



RAPPORT ANNUEL 2012

Rapport du vérificateur général
de Laval





Bureau du vérificateur
général de Laval

Laval, le 30 août 2013

Madame Martine Beaugrand
Mairesse de la Ville de Laval
1 Place du Souvenir
C.P. 422 Succ. Saint-Martin
Laval, Québec
H7V 3Z4

Objet : Rapport du vérificateur général de Laval

Madame la Mairesse,

En conformité avec l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du vérificateur général pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2012.

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



Michèle Galipeau, CPA, CA
Vérificateur général



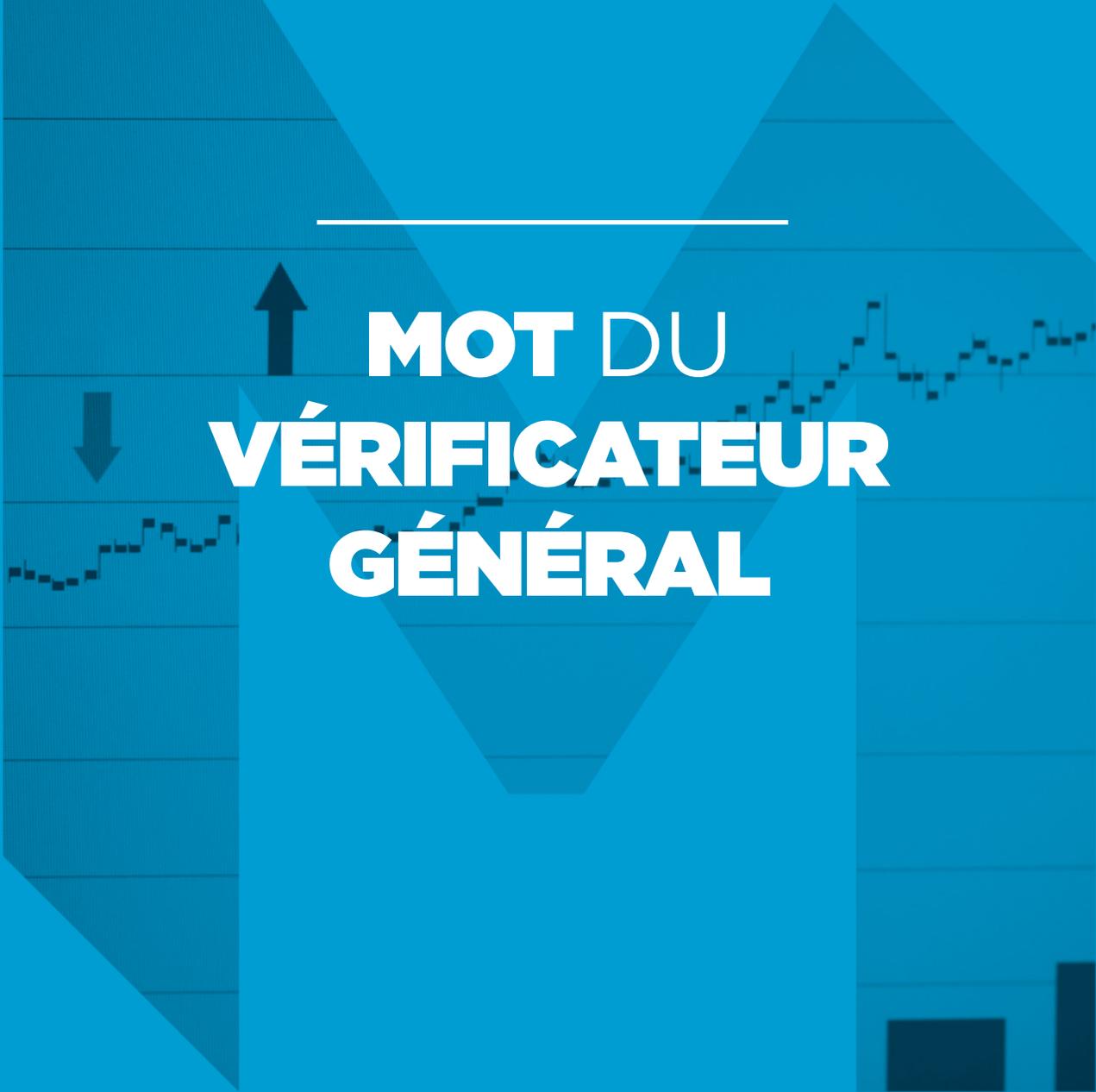
LA MISSION DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL CONSISTE À FOURNIR AU CONSEIL MUNICIPAL ET AUX CITOYENS, UN REGARD OBJECTIF ET INDÉPENDANT SUR LA QUALITÉ DE LA GESTION DE LA VILLE INCLUANT L'UTILISATION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES, LA CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÈGLEMENTS AINSI QUE LA FIABILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS.

Pour ce faire, la *Loi sur les cités et villes* exige que le vérificateur général transmette à la mairesse au plus tard le 31 août de chaque année, pour dépôt au conseil municipal, les résultats de ses audits pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre précédent.

L'indépendance, l'objectivité, l'impartialité et l'autonomie du vérificateur général découlent du fait que son mode de nomination, la durée de son mandat (limité à 7 ans) ainsi que son budget sont définis par la *Loi sur les cités et villes*.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL	8
CHAPITRE 1 - MANDAT, OBJECTIFS ET INDÉPENDANCE	14
CHAPITRE 2 - AUDITS DES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES RAPPORTS	18
CHAPITRE 3 - TRAVAUX DE CONFORMITÉ	34
3.1 Traitement des élus municipaux	35
3.2 Taux global de taxation	37
3.3 Conformité législative des organismes ayant bénéficié d'une subvention d'au moins 100 000 \$	39
CHAPITRE 4 - OPTIMISATION DES RESSOURCES	44
4.1 Gestion des projets et des extras – Réhabilitation des infrastructures urbaines	45
4.2 Gestion des sites contaminés	68
4.3 Gestion et contrôle des délais de paiements	88
4.4 Délais d'émission des permis	100
4.5 Suivi détaillé des recommandations du rapport – Processus d'adjudication des contrats (2010)	110
CHAPITRE 5 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS	130
5.1 Architecture réseau	132
5.2 Paie et information de gestion	133
5.3 Contrôles sur les acquisitions	135
5.4 Gestion de l'assiduité	136
5.5 Gestion des bâtiments	137
5.6 Amendes et frais de cour	140
5.7 Gestion du risque lié à la sécurité dans la prestation des activités de loisirs	142
5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – la gestion des accès et droits d'accès	144
5.9 Adjudication des contrats	149
5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail	150
5.11 Tenue à jour du rôle d'évaluation	174
CHAPITRE 6 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL	178
ANNEXE	188



**MOT DU
VÉRIFICATEUR
GÉNÉRAL**

MOT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

CETTE SECTION DU RAPPORT ME DONNE L'OPPORTUNITÉ DE FAIRE UN RETOUR SUR TOUS LES TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LE BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET D'APPORTER CERTAINS COMMENTAIRES SUR DIFFÉRENTS SUJETS TOUCHANT L'ADMINISTRATION MUNICIPALE. DANS LE CADRE DE MES TRAVAUX, J'AI ÉMIS DES RECOMMANDATIONS QUI SE RETROUVENT DANS LE PRÉSENT RAPPORT ET QUI VISENT LE REHAUSSEMENT DE LA QUALITÉ DE LA GESTION, L'EFFICIENCE ET L'EFFICACITÉ DES SERVICES MUNICIPAUX.

L'année 2012 et le début de l'année 2013 ont été marqués d'événements qui ont ébranlé la confiance des contribuables envers l'administration municipale lavalloise. Les perquisitions par l'Unité permanente anticorruption (UPAC), l'Escouade Marteau et le Bureau de la concurrence, les stratagèmes dévoilés à la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (CEIC), la suspension du directeur général et du directeur général adjoint – services aux citoyens ainsi que l'arrestation par l'UPAC de 37 personnes dont l'ex-maire et d'anciens hauts fonctionnaires n'ont certainement pas contribué à rassurer les contribuables quant à la qualité de la gestion des fonds publics à Laval. Il faut aussi ajouter à cela les mesures de surveillance, soit la nomination par le ministre de vérificateurs du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) et la mise sous tutelle de la Ville.

Tous les événements survenus dans le monde municipal lavallois ainsi que dans d'autres villes ont suscité beaucoup de questionnements au Bureau du vérificateur général de Laval que ce soit dans la couverture des travaux d'audit ou même dans le choix de nos interventions. Ces réflexions ont résulté en des travaux supplémentaires que ce soit en termes d'audit financier, de conformité ou d'optimisation des ressources. Nous poursuivrons aussi notre réflexion dans le cadre de l'exercice de développement d'une matrice de risques que nous prévoyons compléter d'ici la fin 2013.

