



**Vérificateur général**  
de la Ville de Montréal

**PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL  
DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL  
DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

**Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017**

# Ordre du jour

1. Observations de la vérificatrice générale (à la fin de la présentation)
2. Audit des états financiers et autres rapports
  - 2.1. États financiers consolidés de la Ville de Montréal
  - 2.2. États financiers des autres personnes morales visées par *la Loi sur les cités et villes* (LCV)
3. Conformité législative des organismes ayant bénéficié d'une subvention d'au moins 100 000 \$
4. Audit d'optimisation des ressources et des technologies de l'information
  - 4.1. Programmes de subventions en habitation
  - 4.2. Gestion des matières organiques
  - 4.3. Gestion des requêtes et des plaintes
  - 4.4. Gestion de la neige usée
  - 4.5. Programme de recherche de fuites
  - 4.6. Gestion du réseau cyclable
  - 4.7. Cuisines de rue
  - 4.8. Protection des renseignements personnels
  - 4.9. Événement Formule électrique
5. Suivi des recommandations des années antérieures
6. Situation du Bureau du vérificateur général

## 2. **Audit des états financiers et autres rapports**

## 2.1. États financiers consolidés de la Ville de Montréal

## 2.2. États financiers des autres personnes morales visées par la LCV

### **3. Conformité législative des organismes ayant bénéficié d'une subvention d'au moins 100 000 \$**

## 4. **Audit d'optimisation des ressources et des technologies de l'information**

## 4.1. Programmes de subventions en habitation



## 4.1. Programmes de subventions en habitation

### Objectifs

- Évaluer dans quelle mesure les subventions sont :
  - accordées de façon objective;
  - font l'objet d'un suivi rigoureux;
  - permettent d'atteindre les priorités de l'administration municipale.

## 4.1. Programmes de subventions en habitation

### Résultats de l'audit

- Les cibles du Programme de fidélisation des familles n'étaient plus réalistes et auraient dû faire l'objet d'une révision
- Les objectifs ne sont pas formulés en des termes mesurables et ne permettent pas facilement de faire des liens avec les priorités établies par l'administration municipale
- Les délais de traitement des demandes de subventions ne sont pas analysés
- Le financement des subventions est effectué à partir d'un budget de fonctionnement établi annuellement, alors que les déboursés découlant des engagements pris par la Ville envers les requérants s'échelonnent souvent sur une période de plus d'une année, ce qui rend leur gestion hasardeuse

### Conclusion

- Une évaluation des résultats atteints en fonction des priorités établies par l'administration municipale devrait permettre une prise de décisions éclairées quant à leur avenir

## 4.2. Gestion des matières organiques

## 4.2. Gestion des matières organiques

### Objectif

- S'assurer que la Ville a pris les mesures nécessaires pour atteindre les objectifs prévus dans le *Plan Montréal durable 2016-2020* et le *Plan directeur de gestion des matières résiduelles 2010-2014* de l'agglomération de Montréal, le tout en lien avec la *Politique québécoise de gestion des matières résiduelles*

## 4.2. Gestion des matières organiques

### Résultats de l'audit

- Le taux de récupération de 20 % en 2016 est faible par rapport à la cible gouvernementale de 60 %
- La Ville n'a pas revu sa stratégie de gestion compte tenu des nouvelles exigences gouvernementales et régionales
- Futurs centres de traitement : des solutions de rechange n'ont pas été élaborées et documentées
- Les plans de communication et de sensibilisation ainsi que les budgets n'ont pas été arrimés en vue d'assurer une croissance du taux de participation des citoyens

### Conclusion

- La Ville devra déployer des efforts soutenus à long terme pour bien informer les citoyens, les sensibiliser et les encourager à participer à la collecte, afin d'accroître le taux de récupération des matières organiques et d'atteindre les cibles de détournement établies.

## 4.3. Gestion des requêtes et des plaintes

## 4.3. Gestion des requêtes et des plaintes

### Objectifs

- S'assurer que la Ville a établi un cadre et des pratiques de gestion adéquats dans le traitement des requêtes et des plaintes des citoyens, à savoir, la façon dont elle établit ses normes de service, s'assure de régler efficacement les problèmes liés aux requêtes et aux plaintes, surveille le rendement dans leur traitement et fait rapport à cet égard
- S'assurer que la Ville prend des mesures nécessaires pour régler les problèmes systémiques relatifs aux requêtes et aux plaintes des citoyens pour mieux les servir dans une perspective d'amélioration continue

