5.2.

Application des recommandations de la vérificatrice générale

Rapport annuel 2024

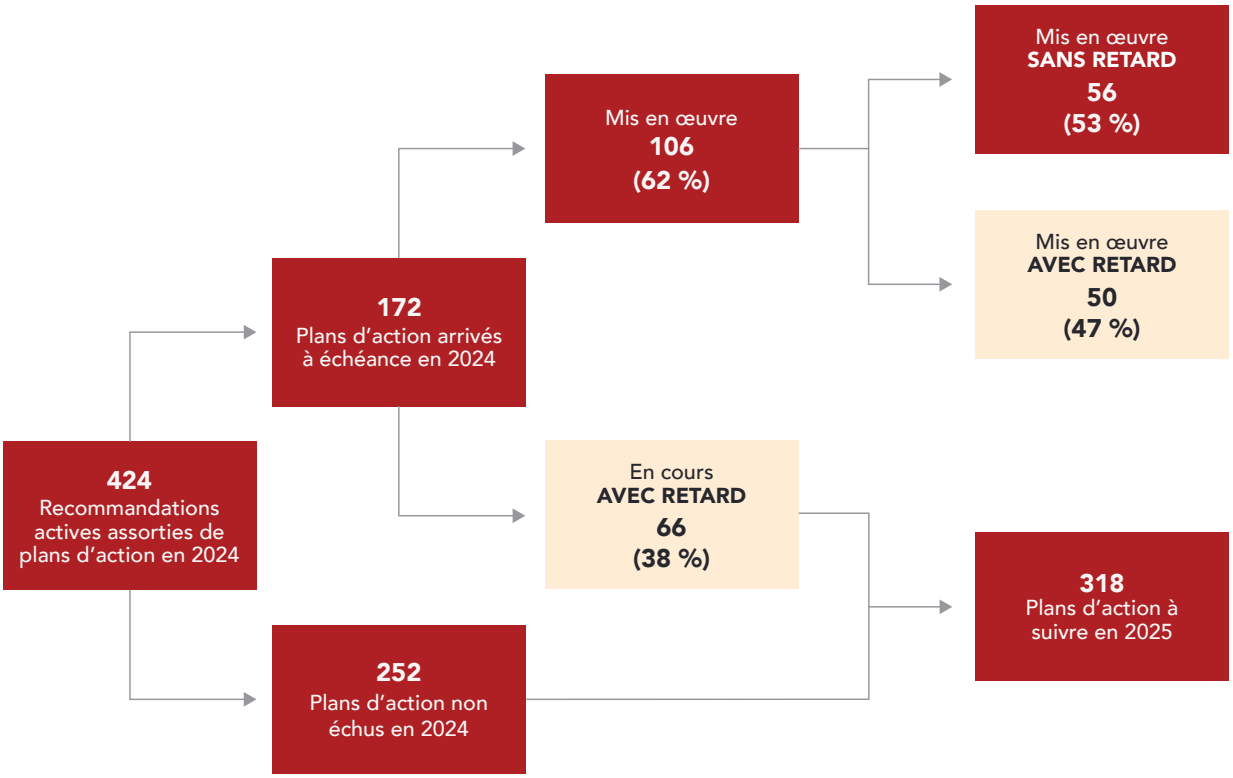
Bureau du vérificateur général
de la Ville de Montréal

52

5.2. Application des recommandations de la vérificatrice générale

En 2024, le Bureau du vérificateur général (BVG) a confirmé la mise en œuvre complète et satisfaisante de 106 plans d'action que les unités d'affaires (UA) s'étaient engagées à réaliser pour corriger différentes lacunes évoquées dans des audits antérieurs. Considérant que les UA avaient jusqu'au 31 décembre 2024 pour mettre en œuvre 172 plans d'action (PA) selon les dates qu'elles s'étaient elles-mêmes fixées, le taux de mise en œuvre des recommandations pour l'année 2024 s'élève à 62 %. Il s'agit ici d'une diminution par rapport à l'année dernière où ce taux était de 68 %.

FIGURE 1 | **TAUX DE MISE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTION AU 31 DÉCEMBRE 2024**



Source : Figure produite par le Bureau du vérificateur général.

Parmi les 106 PA jugés entièrement et adéquatement mis en œuvre par les UA, 53 % soit 56 recommandations, l'ont été dans les délais prévus. Ce taux représente une légère amélioration par rapport à 2023, où il s'élevait à 47 %.