Dans son empressement à apporter des correctifs, la Ville a annoncé un ensemble de mesures en mars 2013 dont la mise en place en juin 2013 d'une ligne de signalement pour laquelle la gestion serait assumée par le Bureau du vérificateur général. Or, j'ai recommandé au maire en février 2013, la création d'un comité visant la mise en place d'une ligne de signalement. J'avais évalué qu'une telle mise en place nécessiterait au moins un an. Je persiste à croire que l'implantation efficace d'une ligne de signalement, qui assure la confidentialité des informations reçues ainsi que l'impartialité dans leur traitement, ne peut être complétée avant le premier semestre 2014 et que des ressources financières et humaines supplémentaires devront être allouées au Bureau du vérificateur général à cet effet.

RÔLE DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Depuis mon entrée en fonction, le 4 janvier 2012, j'ai observé que le rôle du vérificateur général d'une municipalité est peu connu. La nomination des vérificateurs du MAMROT à Laval et les articles de journaux où l'on questionnait le rôle du vérificateur général par rapport à la CEIC, communément appelé Commission Charbonneau, ont contribué involontairement à la confusion quant au rôle du vérificateur général d'une municipalité. Bien que son rôle soit dicté par la *Loi sur les cités et villes* aux articles 107.1 à 107.13, il n'en demeure pas moins qu'uniquement les villes, ayant 100 000 habitants et plus, ont l'obligation d'avoir un vérificateur général. Ainsi, le nombre de villes québécoises ayant un vérificateur général se limite à dix; ceci suscite potentiellement de la méconnaissance du rôle du vérificateur général d'une municipalité.

En vertu de l'article 107.7 de la *Loi sur les cités et villes*, le vérificateur général doit effectuer l'audit des comptes et affaires de la Ville et de tout organisme qui fait partie de son périmètre comptable, dont la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50 % des parts ou actions votantes en circulation ou nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration (CA). Le rôle du vérificateur général comprend trois volets, soit l'audit financier, l'audit de conformité des opérations aux lois, règlements, politiques et directives ainsi que l'audit d'optimisation des ressources.

L'audit financier est planifié et réalisé afin d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives et ainsi permettre au vérificateur général d'émettre une opinion quant à la présentation des états financiers, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux normes comptables s'y appliquant.

L'audit de conformité a pour objectif de s'assurer que les opérations et activités conduites par la Ville respectent les lois ainsi que les règlements, politiques et directives de la municipalité. Le mandat donné aux vérificateurs du MAMROT de s'assurer du respect des dispositions législatives et réglementaires pour l'attribution de contrats, les transactions immobilières ainsi que l'aménagement et l'urbanisme de la Ville de Laval s'apparente à de l'audit de conformité.

L'audit d'optimisation des ressources a pour objectif de déterminer si les ressources sont gérées avec économie, efficience et efficacité.

Le rôle du Bureau du vérificateur général est limité à ce que la *Loi sur les cités et villes* prescrit. Contrairement aux forces policières et à la Commission Charbonneau, le Bureau du vérificateur général n'a pas l'autorité légale pour réaliser des enquêtes et des perquisitions chez des firmes ou des entreprises faisant affaires avec la Ville de Laval ou avec les autres organismes pour lesquels le Bureau du vérificateur général doit effectuer des travaux d'audit ou même imposer des interrogatoires à des tiers. Les travaux effectués par le Bureau du vérificateur général ne dégagent pas la direction de ses responsabilités quant à la prévention et à la détection de la fraude.

Le Bureau du vérificateur général dispose également de ressources financières limitées par les dispositions de la *Loi sur les cités et villes*.

AUDIT FINANCIER

VILLE DE LAVAL

En regard des événements survenus dans le monde municipal, des travaux supplémentaires ont été effectués lors de l'audit financier de la Ville afin d'augmenter la couverture du volet risque de fraude. J'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve quant aux états financiers consolidés au 31 décembre 2012 de la Ville de Laval contenant deux dates, soit le 12 avril 2013 ainsi que le 14 juin 2013 en ce qui concerne la note intitulée « Enquêtes en cours ».

AUTRES ORGANISMES

Pour 8 des 11 organismes, j'ai émis des rapports de l'auditeur sans réserve. Pour la Fondation du Centre de la Nature de Laval et la Place des aînés de Laval, comme l'an dernier, mon rapport comprend une réserve quant aux produits de certaines activités.

LAVAL EN FLEURS (1988)

En regard à toutes les informations obtenues au cours de la dernière année, je considère qu'il m'est impossible de mener à bien un audit sur les états financiers au 31 décembre 2012 de Laval en Fleurs (1988). J'ai reçu le rapport projet du juricomptable mandaté par la Ville suite à des irrégularités découvertes dans les comptes de l'organisme. Quant aux états financiers au 31 décembre 2012, ils n'étaient pas disponibles en date du présent rapport.

Le sommaire des travaux d'audit financier pour l'année 2012 se retrouve au chapitre 2 du présent rapport.

AUDIT DE CONFORMITÉ

Suite à nos travaux, nous avons conclu que le traitement des élus ainsi que le taux global de taxation respectaient, dans tous leurs aspects significatifs, les exigences légales et réglementaires.

CONFORMITÉ LÉGISLATIVE DES ORGANISMES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE SUBVENTION D'AU MOINS 100 000 \$

Vingt organismes ont reçu une subvention de la Ville de Laval de 100 000 \$ et plus pour l'année 2012. Sur les 20 organismes concernés, 17 ont remis des états financiers audités. Les trois autres organismes ont donné des états financiers qui n'avaient pas fait l'objet d'une vérification mais plutôt d'une mission d'examen ou d'un avis au lecteur. Nous avons donc recommandé à la Ville de rappeler aux organismes bénéficiant de plus de 100 000 \$ en subvention, leur obligation quant à la remise d'états financiers audités et de développer à cet effet une clause standard à inclure dans les ententes avec ces organismes.

Le sommaire des travaux d'audit de conformité pour l'année 2012 est consigné au chapitre 3 du présent rapport.

AUDIT D'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Le Bureau du vérificateur général a réalisé au cours de la dernière année quatre mandats d'audit d'optimisation des ressources ainsi qu'un suivi détaillé d'un rapport émis en 2010 sur l'adjudication des contrats.

GESTION DES PROJETS ET DES EXTRAS – RÉHABILITATION DES INFRASTRUCTURES URBAINES

Suite à cet audit, nous concluons que la gestion des contrats d'ingénierie et les dépassements des coûts, pour les projets de réhabilitation des infrastructures urbaines, requièrent des améliorations importantes. Des lacunes ont été observées à chacune des étapes clés de la gestion des contrats exposant ainsi la Ville à de l'inefficacité et de l'inefficience dans ses interventions, à un service aux citoyens déficient et potentiellement à une mauvaise gestion des fonds publics.

Les recommandations contenues dans ce rapport visent la mise en place des contrôles et d'outils en termes de planification des travaux, d'estimation du coût des projets, de vérification du caractère adéquat des plans et des devis, des estimations des coûts des travaux, des rapports de Laboratoire, des décomptes et des demandes de travaux supplémentaires soumis par les firmes de génie-conseil, de suivi des travaux réalisés, ainsi que des mécanismes de reddition de compte.

GESTION DES SITES CONTAMINÉS

Suite à nos travaux d'audit, nous concluons que de manière générale, la Ville a une bonne connaissance des sites contaminés sur son territoire. Les recommandations contenues dans ce rapport concernent principalement la communication aux employés de l'existence des différents registres de sites contaminés et de leur utilité, l'élaboration de procédures et l'ajout dans les baux d'une clause sur l'état des sites lors de la signature.

GESTION ET CONTRÔLE DES DÉLAIS DE PAIEMENTS

Nos travaux ont démontré que les contrôles quant à la validation et à l'approbation des paiements sont adéquats. Toutefois, des améliorations devraient être apportées à l'égard des outils de gestion utilisés ainsi que de la documentation des politiques et procédures.

DÉLAIS D'ÉMISSION DE PERMIS

Sur la base des travaux effectués, nous avons observé que dans l'ensemble le processus d'émission des permis à l'urbanisme était efficace et que les retards dans la livraison étaient souvent attribuables à l'attente de documents provenant d'autres services ou organismes externes. Les recommandations contenues dans ce rapport se résument principalement en la mise en place de politiques et procédures, en l'élaboration d'objectifs en termes de délais d'émission des permis ainsi qu'en la production d'analyses et de suivi périodique des données afin de mieux évaluer la performance du processus d'émission des permis.

SUIVI DÉTAILLÉ DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT – PROCESSUS D'ADJUDICATION DES CONTRATS (2010)

Bien que les plans d'action pour 18 recommandations sur un total de 27 ont été mis en place, le transfert des activités du Service de l'ingénierie au Service des achats prévu en 2013, devient impératif. Ce transfert doit s'effectuer dans les meilleurs délais afin d'assurer l'uniformisation et l'efficacité du processus des appels d'offres ainsi que favoriser la transparence dans l'adjudication des contrats.

ÉLÉMENTS RÉPÉTITIFS

À travers les différents mandats d'optimisation des ressources du Bureau du vérificateur général, nous avons noté à plusieurs reprises le manque de reddition de compte ainsi que de politiques et procédures. Or, une bonne reddition de compte permet aux dirigeants de la municipalité d'avoir une meilleure vision des opérations, de prendre des décisions plus éclairées, d'apporter des améliorations aux processus en place en plus de mieux rendre compte aux élus et aux citoyens de l'utilisation des fonds publics. La mise en place de politiques et procédures contribue à assurer le transfert de connaissances lors de départs d'employés et à l'efficacité du processus.

