

**LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL
PUBLIE SON RAPPORT ANNUEL 2017**

Montréal, le 19 juin 2018 – Le rapport annuel 2017 de la vérificatrice générale de la Ville de Montréal, Mme Michèle Galipeau, a été déposé hier au conseil municipal, conformément aux dispositions de la *Loi sur les cités et villes* (LCV). Le rapport de la vérificatrice générale consolide les travaux effectués en audit financier, de conformité aux lois et règlements ainsi qu'en optimisation des ressources, ce qui comprend l'audit des TI.

Pour 2017, la vérificatrice générale a émis des rapports de l'auditeur sans réserve pour les états financiers consolidés de la Ville de Montréal, du taux global de taxation et des charges mixtes ainsi que pour ceux de dix organismes dans son périmètre comptable.

Quant à la conformité des organismes ayant reçu des subventions d'au moins 100 000 \$, la vérificatrice générale encourage la Ville à poursuivre son travail de sensibilisation auprès de ceux-ci quant aux exigences législatives.

Le rapport présente également les résultats de neuf missions d'audit d'optimisation des ressources.

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

1. Programmes de subventions en habitation

La vérificatrice conclut que les objectifs des programmes de subventions en habitation ne sont pas formulés en termes mesurables, ce qui empêche d'évaluer les résultats réellement atteints et nuit à une prise de décision éclairée en matière d'habitation. De plus, les cibles établies pour le plan de fidélisation des familles 2014-2017 et impliquant la majorité des programmes de subventions en habitation n'ont pas été revues depuis leur approbation par le comité exécutif, et ce, malgré l'évidence qu'elles ne seraient pas atteintes à la suite du retrait du gouvernement dans le Programme de rénovation Québec.

2. Gestion des matières organiques

Même si des sommes et des efforts importants ont été investis au chapitre de la gestion des matières organiques, la vérificatrice générale a constaté que la cible gouvernementale représente un enjeu environnemental et un défi de taille pour la Ville. En effet, le plus récent portrait des matières résiduelles de l'agglomération de Montréal révèle que le taux de récupération des matières organiques était de 20 % en 2016, bien en deçà de la cible gouvernementale de 60 % escomptée en 2025. La Ville devra revoir sa stratégie de gestion des matières organiques pour se conformer aux nouvelles exigences gouvernementales et faire un suivi des échéanciers relatifs aux différentes initiatives. Des efforts soutenus doivent être déployés afin de bien informer les citoyens, de les sensibiliser et de les encourager à y participer afin d'atteindre les objectifs fixés.

3. Gestion des requêtes et des plaintes des citoyens

Nonobstant les efforts déployés pour offrir des services de qualité à la population, l'administration municipale doit prendre les dispositions requises pour que toutes les unités d'affaires contribuent à l'amélioration des prestations offertes aux citoyens et appliquent des normes de service reconnues communes, peu importe où se trouve l'arrondissement sur le territoire montréalais. Les arrondissements et les services centraux devront donc s'engager à offrir des services aux citoyens uniformes en précisant clairement le niveau et la qualité de la prestation de services attendus.

4. Gestion de la neige usée

Même si la Ville effectue la planification de l'utilisation des lieux d'élimination de la neige usée et que les arrondissements assurent le suivi environnemental et l'entretien des dépôts en surface, la stratégie d'élimination de la neige usée est pratiquement similaire d'une année à l'autre sans aucune recherche d'optimisation des coûts d'élimination de la neige et d'amélioration du respect des exigences réglementaires. Comme la Ville n'a pas connaissance des engagements de suivi environnemental liés aux certificats d'autorisation, elle ne peut affirmer que l'élimination de la neige respecte les exigences environnementales qui y sont prescrites. L'entretien des dépôts de surface n'est pas documenté, et les exigences d'entretien figurant aux certificats d'autorisation sont inconnues pour près des trois quarts des dépôts en surface et de toutes les chutes à l'égout.

5. Programme de recherche des fuites

Bien que la Ville ait mené plusieurs actions au cours des dernières années, le taux de perte d'eau potentielle dans l'ensemble du réseau d'aqueduc de l'agglomération demeure encore élevé depuis l'adoption de la Stratégie québécoise d'économie d'eau potable (2011) par le gouvernement et de la Stratégie montréalaise de l'eau (2012) par le conseil d'agglomération. Le programme de recherche de fuites actuellement en place ne permet pas de les réduire de manière optimale de façon à respecter les exigences et les orientations prises.

