

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour diffusion immédiate

LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE DE MONTRÉAL
PUBLIE SON QUATRIÈME RAPPORT ANNUEL

Montréal, le 28 mai 2013 – Conformément aux dispositions de la *Loi sur les cités et villes* (LCV), le vérificateur général de la Ville de Montréal, M. Jacques Bergeron, a transmis au maire, M. Michael Applebaum, son quatrième rapport annuel portant sur l'année 2012, le 23 mai 2013. Comme prévu, le maire a déposé le rapport à la séance du conseil municipal tenue hier après-midi et en fera de même lors de la séance du conseil d'agglomération du 30 mai prochain.

L'obligation première du vérificateur général est l'audit des états financiers de la Ville et des organismes qu'elle contrôle ou compris dans son périmètre comptable. Par ailleurs, les obligations du vérificateur général comportent également la vérification de la conformité des opérations aux lois, règlements, politiques et directives, et la vérification de l'optimisation des ressources, ce qui comprend la vérification des technologies de l'information.

Le rapport annuel du vérificateur général pour l'année 2012 est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.ville.montreal.qc.ca/verificateur. Nous présentons ci-après certains faits saillants de ce rapport qui compte notamment 13 missions de vérification d'optimisation des ressources et des technologies de l'information.

FAITS SAILLANTS

Commentaires et recommandations du vérificateur général **(chapitre 1)**

À l'instar des années passées, le vérificateur général formule des commentaires et recommandations à l'intention de l'administration municipale sur la base des résultats d'ensemble de ses travaux ainsi que de son appréciation de la conjoncture. Le vérificateur général fait notamment état de différentes pistes de réflexion destinées à améliorer les processus de gestion de la Ville.

Puisque la gestion des risques doit prendre en compte de nouveaux paramètres, **le vérificateur général recommande** à la Ville de se doter d'une nouvelle grille de gestion des risques qui déterminerait les secteurs névralgiques ainsi que les activités davantage exposées à la malversation.

Puisque les instances n'ont pas statué sur les niveaux de service désirés en matière de bâtiments et d'infrastructures et que ceux-ci conditionnent les paramètres d'investissement,

le vérificateur général recommande à la Ville d'établir et de faire approuver des niveaux de service, d'allouer les niveaux d'investissement requis et de se doter d'un mode de financement réaliste.

Puisque le processus de planification relatif aux projets d'infrastructures est actuellement annuel, en raison de l'incertitude des allocations budgétaires, **le vérificateur général recommande** à la Ville d'effectuer cette planification sur un horizon pluriannuel afin de favoriser la réalisation des travaux et de permettre ainsi de donner la priorité à des interventions à plus long terme.

Puisque le programme triennal d'immobilisations (PTI) n'est pas approuvé au moment approprié et que l'administration municipale ne s'assure pas de la capacité des unités d'affaires de réaliser les travaux qui leur sont demandés, **le vérificateur général recommande** à la Ville 1) de devancer l'approbation du PTI, 2) de s'assurer que les unités d'affaires ont les ressources requises pour réaliser les projets prévus au PTI.

Puisque l'administration municipale ne reçoit pas toujours des unités d'affaires toute l'information pertinente à une prise de décisions éclairée et à l'exercice de ses responsabilités de gouverner, **le vérificateur général recommande** de communiquer aux unités d'affaires les secteurs prioritaires ou stratégiques devant faire l'objet d'une reddition de comptes périodique.

Suivi des recommandations des années antérieures (section 5.1)

Le pourcentage des recommandations du Bureau du vérificateur général (BVG) qui ont fait l'objet de mesures correctives concrètes est un indicateur essentiel pour assurer que les services centraux et les arrondissements appliquent promptement ses recommandations. Le cycle du suivi des recommandations d'une année donnée s'échelonne généralement sur un horizon n'excédant pas trois ans.

Les recommandations formulées en 2011 dont le statut est « fait » ou « en cours » représentent une proportion de 92 % par rapport à un objectif de 80 % fixé par l'administration municipale. Pour l'ensemble des 1 382 recommandations formulées depuis 2005, le suivi démontre que 79 % d'entre elles sont « faites » alors que 12 % sont « en cours ».

Toutefois, **le vérificateur général constate un relâchement dans la mise en œuvre de ses recommandations dans l'année qui suit leur publication.** En effet, seulement 35 % des recommandations formulées en 2011 avaient le statut « fait » au moment de mettre sous presse le présent rapport, en comparaison à 69 % pour celles formulées en 2010 à la même période l'an passé.

En ce qui concerne la Société de transport de Montréal (STM), le résultat du suivi des 17 recommandations émises en 2010, dans le contexte des missions portant sur des tests

d'intrusion dans ses installations et sur la commande centralisée du métro de Montréal, indique que six sont « faites » et 11 sont « en cours ».

Aliénation des actifs (section 5.2)

Les services centraux et les arrondissements utilisent, dans le cadre de leurs activités et prestations de services, différents types de biens, notamment des équipements informatiques ainsi que des véhicules. Ces actifs s'amortissent dans le temps et ces unités d'affaires doivent en disposer une fois leur durée de vie utile atteinte. La Direction du matériel roulant et des ateliers municipaux (DMRA) offre un service d'aliénation des véhicules routiers qui est obligatoire pour les services centraux, mais facultatif pour les arrondissements.

