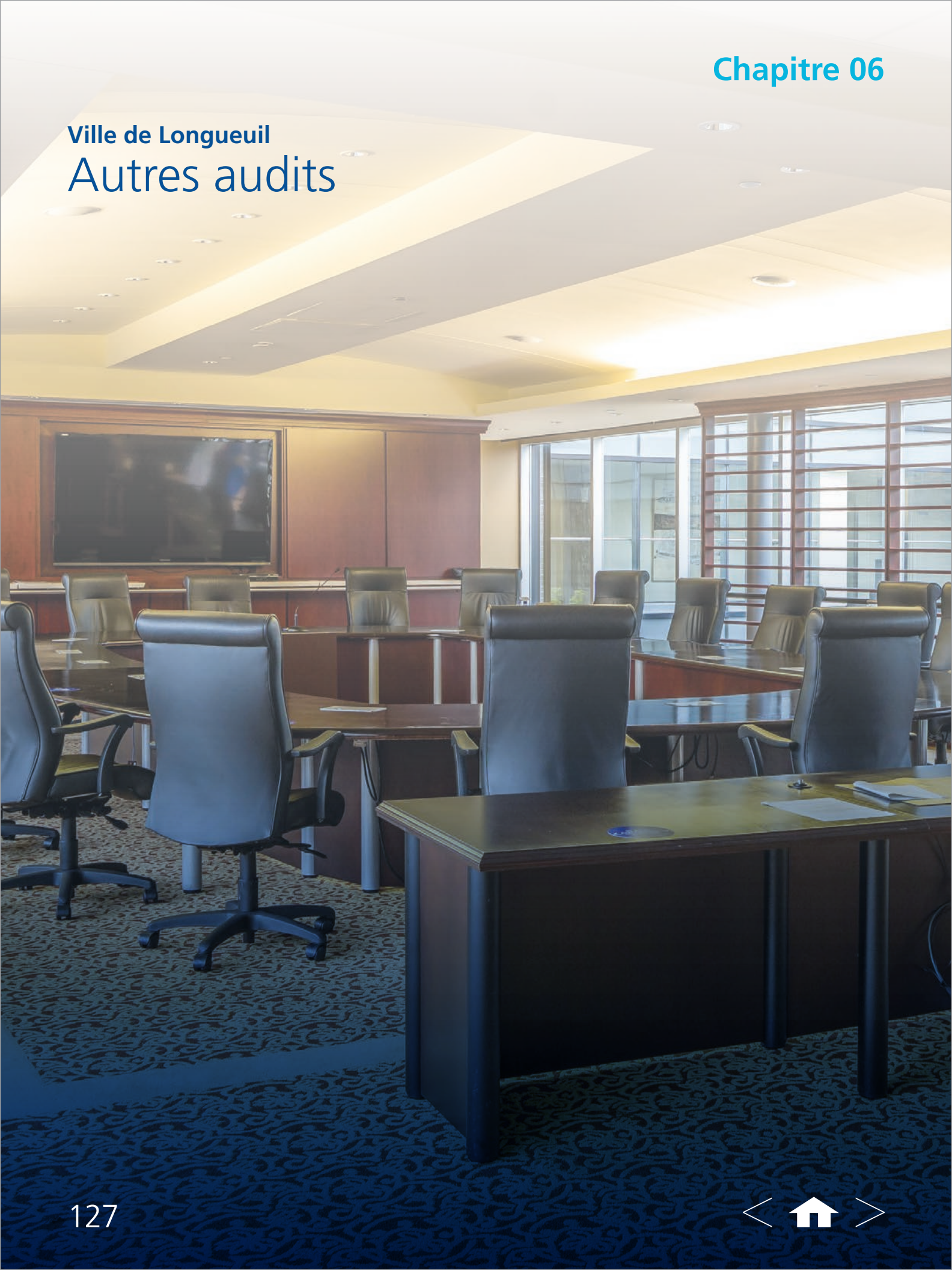


Table des matières

Audit de la rémunération des élus et de la contribution à leur régime de retraite	129
Audit du Programme Rénovation Québec de la Société d'habitation du Québec	131

Audit de la rémunération des élus et de la contribution à leur régime de retraite

Contexte

Les élus de la Ville de Longueuil (Ville) sont rémunérés sur la base des lois provinciales et des règlements municipaux adoptés par le conseil de la Ville et par le conseil d'agglomération de la Ville.

Deux lois provinciales et deux règlements municipaux édictent les paramètres à utiliser pour calculer la rémunération des élus, l'allocation de dépenses et la contribution à leur régime de retraite :

- ▶ *Loi sur le traitement des élus municipaux*;
- ▶ *Loi sur le régime de retraite des élus municipaux*;
- ▶ *Règlement concernant la rémunération des élus - CM-2002-14* (à jour au 1^{er} janvier 2024);
- ▶ *Règlement concernant la rémunération des membres du conseil d'agglomération et de ses commissions - CA-2006-28* (à jour au 1^{er} janvier 2024).

Les conseils (ville et agglomération) détiennent l'entière responsabilité de la rémunération qu'ils fixent pour leurs membres, mais la *Loi sur le traitement des élus municipaux* prévoit une obligation de reddition de comptes à l'endroit des citoyens. Ainsi, ces derniers peuvent consulter le rapport financier de la municipalité pour connaître la rémunération et les allocations de dépenses qui ont été versées aux élus de la municipalité incluant, s'il y a lieu, les sommes versées pour les fonctions occupées dans un organisme. De plus, cette information doit être publiée sur le site Web de la municipalité.

En conclusion, la rémunération globale des élus municipaux comprend l'allocation de dépenses et la rémunération provenant des fonctions occupées au sein :

- ▶ Du conseil de ville, du comité exécutif de ville, du conseil d'agglomération et des conseils d'arrondissement;
- ▶ Des commissions;
- ▶ Du conseil d'administration des organismes municipaux auxquels ils siègent.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, les élus de la Ville ont reçu leur rémunération de la Ville, de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM), du Réseau de transport de Longueuil (RTL) et de la Table de concertation régionale de la Montérégie. Cette rémunération, incluant les allocations de dépenses, a totalisé un peu plus de 2 300 000\$.

En 2024, la cotisation au régime de retraite faite par les élus a été d'environ 99 000 \$ et celle faite par la Ville et le RTL a été d'environ 527 000 \$.

Objectifs et portée de l'audit

Conformément aux dispositions de la *Loi sur les cités et villes*, le Bureau a réalisé une mission d'assurance raisonnable portant sur la conformité de la rémunération des élus et de la contribution à leur régime de retraite. Cette mission a été réalisée conformément à la *Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 Missions d'appréciation directe* et à la norme *NCMC 3531 Missions d'appréciation directe visant la délivrance d'un rapport sur la conformité* émises par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada.

Les objectifs de cet audit étaient de s'assurer que :

- ▶ la rémunération des élus incluant les allocations de dépenses ainsi que la contribution à leur régime de retraite sont conformes aux lois et aux règlements mentionnés précédemment ;
- ▶ les informations divulguées au rapport financier 2024 consolidé de la Ville sont conformes aux exigences règlementaires.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Longueuil consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances.

La direction est responsable de la conformité de la Ville aux exigences des lois et des règlements cités ci dessus. Elle est également responsable du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la conformité de la Ville aux exigences spécifiées.

Résultats de l'audit

À notre avis, la Ville s'est conformée, dans tous leurs aspects importants, aux exigences spécifiées, au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Nous ne fournissons aucun avis juridique relativement à la conformité de la Ville de Longueuil aux exigences spécifiées.

Audit du Programme Rénovation Québec de la Société d'habitation du Québec

Contexte

Le Programme Rénovation Québec (PRQ) de la Société d'habitation du Québec (SHQ), administré conjointement avec la Ville, offre une aide financière aux propriétaires désirant procéder à un projet de rénovation ou de recyclage résidentiel, et ce, dans les secteurs désignés de la Ville.