## 4.3. Gestion des requêtes et des plaintes

### Résultats de l'audit

- Le service 311 reste encore peu connu de la population
- La Ville ne possède pas de déclaration de services aux citoyens
- Absence d'harmonisation des pratiques dans les arrondissements en matière de prise en charge, de traitement et de fermeture des requêtes et plaintes
- Les délais de traitement ne sont pas homogènes d'un arrondissement à l'autre
- Il n'existe pas de mécanismes formels permettant d'analyser les causes à l'origine des requêtes et des plaintes afin d'y apporter des correctifs permanents

### Conclusion

- La Ville devra prendre les dispositions requises pour faire adhérer l'ensemble des unités d'affaires à l'amélioration de la qualité des prestations offertes aux citoyens, peu importe la localisation de l'arrondissement sur le territoire montréalais



## 4.4. Gestion de la neige usée

## 4.4. Gestion de la neige usée

### Objectif

- S'assurer que la Ville dispose de la neige usée de façon efficace et sécuritaire, et ce dans le respect des lois et de la réglementation en vigueur

### Résultats de l'audit

- La Ville anticipe, avant même le début d'une saison hivernale, des dépassements de capacité pour certains dépôts, ce qui n'est pas conforme au certificat d'autorisation émis par le gouvernement du Québec
- La Ville n'a connaissance des engagements de suivi environnemental prescrits par les certificats d'autorisation que pour la moitié environ des dépôts en surface
- Lorsque la situation l'exige, la Ville n'est pas outillée pour faire une réattribution optimale vers d'autres lieux d'élimination de la neige usée en temps réel

## 4.4. Gestion de la neige usée

### Conclusions

- La Ville devra se conformer en tout temps aux exigences du gouvernement, en lien avec les certificats d'autorisation qui lui sont délivrés
- La Ville devra gérer adéquatement la réattribution des lieux d'élimination en temps réel et être en mesure d'anticiper les cas de dépassements exceptionnels, afin de disposer d'une marge de manoeuvre en cas d'imprévus

## 4.5. Programme de recherche de fuites

## 4.5. Programme de recherche de fuites

### Objectif

- S'assurer que le *Programme de recherche de fuites* permet de réduire de manière efficiente et efficace les fuites sur le réseau d'aqueduc

### Résultats de l'audit

- Le taux des pertes d'eau potentielles dans l'ensemble du réseau d'aqueduc demeure encore élevé
- La Ville ne s'est pas dotée d'un réel *Programme de recherche de fuites* regroupant toutes les activités de recherche de fuites de l'ensemble des unités impliquées

## 4.5. Programme de recherche de fuites

### Résultats de l'audit (suite)

- Les rôles et les responsabilités de toutes les unités n'ont pas été clairement définis
- Les fuites localisées ne sont pas toujours intégrées dans des plans de travail qui tiennent compte des priorités établies et des délais de réparations fixés

### Conclusion

- Mettre en place des processus qui respectent les bonnes pratiques de gestion afin d'optimiser les activités de recherche et de localisation des fuites pour ainsi atteindre les objectifs de la *Stratégie montréalaise de l'eau* et de la *Stratégie québécoise d'économie d'eau potable*

## 4.6. Gestion du réseau cyclable

## 4.6. Gestion du réseau cyclable

### Objectif

- S'assurer que le réseau cyclable est entretenu et sécuritaire et que sa mise à niveau et son développement répondent aux priorités approuvées par les instances concernées et aux besoins des cyclistes

### Résultats de l'audit

- Les nouvelles orientations, les enjeux de sécurité, d'aménagement du territoire ainsi que les besoins des cyclistes ne sont pas reflétés dans le *Plan du réseau cyclable* actuellement en vigueur
- La sélection des projets de développement de mise à niveau du réseau cyclable s'est appuyée presque exclusivement sur le nombre de kilomètres à réaliser



## 4.6. Gestion du réseau cyclable

### Résultats de l'audit (suite)

- Les responsables ne disposent pas de toutes les données nécessaires à la planification du développement et de la mise à niveau du réseau cyclable
- Des niveaux de service et des normes minimales d'entretien du réseau cyclable n'ont pas été établis et approuvés par les instances

### Conclusion

- La Ville devra mettre l'accent sur la qualité des aménagements cyclables, sur l'établissement de niveaux de services uniformes pour l'ensemble des arrondissements, sur des normes d'entretien incluant la qualité du déneigement et finalement, améliorer la sécurité des cyclistes

## 4.7. Cuisines de rue

## 4.7. Cuisines de rue

### Objectif

- Vérifier si un processus fonctionnel et efficace a été instauré pour s'assurer que les cuisines de rue sont exploitées conformément aux lois, aux règlements et aux encadrements en vigueur sur le territoire montréalais