La vérification, effectuée dans cinq unités d'affaires et dans neuf arrondissements issus d'ex-villes de banlieue, avait pour objectifs de s'assurer que 1) l'aliénation des biens de la Ville est effectuée de manière à obtenir la juste valeur, 2) les biens mis au rancart ne sont réellement plus en mesure d'être utilisés économiquement par la Ville, 3) l'aliénation est réalisée conformément à la loi et à la réglementation en vigueur et 4) la destruction des données stockées sur les disques durs est effectuée de manière sécuritaire.

La vérification a permis de constater que, dans tous les cas, sauf dans un arrondissement, les unités d'affaires n'ont pas produit ou obtenu un « certificat de destruction effective des données » attestant la destruction effective des informations sur le disque dur traité, conformément aux bonnes pratiques. De plus, le suivi documentaire relatif aux cessions gratuites d'équipements informatiques est absent ou incomplet pour la plupart des entités vérifiées.

Afin d'être conforme aux meilleures pratiques, **le vérificateur général recommande** à la Division des services aux utilisateurs du Service des technologies de l'information de produire ou d'obtenir un certificat de destruction effective des données afin de documenter formellement cette opération. Au SPVM, le vérificateur général recommande de mettre sur pied les contrôles assurant la manipulation sécuritaire des disques durs une fois ceux-ci extraits des boîtiers des ordinateurs et transmis à la Section des archives, aux fins de destruction. Il recommande aussi aux arrondissements de Ville-Marie et de Saint-Laurent ainsi qu'à ceux issus des ex-villes de banlieue de documenter toute cession d'équipements informatiques, notamment par un sommaire décisionnel. Une recommandation de destruction systématique et sécuritaire des données contenues dans les disques durs a aussi été formulée à l'endroit des arrondissements de Saint-Laurent, de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève et de Pierrefonds-Roxboro.

En ce qui concerne l'aliénation des véhicules et du matériel roulant, le BVG a constaté qu'il n'existe aucun encadrement administratif et encore moins une directive soutenue par une procédure à suivre au moment de la cession des véhicules. Il a aussi constaté que la Division de la gestion du parc de véhicules (DGPV) ne produit pas de sommaire décisionnel lorsqu'elle procède par vente de gré à gré ou par appel d'offres, mais elle le fait lors d'une donation généralement complétée au profit des écoles de mécanique.

La vérification n'a révélé aucune lacune quant au processus d'aliénation des véhicules dans l'arrondissement de Saint-Laurent.

Dans un souci d'améliorer le respect des lois et règlements de la Ville en matière de disposition des biens, **le vérificateur général recommande** à la Direction du matériel roulant et des ateliers municipaux d'adopter un encadrement administratif portant sur la disposition des véhicules pour les services centraux, qui détermine clairement le champ d'application, l'énoncé des principes, les rôles et les responsabilités, le processus et la documentation requise.

Délais de réalisation des travaux d'infrastructures (section 5.3)

Annuellement, un programme triennal d'immobilisations (PTI) est adopté par la Ville pour les infrastructures relevant des services centraux et des arrondissements pour leur propre programme de réfection des infrastructures routières et des réseaux d'aqueduc et d'égout. Les contrats d'exécution des travaux sont octroyés au plus bas soumissionnaire conforme et le prix offert est le facteur déterminant.

La vérification portait sur un échantillon de 17 projets dans quatre arrondissements et auprès de trois directions d'unités d'affaires des services centraux et elle avait pour objectifs de s'assurer que 1) des échéanciers de réalisation ont été prévus, 2) ces échéanciers ont été respectés et 3) des mesures ont été prises en cas de non-respect de ceux-ci.

Les travaux de vérification ont permis de constater que parmi les projets, huit ont été réalisés selon les contrats signés avec les entrepreneurs. Quant aux neuf autres projets qui n'ont pas été réalisés selon l'échéancier initial, six n'ont pas entraîné des pénalités en dépit de retards variant de 9 à 58 jours, tandis qu'un doit être terminé en 2013. De plus, la documentation contractuelle était absente ou incomplète dans plusieurs cas.

En vue de se conformer aux clauses administratives, **le vérificateur général recommande** aux arrondissements de Ville-Marie, de Saint-Laurent, de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles ainsi qu'à la Direction de l'eau potable et à la Direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau d'obtenir les justificatifs concernant les projets qui n'ont pas respecté l'échéancier et pour lesquels aucune pénalité n'a été imposée afin d'en attester les motifs et de faire périodiquement une reddition de comptes à cet égard.

Délivrance des permis de construction et de lotissement – sols contaminés (section 5.4)

La contamination des sols se trouve principalement le long des berges, des cours d'eau et des axes ferroviaires ainsi que dans les anciens dépotoirs répartis sur le territoire qui ont été recouverts et réaménagés au fil des ans. L'entrée en vigueur des dispositions législatives du projet de loi n° 72 en 2003, lequel est venu remplacer la section IV.2.1 du chapitre I de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (LQE), a eu pour effet d'établir de nouvelles règles visant la

protection des terrains ainsi que leur réhabilitation en cas de contamination, lesquelles ont eu des conséquences directes sur les responsabilités des municipalités du Québec.

La Direction du greffe est l'unité d'affaires responsable de la constitution et de la mise à jour de la liste de terrains contaminés sur le territoire de la Ville, tandis que les arrondissements doivent assumer la délivrance des permis conformément aux dispositions de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*.