Le PRQ de la Ville a comme objectif la revitalisation des quartiers anciens et l'accroissement de la qualité des logements. À cet effet, les travaux admissibles visent à éliminer les défauts majeurs d'une habitation afin d'en assurer l'intégrité et la salubrité ainsi que la sécurité des occupants. Les projets d'ajout de nouveaux logements sont également admissibles à une aide financière.

Les travaux de rénovation visant l'amélioration esthétique d'un bâtiment ou les travaux d'entretien général ne sont pas admissibles.

L'aide financière accordée par la Ville varie selon la nature des travaux effectués. Généralement, elle s'élève aux deux tiers du coût des travaux et des frais admissibles, jusqu'à concurrence de 30 000 \$, pour les dossiers de remise en état du bâtiment de trois logements et moins. L'aide financière peut être supérieure à ce montant pour les bâtiments de quatre logements et plus et est modulée en fonction du nombre de logements dans le bâtiment. De plus, l'aide financière peut être augmentée advenant l'ajout d'un nouveau logement à l'intérieur de ce bâtiment, en fonction du nombre de chambres à coucher dans ce logement et de la remise en état de ce logement. Dans tous les cas, la subvention est versée lorsque les travaux sont terminés et exécutés conformément aux normes, aux codes et aux règlements en vigueur.

Objectifs et portée de l'audit

Le Bureau a effectué l'audit de l'état des débours et des encaissements (l'État) de la Ville relativement à chacune des programmations du PRQ de la SHQ (soit 2021-2022, 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025), pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Ces audits ont été effectués selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que la Vérificatrice générale se conforme aux règles de déontologie et qu'elle planifie et réalise les audits de façon à obtenir l'assurance raisonnable que :

- ▶ l'État pris dans son ensemble est exempt d'anomalies significatives ;
- ▶ la déclaration de conformité de la Ville aux modalités d'administration de son programme de rénovation donne une image fidèle dans tous ses aspects significatifs.

La direction est responsable :

- ▶ de la préparation de l'État conformément aux règles et aux directives émises par la SHQ, conformément aux dispositions en matière d'information financière stipulées à l'entente entre la Ville et la SHQ concernant la gestion des programmes d'amélioration de l'habitat ;
- ▶ de la mesure et de l'évaluation de la conformité aux exigences spécifiées ainsi que de la préparation de la déclaration de conformité de la Ville ;
- ▶ du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation de cet État exempt d'anomalies significatives et pour permettre la conformité aux exigences spécifiées.

Résultats de l'audit

À la suite de ces travaux, huit rapports d'audits contenant des opinions sans réserve ont été produits le 24 avril 2025 pour l'ensemble des programmations.

Ville de Longueuil

Suivi des recommandations



Table des matières

Processus de suivi	135
Taux d'application après un an	136
Taux d'application après trois ans	141
Taux d'application après cinq ans	146

Processus de suivi

Chaque année, le Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil (Bureau) effectue le suivi des recommandations qui ont été faites dans des rapports d'audit publiés antérieurement, mais qui n'ont pas encore été appliquées.

Les directions concernées sont responsables de mettre en œuvre les recommandations ainsi que de fournir de l'information sur le degré d'application des recommandations. Pour ce suivi, les directions concernées nous ont transmis les statuts des plans d'action en décembre 2024. Toutefois, pour certains rapports, nous avons tenu compte d'informations transmises jusqu'en mai 2025.

Le Bureau effectue trois suivis des recommandations sur une période de cinq ans pour chaque rapport émis, soit après un an, trois ans et cinq ans suivant l'émission du rapport.

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

L'objectif du suivi des recommandations est d'informer le conseil municipal du taux d'application des recommandations. Les balises suivantes ont été utilisées pour apprécier l'état d'avancement de l'application des recommandations par la direction :

- ▶ **Non appliquée:**
Aucune mesure significative n'a été prise, mais il est prévu d'en prendre.
- ▶ **En cours d'application:**
Des mesures ont été planifiées ou prises, mais le déploiement n'est pas complet.
- ▶ **Appliquée:**
Des mesures ont été prises pour régulariser la situation de façon satisfaisante.
- ▶ **Rejetée (ou caduque):**
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.

Pour effectuer ces suivis, des entrevues ont été réalisées avec les principaux intervenants et divers documents ont été analysés.

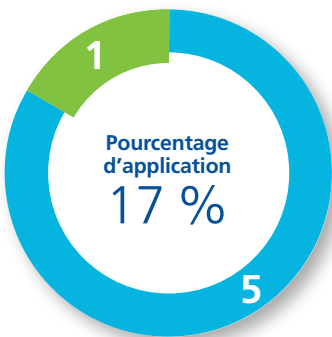
Nous n'avons pas réalisé une mission d'audit ou d'examen et aucune forme d'assurance n'est fournie à leur sujet.

Taux d'application après un an

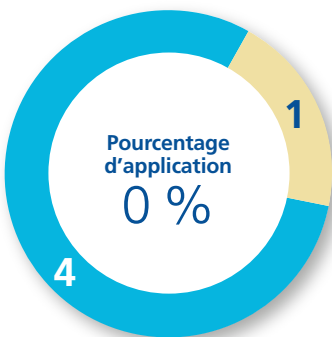
Le **Tableau 1** présente le taux d'application des recommandations des rapports émis au rapport annuel 2023.

Tableau 1

Gestion des projets de construction de biens immobiliers et des projets d'envergure (VDL)



Gestion des équipements de protection et d'intervention au SSIAL (VDL)



Total de recommandations émises



Définitions des acronymes :
VDL – Ville de Longueuil, SSIAL – Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil

Gestion des projets de construction de biens immobiliers et des projets d'envergure

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée
Gestion corporative de projets			
Plan de financement (PTI)			
Fermeture des règlements d'emprunt			
Démarrage et planification des projets			
Imputation des heures des ressources internes			
Reddition de comptes			

Conclusion

De façon générale, le déploiement des plans d'action n'accuse pas de retard. En ce qui concerne les recommandations en cours, l'horizon de réalisation anticipé est l'année 2025.

La Direction des biens immobiliers a mis en place un plan robuste d'intégration de la méthodologie de gestion corporative de projets et a amorcé l'implantation des rapports d'état d'avancement des projets.

En ce qui a trait à la recommandation portant sur la fermeture des règlements d'emprunt, la Direction des finances a élaboré un procédurier de création de projets dans l'auxiliaire de projets afin que les dépenses d'investissement puissent être comptabilisées dans le nouveau progiciel financier. Il reste à rédiger une directive administrative de gestion des règlements d'emprunt qui identifie les activités et les responsabilités selon les niveaux organisationnels.

Les analyses de risques devant être produites lors du démarrage et lors de la planification des projets de la Direction des biens immobiliers sont en cours de réalisation pour certains types de projets. Il est aussi prévu, en 2025, de tenir des rencontres mensuelles pour faire le suivi et l'analyse des risques.

L'imputation des heures des ressources internes œuvrant dans les projets de la Direction des grands projets et infrastructures en eau se fait maintenant deux fois par année. Pour la Direction des biens immobiliers, un code de projet est identifié dans la feuille de temps et les personnes qui travaillent dans le projet inscrivent leur temps. Il reste à revoir, autant pour la Direction des

biens immobiliers que pour la Direction des grands projets et infrastructures en eau, la possibilité d’avoir une feuille de temps paramétrée de telle façon que les codes de projet apparaissent uniquement pour les personnes affectées aux projets, sans toutefois empêcher des affectations temporaires autorisées pour des consultations d’expertise.

Des modèles de reddition de comptes annuels ont été développés en 2024 et utilisés en 2025. Il reste à développer une politique ou une directive de reddition de comptes s’appuyant sur l’actuel cadre de gestion corporative de projets.

Gestion des équipements de protection et d’intervention au Service de sécurité incendie de l’agglomération de Longueuil (SSIAL)

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d’application	Appliquée
Gestion informatique des stocks			
Examen et réorganisation des tâches au sein de la division Logistique			
Documentation des procédures			
Contrôles d’accès physique et entreposage des équipements			
Disposition des équipements			

Conclusion

Parmi les cinq recommandations adressées au SSIAL, quatre sont en cours de mise en œuvre et une demeure non entamée. À la fin de la première année de suivi, soit l’année 2024, aucune ne présente de retard par rapport aux échéanciers établis.