Les différents rapports émis suite aux mandats d'optimisation des ressources se retrouvent à la section 4 du présent rapport.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS NON FERMÉES CONTENUES DANS LES RAPPORTS ÉMIS ANTÉRIEUREMENT

L'exercice de suivi que nous avons effectué démontre que 50 % des recommandations ont fait l'objet de mesures d'atténuation jugées satisfaisantes. J'encourage l'administration municipale à poursuivre ses efforts pour la mise en œuvre des recommandations en cours de réalisation.

Le suivi des recommandations se retrouve à la section 5 du présent rapport.

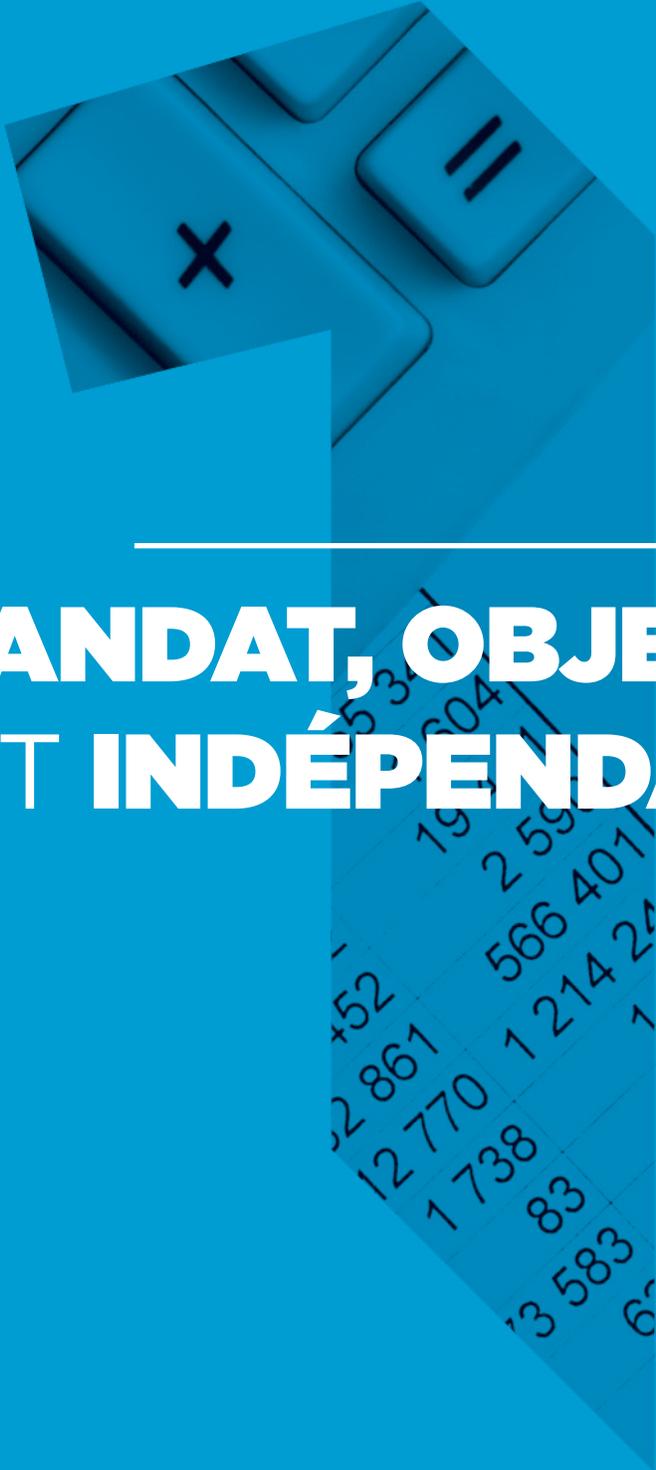
REMERCIEMENTS

J'aimerais souligner l'excellente collaboration obtenue des gestionnaires et employés de la Ville et des différents organismes municipaux.

J'aimerais aussi remercier mon équipe pour leur excellent travail tout au long de l'année et leur aide dans la production de ce rapport.

Je remercie également les membres du Comité de vérification pour leur appui.

Finalement, j'aimerais adresser des remerciements à mes collègues, membres de l'Association des vérificateurs généraux municipaux du Québec (AVGMQ), pour leur soutien et leurs bons conseils.



MANDAT, OBJECTIFS ET INDÉPENDANCE



MANDAT, OBJECTIFS ET INDÉPENDANCE

MANDAT

Le vérificateur général doit effectuer l'audit des comptes et affaires de la municipalité ainsi que de toute personne morale :

- Qui fait partie du périmètre comptable de la Ville de Laval;
- Dont la Ville de Laval ou un mandataire de celle-ci :
 - › Détient plus de 50 % des parts ou actions votantes en circulation
 - › Nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration.

L'audit des comptes et affaires de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe précédent comporte, dans la mesure jugée appropriée par le vérificateur général, l'audit financier, l'audit de la conformité de leurs opérations aux lois, règlements, politiques et directives ainsi que l'audit de l'optimisation des ressources.

L'audit financier permet au vérificateur général d'exprimer une opinion sur la qualité des données présentées dans les états financiers consolidés de la Ville et des organismes sous son contrôle. Le vérificateur général s'assure d'une part du respect des normes comptables canadiennes et d'autre part, que les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Ville ou de l'organisme ainsi que le résultat de ses activités.

L'audit de conformité a pour objectif d'évaluer si les activités et systèmes mis en place pour gérer la municipalité assurent la conformité aux lois et règlements ainsi qu'aux politiques et procédures de la Ville.

L'audit d'optimisation des ressources vise à déterminer si les ressources sont gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacités. La nature, la fréquence et la portée des travaux d'audit d'optimisation sont discrétionnaires puisque le choix du type d'intervention relève du Bureau du vérificateur général. Des recommandations, dont la mise en œuvre est du ressort des gestionnaires, peuvent être présentées suite à ce type d'audit. Un suivi est effectué annuellement afin de s'assurer de la mise en œuvre d'actions pour adresser les recommandations.

De plus, toute personne morale recevant une subvention annuelle de la municipalité d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire auditer ses états financiers par un vérificateur indépendant. Le vérificateur doit remettre une copie des états financiers, de son rapport d'audit et de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations. Le vérificateur indépendant doit aussi mettre à la disposition du vérificateur général, tout document se rapportant aux travaux d'audit et fournir tous les renseignements et toutes les explications supplémentaires que le vérificateur général juge nécessaires. Si le vérificateur général estime que les renseignements, explications, documents obtenus d'un auditeur indépendant sont insuffisants, il peut effectuer toute vérification additionnelle qu'il juge nécessaire.

Mandat, objectifs et indépendance

Le vérificateur général peut également procéder à l'audit des comptes ou des documents de toute personne morale qui a bénéficié d'une aide accordée par la municipalité ou par un organisme contrôlé par celle-ci relativement à son utilisation.

OBJECTIFS

L'existence du Bureau du vérificateur général n'abrège aucunement les responsabilités de tout gestionnaire responsable d'une activité, d'un service ou d'un organisme quant à la mise en place de contrôles.

Pour effectuer son mandat, le vérificateur général s'est donné les objectifs suivants :

- Remplir les obligations légales et professionnelles associées à la fonction;
- Contribuer, à travers les travaux d'audit d'optimisation des ressources, à améliorer la qualité de la gestion publique de la Ville de Laval et de ses organismes;
- Réaliser les travaux d'audit en collaboration avec les gestionnaires et les employés;
- Proposer des recommandations concrètes aux gestionnaires qui seront suivies chaque année;
- Utiliser de façon économique, efficiente et efficace les ressources à sa disposition.

INDÉPENDANCE

Afin de s'acquitter pleinement et convenablement de ses responsabilités, le vérificateur général doit pouvoir réaliser ses travaux en toute indépendance. À cet effet, le vérificateur général relève directement du conseil municipal. De plus son mode de nomination, la durée de son mandat ainsi que son budget sont dictés par la *Loi sur les cités et villes*.

Ces éléments permettent au vérificateur général d'accomplir sa mission et de remplir son mandat en toute liberté et impartialité. Son indépendance l'autorise donc à choisir librement ses activités d'audit ainsi que les modalités d'exécution de son travail qui répondront à sa raison d'être : « Rendre compte de la gestion municipale ».



AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES RAPPORTS

2

INTRODUCTION

L'audit portant sur les états financiers fournit une assurance raisonnable quant à la présentation de la situation financière de l'organisation, des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie.

Le vérificateur général effectue ses travaux d'audit selon les Normes d'audit généralement reconnues du Canada. L'audit est planifié et réalisé de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives. L'audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. L'audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

L'audit des états financiers, par le vérificateur général, ne dégage aucunement la direction de ses responsabilités. La direction de l'organisation 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.

AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES RAPPORTS

VILLE DE LAVAL

J'ai procédé à l'audit des états financiers consolidés de la Ville au 31 décembre 2012. L'audit des états financiers consolidés a été planifié et réalisé conjointement avec Deloitte, l'auditeur indépendant nommé par la Ville. Ce travail effectué en collégialité évite une duplication du travail et des coûts pour la municipalité.

Les états financiers consolidés englobent les activités des organismes faisant partie du périmètre comptable de la Ville. L'inclusion d'un organisme dans le périmètre comptable repose sur la notion de contrôle c'est-à-dire le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives d'un autre organisme de sorte que les activités de celui-ci procureront des avantages attendus à l'organisme municipal ou l'exposeront à un risque de perte.

Les organismes contrôlés faisant partie du périmètre comptable de la Ville de Laval au 31 décembre 2012 sont la Société de transport de Laval; le Centre local de développement (CLD) de Laval; la Place des aînés de Laval; Laval Technopole; Agriculture Laval; la Fondation du Centre de la Nature de Laval; Gestion du Fonds Soutien Laval Inc. et le Centre d'expositions horticoles et commerciales de Laval.

Les partenariats doivent aussi être inclus dans les états financiers de chaque organisme qui y participe, proportionnellement à leur participation respective. À cet effet, la Société en commandite Fonds Soutien Laval, S.E.C. fait partie des états financiers consolidés de la Ville de Laval au 31 décembre 2012.

Dû aux différents événements survenus à l'automne 2012 à la Ville de Laval, des travaux supplémentaires d'audit ont été réalisés par le Bureau du vérificateur général et l'auditeur indépendant afin de couvrir de façon plus importante le volet risque de fraude. Nous avons ainsi développé un questionnaire élaboré afin de s'enquérir quant aux contrôles mis en place par la direction de la Ville pour réduire les risques de fraudes. Nous avons rencontré plus de quinze gestionnaires de la Ville en plus de la présidente du comité de vérification et du

Audit des états financiers et autres rapports

maire de l'époque. Suite à ces rencontres, nous avons élaboré une matrice de risques afin de nous permettre d'évaluer les risques d'anomalies significatives dans les états financiers résultant de fraudes et ainsi déterminer si des travaux supplémentaires d'audit financier étaient nécessaires.

Il est important de rappeler que les travaux effectués quant au risque de fraude par le Bureau du vérificateur général et l'auditeur indépendant ne dégage pas la direction de la Ville de ses responsabilités quant à la prévention et à la détection des fraudes. Par conséquent, en raison des limites inhérentes à l'audit financier, le risque que certaines anomalies significatives résultant d'un risque de fraude ne soient pas détectées demeure et ce, malgré que les travaux d'audit aient été planifiés et réalisés conformément aux Normes canadiennes d'audit. Ces anomalies sont d'autant plus difficiles à détecter si elles résultent d'agissements impliquant de la collusion.

Suite aux travaux d'audit, nous avons émis le 12 avril 2013, une opinion sans réserve pour les états financiers de la Ville au 31 décembre 2012.

Néanmoins, suite aux événements survenus au début du mois de mai 2013 (suspension du directeur général et du directeur général adjoint – services aux citoyens ainsi que l'arrestation de 37 personnes par l'UPAC), le Bureau du vérificateur général et l'auditeur indépendant ont bloqué la publication des états financiers signés le 12 avril 2013. Des travaux additionnels ont donc été réalisés en mai et juin 2013 afin de réévaluer le risque d'anomalies significatives dans les états financiers au 31 décembre 2012. La note suivante a ainsi été ajoutée aux états financiers au 31 décembre 2012 :

« 25 : Enquêtes en cours

Le 4 octobre 2012, l'Unité permanente anticorruption (UPAC), l'Escouade Marteau et le Bureau de la concurrence ont perquisitionné l'hôtel de ville ainsi que certains bureaux administratifs. Ces organisations coordonnent et dirigent les forces et expertises en place au sein des gouvernements pour lutter contre la corruption.

Le 3 mai 2013, le maire intérimaire annonçait la suspension pour une période indéterminée, du directeur général et du directeur général adjoint – services aux citoyens, en lien avec leurs témoignages attendus à la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (CEIC). Le 6 mai 2013, le conseil municipal adoptait une résolution ayant pour effet de suspendre, avec solde, le directeur général et le directeur général adjoint – services aux citoyens.

Le 9 mai 2013, l'UPAC procédait à l'arrestation de 37 personnes dont l'ex-maire, un ex-directeur général et un ex-directeur du Service de l'ingénierie de la Ville de Laval.

Depuis le 13 mai 2013, divers témoins ont été entendus aux audiences de la CEIC en relation avec des allégations de corruption et de financement illégal à un parti politique.

Suite à ces événements, le gouvernement du Québec a adopté, le 3 juin dernier, un décret qui assujettit Ville de Laval au contrôle de la Commission municipale du Québec pour une période indéterminée.

La Ville, ses élus, ses employés ou certains anciens employés ou anciens élus pourraient également faire l'objet de ces enquêtes ou d'autres enquêtes. La Ville est actuellement

Audit des états financiers et autres rapports

incapable de déterminer quand ces enquêtes seront achevées ou si elles seront élargies et si d'autres enquêtes seront ouvertes.

Bien que la Ville coopère avec les autorités responsables des enquêtes en cours, dans l'éventualité où les autorités ou de tierces parties décidaient d'entreprendre des mesures contre la Ville ou d'intenter des poursuites, ceci pourrait avoir une incidence importante sur les activités et la situation financière de la Ville. Ville de Laval n'est pas en mesure d'évaluer les incidences financières possibles. Par conséquent, aucun montant n'a été constaté dans ses états financiers. »

Le 14 juin 2013, conformément à l'article 107.14 de la *Loi sur les cités et villes*, j'ai fait rapport au conseil municipal de mon audit des états financiers consolidés de la municipalité. Voici un extrait du rapport du vérificateur général daté du 12 avril 2013 mais du 14 juin 2013 pour la note 25 :

« Opinion

À mon avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Ville de Laval au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur le fait que la Ville de Laval inclut dans ses états financiers consolidés certaines informations financières qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Ces informations, établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et présentées aux pages 8, 9, 23 et 25, portent sur l'établissement de l'excédent de l'exercice à des fins fiscales, la ventilation de l'excédent accumulé ainsi que sur l'endettement total net à long terme.

États financiers consolidés modifiés

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur l'ajout de la note 25 des états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 intitulée « Enquêtes en cours », qui présente les événements survenus après le 12 avril 2013 et les incertitudes en découlant. »

AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES RAPPORTS

AUTRES ORGANISMES MUNICIPAUX

En vertu de l'article 107.7 de la *Loi sur les cités et villes*, le vérificateur général doit effectuer l'audit des comptes et affaires de tout organisme qui fait partie du périmètre comptable de la Ville, dont la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50 % des parts ou actions votantes en circulation ou nomme plus de 50 % des membres du conseil d'administration (CA).

LISTE DES AUTRES ORGANISMES DONT LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DOIT EFFECTUER L'AUDIT

ORGANISMES	Périmètre comptable / partenariat	Nomme plus de 50 % des membres du CA
1. Agriculture Laval (A.G.R.I.L.)	●	
2. Centre d'expositions horticoles et commerciales de Laval	●	
3. Centre local de développement (CLD) de Laval	●	
4. Fondation du Centre de la Nature de Laval	●	
5. Fonds Soutien Laval S.E.C.	●	
6. Gestion du Fonds Soutien Laval Inc	●	
7. Laval en Fleurs (1988)		●
8. Laval Technopole	●	
9. Office municipal d'habitation de Laval		●
10. Place des aînés de Laval	●	
11. Société de transport de Laval	●	

1. AGRICULTURE LAVAL (A.G.R.I.L.)

Cet organisme sans but lucratif fait la promotion de l'agriculture sur le territoire de la Ville de Laval. Il est subventionné par la Ville de Laval afin de promouvoir la remise en exploitation de terres morcelées et inexploitées de la zone agricole de Laval.

RAPPORT :

Le 16 avril 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Agriculture Laval (A.G.R.I.L.) au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

2. CENTRE D'EXPOSITIONS HORTICOLES ET COMMERCIALES DE LAVAL

Les objectifs pour lesquels cet organisme a été constitué sont les suivants :

- Établir et maintenir un centre d'exposition et de foires horticoles, commerciales et industrielles à Laval;
- Promouvoir, faire ou contribuer à faire des événements de nature économique dans les domaines de l'horticulture, du commerce et de l'industrie et faciliter l'accueil et la tenue d'événements majeurs dans ces domaines;
- Réaliser toute autre action jugée nécessaire pour favoriser la réalisation des objets susmentionnés;
- Pour ces fins, solliciter, recueillir et amasser de l'argent ou tout autre bien par voie de subventions, souscriptions publiques, dons, legs et autres contributions de même nature et de toute autre manière.