La vérification, effectuée dans quatre arrondissements avait pour objectifs de s'assurer que 1) les arrondissements procèdent à la délivrance des permis de construction et de lotissement conformément aux dispositions législatives en vigueur en présence de terrains contaminés, 2) les requérants s'acquittent des frais conformément à la tarification établie et que la séparation des tâches confiées aux intervenants concernés par les diverses étapes de délivrance des permis est adéquate.

Les travaux de vérification ont porté sur 36 permis de construction et de lotissement à l'égard de terrains figurant, en premier lieu, sur la liste des terrains contaminés.

Les travaux de vérification ont permis de constater que, mis à part l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve à l'égard duquel l'étude des demandes de permis s'effectue dans le respect des dispositions législatives applicables, les dossiers constitués au regard des permis délivrés au sein des arrondissements du Sud-Ouest, de Verdun et de Lachine ne démontraient pas toujours l'évidence des vérifications effectuées en vue de s'assurer du respect des dispositions législatives applicables en matière de sols contaminés. Pour ces arrondissements, nous avons également constaté que certains aspects des obligations légales entourant la délivrance de ce type de permis étaient méconnus du personnel responsable et qu'aucun outil de contrôle n'avait été instauré en vue d'obtenir l'assurance que les demandes pour ce type de permis étaient traitées conformément aux dispositions législatives applicables.

Afin de sensibiliser le personnel à l'importance d'assurer une vigie serrée pour éviter que des permis soient délivrés à l'égard de terrains contaminés sans que les attestations requises aient été obtenues au préalable et de fournir l'assurance que les arrondissements se conforment en tout point à leurs obligations légales en cette matière, **le vérificateur général recommande** aux directions concernées de rappeler aux employés les dispositions législatives applicables ainsi que l'existence des lignes directrices édictées par la Ville en cette matière et de se doter d'une fiche d'analyse répertoriant, sous la forme d'une liste de points de contrôle, les différents aspects qu'il importe de vérifier préalablement à la délivrance d'un permis.

Quant aux contrôles devant exister concernant le processus menant à la perception des revenus liés à la délivrance des permis en vue, d'une part, de s'assurer que les requérants paient le juste prix pour les permis conformément à la tarification en vigueur et, d'autre part, pour assurer à la Ville la perception de l'intégralité des sommes qui lui sont dues, les travaux du BVG ont permis de constater que les informations permettant de reconstituer le montant facturé n'étaient pas toujours consignées dans le dossier constitué et qu'il y avait parfois peu d'évidence de révision des dossiers préalablement à la délivrance des permis. D'ailleurs, des erreurs de calcul en défaveur de la Ville concernant le montant devant être facturé au requérant

ont été détectées au sein des arrondissements de Verdun (30 % des cas) et de Lachine (10 % des cas), sans compter que des permis ont parfois été délivrés avant que les frais inhérents à leur obtention n'aient été acquittés (arrondissements de Verdun et de Lachine – 20 % des cas chacun).

À cet égard, **le vérificateur général recommande** aux directions concernées de se doter d'une directive formelle à l'intention de l'ensemble du personnel responsable pour que soient consignées dans le dossier toutes les informations relatives aux permis délivrés, incluant celles qui ont trait à la détermination de leur coût et d'instaurer les mécanismes de révision qui s'imposent préalablement à la délivrance des permis.

[Plan de réalisation des travaux d'infrastructures des réseaux secondaires d'aqueduc et d'égout \(Service de l'eau – Direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau\)](#) (section 5.5)

La Ville possède un réseau d'aqueduc imposant qui alimente en eau potable une population de près de deux millions de personnes et un réseau d'égout tout aussi important qui capte et qui récupère les eaux usées. Les compétences relatives à la gestion de l'eau se répartissent entre le conseil d'agglomération (les équipements et les infrastructures d'alimentation en eau et d'assainissement des eaux usées, à l'exception des réseaux secondaires), le conseil municipal (les conduites d'aqueduc et d'égout des réseaux secondaires, à l'exception de celles du centre-ville [compétence d'agglomération]) et les arrondissements (l'entretien de l'ensemble des conduites).

La valeur de remplacement de l'ensemble des actifs de l'eau est de 40 G\$ (réseaux secondaires : 18,5 G\$).

Des études menées en 2002 au moment de la réorganisation municipale ont révélé des carences importantes dans la gestion et le financement des activités de l'eau. Les saines pratiques de gestion suggèrent qu'un taux de renouvellement des actifs soit maintenu annuellement pour assurer la pérennité des infrastructures. Le gouvernement du Québec adoptait en 2002 une politique nationale de l'eau établissant plus particulièrement ce taux à 1 % de la valeur de remplacement par année.

Considérant l'envergure et l'état dégradé des actifs ainsi que le sous-investissement des dernières années, il s'agit de déterminer les interventions les plus appropriées et le meilleur moment pour les réaliser dans le but d'offrir le niveau de service visé. Ainsi, la Ville entreprenait l'élaboration d'un plan d'intervention (PI) en 2005 qui devait servir de référence aux gestionnaires pour la planification des investissements à court et à moyen terme.

C'est à partir des données d'inventaire que des PI ont été produits en mai 2010 pour le réseau des conduites principales, le réseau des égouts collecteurs et pour les réseaux secondaires d'aqueduc et d'égout.