Le SSIAL a entrepris des démarches pour la mise en œuvre des recommandations liées à la gestion informatique de ses stocks. Il a défini ses besoins en ressources humaines en 2024. Cette démarche avait débuté lors de notre mandat, au cours duquel un chef de division approvisionnement et gestion des stocks avait été embauché. Depuis, deux nouvelles ressources se sont ajoutées, à savoir un technicien en ressources matérielles et approvisionnement, ainsi qu’un technicien en gestion et intégration des applications.

La définition des besoins informatiques a commencé en 2025, sous deux volets : elle est effectuée par le représentant du SSIAL au sein du comité technique de la Ville, chargé des orientations concernant l'utilisation du logiciel de la gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO), mais aussi par deux directeurs adjoints et chefs de division participant au projet 5S. Ce projet est une démarche d'amélioration continue qui vise à optimiser l'organisation de l'espace de travail, dans le but d'améliorer la performance, la qualité, la productivité et la sécurité. Dans le cas particulier du SSIAL, l'objectif principal est de permettre au service de revoir les pratiques de sa division Logistique en matière d'organisation des espaces de travail, d'entreposage et de gestion des stocks, à la suite des recommandations formulées en 2024. Déployé en cinq étapes (trier, ranger, nettoyer, standardiser et pérenniser), ce projet est mené par le SSIAL et le Bureau de performance organisationnelle de la Ville. Il a été lancé en 2025 et devrait s'étaler sur 12 mois.

L'implantation du logiciel Guide TI n'a pas encore été réalisée. Compte tenu des enjeux d'acquisition du logiciel, il a été décidé que sa mise en place interviendra entre la fin de l'année 2026 et le début de l'année 2027. Le calendrier de cette implantation reste à définir et à mettre en œuvre afin de permettre l'intégration concrète de cet outil aux processus de gestion des stocks.

En outre, le SSIAL avait prévu de réaliser les actions suivantes :

- ▶ Réviser les processus de gestion des stocks ;
- ▶ Réviser les tâches du personnel logistique, incluant celles de l'adjointe administrative et du technicien en ressources matérielles ;
- ▶ Former le personnel sur le Guide TI ;
- ▶ Intégrer les stocks au Guide TI ;
- ▶ Contrôler et valider les stocks.

La première action n'a pas été entreprise en 2024, mais a débuté en 2025 dans le cadre de la révision des processus d'affaires amorcée par le projet 5S mentionné précédemment. La deuxième action sera mise en œuvre à l'issue de cette révision. Les actions restantes sont prévues après l'implantation du logiciel Guide TI, désormais planifiée pour la fin 2026 ou le début 2027.

La révision des processus d'affaires a débuté en 2025 dans le cadre du projet 5S, mené de front avec le Bureau de la performance opérationnelle. La révision des tâches interviendra, quant à elle, après la révision des processus d'affaires qui est en cours et qui devrait s'achever à la fin de l'année 2025.

L'évaluation des fonctionnalités du logiciel Guide TI est faite par le comité technique, qui est responsable des orientations concernant le logiciel de GMAO à la Ville. Enfin, le Guide TI nouvelle génération est en cours d'implantation dans d'autres directions de la Ville, mais n'a pas encore été implanté au SSIAL. Tel qu'il est mentionné précédemment, l'échéancier a été modifié de sorte que l'implantation est maintenant prévue entre la fin 2026 et le début 2027. Ainsi, au terme de l'année 2024, qui est la première année de suivi, l'exécution du plan d'action prévu n'avait pas encore commencé. Cependant, le SSIAL a entrepris la mise à jour de sa base de

données actuellement en utilisation sur une version antérieure du logiciel Guide TI. Lorsque la version du logiciel Guide TI corporatif sera disponible pour le SSIAL, la base de données sera ainsi transférée dans cette version.

Le SSIAL avait prévu élaborer des directives opérationnelles afin de clarifier les procédures de documentation. Cette démarche devait débiter par l'analyse des formulaires existants et inclure la formation du personnel relativement aux exigences de documentation. Ces actions n'ont pas encore été amorcées et seront prises en charge par le directeur adjoint, performance organisationnelle, schéma incendie et analyse.

Toutefois, dans le cadre de la revue des processus d'affaires amorcée en 2025, il est également prévu d'identifier les opérations nécessitant une documentation, ainsi que les personnes responsables de celle-ci. La définition des fichiers à utiliser interviendra ultérieurement.

Le SSIAL a effectué les démarches pour le rehaussement du niveau des contrôles d'accès dans ses installations. Le SSIAL a étudié les options possibles et demandé l'octroi d'un budget non récurrent afin de financer l'installation de cartes magnétiques. Cependant, ce montant ne lui a pas été octroyé. Compte tenu de l'orientation corporative dans ce dossier, le SSIAL ne prévoit pas soumettre une nouvelle demande en 2025 pour le budget 2026. Par ailleurs, le projet 5S, pour lequel le SSIAL a demandé l'accompagnement du Bureau de la performance organisationnelle, vise également à améliorer la fluidité et la circulation à l'intérieur de l'entrepôt.

La directive encadrant les dispositions, qui devait être rédigée par la Direction générale, n'a pas encore été produite. En réponse à la recommandation, aucun envoi vers l'étranger n'a été effectué par le SSIAL en 2024, le temps pour le SSIAL de déployer les mesures prévues dans son plan d'action. En outre, les lots initialement accumulés en vue d'un prochain don à l'étranger ont été regroupés afin d'en renforcer le contrôle et d'obtenir les autorisations requises auprès des instances compétentes de la Ville.

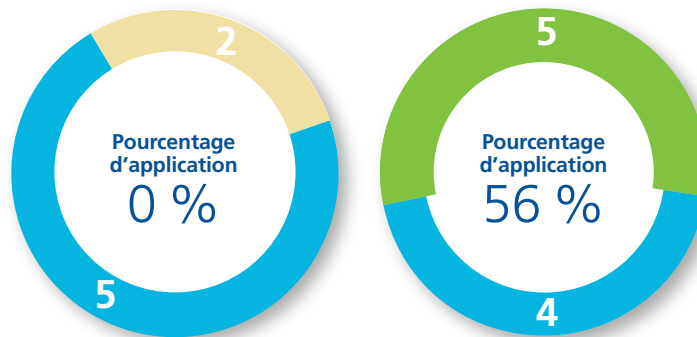
Taux d'application après trois ans

Le **Tableau 2** présente le taux d'application des recommandations des rapports émis au rapport annuel 2021-2022.

Tableau 2

Gestion du système et des données en géomatique (VDL)

Réhabilitation et entretien des conduites d'eau potable et d'égout (VDL)



Total de recommandations émises



Définition de l'acronyme : VDL – Ville de Longueuil

Gestion du système et des données en géomatique

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée
Rôle et responsabilités relatifs au système et aux données géomatiques			
Cadre de gestion de la qualité des données géomatiques			
Conformité aux engagements légaux et contractuels relatifs aux données géomatiques			
Gouvernance de la sécurité des applications géomatiques			
Plan de continuité géomatique et test de relève			
Suivi centralisé des incidents et de la performance du système géomatique			
Gestion des demandes de traitement sur les données géomatiques			

Conclusion

Depuis le dernier suivi effectué, la direction prend du retard dans le déploiement de ses plans d'action et le degré de mise en œuvre des recommandations a peu évolué. Les causes de ces retards sont la vacance d'un poste de gestionnaire pendant plusieurs mois et l'implication de la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme (DAU) dans des dossiers majeurs.

Des actions sont prévues en 2025 pour avancer le degré de mise en œuvre. De façon générale, ces actions détermineront la date prévue pour compléter la mise en œuvre des recommandations.

Au cours de 2025, une nouvelle application (Isogeo) sera déployée et permettra de répondre aux recommandations portant sur :

- ▶ le rôle et les responsabilités en termes de propriétaire des données, de fiduciaire de données, d'administrateur des applications géomatiques et d'administrateur de l'infrastructure géomatique ;
- ▶ l'élaboration et le déploiement d'une directive de gouvernance des données géomatiques ;
- ▶ la tenue d'un registre centralisé des lois et obligations contractuelles s'appliquant aux données géomatiques.