### Résultats de l'audit

- Le processus de sélection des cuisines de rue autorisées à demander un permis présente une lourdeur administrative
- Il ne considère pas les résultats obtenus en matière d'inspection des aliments
- L'insatisfaction des exploitants influe négativement sur le taux de fréquentation des sites
- La plupart des arrondissements audités ne procèdent pas à l'inspection des cuisines de rue sur leur territoire en vue d'assurer l'application du règlement régissant cette sphère d'activité

## 4.7. Cuisines de rue

### Conclusion

- Pour maintenir cette activité sur son territoire, la Ville doit réévaluer les modalités de fonctionnement et le processus de sélection afin que les cuisines de rue puissent connaître le succès escompté

## 4.8. Protection des renseignements personnels (Société de transport de Montréal)

## 4.8. Protection des renseignements personnels (STM)

### Objectif

- Évaluer si les contrôles mis en place permettent d'assurer une sécurité logique et physique des renseignements personnels (RP) détenus par la Société de transport de Montréal (STM) afin de limiter les risques de perte de confidentialité, de vol ou d'accès non autorisé

### Résultats de l'audit

- Les aspects de gouvernance en matière de RP sont adéquats en matière de politiques corporatives et de gestion, de responsabilités et de sensibilisation à l'importance de la protection des RP
- Des règles de conservation et procédures de destruction devraient être établies et un processus d'anonymisation des RP présents dans les environnements informatiques autres que ceux de production devrait être instauré

## 4.8. Protection des renseignements personnels (STM)

### Conclusion

- La STM protège adéquatement la sécurité des renseignements personnels par la présence et l'efficacité de contrôles limitant les risques de perte de confidentialité, de vol ou d'accès non autorisé

## 4.9. Événement Formule électrique



## 4.9. Événement Formule électrique

### Objectif

- S'assurer que la gouvernance du projet visant l'organisation d'un événement de Formule électrique à Montréal a été définie conformément aux politiques et aux directives en vigueur à la Ville de Montréal

### Résultats de l'audit

- La Ville a accordé un soutien financier de 1,75 M\$ à MCE et a cautionné sa ligne de crédit pour un montant maximal de 10 M\$. De plus, elle a effectué les travaux d'infrastructures et elle a offert un soutien technique à l'organisme
- Les dépenses totales réellement encourues par la Ville se sont élevées à 26 M\$
- L'Événement ayant été présenté aux instances comme une succession d'interventions à la pièce, cela n'a pas favorisé l'établissement d'une vision d'ensemble et l'analyse systématique des risques juridiques et financiers du projet

## 4.9. Événement Formule électrique

### Résultats de l'audit (suite)

- Étant donné sa complexité et les sommes engagées, l'Événement correspond à la définition d'un projet ou d'un programme qui doit respecter le *Cadre de gouvernance des projets et des programmes de gestion des actifs municipaux* (CGP).
  
- Le CGP n'a pas été suivi pour l'Événement. Ainsi,
  - aucun dossier d'affaires n'a été présenté aux instances;
  - les rôles et les responsabilités n'ont pas été définis;
  - un chargé de projet n'a pas été formellement désigné;
  - le suivi des coûts et la reddition de comptes se sont avérés déficients.

## 4.9. Événement Formule électrique

### Conclusion

- Pour tout projet d'envergure, la Ville devra mettre en place les mesures appropriées pour que le Cadre de gouvernance soit respecté afin d'assurer une communication transparente entre les parties prenantes, de gérer efficacement les risques et de maximiser l'utilisation des ressources financières, matérielles et humaines
- L'application du CGP aurait favorisé l'établissement d'une vision d'ensemble de ce projet et une reddition de comptes adéquate aux différentes instances

## 5. Suivi des recommandations des années antérieures

## 5. Suivi des recommandations

### Audit d'optimisation des ressources et des technologies de l'information

#### Taux de mise en œuvre des recommandations

Année des recommandations	1 <sup>re</sup> année de suivi	2 <sup>e</sup> année de suivi	3 <sup>e</sup> année de suivi
2016	41 %	s. o.	s. o.
2015	50 %	63 %	s. o.
2014	35 %	63 %	78 %
2013	44 %	67 %	74 %

## 5. Suivi des recommandations

### Audit des états financiers

#### Taux de mise en œuvre des recommandations

Année des recommandations	1 <sup>re</sup> année de suivi	2 <sup>e</sup> année de suivi	3 <sup>e</sup> année de suivi
2016	45 %	s. o.	s. o.
2015	42 %	58%	s. o.
2014	67 %	83 %	83%
2013	80 %	90 %	100 %



**Vérificateur général**  
de la Ville de Montréal

**PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL  
DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL  
DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

**Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017**