La répartition des recommandations mise en œuvre par type d'audit se présente comme suit :

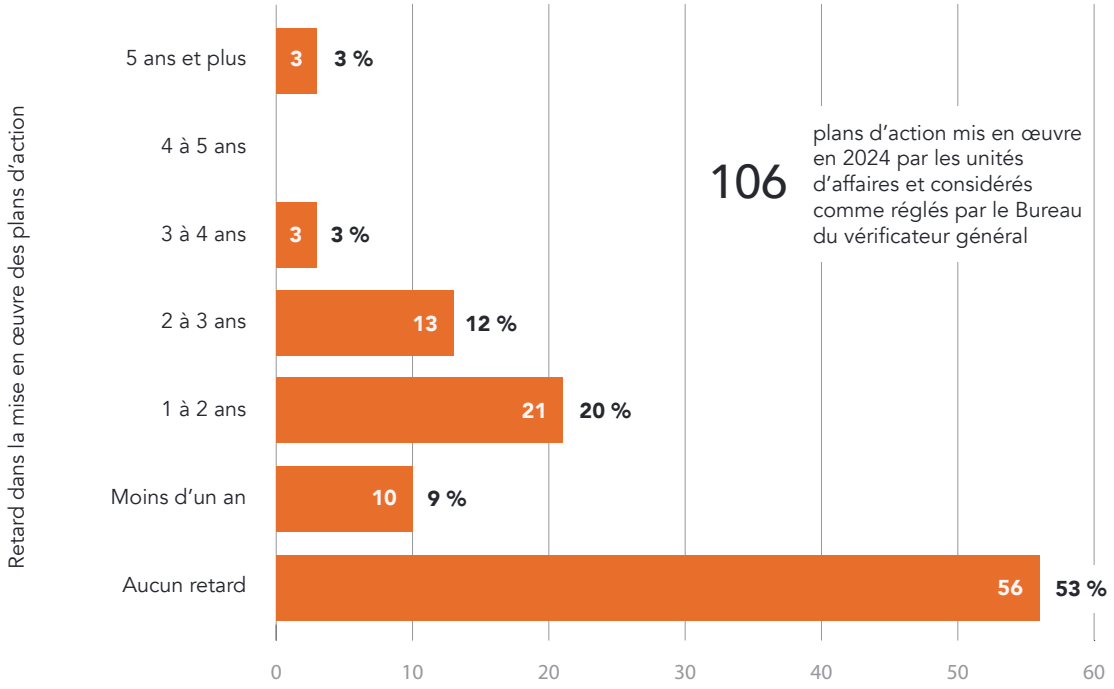
TABLEAU 1 | **TAUX DE MISE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTION AU 31 DÉCEMBRE 2024 PAR TYPE D'AUDIT**

TYPE D'AUDIT	PLANS D'ACTION		
	NÉCESSITANT UNE INTERVENTION	MIS EN ŒUVRE	
	NOMBRE	NOMBRE	POURCENTAGE
Audit de performance financière	29	14	48 %
Audit de performance des technologies de l'information	45	33	74 %
Audit de performance et de conformité	98	59	60 %
TOTAL	**172**	**106**	**62 %**

Source : Tableau produit par le Bureau du vérificateur général.

Toutefois, 50 des 106 recommandations ont été mises en œuvre avec retard, dont 3 accusaient un écart de 5 ans ou plus. Cette situation met en évidence les écarts persistants entre les échéanciers prévus et la réalisation effective des plans d'action (graphique 1).

GRAPHIQUE 1 | **RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE EN 2024 SELON L'ÉCART ENTRE LA DATE D'IMPLANTATION RÉELLE ET CELLE INITIALEMENT PRÉVUE**