RAPPORT :

Le 26 mars 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre d'expositions horticoles et commerciales de Laval au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

3. CENTRE LOCAL DE DÉVELOPPEMENT (CLD) DE LAVAL

Le mandat de cet organisme sans but lucratif consiste à :

- Offrir en partenariat avec d'autres personnes ou organismes notamment du secteur privé, l'ensemble des services de première ligne aux entreprises, notamment par leur regroupement ou leur coordination, et assurer leur financement;
- Élaborer un plan d'action local pour l'économie et l'emploi;
- Élaborer une stratégie en matière de développement de l'entrepreneuriat.

RAPPORT :

L'audit du Centre local de développement (CLD) de Laval est effectué conjointement avec Deloitte, l'auditeur indépendant nommé par l'organisme. Le travail du vérificateur général consiste à prendre part à la planification, à rencontrer le comité de vérification et à réviser en profondeur les dossiers de vérification.

Le 21 mars 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Organisme au 31 décembre 2012, au 31 décembre 2011 et au 1 janvier 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour les exercices terminés le 31 décembre 2012 et le 31 décembre 2011, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif du secteur public. »

4. FONDATION DU CENTRE DE LA NATURE DE LAVAL

Cet organisme de bienfaisance a pour objectif de faire la promotion et le développement d'activités écologiques, éducatives, récréatives et de toute activité de plein air.

RAPPORT :

Le 9 avril 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur avec réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« Fondement de l'opinion avec réserve

Comme c'est le cas dans de nombreux organismes de bienfaisance, l'organisme tire des produits de différentes activités de programmation et du stationnement dont il n'est pas possible d'auditer l'intégralité de façon satisfaisante. Par conséquent, mon audit de ces produits s'est limitée aux montants inscrits dans les comptes de l'organisme et je n'ai pas pu déterminer si des ajustements pourraient devoir être apportés aux montants de produits, de l'excédent (l'insuffisance) des produits par rapport aux charges et des flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012,

Audit des états financiers et autres rapports

de l'actif à court terme au 31 décembre 2012 et de l'actif net au 1^{er} janvier 2012 et au 31 décembre 2012.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences possibles du problème décrit dans le paragraphe de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Fondation du Centre de la Nature de Laval au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

5. FONDS SOUTIEN LAVAL S.E.C.

Cette société en commandite a pour objectif d'investir dans des entreprises en démarrage, en développement, en redressement ou en processus de relèvement, sous forme d'équité ou de quasi-équité, principalement sur le territoire de Laval.

La société en commandite demeurera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015. Cette échéance pourra être reportée pour deux périodes d'une année avec le consentement unanime des commanditaires soit Ville de Laval et IQ FIER Inc.

RAPPORT :

Le 21 mars 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société Fonds Soutien Laval S.E.C. au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé. »

6. GESTION DU FONDS SOUTIEN LAVAL INC

Cet organisme est un associé commandité de la société en commandite Fonds Soutien Laval S.E.C. dont la mission consiste à investir, sous forme d'équité ou de quasi-équité dans des entreprises en démarrage, en développement, en processus de relèvement ou en redressement sur le territoire de la Ville de Laval.

RAPPORT :

Le 21 mars 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Gestion du Fonds Soutien Laval Inc. au 31 décembre 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation des actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

7. LAVAL EN FLEURS (1988)

L'organisme a été créé selon les objectifs suivants :

- Promouvoir l'horticulture et l'agriculture sur le territoire de la Ville de Laval;
- Favoriser et organiser des activités horticoles et agricoles et la poursuite de l'excellence en ces domaines;
- Se procurer, aux fins mentionnées ci-dessus, des fonds ou d'autres biens par voie de souscriptions publiques.

RAPPORT :

J'ai été informé à l'automne 2012 que l'expert comptable engagé pour conduire une mission d'examen pour les états financiers au 31 décembre 2011 de Laval en Fleurs avait conclu qu'il ne lui a pas été possible de mener à bien son examen car de graves lacunes avaient été détectées dans les comptes de Laval en Fleurs (1988).

J'ai demandé une copie des lettres patentes de l'organisme. À la révision de celles-ci, j'ai observé que la Ville nommait plus de 50 % des membres du conseil d'administration. Cet organisme aurait donc dû être audité par le Bureau du vérificateur général.

Le 30 octobre 2012, le Service du contentieux de la Ville de Laval, le cabinet Allaire et associés, s.e.n.c., a mandaté une firme pour effectuer une enquête juricomptable quant aux soupçons d'irrégularités chez Laval en Fleurs (1988).

J'ai rencontré le 26 avril 2013 la firme pour m'enquérir des travaux effectués dans ce dossier et j'ai obtenu le 1er août 2013 une copie du rapport projet de cette firme.

J'ai aussi demandé une copie des états financiers au 31 décembre 2012 de l'organisme. Au moment de produire ce rapport, ceux-ci n'étaient pas disponibles.

Audit des états financiers et autres rapports

Par conséquent, en date du présent rapport et en regard à toutes les informations obtenues, je considère qu'il m'est impossible de mener à bien un audit sur les états financiers au 31 décembre 2012 de Laval en Fleurs (1988).

8. LAVAL TECHNOPOLE

Laval Technopole a pour mandat de promouvoir et stimuler le développement économique de Laval. Ses actions sont orientées vers la réalisation de projets à haute valeur ajoutée dans tous les secteurs économiques. Plus précisément, l'ensemble de ses actions s'articule autour de deux grands axes de développement :

- Le développement de l'entreprise locale et l'animation économique;
- La prospection d'investissements et d'alliances stratégiques.

RAPPORT :

Le 28 mars 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Laval Technopole au 31 décembre 2012 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

9. OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LAVAL

L'Office municipal d'habitation de Laval administre des immeubles à loyer modique pour personnes à faible revenu ainsi qu'un programme de supplément au loyer privé financé par la Société canadienne d'hypothèque et de logements, la Société d'habitation du Québec et la Ville de Laval.

Elle administre également, selon une convention d'exploitation signée avec la Société d'habitation du Québec, le projet immobilier « Les Habitations Palerme » dont l'objectif est de fournir des logements spéciaux aux personnes ou ménages qui ont des besoins en ce sens.

Elle est propriétaire et administre aussi, selon une convention d'exploitation signée avec la Société d'habitation du Québec, dans le cadre du programme Logement Abordable Québec (LAQ), les projets immobiliers « Les Habitations Mercantile », « Les Habitations Claude Langlois » et « Les Habitations Yvon Lambert ».

RAPPORT :

En ce qui concerne l'Office municipal d'habitation de Laval, les états financiers sont dressés en vertu des dispositions en matière d'information financière présentées dans les directives sur la présentation des états financiers 2012 émises par la Société d'habitation du Québec (SHQ) plutôt que celles édictées dans le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés.

Le 29 mai 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur indépendant dans lequel j'ai intégré un paragraphe à l'effet que les états financiers sont préparés en vertu de ces règles particulières. En voici un extrait :

« Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office municipal d'habitation de Laval - Les Habitations Palerme et Programmes HLM, LAQ au 31 décembre 2012 ainsi que des résultats de son exploitation, des variations des contributions, de l'évolution du solde de fonds et des réserves pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux dispositions en matière d'information financière présentées dans les directives pour la préparation des états financiers 2012 émises par la Société d'habitation du Québec.

Référentiel comptable et restriction quant à la diffusion et à l'utilisation

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des états financiers, qui décrit le référentiel comptable appliqué. Les états financiers ont été préparés pour permettre à l'Office municipal d'habitation de Laval de se conformer aux dispositions des conventions d'exploitations conclues avec la Société d'habitation du Québec et la Ville de Laval et aux directives pour la préparation des états financiers 2012 émises par la Société d'habitation du Québec. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre. Mon rapport est destiné uniquement aux administrateurs de l'Office municipal d'habitation de Laval, à la Ville de Laval et à la Société d'habitation du Québec et ne devrait pas être diffusé à d'autres parties ou utilisé par d'autres parties. »

10. PLACE DES AÎNÉS DE LAVAL

Cet organisme de bienfaisance reçoit et administre des dons, organise des activités et gère un complexe multidisciplinaire d'informations et de services adaptés aux besoins d'autonomie des personnes âgées.

RAPPORT :

Le 4 juin 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur avec réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« Fondement de l'opinion avec réserve

Comme c'est le cas dans de nombreux organismes de bienfaisance, l'organisme Place des aînés de Laval tire des produits d'activités, de location et de services auxiliaires dont il n'est pas possible d'auditer l'intégralité de façon satisfaisante. Par conséquent, mon audit de ces produits s'est limité aux montants inscrits dans les comptes de l'organisme et je n'ai pas pu déterminer si des ajustements pourraient devoir être apportés aux montants des produits, à l'excédent des produits par rapport aux charges et aux flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement pour l'exercice terminé le 31 mars 2013, de l'actif à court terme au 31 mars 2013 et à l'actif net au 1er avril 2012 et au 31 mars 2013.

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences possibles du problème décrit dans le paragraphe de fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Place des aînés de Laval au 31 mars 2013 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

11. SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL (STL)

La Société de transport de Laval exploite une entreprise qui a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun sur le territoire de la Ville de Laval.