La vérification ciblant les infrastructures des réseaux secondaires d'aqueduc et d'égout dans deux arrondissements avait pour objectif de s'assurer que les interventions sur les infrastructures de la Ville découlent de l'établissement de priorités.

Les travaux de vérification ont permis de constater que la majorité des plans tels que construits (TQC) n'étaient pas acheminés à la Division de la géomatique pour la mise à jour des données d'inventaire malgré une directive émise par la Direction générale en 2011 intitulée « Préparation et transmission des plans tels que construits / Plans TQC ». La non-disponibilité de plans TQC au moment des travaux de reconstruction ou de réhabilitation exige de produire des relevés terrains plus exhaustifs avant d'aller en appel d'offres.

Concernant l'état des conduites d'égout secondaires, les travaux de vérification ont permis de constater qu'environ 70 % avaient été inspectées au 31 décembre 2011, mais cette proportion diffère d'un arrondissement à l'autre. D'ailleurs, la situation est très préoccupante dans les arrondissements de Ville-Marie et du Plateau-Mont-Royal, à cause du secteur névralgique, où plus de 40 % des conduites inspectées nécessiteraient des interventions à court terme.

Quant au réseau d'aqueduc, les travaux de vérification ont permis de constater que le Service de l'eau ne connaît pas l'état de l'ensemble du réseau secondaire, notamment en ce qui concerne la détection des fuites.

De plus, malgré l'existence du PI et des ententes de partenariat ainsi que des efforts déployés par la Direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau (DGSRE) pour réaliser un suivi sur les activités d'entretien, la connaissance de l'état des actifs ne permet actuellement pas la priorisation des interventions d'entretien, de réhabilitation ou de reconstruction selon une stratégie globale d'intervention.

Bien que des estimations aient permis d'établir, depuis 2003, un niveau d'investissement annuel passant de 127 M\$ à 246 M\$, le BVG a constaté que la moyenne des investissements réels de 2004 à 2011 était de 65 M\$, ce qui est bien inférieur à ces cibles. C'est aussi bien inférieur au niveau d'investissement requis selon les bonnes pratiques (185 M\$) ainsi que ceux proposés par le PI (290 M\$). Le réseau accuse ainsi un sous-financement important qui a pour conséquence d'accentuer son état de détérioration, risquant d'entraîner des effets perturbateurs importants pour les citoyens.

En dépit du fait que les projets sélectionnés devraient provenir en majeure partie du PI, puisque celui-ci constitue la liste des interventions prioritaires, les travaux de vérification ont permis de constater que le PI final des arrondissements n'est pas utilisé systématiquement pour retenir les projets à inscrire dans les ententes entre la DGSRE et les arrondissements et encore moins pour suivre l'ordre de priorité qui s'y trouve. Par conséquent, le BVG n'a pas eu l'assurance que toutes les interventions prioritaires ont été recensées.

En ce qui concerne les investissements budgétés en 2010 et en 2011, les travaux de vérification ont permis de constater que seule une proportion de 54 % et 65 % a été dépensée. Une proportion non négligeable de projets a été reportée. À ce chapitre, le BVG a noté que la DGSRE ne procédait pas à une analyse structurée des reports de projets d'investissement.

Les bonnes pratiques définissent l'entretien des réseaux d'aqueduc et d'égout comme une nécessité qui ne doit pas échapper à la planification des interventions ni au processus de financement. Les travaux de vérification ont permis de constater qu'il existe une disparité dans les façons de faire des arrondissements que la DGSRE ne peut expliquer avec certitude.

Enfin, en ce qui concerne la reddition de comptes, les travaux de vérification ont permis de constater que la DGSRE n'avait jamais produit de rapports faisant état des réalisations annuelles pour l'ensemble des 19 arrondissements.

Le vérificateur général recommande 1) de compléter l'inventaire, 2) de compléter l'évaluation de l'état des réseaux d'égout et le recensement des fuites dans les réseaux d'aqueduc, 3) d'obtenir une approbation des instances sur le niveau de service et le niveau d'investissement à long terme correspondant, 4) d'élaborer une stratégie globale d'intervention intégrant les travaux d'entretien, de réhabilitation et de remplacement et 5) d'évaluer périodiquement le déficit cumulé d'entretien des réseaux secondaires.

[Plan de réalisation des travaux d'infrastructures du réseau de voirie artérielle \(Service des infrastructures, du transport et de l'environnement – Direction des infrastructures\)](#) (section 5.6)

Les décisions relatives au réseau artériel relèvent du conseil municipal, tandis que celles concernant l'entretien régulier et préventif ainsi que la gestion du réseau local sont la responsabilité des arrondissements. Raccordé au réseau autoroutier géré par le ministère des Transports, le réseau routier artériel est quotidiennement très sollicité. Selon la Division de la gestion des actifs de voirie (DGAV), l'état actuel du réseau est vieillissant, se détériore rapidement, est sollicité par une circulation lourde souvent plus importante que ce qui était prévu il y a 50 ans. Le réseau est en mauvais état et fait l'objet de nombreuses plaintes.

À la suite de l'inspection régulière de ses réseaux, la Ville est en mesure d'apprécier le degré de détérioration, ce qui permet d'intervenir dans le cas de déficiences urgentes et devrait permettre de planifier les interventions requises pour préserver la durée de vie utile des actifs et leur maintien dans un état satisfaisant. Le processus de planification devient donc très important dans le contexte actuel, car la Ville accuse des déficits considérables dans le maintien et la restauration des chaussées et des trottoirs.