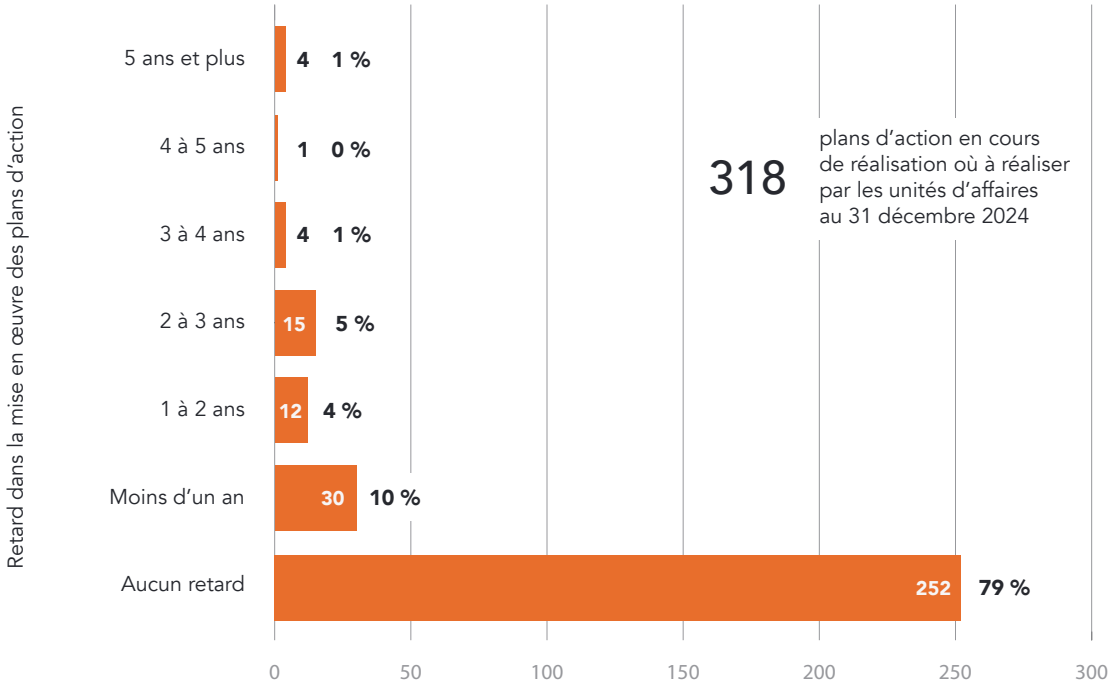


Légende : ■ Nombre de plans d'action dont la mise en œuvre est confirmée « réglée » par le Bureau du vérificateur général.

Source : Graphique produit par le Bureau du vérificateur général.

Au 31 décembre 2024, la Ville comptait 318 PA à mettre en œuvre dont 66 (21 %) accusait un retard par rapport à la date d'implantation prévue (graphique 2).

GRAPHIQUE 2 | **RÉPARTITION DES RECOMMANDATIONS EN COURS DE MISES EN ŒUVRE EN 2024 PAR RAPPORT À LA DATE D'IMPLANTATION PRÉVUE**



Légende : ■ Nombre de plans d'action dont la mise en œuvre était en cours au 31 décembre 2024.

Source : Graphique produit par le Bureau du vérificateur général.

Bien que le taux de mise en œuvre des recommandations ait diminué, la proportion de plans d'action sans retard s'est améliorée, autant pour les recommandations mises en œuvre que celles en cours au 31 décembre 2024 (tableau 2).

TABLEAU 2 | **ÉVOLUTION DE L'ÉTAT DES PLANS D'ACTION ENTRE LE 31 DÉCEMBRE 2023 ET LE 31 DÉCEMBRE 2024**

PORTRAIT	STATUT DES PLANS D'ACTION					
	MIS EN ŒUVRE		MIS EN ŒUVRE – SANS RETARD		EN COURS – SANS RETARD	
	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE	POURCENTAGE	NOMBRE
31 décembre 2024	62 %	106	53 %	56	79 %	252
31 décembre 2023	68 %	166	46 %	76	69 %	168

Source : Tableau produit par le Bureau du vérificateur général.

Mise en œuvre des recommandations adressées à l'Office municipal d'habitation de Montréal

Lors de la présentation du rapport annuel 2023, je me suis engagée auprès du conseil municipal à faire un compte-rendu sur l'avancement du PA relatif à l'audit portant sur la gestion des habitations à loyer modique de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).

À la fin de l'année 2022, on comptait 23 837 ménages en attente d'un logement à l'OMHM. Ce chiffre élevé s'expliquait en partie par une liste de demandes qui n'était pas à jour, ce qui ralentissait l'attribution des logements vacants. En février 2023, 2 408 logements étaient inoccupés, représentant 12 % du parc de logements sociaux. Depuis, la liste des demandes a été actualisée, réduisant le nombre de ménages en attente à 14 030 en juillet 2025. Bien que les mesures correctives visant à réduire les délais de location ne soient pas encore entièrement mises en œuvre, le taux de logements inoccupés a diminué, passant de 12 % à 7 % (tableau 3).

TABLEAU 3 | **ÉTAT D'OCCUPATION DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX EN MARS 2023 ET EN MAI 2025**

ÉTAT D'OCCUPATION	MARS 2023	MAI 2025
Logements loués	**18 402 (88 %)**	**19 429 (93 %)**
Logements en cours de location[a] *(En location ou en travaux de remise en état)*	**642 (3 %)**	**320 (2 %)**
Logements inoccupés	**1 766 (9 %)**	**1 061 (5 %)**
Logements restreints – court terme *(Sinistres mineurs, litiges, salubrité, et autres)*	278	144
En cours de rénovation *(Travaux majeurs)*	526	718
Financement de la rénovation en cours de négociation avec la Société d'habitation du Québec	615	199
TOTAL	**20 810**	**20 810**

[a] En location ou en travaux de remise en état. En mai 2025, une offre de location était en cours pour 186 logements.