En matière de qualité des données, certains critères de qualité ont été identifiés tels que les données comportant des renseignements personnels et le cadre législatif de certaines données. La DAU va poursuivre la réflexion et effectuer une analyse sur la structure des données à compléter (qualité, complétude et autre) avec une aide externe. Par la suite, elle va débiter l'implantation d'un cadre de gestion de la qualité des données géomatiques.

Un système d'authentification permettant d'améliorer la gouvernance de la sécurité des applications géomatiques sera déployé en 2025. Il restera à recueillir de l'information sur les besoins fonctionnels, de confidentialité, de disponibilité et d'intégrité des données géomatiques auprès des directions utilisatrices pour le développement géomatique et des applications géomatiques satellites. En 2026, la DAU prévoit mieux documenter les nouvelles applications dans un dossier d'analyse fonctionnelle comprenant un résumé de l'architecture et des besoins sur les données.

Les plans d'action des recommandations portant sur le plan de continuité géomatique, les tests de relève ainsi que le suivi centralisé des incidents et de la performance du système géomatique seront déployés en 2025 et 2026.

En ce qui a trait à la gestion des demandes de traitement sur les données géomatiques, la DAU va poursuivre les rencontres d'agglomération en géomatique, entre autres, pour permettre la mise à jour de la liste des personnes autorisées à faire des demandes à la géomatique et pour sensibiliser les utilisateurs à leur rôle en matière de vérification de la qualité du traitement des données.

Réhabilitation et entretien des conduites d'eau potable et d'égout

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée
Mise à jour de la base de données de l'inventaire			
Mise à jour des données expertes			
Fonds alloués à la réhabilitation des réseaux de conduites d'eau potable et d'égout			
Processus de préparation du Programme triennal d'immobilisations à la Direction du génie			
Certification du personnel intervenant sur les conduites			
Partage de l'information entre les directions du génie et des travaux publics			
Reddition de comptes de la Direction générale			
Reddition de comptes de la Direction des travaux publics			
Reddition de comptes de la Direction du génie			

Conclusion

Depuis le dernier suivi effectué, aucune recommandation n'a été appliquée, le degré de mise en œuvre des plans d'action a peu évolué et la direction a pris du retard dans le déploiement de ses plans d'action.

À cause d'un manque de ressources humaines affectées à la gestion des transferts des documents, la mise à jour de la base de données de l'inventaire avec les plans définitifs a pris du retard. Puisque moins de projets seront réalisés en 2025, des ressources humaines seront libérées afin de rattraper une partie du retard accumulé.

En ce qui concerne la création d'un fonds consacré aux infrastructures locales des réseaux de conduites d'eau potable et d'égout permettant de financer la réhabilitation de ces conduites de façon pérenne et dans un équilibre intergénérationnel, une analyse des besoins a été effectuée et une présentation a eu lieu auprès de la Direction générale en avril 2024. En 2025, la direction va poursuivre la réflexion quant à la création des fonds permettant de financer ces projets et d'attacher le tout avec les équipes des finances et le cabinet.

En ce qui a trait à la reddition de comptes de la Direction générale, la mise en place d'une démarche de reddition de comptes a été enclenchée en 2024 par la revue du Programme triennal d'immobilisation (PTI) et du Plan décennal d'investissement (PDI). Cette revue s'est concrétisée par l'implantation d'un portefeuille corporatif des projets ainsi que la mise en place d'un processus et d'un comité de gestion pour la préparation et la révision du PTI et du portefeuille corporatif des projets. L'implantation de ces outils ainsi que l'élaboration d'une directive corporative en vue d'encadrer la reddition de comptes permettront à la Direction générale de produire une reddition de comptes corporative d'ici la fin 2026.

Finalement, la Direction du génie a commencé à utiliser des outils de gestion de projets pour faire le suivi de ses projets. La direction anticipe l'intégration complète de ces outils vers la fin de l'année 2025 et la mise en place d'un processus de reddition de comptes à partir de mai 2026.

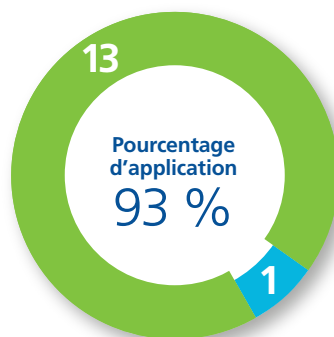
* Ces recommandations ont été appliquées lors du suivi effectué en 2022.

Taux d'application après cinq ans

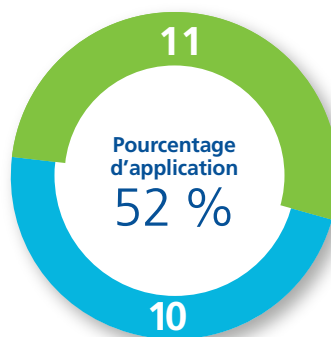
Le **Tableau 3** présente le taux d'application des recommandations des rapports émis au rapport annuel 2019-2020.

Tableau 3

Traitement de la paie
(VDL)



Gestion de l'eau potable
(VDL)



Total de recommandations émises

35
Nombre de
recommandations
émises

0
Recommandations
non appliquées

11
Recommandations
en cours d'application

24
Recommandations
appliquées

69 %
Pourcentage
d'application

Définition de l'acronyme : VDL – Ville de Longueuil

Traitement de la paie

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée
Accumulation de droits du fournisseur			
Accumulation de tâches par la Direction des ressources humaines (DRH), la Direction des technologies de l'information (DTI) et la Direction des finances			
Environnements de tests			
Accès physique			
Accès logiques aux répertoires et à certaines boîtes courriel			
Accès aux environnements informatiques et aux données personnelles			
Contrôles des changements au dossier employé et des paramètres applicatifs			
Calcul et paiement des banques			
Embauches			
Feuilles de temps du service des bibliothèques			
Gestion des départs			
Plan de relève informatique et plan de continuité des activités			

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée
Directive de prévention et de détection des erreurs de paiement et stratégie de journalisation des activités sensibles			 *
Validation des informations			 *

Conclusion

Depuis le dernier suivi effectué en 2022, la mise en œuvre de la recommandation restante est toujours en cours. Un tableau Excel pour la standardisation des calculs des ajustements des banques par regroupement et par statut d'employé, lors des départs d'employés, a été développé en 2022. Toutefois, ce dernier comporte des problèmes de formules de calcul. Selon les prévisions, il devrait être fonctionnel d'ici le 30 juin 2025.

Le Bureau de la vérificatrice générale ferme ce dossier, car la mise en œuvre de cette recommandation est suffisamment planifiée pour qu'elle soit complétée en 2025.

* Ces recommandations ont été appliquées lors des suivis effectués en 2020 et en 2022.

Gestion de l'eau potable

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée ou rejetées
Besoins en eau potable sur l'horizon 2040			
Infrastructures pour répondre aux besoins en eau potable d'ici 2040			
Inventaire structuré des actifs et planification des investissements			
Collecte des données			
Actions visant à limiter les pertes d'eau			
Actions visant à réduire la consommation d'eau potable			
Registre des incidents et audits quinquennaux			
Obligations de contrôle et suivi en cas de non-conformité concernant le plomb			
Impacts des changements climatiques sur les prises d'eau			
Infrastructures ponctuelles - inspection et maintenance			
Chambres de vannes et vannes sur les conduites maîtresses d'agglomération - inspection et maintenances			
Conduites d'eau brute - inspection et maintenance			

Recommandation	Application		
	Non appliquée	En cours d'application	Appliquée ou rejetées
Système de maintenance – logiciel de GMAO			
Manuels d'exploitation, manuels d'opération, plans et procédures normalisées			
Formulaires et registres de suivi et contrôle de qualité des opérations			
Ajustement de la dose de coagulant			
Cadre de gouvernance - système SCADA			
Gestion des alarmes - système SCADA			
Plan de continuité des opérations			
Gestion des accès physiques et des clés			 *
Amélioration continue			

Conclusion

Depuis le dernier suivi effectué, 5 recommandations ont été mises en œuvre portant le total à 11 ou 52 % des recommandations émises.