La vérification portant sur la réalisation des travaux d'infrastructures avait pour objectif de s'assurer que les interventions faites sur les infrastructures de la Ville découlent de l'établissement de priorités. Globalement, les travaux de vérification ont ciblé les ponts, les tunnels et les structures connexes (rapport produit en mars 2011), les infrastructures des réseaux secondaires d'aqueduc et d'égout et le réseau de voirie artérielle (rapports produits en 2013).

Les travaux de vérification ont permis de constater que même si la DGAV dispose d'un système informatisé, certaines données physiques d'inventaire ne se trouvent pas dans les bases de données et que peu de plans tels que construits (TQC) ont été numérisés à ce jour. De plus, les

données d'état du réseau n'étaient plus à jour. Ainsi, au moment de la vérification, la DGAV ne disposait pas de données fiables.

D'autre part, le partage des responsabilités entre la DGAV et les 19 arrondissements n'aide pas la mise en œuvre d'une stratégie globale d'intervention (entretien, réparation, réfection) ainsi que la répartition des budgets de fonctionnement aux arrondissements et des budgets d'investissement à la DGAV.

Le BVG a aussi constaté qu'il n'y a pas de programme structuré d'entretien préventif conformément à la Politique des équipements et des infrastructures en vigueur.

En ce qui concerne le financement, le BVG a constaté un sous-financement qui augmente d'année en année et il conclut que l'état souhaité du réseau n'a jamais été entériné clairement et spécifiquement par les instances de la Ville, contrairement à ce que suggèrent les principales références en la matière. De plus, la DGAV n'est pas en mesure de démontrer que les projets retenus dans sa programmation annuelle sont ceux qui sont les plus prioritaires. Tous les projets figurant au carnet de projet ne sont pas classés selon un ordre de priorité pour constituer un plan de réalisation établi sur un horizon pluriannuel.

Les travaux ont aussi permis au BVG de constater qu'une portion importante de l'enveloppe budgétaire accordée n'est pas affectée, en cours d'année, à la réalisation de projets. De ce fait, plusieurs projets importants sont reportés aux années subséquentes.

De plus, les travaux ont aussi permis au BVG de constater que des mécanismes de reddition de comptes ne sont pas en place pour informer la Direction générale et les instances (degré de réalisation des projets prévus, report de projets, progression du déficit d'investissement, évolution de l'état prévu).

Considérant l'importance du niveau d'investissement requis au cours des prochaines années, **le vérificateur général recommande** aux unités d'affaires concernées (Direction générale et Direction des infrastructures), notamment 1) de faire rapport sur les données d'inventaire non disponibles, 2) d'élaborer une stratégie globale d'intervention pour la détermination et la priorisation des besoins, 3) de se doter d'un programme d'entretien préventif conforme à la Politique des équipements et des infrastructures en vigueur, 4) d'obtenir l'approbation du conseil municipal à l'égard du niveau de service et du niveau d'investissement correspondant à long terme, 5) de constituer des dossiers permettant de démontrer les priorités liées à la prise de décisions, 6) de justifier les raisons des reports de projets afin de trouver des solutions aux irritants qui ralentissent la réalisation des projets et 7) d'établir des mécanismes de reddition de comptes portant notamment sur le degré de réalisation des projets prévus, le report des projets, la progression du déficit d'investissement, l'évolution de l'état prévu.

Processus d'octroi et de gestion des contrats (Société du parc Jean-Drapeau) (section 5.7)

La Société du parc Jean-Drapeau (SPJD) est un organisme paramunicipal qui a pour mission de gérer, d'administrer, d'exploiter, de développer et d'animer le site du parc Jean-Drapeau inscrit au chapitre des équipements et des infrastructures d'intérêt collectif. Les membres du conseil d'administration de la SPJD sont nommés par la Ville et ses budgets sont approuvés par le conseil d'agglomération.

La vérification portant sur 10 contrats dont 5 concernaient le projet de rénovation et d'agrandissement de l'édifice du Hélène-de-Champlain avait pour objectif de s'assurer que l'octroi et la gestion des contrats au sein de la SPJD s'effectuent dans le cadre d'un processus rigoureux et conforme aux lois, aux règlements et aux politiques en vigueur.

Les travaux de vérification ont permis de constater qu'en novembre 2010 la SPJD s'est vu autoriser par le comité exécutif de la Ville à signer un bail de 35 ans avec le promoteur retenu à la suite d'un appel de propositions pour faire du bâtiment du Hélène-de-Champlain un complexe de restauration haut de gamme en vue d'une accréditation « Grand Chef Relais & Châteaux ». Le sommaire décisionnel estime les coûts d'aménagement à 7,3 M\$, dont 5,3 M\$ seront financés par la Ville et 2 M\$ par le futur exploitant. Peu après son embauche, en avril 2011, la firme chargée d'assurer la gérance de construction revoyait l'estimation des coûts et la haussait à 16,4 M\$.

Le BVG a constaté à la lecture du bail une mauvaise répartition des rôles et responsabilités entre le promoteur et la SPJD. Combinée à l'absence d'un programme fonctionnel et technique, cette mauvaise répartition exposait indéniablement la SPJD au risque de perdre le contrôle du projet. Ces faits amènent le BVG à s'interroger quant à la suffisance des informations communiquées aux différentes instances (conseil d'administration de la SPJD et comité exécutif de la Ville).