RAPPORT :

J'aimerais préciser que l'audit de la Société de transport de Laval a été réalisé conjointement avec Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L., l'auditeur indépendant nommé par l'organisme. Le travail du vérificateur général a consisté à prendre part à la planification, à réviser en profondeur les dossiers de vérification ainsi qu'à rencontrer le comité de vérification.

Le 3 avril 2013, j'ai émis un rapport de l'auditeur sans réserve pour cet organisme. En voici un extrait :

« À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Laval au 31 décembre 2012 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public. »

AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES RAPPORTS

AUTRES RAPPORTS

1. OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LAVAL

Afin de répondre aux exigences de la Société d'habitation du Québec (SHQ), le vérificateur général a émis au cours de l'exercice des rapports d'auditeurs sur la comptabilisation des dépenses capitalisables et non capitalisables conformément à la politique de capitalisation datée de juillet 2009 diffusée par la SHQ. Le premier rapport couvre la période du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2012 et le second, la période du 1er janvier 2013 au 31 mars 2013. Ces rapports comportent une opinion sans réserve mais font mention d'une restriction de diffusion étant donné que l'information a été produite pour répondre explicitement aux exigences de la SHQ. Ainsi, ces rapports sont destinés uniquement à l'Office municipal d'habitation de Laval et à la SHQ.

2. PLACE DES AÎNÉS DE LAVAL

J'ai émis 18 mars 2013 un rapport de mission d'examen à la Régie des alcools, des courses et des jeux suite à l'examen des informations financières du « Rapport annuel de l'organisme, bingo en salle avec gestionnaire de salle » ainsi que sur l'annexe « Attestation sur l'utilisation des profits » de la Place des aînés de Laval pour la période du 1er décembre 2011 au 30 novembre 2012. En voici un extrait :

« Au cours de mon examen, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que les informations financières du « Rapport annuel de l'organisme, bingo en salle avec gestionnaire de salle » et l'annexe A – « Attestation sur l'utilisation des profits » de Place des aînés de Laval pour la période du 1er décembre 2011 au 30 novembre 2012 ne sont pas conformes, dans tous leurs aspects significatifs, aux exigences de la Régie des alcools, des courses et des jeux. »



TRAVAUX DE CONFORMITÉ

TRAVAUX DE CONFORMITÉ

3.1 TRAITEMENT DES ÉLUS MUNICIPAUX

1. CONTEXTE

La rémunération des élus municipaux est encadré par la *Loi sur le traitement des élus municipaux* (L.R.Q., Chapitre T-11.001). Cette loi stipule, en outre, que le conseil d'une municipalité peut fixer la rétribution des élus par règlement municipal et établie la rémunération minimale et maximale que peut recevoir un membre du conseil pour l'ensemble de ses fonctions au sein de la municipalité, d'un organisme mandataire de celle-ci ou d'un organisme supramunicipal.

Le traitement des élus, selon la loi, prévoit 5 types de rétribution :

- Rémunération de base et additionnelle;
- Allocation de dépenses;
- Remboursement de dépenses des élus;
- Allocation de départ;
- Allocation de transition.

La Ville de Laval a effectivement ce type de règlements régissant le traitement des élus municipaux. Un premier détermine la rémunération de base, la rémunération additionnelle, l'allocation de dépenses et l'allocation de transition et un second, l'allocation de départ.

2. OBJECTIF ET PORTÉE

En vertu des dispositions des articles 107.8 et 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, un audit de conformité a été réalisé afin de s'assurer que le traitement des élus, pour l'exercice financier 2012, se conformait à la *Loi sur le traitement des élus municipaux* et aux règlements adoptés par le conseil municipal de Laval.

L'audit a été réalisé conformément aux Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à réunir les éléments probants suffisants et approprié pour appuyer raisonnablement la conclusion émise sur la conformité. Les éléments probants sont recueillis par la mise en œuvre de procédures telles que la prise de renseignements, l'inspection et l'analyse de documents.

3. CONCLUSION

L'audit a permis de conclure que, à notre avis, le traitement des élus municipaux pour l'année 2012 a été versé conformément à tous les aspects significatifs de la *Loi sur le traitement des élus municipaux* ainsi qu'aux règlements adoptés par la Ville de Laval.

Nous considérons avoir obtenu les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion.

SUIVI D'UNE RECOMMANDATION ÉMISE ANTÉRIEUREMENT :

Dans le rapport annuel 2011, nous avons relevé que le rapport du maire sur la situation financière publié dans les journaux sur le territoire de la municipalité n'incluait pas l'information sur le traitement des élus municipaux tel qu'exigé par la Loi et une recommandation avait été émise à cet effet. Il est à noter que pour l'exercice 2012, la Ville s'est conformée à cette exigence législative et que cette recommandation est maintenant fermée.

TRAVAUX DE CONFORMITÉ

3.2 TAUX GLOBAL DE TAXATION

1. CONTEXTE

Le taux global de taxation réel est utilisé par le gouvernement du Québec dans le calcul des sommes versées aux municipalités dans le cadre de la *Loi sur la fiscalité municipale*. Il s'agit notamment des revenus des paiements tenant lieu de taxes municipales à l'égard des immeubles d'institutions gouvernementales des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation.

La direction est responsable de l'établissement du taux global de taxation conformément aux exigences de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

2. OBJECTIF ET PORTÉE

L'article 107.14 de la *Loi sur les cités et villes* stipule que, pour une municipalité de plus de 100 000 habitants, la responsabilité d'auditer le calcul établissant le taux global de taxation réel relève du vérificateur général.

Nous avons donc effectué l'audit de conformité du taux global de taxation (L.C.V. 107.14) qui doit être établi en vertu des dispositions de la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1).

L'audit a été réalisé conformément aux Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que l'audit soit planifié et réalisé de façon à réunir les éléments probants suffisants et approprié pour appuyer raisonnablement la conclusion émise sur la conformité. Les éléments probants sont recueillis par la mise en œuvre de procédures telles que la prise de renseignements, l'inspection et l'analyse de documents.

3. CONCLUSION

En date du 12 avril 2013, un rapport sans restriction sur la conformité de l'établissement du taux global de taxation réel a été émis, dont voici un extrait : « À mon avis, le taux global de taxation réel de l'exercice terminé le 31 décembre 2012 de la Ville de Laval a été établi, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux exigences légales. »

TRAVAUX DE CONFORMITÉ

3.3 CONFORMITÉ LÉGISLATIVE DES ORGANISMES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE SUBVENTION D'AU MOINS 100 000 \$

1. CONTEXTE

L'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* stipule que toute personne morale qui reçoit une subvention d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire auditer ses états financiers et que le vérificateur 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 recommandations au conseil d'administration ou dirigeants de cette personne morale.

Ce vérificateur doit également à la demande du vérificateur général, mettre à la disposition de ce dernier tout document se rapportant à ses travaux de vérification ainsi que leurs résultats et fournir tous les renseignements que le vérificateur général juge nécessaires.

2. OBJECTIF ET PORTÉE

S'assurer que toute personne morale bénéficiant d'une subvention d'au moins 100 000 \$ de la Ville de Laval se conforme aux dispositions de l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes*.

Conformément à l'article 107.9, nous avons demandé les états financiers des organismes ayant bénéficié d'une subvention de 100 000 \$ et plus de la Ville de Laval.

3. CONCLUSION

Vingt organismes ont reçu des subventions de plus de 100 000 \$ de la Ville de Laval pour l'année 2012. La Ville a versé plus de 83,5 millions \$ de subventions à ces organismes dont 74,7 millions \$ à la Cité de la culture et du sport de Laval.

En date du 15 juillet 2013, sur les 20 organismes concernés, 17 ont remis des états financiers audités. Les trois organismes ayant remis des états financiers qui n'avaient pas fait l'objet d'une vérification mais plutôt d'une mission d'examen ou d'un avis au lecteur sont les suivants :

- Club de gymnastique Laval Excellence;
- Hockey région Laval;
- Regroupement du sport à Laval A.R.S.E.L.

Ces trois organismes avaient aussi bénéficié de subventions excédant 100 000 \$ en 2011 et ils n'avaient pas remis d'états financiers audités l'an dernier.

Nous avons obtenu les ententes entre la Ville et ces organismes. Pour deux organismes, nous n'avons pas retracé dans l'entente de clause les obligeant à faire auditer leurs états financiers et exigeant de leur vérificateur qu'il remette une copie des différents rapports au vérificateur général de la Ville.

Pour le troisième organisme, la clause indique qu'il doit remettre dans les 3 mois suivant la fin de son exercice financier, un exemplaire des états financiers certifiés audités ou au moyen d'une mission d'examen. Or, ceci n'est pas en conformité avec la l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* selon lequel l'organisme qui reçoit une subvention d'au moins 100 000 \$ est tenu de faire auditer ses états financiers.

De plus, nous n'avons pas retracé de document distribué aux organismes ayant reçu des subventions d'au moins 100 000 \$ qui leur indique l'obligation de l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes*.

Travaux de conformité

RECOMMANDATIONS

Rappeler aux organismes ayant bénéficié d'une subvention de plus de 100 000 \$ qu'ils ont l'obligation de par l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* de faire auditer leurs états financiers et de s'assurer qu'une copie des états financiers audités et signés soit transmise annuellement au vérificateur général de la Ville.