Les plans d'action des 10 recommandations restantes ont bien progressé, toutefois 8 d'entre elles accusent un retard de mise en œuvre par rapport aux échéanciers prévus :

- Les infrastructures pour répondre aux besoins en eau potable d'ici 2040
- L'inventaire structuré des actifs et la planification des investissements
- Les actions visant à limiter les pertes d'eau

- ▶ L'inspection et la maintenance des conduites d'eau brute
- ▶ La rédaction des manuels d'exploitation et d'opération, des plans et des procédures normalisées
- ▶ Le cadre de gouvernance du système SCADA
- ▶ La gestion des alarmes du système SCADA
- ▶ Le plan de continuité des opérations

Concernant les infrastructures pour répondre aux besoins en eau potable d'ici 2040, les études de capacité de deux usines de traitement d'eau potable ont été réalisées (Louise-Gravel et Mario-Petrone). La planification des travaux d'agrandissement de ces deux usines est en cours. La réalisation des travaux d'agrandissement de l'usine Mario-Petrone devrait avoir lieu au cours de 2026 à 2030. En ce qui concerne l'usine Louise-Gravel, des travaux sur certains équipements sont requis avant de poursuivre l'agrandissement. L'étude de capacité de la station de pompage d'eau brute est en cours et le rapport final est attendu à l'automne 2025.

Depuis le dernier suivi, la Ville a adopté une démarche structurée, intégrée et uniforme en gestion d'actifs de compétence locale et d'agglomération. Bien que la Direction de la gestion des eaux dispose d'un inventaire structuré des infrastructures ponctuelles, des conduites brutes et des chambres de vannes, cet inventaire n'est pas élaboré en termes de plan de gestion des actifs comprenant le diagnostic d'état de chaque équipement, leur priorité d'intervention ainsi que la valeur de remplacement. Il est prévu en 2025 d'élaborer un plan de gestion des actifs et d'y intégrer un outil d'aide à la décision pour les investissements.

Au chapitre des mesures visant à limiter les pertes d'eau, le programme d'inspection est complété et le programme de mise à niveau des réservoirs d'eau potable est en cours. La réfection de certains réservoirs et de filtres est prévue au PTI 2025-2026-2027 alors que la mise à niveau d'autres réservoirs sera planifiée d'ici 2028.

Concernant l'inspection et la maintenance des conduites d'eau brute entre la station de pompage d'eau brute et deux usines, les contrats de conception des chambres d'accès et d'inspection de celles-ci sont octroyés. Toutefois, les plans et devis pour la conception des chambres sont en processus de planification. Il est prévu d'établir le programme d'auscultation des conduites d'eau brutes lorsque les inspections seront terminées.

La rédaction ou la mise à jour des manuels et des plans sont en cours. Ils devraient être finalisés d'ici 2027.

Concernant la gouvernance du système SCADA, une politique de sécurité du système d'information (PSSI) a été élaborée. Il reste à documenter les procédures ainsi les plans de reprise et de continuité des activités identifiées dans la PSSI.

Les plans d'action concernant les niveaux d'alarmes critiques sur les équipements ainsi que les règles de normalisation de l'affichage des équipements au SCADA sont en cours et seront complétés en 2025.

Concernant le plan de continuité des opérations des deux usines, un est complété alors que l'autre est en cours d'élaboration avec l'intégration de tous les plans particuliers d'intervention.

Enfin, les deux recommandations restantes suivent leur cours de réalisation :

- ▶ L'acquisition et le remplacement des débitmètres pour la collecte de données sont en cours et devraient être complétés en 2026.
- ▶ Pour l'inspection et la maintenance des infrastructures ponctuelle, il reste à mettre en œuvre un programme d'inspection qui colligera l'état des actifs et leur fréquence d'inspection.

Compte tenu du nombre de recommandations en cours de mise en œuvre, le Bureau va poursuivre ses travaux de suivi des recommandations de ce rapport.

* Ces recommandations ont été appliquées lors des suivis effectués en 2020 et en 2022.

Ville de Longueuil

Personnes morales ayant reçu une subvention d'au moins 100 000 \$



Table des matières

Contexte	155
Objectif des travaux et procédures effectués	155
Résultats des travaux	156

Contexte

L'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* (LCV)¹ stipule que toute personne morale qui reçoit une subvention annuelle d'au moins 100 000 \$ de la Ville est tenue de faire vérifier ses états financiers. L'auditeur indépendant 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 ses recommandations transmis au conseil d'administration ou aux dirigeants de cette personne morale.

De plus, l'auditeur indépendant de cette personne morale doit, à la demande du vérificateur général, mettre à la disposition de ce dernier tout document se rapportant à ses travaux de vérification et fournir tous les renseignements et toutes les explications que le vérificateur général juge nécessaires sur ses travaux.

Si le vérificateur général estime que les renseignements, les explications et les documents obtenus de l'auditeur indépendant sont insuffisants, il peut effectuer tout audit additionnel qu'il juge nécessaire.

Les organismes municipaux qui sont assujettis à l'audit du vérificateur général, soit ceux qui font partie du périmètre comptable de la Ville ou ceux dont la Ville nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration, ne sont pas visés par la disposition de l'article 107.9 de la LCV.

Objectif des travaux et procédures effectués

L'objectif de cette reddition de comptes est d'informer le conseil municipal relativement à la conformité aux exigences de cet article de la LCV, des personnes morales ayant bénéficié d'une subvention d'au moins 100 000 \$ au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Les travaux ont consisté à :

- ▶ Demander à la Ville la liste de tous les organismes qui ont reçu en 2024 une subvention d'au moins 100 000 \$;
- ▶ Faire une vigie des procès-verbaux des instances décisionnelles à la recherche de subventions accordées aux personnes morales ;

¹ Le projet de Loi 79 édictant la *Loi sur les contrats des organismes municipaux et modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau administratif des organismes municipaux*, sanctionné le 25 mars 2025, est venu apporter une modification à l'article 107.9. Le seuil exigeant que toute personne morale remette des états financiers audités au vérificateur général est passé de 100 000 \$ à 250 000 \$. Le seuil de 100 000 \$ continuait donc de s'appliquer en 2024.

- ▶ Déterminer si les personnes morales qui bénéficient d'une subvention d'au moins 100 000 \$ se conforment aux dispositions de l'article 107.9 de la LCV;
- ▶ Examiner les documents reçus de ces entités;
- ▶ Évaluer si des renseignements additionnels sont requis et si un audit additionnel est nécessaire.

Ces travaux ne constituent pas une mission d'audit ou d'examen et aucune forme d'assurance n'est fournie à leur sujet.

Résultats des travaux

Au cours de l'année 2024, les 12 personnes morales suivantes ont reçu des subventions de plus de 100 000 \$ chacune de la Ville, pour un total d'un peu plus de 3 120 000 \$:

- ▶ Asphalte Diffusion
- ▶ Cégep Édouard-Montpetit
- ▶ Centre communautaire Le trait d'union
- ▶ Croisée de Longueuil
- ▶ Foyer St-Antoine de Longueuil Inc.
- ▶ Macadam Sud
- ▶ Maison de la famille de Brossard
- ▶ Action Jeunesse St-Pie X de Longueuil (Maison des Jeunes Kekpart)
- ▶ Maison des jeunes de Longueuil
- ▶ Manoir Trinité
- ▶ Société de développement commercial (SDC) Espace Saint-Charles
- ▶ Théâtre de la Ville

En date du 30 juin 2025, les états financiers, les rapports d'auditeurs afférents ainsi que les lettres de recommandation, s'il y a lieu, de quatre de ces personnes morales ont été demandés, obtenus et analysés.

Nous nous assurerons d'obtenir les états financiers audités et les autres documents manquants des huit organismes restants, lorsque leurs travaux d'audit seront terminés.