Les travaux de vérification ont permis de constater que plusieurs étapes importantes du projet inhérentes au processus de planification n'ont pas bénéficié de toute l'attention qui devait leur être accordée, notamment l'estimation des coûts du projet qui n'a pas bénéficié de toute la rigueur attendue compte tenu de l'envergure et de la complexité du projet.

Une mésentente entre la SPJD et le promoteur retenu a donné lieu à une décision du conseil d'administration de la SPJD de résilier le contrat liant les parties. Conséquemment, la SPJD a été contrainte de dédommager le promoteur et certains fournisseurs impayés pour un montant de 2 M\$.

Considérant l'importance de s'assurer d'une plus grande transparence des décisions prises et puisque la Ville célébrera son 375^e anniversaire en 2017, l'amélioration du parc Jean-Drapeau fait partie des priorités de l'administration municipale. Ainsi, **le vérificateur général recommande** à la SPJD, à brève échéance, de réévaluer ses façons de faire (documentation, appel d'offres, évaluation des soumissions, processus d'approbation et

d'attribution de contrats, suivi de projets, reddition de comptes, procès-verbaux) et de s'assurer que toutes les informations pertinentes à une prise de décisions éclairée découlant d'un processus rigoureux soient transmises aux instances au moment opportun.

Il recommande aussi que l'intégralité des informations relatives à chacun des contrats octroyés soit adéquatement inscrite dans le système électronique d'appel d'offres (SÉAO) conformément aux dispositions de la LCV et qu'un mécanisme de reddition de comptes périodique soit instauré à l'intention des membres du conseil d'administration concernant les dépenses additionnelles imprévues approuvées par le directeur général pour les contrats adjugés.

Réglementation sur la sécurité des piscines résidentielles (section 5.8)

Un dénombrement réalisé en 2004 par la Ville répertoriait près de 33 000 piscines résidentielles sur le territoire montréalais. Entre 2000 et 2008, le Québec a enregistré annuellement une moyenne de neuf noyades dans des piscines résidentielles. Depuis 2010, la loi confère aux municipalités la responsabilité de veiller au respect du *Règlement provincial sur la sécurité des piscines résidentielles* par le biais duquel il est obligatoire pour un citoyen de détenir un permis pour notamment construire, installer ou remplacer une piscine. Les arrondissements ont la responsabilité de délivrer les permis relatifs aux piscines.

La vérification effectuée dans trois arrondissements (Ahuntsic-Cartierville, Pierrefonds-Roxboro, Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles) avait pour objectif de s'enquérir des mesures prises par les unités d'affaires de la Ville responsables afin de s'assurer du respect des dispositions réglementaires et législatives régissant la sécurité des piscines résidentielles, mais également de s'enquérir des mesures préventives entreprises en vue de sensibiliser les citoyens propriétaires de piscines au regard des normes de sécurité à respecter conformément au Règlement provincial.

Les travaux de vérification ont permis de constater des lacunes concernant l'harmonisation des diverses dispositions réglementaires applicables dans la documentation des éléments vérifiés pour s'assurer de la conformité des installations et de la non-utilisation d'un outil permettant de planifier les inspections requises à la suite de la délivrance d'un permis.

En ce qui concerne le repérage des installations non conformes, le BVG a constaté qu'il ne s'effectue pas dans le cadre d'interventions planifiées, notamment parce qu'il n'existe pas de mécanismes permettant de repérer les propriétés disposant de piscines. Par ailleurs, le suivi des avis de non-conformité ne ferait pas l'objet de la rigueur requise pour formaliser les mesures correctives attendues et s'assurer de leur exécution par les citoyens. De plus, les mécanismes de sensibilisation des citoyens, lorsqu'ils existent, sont soit incomplets ou non à jour et les mécanismes de reddition de comptes aux instances sont absents.

Dans le but d'accroître la sécurité des citoyens et de respecter les dispositions réglementaires et législatives régissant la sécurité des piscines résidentielles, **le vérificateur général recommande** aux unités d'affaires concernées de prendre les dispositions appropriées afin qu'elles puissent s'acquitter de leurs responsabilités pour veiller au respect du *Règlement sur la*

sécurité des piscines résidentielles, notamment par l'implantation d'un processus de suivi systématique des inspections devant être réalisées et d'un suivi plus serré des correctifs issus des avis de non-conformité émis.

Service de premiers répondants et schéma de couverture de risques en sécurité incendie (Service de sécurité incendie de Montréal) (section 5.9)

Au cours des dernières années, la direction du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) s'est vu confier deux projets majeurs, soit l'implantation d'un service de premiers répondants (PR) ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre d'un schéma de couverture de risques en sécurité incendie (SCRSI). Le coût total prévu du service de PR durant les trois années consacrées à l'implantation et l'exploitation était de 28 725 400 \$ (2007 à 2009), tandis que le budget de fonctionnement prévu pour les cinq années consacrées à la mise en œuvre complète du SCRSI était de 63 399 400 \$ (2009 à 2013).

La vérification avait pour objectifs de s'assurer que l'implantation du service de PR permet d'atteindre les résultats attendus et que le SCRSI évolue conformément au plan de mise en œuvre attesté par le ministère de la Sécurité publique (MSP) et adopté par le conseil d'agglomération.