Les rôles et les responsabilités de toutes les unités impliquées ne sont pas clairement définis. La planification des activités liées à la recherche et à la localisation des fuites est déficiente et ne permet pas d'atteindre tous les objectifs. Les activités de réparation des fuites localisées ne sont pas incluses dans un plan de travail selon un degré de priorité établi et un délai de réparation fixé. De plus, les bénéfices escomptés et la performance du programme de recherche de fuites n'ont pas été évalués.

6. Gestion du réseau cyclable

Depuis 2008, des efforts importants ont été déployés pour développer le réseau cyclable. Néanmoins, les nouvelles priorités récemment approuvées par les instances (*Plan-cadre vélo*) ainsi que les prérogatives touchant la sécurité (engagement VISION ZÉRO décès et blessé grave), l'aménagement du territoire et les besoins des cyclistes ne sont pas reflétées dans le *Plan du réseau cyclable* actuellement en vigueur et pour lequel près de 430 km restent à développer. La sélection des projets de développement et de mise à niveau du réseau cyclable s'appuie presque exclusivement sur l'atteinte de l'objectif du nombre de kilomètres.

Les responsables ne disposent pas de toutes les données nécessaires pour développer le réseau cyclable, soit sur l'état et la conformité aux normes, sur la fréquentation des pistes ainsi que sur la nature et le nombre d'accidents impliquant des cyclistes, ce qui rend plus difficile la planification de son développement et sa mise à niveau. Des normes minimales d'entretien du réseau cyclable existant n'ont pas été établies et approuvées par les instances.

7. Cuisines de rue

À l'aube de la quatrième saison des cuisines de rue, l'activité tend à s'essouffler. En 2017, six arrondissements ont offert des sites où les cuisines de rue étaient autorisées sur leur territoire. En 2018, seulement trois arrondissements prévoient offrir de tels sites. Si l'intention de l'administration est de maintenir, voire d'accroître la présence des cuisines de rue dans le domaine public, une réévaluation des modalités de fonctionnement et du processus de sélection devrait être entreprise.

8. Protection des renseignements personnels, Société de transport de Montréal (STM)

La STM dispose d'une gouvernance des renseignements personnels (RP) adéquate en matière de politiques corporatives et de gestion, de responsabilités et de sensibilisation à l'importance de la protection des RP. Bien que les mesures de conservation, de destruction et de protection des renseignements personnels soient globalement satisfaisantes, la vérificatrice générale recommande l'établissement de règles de conservation et de procédures de destruction pour certaines applications et l'instauration d'un processus d'anonymisation des RP dans les environnements informatiques autres que ceux de production.

9. Événement de Formule E

Dans le cadre des courses de véhicules électriques qui se sont déroulées dans les rues du centre-ville de Montréal les 29 et 30 juillet 2017, la Ville a accordé un soutien financier non récurrent de 1,75 M\$ à MCE (Montréal C'est Électrique) et a cautionné sa ligne de crédit pour un montant maximal de 10 M\$. De plus, elle a effectué les travaux d'infrastructures et offert un soutien technique à l'organisme. Au total, les dépenses réellement encourues par la Ville se sont élevées à 26 M\$.

Selon la vérificatrice générale, l'événement aurait dû être considéré comme un projet d'envergure par l'administration municipale, compte tenu de sa complexité et des sommes engagées, plutôt que comme une succession d'interventions à la pièce. Par conséquent, la Ville n'a pas suivi le Cadre de gouvernance des projets et des programmes de gestion des actifs municipaux (CGP) adoptée en 2010.

L'application du CGP aurait permis 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. De même, elle aurait favorisé l'établissement d'une vision d'ensemble de ce projet et une reddition de comptes adéquate aux différentes instances.

Suivi des recommandations

La vérificatrice générale sollicite à nouveau l'appui de l'administration municipale pour inciter toutes les unités d'affaires à respecter les engagements apparaissant dans leur plan d'action transmis au Bureau du vérificateur général, afin de favoriser l'implantation des recommandations conformément aux échéanciers établis et d'assurer promptement une meilleure utilisation des ressources.

Le rapport annuel du vérificateur général pour l'année 2017 ainsi que les faits saillants sont disponibles sur son site Internet à l'adresse suivante : bvqmtl.ca. À noter que l'onglet *Voir dernier rapport* renvoie aux faits saillants et que pour obtenir le rapport complet il faut cliquer sur *Nos rapports > Rapports annuels > 2017*.

- 30 -

Source : Bureau du vérificateur général de la Ville de Montréal
Renseignements : Marie-Hélène Blouin
Bureau : 514 849-4554
Cell. : 514 515-0508
Courriel : marie-helene.blouin@cominfrarouge.com