Finalement, sur la base des renseignements examinés, nous n'avons rien relevé indiquant qu'un audit additionnel était nécessaire.

Ville de Longueuil

Rapport d'activités du Bureau de la vérificatrice générale



Table des matières

Planification des travaux	159
Ressources	159
Amélioration continue et gestion de la qualité	160

Planification des travaux

La mission de la Vérificatrice générale est de donner au conseil municipal, au conseil d'agglomération de la Ville, aux conseils d'administration des personnes morales liées à la Ville ainsi qu'aux citoyennes et aux citoyens de la Ville, un regard juste et indépendant sur la qualité de la gestion des fonds publics et de sa reddition de comptes en termes :

- ▶ D'optimisation des ressources ;
- ▶ De conformité des opérations aux lois et règlements ;
- ▶ De fidélité et de fiabilité des états financiers.

Les travaux réalisés visent donc à procurer une valeur ajoutée et sont déterminés de façon à assurer un équilibre dans la nature des sujets traités et des ressources dont le Bureau dispose.

En règle générale, le Bureau détermine lui-même les audits qu'il compte mener pour réaliser sa mission. Le conseil municipal peut toutefois lui demander de réaliser une mission particulière sur toute matière relevant de sa compétence ; une telle demande ne peut avoir préséance sur les obligations principales du Bureau.

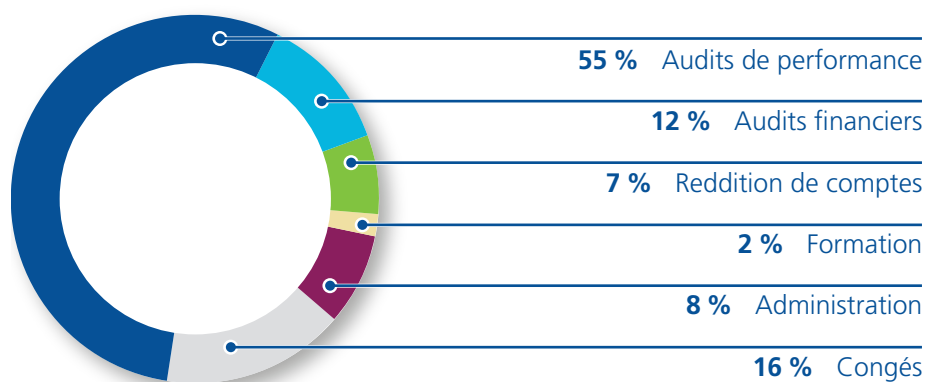
Annuellement, le Bureau prépare son calendrier des travaux à partir d'un plan pluriannuel d'audit. Ce dernier, mis à jour chaque année, est basé sur une analyse et une évaluation des risques. Il tient aussi compte, entre autres, d'une vigie des activités de la Ville et du monde municipal ainsi que des secteurs d'activités de la Ville et des organismes faisant partie du périmètre d'audit du Bureau.

Ressources

Ressources humaines

La Vérificatrice générale a pu compter sur une équipe de trois personnes expérimentées et dévouées. À cette équipe se joignent des consultants qui viennent combler un besoin d'expertise pointue. Cette approche vise à ajouter de la crédibilité et de la pertinence aux travaux d'audit et permet l'exécution de mandats directement par l'équipe, ce qui assure le maintien à l'interne de l'expertise acquise à chacun des mandats effectués.

La répartition des travaux des ressources internes et externes est la suivante :



Ressources financières

Tel qu'il est stipulé à l'article 107.5 de la *Loi sur les cités et villes* (LCV), le calcul du budget minimum devant être alloué au vérificateur général est établi en fonction de critères précis, ce à quoi la Ville se conforme. Ce budget, établi à 964 957 \$, a été principalement utilisé pour couvrir les salaires ainsi que pour payer les consultants et les dépenses de fonctionnement du Bureau, qui ont totalisé 812 603 \$.

À cet égard, vous trouverez à l'Annexe A, l'État des dépenses relatives au Bureau pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024, ainsi que le rapport de l'auditeur indépendant tel que le prévoit l'article 108.2.1 de la LCV.

Amélioration continue et gestion de la qualité

L'amélioration continue des pratiques et des connaissances du Bureau est importante. Dans cet esprit, la formation professionnelle du personnel du Bureau est axée sur l'acquisition de connaissances et leur mise à jour. Au cours de 2024, le personnel a suivi un peu plus de 180 heures de formation, afin de répondre aux exigences en matière de développement professionnel et d'acquérir des connaissances spécifiques en lien avec les différents mandats réalisés.

Les 11 vérificateurs généraux municipaux se sont regroupés au sein de l'Association des vérificateurs généraux municipaux du Québec (AVGMQ) afin de partager les expertises et les connaissances, notamment en normes comptables et d'audit, et d'échanger sur les changements législatifs affectant nos activités. La Vérificatrice générale de la Ville est membre de cette association.

Le Bureau accorde aussi une grande importance à la qualité de ses travaux et au respect des exigences des normes d'audit. Par conséquent, il s'est doté des moyens suivants afin d'atteindre ces objectifs :

- ▶ Méthodologie en audit de performance – Ce document encadre l'exécution de ces audits en fixant les balises nécessaires permettant de répondre adéquatement à la *Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 Missions d'appréciation directe* ainsi qu'aux autres normes canadiennes de certification s'appliquant au secteur public émises par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada. L'approche utilisée pour les audits de performance est axée sur l'analyse et l'évaluation des risques propres au sujet soumis à l'audit, ce qui permet de cibler les secteurs particuliers devant faire l'objet de procédures d'audit adaptées.
- ▶ Guide de gestion de la qualité – Ce document définit le système de gestion de la qualité des missions d'audit et des autres missions de certification visant à s'assurer que le Bureau se conforme aux normes professionnelles et que les rapports délivrés sont appropriés aux circonstances, selon les exigences de la *Norme canadienne de gestion de la qualité 1 (NCGQ 1), Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Les audits à risques élevés font l'objet d'une revue de qualité par une ressource externe qui n'a pas participé aux travaux afin qu'elle fournisse une évaluation objective et indépendante des conclusions du travail effectué. De plus, un exercice de rétroaction est mené au terme des audits de performance. Aussi, ce guide prévoit une inspection professionnelle cyclique réalisée tous les trois ans par une partie indépendante. La prochaine inspection professionnelle cyclique est prévue en 2025.

État des dépenses du Bureau de la vérificatrice générale



Rapport de l'auditeur indépendant

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

Opinion

Nous avons effectué l'audit de l'état des dépenses relatif au Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 totalisant 812 603 \$, ainsi que de la note complémentaire, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement ci-après « l'état »).

À notre avis, l'état pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024 a été préparé, dans tous ses aspects significatifs, conformément au référentiel comptable décrit à la note 1 afférente au relevé.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit de l'état » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'agglomération de Longueuil (l'« agglomération ») conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit de l'état au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Observations – Référentiel comptable

Nous attirons l'attention sur la note 1 qui décrit le référentiel comptable appliqué. L'état a été préparé afin de permettre au Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil de répondre aux exigences de l'article 108.2.1 de la *Loi sur les cités et villes*. En conséquence, il est possible que l'état ne puisse se prêter à un usage autre. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Responsabilités de la direction à l'égard de l'état

La direction du Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil est responsable de la préparation de l'état conformément au référentiel comptable décrit à la note 1, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'un état exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil.



Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit de l'état

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état pris dans son ensemble est exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs de l'état prennent en se fondant sur celui-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que l'état comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 du Bureau de la vérificatrice générale.
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, le cas échéant, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.¹

Le 20 mai 2025

¹ FCPA auditrice, permis de comptabilité publique n° A115222

Bureau de la vérificatrice générale de la Ville de Longueuil

État des dépenses

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024	2024	2023
	Budget	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Salaires et avantages sociaux	646 032	672 160	632 693
Services professionnels et administratifs	311 600	128 885	153 648
Divers	7 325	11 558	12 729
	964 957	812 603	799 070

1. Méthode comptable

Cet état des dépenses du Bureau du vérificateur général a été préparé conformément aux principes de constatation et mesure des Normes comptables canadiennes pour le secteur public, selon les mêmes méthodes comptables que celles énoncées à la note 2 des états financiers consolidés de la Ville de Longueuil pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024, à l'exception que les immobilisations ne sont pas capitalisées et que l'amortissement qui en découlerait n'est pas considéré.