Source : Portrait produit par le Bureau du vérificateur général sur la base des informations fournies par l'Office municipal d'habitation de Montréal.

Ainsi, 11 recommandations avaient été adressées à l'organisme, pour lesquelles 31 actions ont été planifiées. En date du 31 mai 2025, le degré d'avancement de leur mise en œuvre variait entre 35 % et 66 % pour une moyenne pondérée de 52 % (tableau 4).

TABLEAU 4 **DEGRÉ D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS PAR L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL AU 31 MAI 2025**

RECOMMANDATIONS	ÉCHÉANCE	NOMBRE D'ACTIONS	POURCENTAGE D'AVANCEMENT
1. Mettre en place un processus visant à évaluer la conformité des inspections de bilan de santé des immeubles selon les exigences de la Société d'habitation du Québec et apporter les correctifs requis aux lacunes observées dans les méthodes d'audit, auprès des inspectrices et inspecteurs, et ce, afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs par ces bilans.	30 novembre 2025	3	54 %
2. Revoir le calendrier d'inspection préventive des logements et les indicateurs pertinents en vue d'effectuer le suivi afin de respecter les cibles de la Société d'habitation du Québec.	30 novembre 2025	2	48 %
3. Mettre en place un processus visant à évaluer la conformité des inspections préventives et apporter les correctifs requis, lorsque nécessaire, auprès des inspectrices et inspecteurs, et ce, afin de s'assurer du respect du programme d'inspection préventive de l'Office municipal d'habitation de Montréal, améliorant ainsi la qualité des inspections réalisées.	28 février 2027	3	35 %
4. Revoir et diffuser, à ceux qui font la saisie des bons de travaux, les codes de priorité d'intervention afin de s'assurer qu'ils reflètent la nature réelle de la requête et les cibles établies par l'Office municipal d'habitation de Montréal.	28 février 2026	4	58 %

RECOMMANDATIONS	ÉCHÉANCE	NOMBRE D'ACTIONS	POURCENTAGE D'AVANCEMENT
5. Se doter d'indicateurs de performance visant la réduction, voire l'élimination des dépassements d'échéanciers pour la remise en état des logements, afin de contribuer entre autres à l'amélioration du temps d'inoccupation des logements vacants.	30 novembre 2025	1	58 %
6. Se doter de mécanismes permettant de s'assurer qu'un suivi soit effectué pour la totalité des bons de travail existant dans la base de données et que les statistiques qui en découlent soient exactes.	28 février 2026	3	40 %
7. Mettre en place des procédures documentées visant le contrôle de la qualité des travaux d'entretien et de réparation afin de contribuer à la satisfaction des locataires et de favoriser le maintien des actifs de qualité.	31 mai 2026	3	58 %
8. Mettre en place un processus documenté de mise à jour de la liste des demandes admissibles afin d'avoir un portrait représentatif du nombre de demandes en cours et, possiblement, d'accélérer le processus d'attribution d'un logement lorsqu'il s'en libère un.	28 février 2026	4	58 %
9. Mettre en place des mécanismes de contrôle qui permettent de s'assurer que l'appariement de chaque logement soit effectué avec le ménage ayant le rang le plus élevé.	28 février 2026	2	53 %

RECOMMANDATIONS	ÉCHÉANCE	NOMBRE D'ACTIONS	POURCENTAGE D'AVANCEMENT
10. Mettre en place un suivi formel et documenté d'attribution des logements afin d'assurer la transparence du processus et le respect des procédures du *Guide des demandeurs 2022* et permettre d'éviter que des: • offres de logements soient faites alors que ce n'aurait pas dû être le cas; • appariements ne soient radiés à une date autre qu'à l'échéance du délai accordé en cas de non-réponse du ménage retenu; • offres de logements soient faites sans que la liste des ménages les mieux classés ait été générée par le geste d'appariement.	31 mai 2026	3	66 %
11. Établir et suivre formellement une cible pour chacune des étapes menant à une location afin de réduire le délai d'inoccupation des logements.	28 février 2026	3	40 %
TOTAL		**31**	**52 %**

Source: Tableau produit par le Bureau du vérificateur général sur la base des informations fournies par l'Office municipal d'habitation de Montréal.