Développer une clause standard obligeant tout organisme qui reçoit une subvention d'au moins 100 000 \$ de la Ville de Laval, à faire auditer ses états financiers et d'exiger de son vérificateur de remettre au vérificateur général de Laval une copie des états financiers annuels, de son rapport sur ces états ainsi que de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations au conseil d'administration ou dirigeants de l'organisme.

Inclure cette clause dans les ententes avec ces organismes ou dans un document qui sera distribué à tout organisme qui bénéficie de subventions d'au moins 100 000 \$ dans une année.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous nous engageons à rappeler aux organismes ayant bénéficié d'une subvention de plus de 100 000 \$ qu'ils ont l'obligation de par l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* de faire auditer leurs états financiers et de s'assurer qu'une copie des états financiers audités et signés soit transmise annuellement au vérificateur général de la Ville.

Nous nous engageons à inclure dans les ententes avec les organismes que nous parrainons et qui ont obtenu une subvention d'au moins 100 000 \$, une clause à l'effet qu'ils doivent faire auditer leurs états financiers et que leur vérificateur a l'obligation de remettre au vérificateur général de Laval une copie des états financiers annuels, de son rapport sur ces états ainsi que de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations au conseil d'administration ou dirigeants de l'organisme.

Travaux de conformité

TABLEAU SOMMAIRE DES ORGANISMES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE SUBVENTION D'AU MOINS 100 000 \$ DE LA VILLE DE LAVAL EN 2012

ORGANISMES	ÉTATS FINANCIERS	
	Audités	Avis au lecteur ou mission d'examen
1. Aviron, hébergement communautaire	●	
2. Camps spatial Canada / Cosmodôme de Laval	●	
3. Centre d'interprétation des Biosciences Armand-Frappier	●	
4. Centre québécois d'innovation en biotechnologie	●	
5. Cité de la culture et du sport de Laval	●	
6. Club de gymnastique Laval Excellence		●
7. Collège Montmorency	●	
8. Conférence régionale des élus de Laval	●	
9. Corporation de la Salle André-Mathieu	●	
10. Corporation d'habitation Laval	●	

Travaux de conformité

TABLEAU SOMMAIRE DES ORGANISMES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE SUBVENTION D'AU MOINS 100 000 \$ DE LA VILLE DE LAVAL EN 2012

ORGANISMES	ÉTATS FINANCIERS	
	Audités	Avis au lecteur ou mission d'examen
11. Corporation du Centre du Sablon	●	
12. Corporation du Mondial Choral	●	
13. Éco-Nature	●	
14. Fondation de la Cité de la Santé	●	
15. Hockey région Laval		●
16. Orchestre symphonique de Laval	●	
17. Regroupement du sport à Laval A.R.S.E.L.		●
18. Société d'histoire et de généalogie de l'Île Jésus	●	
19. Tourisme Laval	●	
20. Université de Montréal	●	



OPTIMISATION DES RESSOURCES

4

OPTIMISATION DES RESSOURCES

4.1 GESTION DES PROJETS ET DES EXTRAS — RÉHABILITATION DES INFRASTRUCTURES URBAINES

VUE D'ENSEMBLE / OBJECTIFS ET PORTÉE / RÉSULTATS DES TRAVAUX
SOMMAIRE DES OBSERVATIONS / LEXIQUE

1. VUE D'ENSEMBLE

La Ville de Laval fournit un grand nombre de services essentiels aux citoyens : la réhabilitation et l'entretien des routes, la filtration et la distribution de l'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées, la collecte des eaux de ruissellement, l'enlèvement de la neige, la collecte des déchets, etc. Afin de mettre en place et d'offrir ces services, la Ville gère donc un vaste parc d'infrastructures municipales et déploie une grande partie de ses efforts et ses ressources financières afin de bien servir les citoyens.

Les activités de la Ville relatives à la filtration et la distribution de l'eau potable (aqueduc), à la collecte et le traitement des eaux usées (égout sanitaire) et à la collecte des eaux de ruissellement (égout pluvial), comprennent notamment :

- la connaissance de l'inventaire des réseaux d'aqueduc et d'égouts;
- la connaissance de l'état des réseaux (auscultation des conduites et des regards d'égout, inspection des vannes, détermination des fuites du réseau, calcul des indicateurs d'état des conduites pour établir le plan d'intervention, etc.);
- la mise à jour des données descriptives;
- la priorisation des besoins;
- la planification des interventions;
- l'entretien des réseaux d'aqueduc et d'égouts;
- le renouvellement des conduites;
- la construction de nouvelles extensions des réseaux d'aqueduc et d'égouts.

Les activités de la Ville liées au réseau des chaussées sous sa juridiction requièrent entre autres :

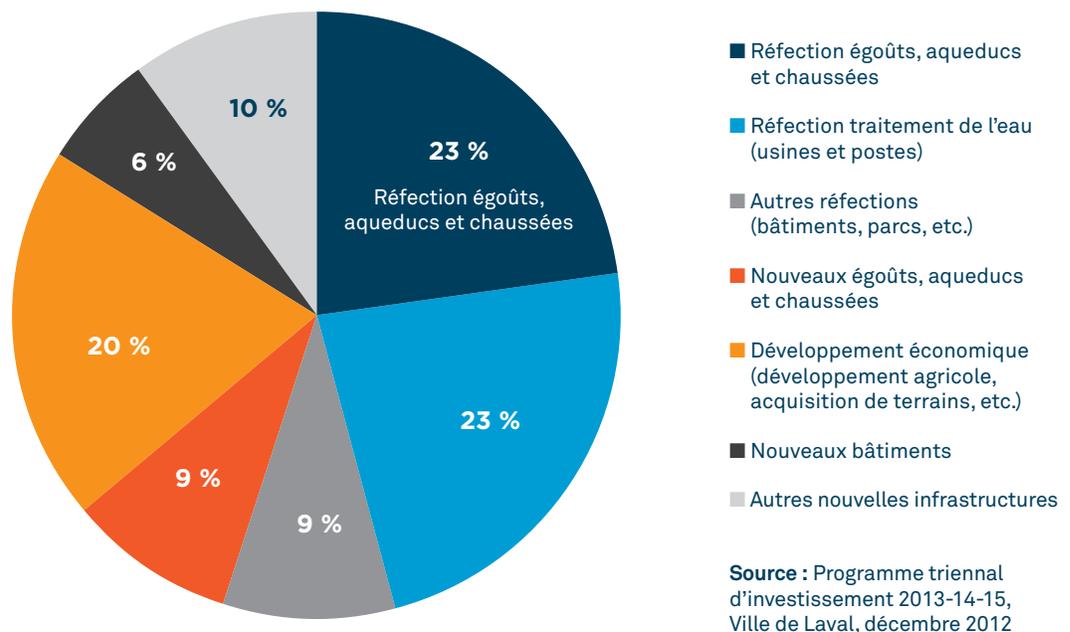
- la connaissance de l'inventaire du réseau routier;
- la connaissance de l'état du réseau routier pour établir le plan d'intervention (auscultation des chaussées, calcul des indicateurs d'état des chaussées, relevé des conditions de surface ou de dégradation (uni ou confort au roulement), capacité structurale ou fatigue de la chaussée, susceptibilité au gel et hiérarchisation des chaussées);
- l'identification et la priorisation des besoins;
- la mise à jour des données descriptives;
- la planification des interventions;
- l'entretien du réseau routier (travaux mineurs);
- la réhabilitation du réseau routier :
 - › resurfaçage des chaussées;
 - › réparations en profondeur;
 - › reconstruction partielle ou totale de la chaussée.

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

- la construction de nouvelles extensions du réseau routier;
- l'entretien et renouvellement des bordures et des trottoirs.

Le déficit d'entretien des infrastructures urbaines à Laval nécessite à chaque année des investissements importants de la part de l'administration municipale, et ce, sur une base récurrente. Notons que la réhabilitation des infrastructures urbaines occupe un poste budgétaire majeur dans l'administration municipale. Le plus récent Programme triennal d'investissement fait état de prévisions d'investissement, pour l'année 2013, de l'ordre de 72 M\$ pour des fins de réhabilitation des égouts, aqueducs et réseau routier. Ce montant d'investissement occupe près de 23 % du montant total des prévisions budgétaires consenties par la Ville en réfection des infrastructures municipales existantes et en installation de nouvelles infrastructures.