Dispositions de la *Loi sur les cités et villes* (RLRQ, chapitre C-19)

À jour au 24 mars 2025

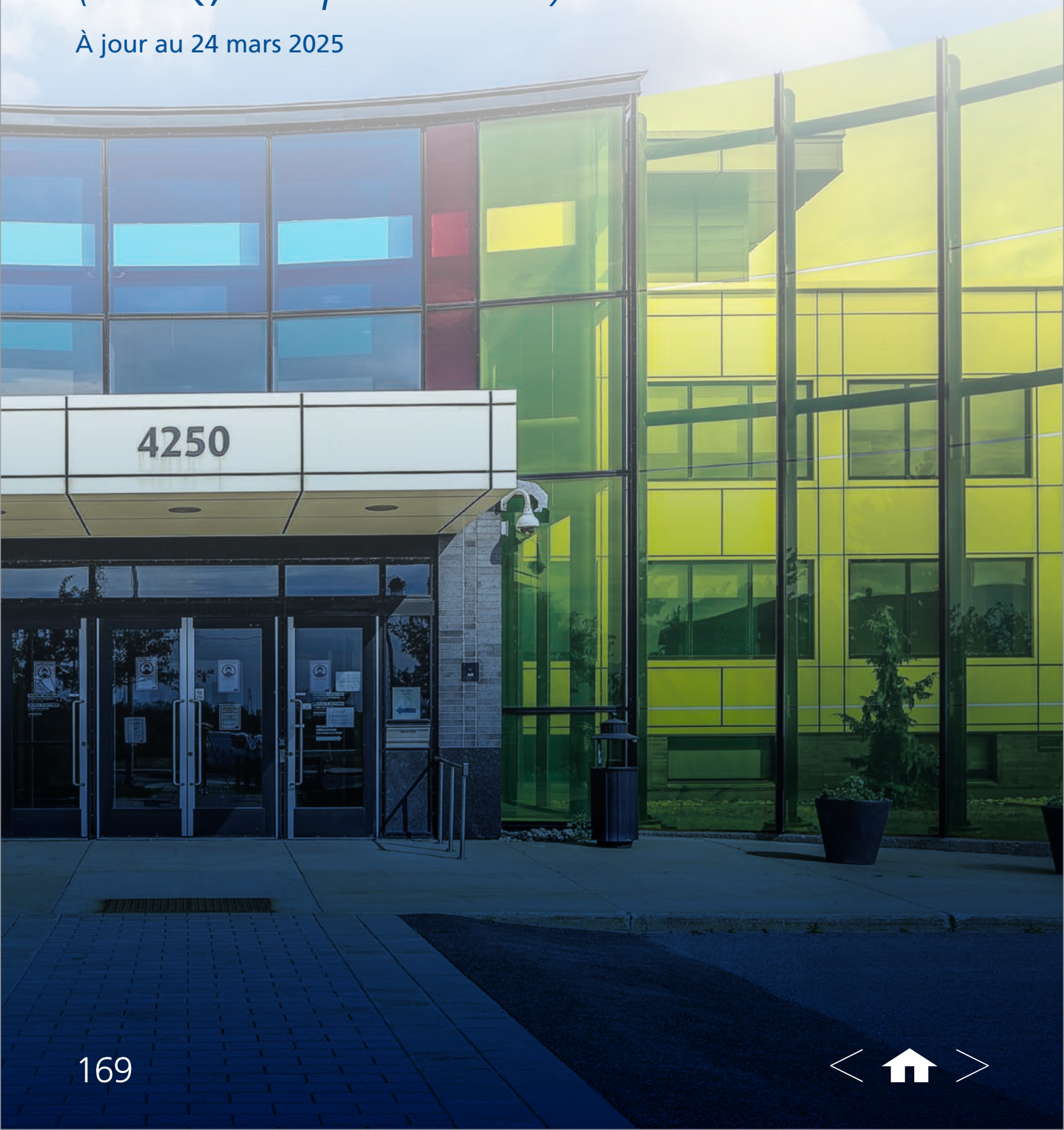


Table des matières

IV	De l'organisation de la municipalité – Extrait	171
IV.1	Vérificateur général	171
V	Vérificateur externe	177
VII	Directeur général – Extrait	180

IV De l'organisation de la municipalité - Extrait

Art. 52.

Le maire exerce le droit de surveillance, d'investigation et de contrôle sur tous les départements et les fonctionnaires ou employés de la municipalité, à l'exception du vérificateur général, et voit spécialement à ce que les revenus de la municipalité soient perçus et dépensés suivant la loi, et à ce que les dispositions de la loi, les règlements et les ordonnances du conseil soient fidèlement et impartialement mis à exécution. Il soumet au conseil tout projet qu'il croit nécessaire ou utile, et lui communique toutes informations et suggestions relatives à l'amélioration des finances, de la police, de la santé, de la sûreté, de la propreté, au bien-être et au progrès de la municipalité.

Dans l'exercice de ses fonctions comme chef exécutif de l'administration municipale, le maire a droit, en tout temps, de suspendre un fonctionnaire ou employé de la municipalité, à l'exception du vérificateur général, mais il doit faire rapport au conseil, à la séance qui suit cette suspension, et exposer ses motifs par écrit; le fonctionnaire ou employé suspendu ne doit recevoir aucun traitement pour la période pendant laquelle il est suspendu, à moins que le conseil n'en décide autrement sur cette suspension et celle-ci n'est valide que jusqu'à cette séance.

[...]

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, membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Art. 107.2.

Le vérificateur général est, par résolution adoptée aux deux tiers des voix des membres du conseil, nommé pour un mandat unique de sept ans. Le conseil peut prolonger ce mandat sans que sa durée ainsi prolongée n'excède 10 ans.

Art. 107.2.1.

Le vérificateur général exerce ses fonctions de façon exclusive et à temps plein. Il peut cependant participer à des activités d'enseignement, notamment à titre de formateur, ou à des activités professionnelles au sein de regroupements de vérificateurs, d'institutions d'enseignement ou de recherche, de comités au sein de son ordre professionnel ou au sein de l'Association des vérificateurs généraux municipaux du Québec.

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, une personne morale visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 107.7 ou un organisme visé au paragraphe 3° de cet alinéa ;
- 4° une personne qui a été, au cours des quatre années précédant sa nomination, membre d'un conseil ou employé ou fonctionnaire de la municipalité, sauf si cette personne a fait partie, durant ces années ou une partie de celles-ci, des employés dirigés par le vérificateur général.

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 à la somme de A + B + C alors que :

- 1° A représente 500 000 \$;
- 2° B représente le produit de 0,13 % par la partie des crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement qui est égale ou supérieure à 345 000 000 \$ mais inférieure à 510 000 000 \$;
- 3° C représente le produit de 0,11 % par la partie des crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement qui est égale ou supérieure à 510 000 000 \$.

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. 107.6.1.

Malgré l'article 8 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), le vérificateur général exerce les fonctions que cette loi confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels à l'égard des documents qu'il confectionne dans l'exercice de ses fonctions ou à l'égard des documents qu'il détient aux fins de la réalisation de son mandat, si ces derniers documents ne sont pas par ailleurs détenus par un organisme assujéti à cette loi.

Le vérificateur général transmet sans délai au responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels d'un organisme concerné toute demande qu'il reçoit et qui concerne des documents par ailleurs détenus par cet organisme.

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.

3° de tout organisme visé au premier alinéa de l'article 573.3.5 lorsque l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie :

- a) l'organisme visé au paragraphe 1° du premier alinéa de cet article est le mandataire ou l'agent de la municipalité;
- b) en vertu du paragraphe 2° du premier alinéa de cet article, le conseil d'administration de l'organisme est composé majoritairement de membres du conseil de la municipalité ou de membres nommés par celle-ci;
- c) le budget de l'organisme est adopté ou approuvé par la municipalité;
- d) l'organisme visé au paragraphe 4° du premier alinéa de cet article reçoit, de la municipalité, une partie ou la totalité de son financement;
- e) l'organisme désigné en vertu du paragraphe 5° du premier alinéa de cet article a sa principale place d'affaires sur le territoire de la municipalité.