Les travaux de vérification ont permis de constater qu'il n'existait aucune entente entre le SIM et la Corporation d'urgences-santé visant à harmoniser les codes radio utilisés par les pompiers PR et les techniciens ambulanciers. De plus, le montant reçu entre 2007 et 2011 de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (ASSSM) a totalisé 35 070 500 \$, alors que le total des coûts d'implantation et d'exploitation du service de PR assumé par le SIM a atteint 56 374 200 \$. En outre, aucune reddition de comptes n'a été réalisée formellement à l'intention de la Direction générale concernant le service de PR et afin de lui permettre de s'assurer que les gestes appropriés ont été posés au moment opportun.

En ce qui concerne le SCRSI, les travaux de vérification ont démontré une définition inadéquate des besoins ainsi qu'un retard considérable dans le développement et l'implantation du système de gestion des activités de prévention (premier volet du SCRSI). Le BVG a aussi constaté l'absence d'estimations des coûts du projet initial par le SIM. De plus, l'échéancier a été reporté à l'année 2014 sans que le MSP l'ait accepté.

Pour le second volet du SCRSI (l'intervention), les constats effectués par le BVG indiquent que des dépassements de coûts sont à prévoir pour la construction de deux casernes et pour le réaménagement de quatre autres, ce qui suscite des interrogations sur la fiabilité des estimations initiales prises en compte au moment de l'élaboration du SCRSI.

Le troisième volet du SCRSI porte sur l'approvisionnement en eau. Les travaux de vérification ont permis de constater qu'aucune étude de faisabilité et estimation des coûts n'avait été réalisée par le SIM concernant les projets visant à résoudre le problème d'approvisionnement en eau pour la partie ouest de l'Île.

Puisque le service de PR est opérationnel dans 65 casernes et qu'il est maintenant en phase de consolidation, **le vérificateur général recommande** au SIM, d'une part, d'entreprendre des démarches auprès de l'ASSSM afin d'obtenir le soutien financier nécessaire en vue d'atteindre l'équilibre financier et, d'autre part, de produire une reddition de comptes périodique à la Direction générale.

Concernant la mise en œuvre du SCRSI, il recommande notamment de 1) obtenir l'accord du MSP concernant toutes les modifications relatives au schéma initial, 2) mettre en place un programme d'inspections pour les immeubles à risques les plus élevés, 3) prendre les mesures nécessaires pour respecter les échéanciers des projets de construction liés aux casernes et 4) examiner toutes les pistes de solutions possibles entourant le financement d'un centre de formation dans l'ouest de l'Île.

Travaux de construction réalisés en sous-traitance (section 5.10)

Les contrats d'exécution de travaux octroyés par les instances représentaient une somme de 500 M\$ pour les années 2010 et 2011. Ces contrats sont octroyés au plus bas soumissionnaire et le prix offert est le facteur déterminant. Il arrive qu'une partie des travaux prévus au contrat soit confiée à des sous-entrepreneurs et la Ville est en droit de connaître leur identité et la nature des travaux qu'ils réaliseront.

Depuis 2010, le gouvernement provincial a apporté plusieurs modifications aux lois en vue de prévenir, de combattre et de sanctionner certaines pratiques frauduleuses dans l'industrie de la construction.

La vérification effectuée auprès de sept unités d'affaires à partir d'un échantillon de 13 contrats avait pour objectifs d'évaluer dans quelle mesure la Ville s'assure de faire respecter les documents d'appel d'offres et les cahiers des charges et si elle met en œuvre les procédés de vérification nécessaires pour obtenir l'information pertinente à la prise de décisions, notamment en ce qui concerne les sous-entrepreneurs.

Les travaux de vérification ont permis de constater qu'il n'y a pas d'uniformité à l'égard de tous les aspects figurant dans les clauses administratives des cahiers des charges traitant des sous-entrepreneurs, notamment lorsqu'il s'agit du moment de la réception de la liste des sous-entrepreneurs, de l'approbation de cette liste, de l'approbation des modifications apportées à cette liste et de la transmission d'une copie du renouvellement de toute licence venant à expiration avant la fin du contrat en temps opportun.

Le BVG a constaté, pour l'ensemble des contrats examinés, que les unités d'affaires n'avaient pas :

- démontré l'exercice d'un suivi auprès des entrepreneurs en vue d'obtenir la totalité des informations et des documents requis;
- démontré l'évidence des contrôles exercés pour s'assurer de la conformité des sous-entrepreneurs aux dispositions légales les concernant.

Pour que les unités d'affaires aient l'assurance d'avoir obtenu toutes les informations pertinentes sur tous les sous-entrepreneurs, **le vérificateur général recommande** aux unités d'affaires de mettre en place des mécanismes de contrôle leur permettant d'obtenir les informations exigées des entrepreneurs et de s'assurer de la conformité des sous-entrepreneurs aux dispositions légales les concernant.

Projet « système intégré de gestion des ressources humaines et de la paie » (section 5.11)

En octobre 2003, le comité exécutif approuvait la mise en place d'une plateforme commune et intégrée, projet dénommé « SIMON », pour les systèmes des ressources financières, de l'approvisionnement, des ressources humaines et de la paie. Le principal objectif du volet des ressources humaines était de doter la Ville d'un système intégré de gestion (SIG RH-Paie) supportant les processus afférents en fonction des meilleures pratiques dans les grandes organisations.