Lorsque l'application du présent article, de l'article 108.2.0.1, de l'article 966.2.1 du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1) ou de l'article 86 de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35) confie à plus d'un vérificateur le mandat de vérifier certains aspects des comptes et des affaires d'un organisme visé à l'article 573.3.5, la vérification de ces aspects est effectuée exclusivement par le vérificateur désigné comme suit :

- 1° le vérificateur général de la municipalité dont la population est la plus élevée;
- 2° si aucun vérificateur général d'une municipalité n'est concerné, la Commission municipale du Québec;

3° si ni un vérificateur général d'une municipalité ni la Commission ne sont concernés, le vérificateur externe de la municipalité dont la population est la plus élevée.

Art. 107.8.

La vérification des affaires et comptes de la municipalité et de toute personne morale ou organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa 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 ou organismes visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa 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 ou organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa 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 ou de tout organisme qui a bénéficié d'une aide accordée par la municipalité, par une personne morale ou par un organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7, relativement à l'utilisation de l'aide qui a été accordée.

La municipalité et la personne ou l'organisme 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 transmet un rapport constatant les résultats de sa vérification pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre au maire de la municipalité, à la personne morale ou à l'organisme ayant fait l'objet de la vérification.

Le rapport concernant la vérification d'une personne morale ou d'un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à cette personne ou à cet organisme en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7, en vertu du paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35) ou en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 966.2 du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1).

Le cas échéant, ce rapport indique, en outre, tout fait ou irrégularité 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'efficience;
- 7°** la mise en œuvre de procédés satisfaisants destinés à évaluer l'efficacité et à rendre compte dans les cas où il est raisonnable de le faire.

Le vérificateur général peut également, en tout temps, transmettre au maire d'une municipalité, à une personne morale ou à un organisme tout rapport faisant état de ses constatations ou de ses recommandations. Un tel rapport concernant une personne ou un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à celui-ci en vertu des dispositions mentionnées au deuxième alinéa.

Le maire d'une municipalité dépose tout rapport qu'il reçoit en application du présent article à la première séance ordinaire du conseil qui suit cette réception.

Art. 107.14.

(Abrogé).

Art. 107.15.

(Abrogé).

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 moins trois et au plus cinq 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.

Dans le cas d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus mais de moins de 100 000 habitants, le conseil peut nommer deux vérificateurs externes. Dans ce cas, il confie à l'un les mandats de vérification prévus à l'article 108.2 et à l'autre, le mandat prévu à l'article 108.2.0.1.

Tout vérificateur externe doit être membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Dans la réalisation de leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources et malgré toute loi générale ou spéciale, un vérificateur externe, 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. Un juge de la Cour d'appel peut, sur demande, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre des dispositions du présent alinéa.

Un vérificateur externe 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 des fonctions permettant de réaliser leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources.

Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la publication d'un rapport d'un vérificateur externe établi en vertu de la présente loi, dans le cadre d'un mandat de vérification de l'optimisation des ressources 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 un vérificateur externe, les employés qu'il dirige ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle et dans le cadre de leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources.

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.

Le vérificateur externe d'une municipalité de moins de 100 000 habitants, ou celui désigné à cette fin par le conseil dans le cas où deux vérificateurs externes sont nommés, vérifie, pour l'exercice pour lequel il a été nommé :

- 1° les états financiers de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 85 de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35) et qui est liée à cette municipalité de la manière prévue à ce paragraphe, sauf ceux d'une telle personne morale qui est autrement tenue de les faire vérifier par un vérificateur externe qui est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec ;
- 2° la conformité du taux global de taxation réel à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1) établi par le trésorier ;
- 3° 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*.

Art. 108.2.0.1.

Outre son mandat prévu à l'article 108.2, le vérificateur externe d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus mais de moins de 100 000 habitants, ou celui désigné, selon le cas, doit vérifier, dans la mesure qu'il juge appropriée, l'optimisation des ressources de la municipalité et de toute personne morale ou de tout organisme visé au paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35) et qui est lié à cette municipalité de la manière prévue à ce paragraphe.

Cette vérification doit avoir été faite une fois tous les deux ans.

Le vérificateur fait rapport de sa vérification au conseil.

Lorsque l'application du présent article, de l'article 107.7, de l'article 966.2.1 du *Code municipal du Québec* (chapitre C-27.1) ou de l'article 86 de la *Loi sur la Commission municipale* confie à plus d'un vérificateur le mandat de vérifier certains aspects des comptes et des affaires d'un organisme visé au premier alinéa de l'article 573.3.5, la vérification de ces aspects est effectuée exclusivement par le vérificateur désigné comme suit :

- 1° le vérificateur général de la municipalité dont la population est la plus élevée ;
- 2° si aucun vérificateur général d'une municipalité n'est concerné, la Commission municipale du Québec ;
- 3° si ni un vérificateur général d'une municipalité ni la Commission ne sont concernés, le vérificateur externe de la municipalité dont la population est la plus élevée.

Art. 108.2.0.2.

Une municipalité visée à l'article 108.2.0.1 peut, par règlement, confier à la Commission municipale du Québec le mandat de vérification prévu à cet article. Copie vidimée du règlement est sans délai transmise à cette dernière.

Un règlement visé au premier alinéa s'applique à compter de l'exercice financier suivant celui de son entrée en vigueur, si cette entrée en vigueur survient avant le 1^{er} septembre ; dans le cas contraire,

il s'applique à compter du deuxième exercice financier suivant celui de son entrée en vigueur. L'article 108.2.0.1 cesse de s'appliquer au vérificateur externe de cette municipalité à compter de cet exercice financier.

Le règlement ne peut être abrogé.

Art. 108.2.1.

Le vérificateur externe d'une municipalité de 100 000 habitants ou plus vérifie, pour chaque exercice pour lequel il a été nommé :

- 1° les comptes et affaires du vérificateur général ;
- 2° les états financiers de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 107.7, sauf ceux d'une telle personne morale qui est autrement tenue de les faire vérifier par un vérificateur externe qui est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec ;
- 3° la conformité du taux global de taxation réel à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1) établi par le trésorier ;
- 4° 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*.

Art. 108.2.2.

Aucune vérification effectuée par un vérificateur externe ne peut mettre en cause le bien-fondé des politiques et des objectifs de la municipalité ou d'une personne ou d'un organisme dont les comptes et affaires font l'objet de la vérification.

Art. 108.3.

Chaque année et au plus tard à la date déterminée par le conseil municipal, le vérificateur externe transmet au trésorier de la municipalité, à la personne morale ou à l'organisme concerné par sa vérification tout rapport concernant l'exercice financier précédent et qui est fait en vertu des articles 108.2, 108.2.0.1 et 108.2.1.

Le rapport concernant la vérification d'une personne morale ou d'un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à cette personne ou à cet organisme en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7 ou en vertu du paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35).

Un rapport portant sur la vérification de l'optimisation des ressources d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus mais de moins de 100 000 habitants fait en vertu de l'article 108.2.0.1 est également transmis à la Commission municipale du Québec dans les 30 jours suivant son dépôt au conseil. La Commission publie ce rapport sur son site Internet.

Le trésorier d'une municipalité dépose tout rapport qu'il reçoit en application du présent article à la première séance ordinaire du conseil qui suit cette réception.

Art. 108.4.

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

Toutefois, un conseil ne peut demander au vérificateur externe aucune des vérifications faisant partie du mandat accordé à la Commission municipale du Québec en vertu de la *Loi sur la Commission municipale* (chapitre C-35).

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
de la Ville de Longueuil



789, boulevard Roland-Therrien, Longueuil (Québec) J4H 4A6
Téléphone : 450 463-7100 poste 5500
verificatrice.generale@longueuil.quebec