La vérification effectuée portait sur le projet SIG RH-Paie et avait pour objectifs de faire le point sur le moratoire décrété en 2006 et d'évaluer l'état de la situation actuelle eu égard à la gouvernance du projet et à la capacité de gérer efficacement les processus liés à la gestion des ressources humaines et de la paie.

Les travaux de vérification ont permis de constater que, à la suite du moratoire de 2006, le projet a été laissé pour compte pendant plusieurs années, et ce, sans aucune prise de position officielle de la part de la Direction générale et des instances quant à la poursuite du projet depuis. Le BVG a également constaté que le coût global du projet, si mené à terme, dépassera très largement le budget initial de 25 M\$. Enfin, le BVG a constaté que les retards et les dépassements de coûts considérables survenus dans la réalisation du projet sont attribuables à la personnalisation des produits de la suite Oracle, à une gestion de projet déficiente ainsi qu'à l'absence de leadership, de suivi et de reddition de comptes.

Dans le contexte où il considère qu'il est inacceptable qu'une organisation de l'envergure de la Ville ne dispose pas encore à ce jour de systèmes administratifs appropriés pour supporter la gestion de processus qui sont *a priori* relativement simples, **le vérificateur général recommande** que le projet soit relancé dans une perspective d'ensemble, puis qu'une recommandation soit soumise en conséquence au comité exécutif et que son déroulement s'effectue dans un cadre de gestion rigoureux et fasse l'objet d'une reddition de comptes périodique au comité exécutif.

Sous-projet « gestion du temps » (section 5.12)

Parmi les processus compris dans l'envergure du projet initial SIG RH-Paie figurait le processus relatif à la gestion du temps (sous-projet GT). En dépit du moratoire imposé en 2006 au projet SIMON, le Service des finances redémarrait le sous-projet GT distinct de SIMON en 2007.

La vérification effectuée portait sur le sous-projet GT et avait pour objectifs d'évaluer la gouvernance du projet et ses effets sur l'implantation du système de GT ainsi que de faire le point sur les risques encourus quant à la sécurité, à la performance du système et à la continuité des opérations.

Le BVG a noté que plusieurs problèmes majeurs sont survenus dans la réalisation et l'implantation des composantes du progiciel Kronos acquis pour combler des lacunes dans les systèmes de GT utilisés par les arrondissements et les services centraux. D'abord, au chapitre de la gouvernance, le BVG a constaté des déficiences dans la structure du projet et la gestion des risques. Ensuite, en ce qui a trait aux phases de développement du projet, le BVG a constaté que le choix d'acquérir en bloc les licences dès le début du projet a occasionné un coût important pour des licences inutilisées. En outre, il subsiste un risque que des données paramétrées dans Kronos ne soient pas conformes aux conventions collectives et aux encadrements connexes. Enfin, quant à la gestion de la sécurité, de la performance et de la continuité, le BVG a constaté le manque de séparation entre les environnements de développement et de production, trop de codes administrateurs « SuperAccess » ainsi que l'absence de certification de sécurité du progiciel Kronos, de métriques pour étayer sa performance et de plan de relève informatique.

En conséquence, **le vérificateur général recommande** notamment aux services concernés de 1) valider que les conventions collectives et les lettres d'entente ont bien été interprétées et intégrées au progiciel Kronos, 2) revoir l'attribution des profils d'accès, d'améliorer les procédures de contrôle et d'obtenir la certification de sécurité, 3) établir des normes pour étayer la performance du progiciel Kronos et mettre en place un plan de relève et 4) considérer, pour le futur, l'adoption d'une stratégie d'acquisition progressive des licences.

Protection des renseignements personnels **(section 5.13)**

Avec plus de 1,6 million d'habitants et 28 000 employés, la Ville recueille et traite beaucoup d'informations relatives à la vie privée des citoyens, des élus et des employés. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* s'applique à la Ville.

La vérification avait pour objectif d'évaluer l'efficacité des contrôles mis en place pour assurer une sécurité logique et physique adéquate des renseignements personnels (RP) détenus par la Ville, à l'exception de ceux concernant le SPVM.

Dans l'ensemble, la vérification n'a révélé aucune lacune majeure quant aux mécanismes de contrôle mis en place pour la protection des RP détenus et traités par la Ville. Cependant, le BVG a constaté que les environnements autres (développement, tests et formation) que ceux de production de plusieurs systèmes contenaient des RP non protégés. Or, ces environnements n'ont nullement besoin d'utiliser des données réelles, surtout lorsqu'il s'agit de données confidentielles comme les RP.

De plus, le BVG a constaté des lacunes au chapitre de la configuration des paramètres de sécurité des mots de passe et de la gestion des droits d'accès relatives à certains systèmes d'information.

Comme le niveau d'impact de la plupart de ces lacunes est **élevé**, **le vérificateur général recommande** aux services concernés 1) de caviarder les données concernant les RP dans les environnements autres que celui de production, 2) de configurer les paramètres des mots de passe pour les systèmes visés et 3) d'améliorer les procédures de gestion des droits d'accès.

- 30 -

Source : Bureau du vérificateur général

Pour renseignements : Gilles Corriveau
Enigma
Téléphone : 514 982-0308, poste 207
Cellulaire : 514 984-4184
Courriel : g.corriveau@enigma.ca