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS — VILLE DE LAVAL, 2013

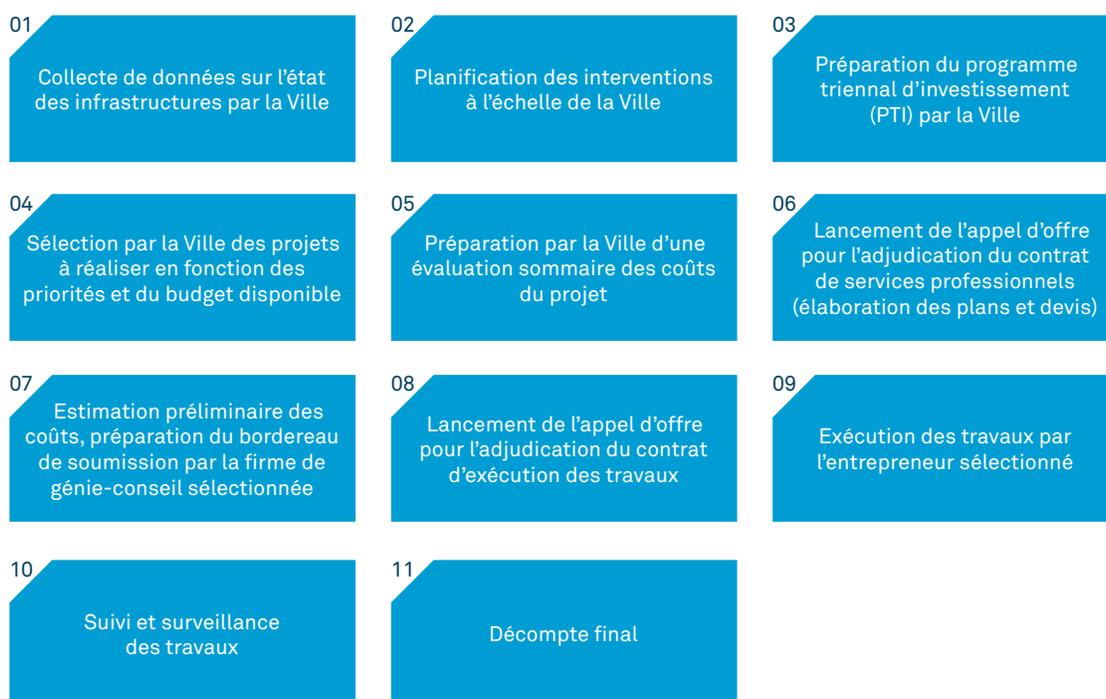


Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

La Ville de Laval sollicite l'expertise externe pour la réalisation de ses projets d'immobilisations, en raison de ses ressources internes limitées et de l'expertise requise. L'adjudication et la gestion des contrats est donc d'une importance fondamentale dans ce contexte à la Ville.

La démarche générale de la Ville de Laval en matière d'octroi et de gestion de contrats de services professionnels et de travaux, pour la réhabilitation des infrastructures urbaines, comprend différentes étapes qui sont présentées au tableau suivant.

SOMMAIRE D'UN CHEMINEMENT DE PROJET DE RÉHABILITATION DES INFRASTRUCTURES URBAINES, VILLE DE LAVAL



2. OBJECTIFS ET PORTÉE

2.1 OBJECTIFS

Nous avons réalisé un mandat d'optimisation des ressources portant sur la gestion des projets et les dépassements de coûts (extras) en matière de projets de réhabilitation des infrastructures urbaines. En vertu des articles 107.8 et 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, le mandat d'audit était sous la responsabilité du vérificateur général de la Ville de Laval.

Les objectifs du mandat étaient de s'assurer qu'il existe :

1. des outils et contrôles pour estimer correctement le coût des projets et pour évaluer les soumissions des firmes d'ingénieurs;
2. des contrôles pour faire le suivi des travaux réalisés;
3. des mécanismes pour valider que les addendas au contrat sont justifiés;
4. des mécanismes de reddition de compte sur la gestion des contrats.

2.2 PORTÉE DE L'AUDIT

Nous avons réalisé ce mandat conformément aux normes relatives à l'audit de l'optimisation des ressources dans le secteur public émises par l'Institut Canadien des Comptables agréés. (ICCA)

La responsabilité du vérificateur général de Laval consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire nous avons recueilli les éléments probants, suffisants et adéquats pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances.

L'audit a couvert la période du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2012. Durant cette période, 118 projets d'infrastructures ont été complétés pour un total de 184 millions \$¹.

ANNÉE	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre de projets complétés	18	47	41	12	118
Coût définitif des projets complétés ('000 \$)	23 724	92 770	57 350	10 504	184 348

¹ Information basée sur des données fournies par le Service de l'ingénierie

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Le secteur ciblé par l'audit a été le Service de l'ingénierie, plus particulièrement les divisions Gestion et réhabilitation des infrastructures ainsi que Réalisation de projets. Ces deux divisions sont responsables de gérer des contrats de services professionnels et de réalisation de travaux exécutés à l'externe qui concernent des projets de réhabilitation des infrastructures urbaines (réseaux d'aqueduc, d'égouts sanitaires et pluviaux et des chaussées).

Nos travaux ont comporté des entrevues avec les gestionnaires et professionnels du Service de l'ingénierie, l'analyse de la documentation de dossiers de projets de réhabilitation, l'analyse de rapports de gestion, de politiques, de directives, de lois et de règlements. Nous avons effectué une analyse quantitative de tous les contrats complétés entre 2009 et 2012. Nous avons également procédé à une sélection de 9 projets d'ingénierie complétés entre 2009 et 2012 basée sur les critères suivants :

- 1^{er} critère : Sélectionner 1 projet par année, de 1 million de \$ et plus, parmi ceux générés par les deux divisions, dont le rapport (coût des travaux supplémentaires/coût total du contrat) est le plus élevé en pourcentage, pour un total de 4 projets;
- 2^{ième} critère : Sélectionner 1 projet par année, de 1 million de \$ et plus, parmi ceux générés par les deux divisions, dont le rapport (estimation préliminaire des firmes de génie/évaluation sommaire de l'ingénierie) est le plus élevé en pourcentage, pour un total de 4 projets (à noter que la sélection des projets a été effectuée à partir de ceux qui n'ont pas été choisis selon le critère précédent);
- 3^{ième} critère : Sélectionner 1 seul projet octroyé et complété, parmi ceux générés par les deux divisions, depuis l'adoption du nouveau cahier des charges (janvier 2011) et dont le coût du contrat est le plus élevé.

Afin de compléter son travail, l'équipe d'audit a dû obtenir l'ensemble des données pour les projets d'infrastructures complétés au cours des années 2009-2012. Puisqu'il n'existait aucun document consolidant l'ensemble des données nécessaires, le Service de l'ingénierie a dû bâtir manuellement un fichier rassemblant toutes les informations pertinentes à notre analyse. L'équipe d'audit n'a pas procédé à la validation des données fournies par le Service de l'ingénierie afin de procéder à son échantillonnage.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

Suite au travail effectué, nous concluons que la gestion des contrats d'ingénierie et les dépassements des coûts (extras), pour les projets de réhabilitation des infrastructures urbaines, requièrent des améliorations importantes. Des lacunes ont été observées à chacune des étapes clés de la gestion des contrats, cette situation expose la Ville à de l'inefficacité et de l'inefficience dans ses interventions, à un service aux citoyens déficient et potentiellement à une mauvaise gestion des fonds publics.

Ainsi, en matière de planification des travaux, nous concluons que le Plan d'intervention de la Ville comporte des données incomplètes sur l'état des infrastructures urbaines, qu'il n'est pas toujours considéré dans la sélection des projets de travaux de réhabilitation et que la priorisation des projets est déficiente.

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Selon l'échantillon de projets que nous avons audité, nous concluons que les évaluations sommaires des coûts des projets effectuées par la Ville de Laval ne sont pas basées sur des données complètes et fiables quant à l'état des infrastructures mais sont plutôt basées sur des coûts approximatifs. Nous avons également observé l'absence de contrôle et de vérification du caractère adéquat des plans, des devis, des estimations des coûts des travaux, des rapports de Laboratoire, des décomptes et des demandes de travaux supplémentaires soumis par les firmes de génie-conseil. Cette situation limite la capacité de la Ville à s'assurer que la planification et la réalisation des travaux sont faites dans un souci de qualité et de recherche des solutions les plus économiques.

Des problèmes en matière de visite de chantier et de participation aux réunions par le personnel de la Ville ont également été notés, ce qui ne permet pas d'assurer un contrôle de qualité efficace et opportun des travaux en cours.

Finalement, nous avons aussi observé des lacunes importantes en matière de reddition de comptes internes et d'archivage des dossiers de projets au sein du Service de l'ingénierie, ce qui ne permet pas un suivi efficace des projets en cours et d'améliorer, de façon continue, les pratiques de la Ville en matière de gestion des projets. Les lacunes soulevées favorisent plutôt un manque de transparence dans la gestion des projets et limitent la Ville quant à s'assurer que la prestation des services externes est de qualité et réalisée de façon économique.

4. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

OBJECTIF 1 : S'ASSURER QU'IL EXISTE DES OUTILS ET CONTRÔLES POUR ESTIMER CORRECTEMENT LE COÛT DES PROJETS ET POUR ÉVALUER LES SOUMISSIONS DES FIRMES D'INGÉNIEURS.

4.1 SÉLECTION DES PROJETS DE TRAVAUX DE RÉHABILITATION DES INFRASTRUCTURES URBAINES

OBSERVATIONS

Dans un souci de planification et d'optimisation des travaux, les bonnes pratiques municipales en matière de réhabilitation des infrastructures urbaines stipulent que les interventions doivent être priorisées selon des données portant à la fois sur l'état des réseaux d'aqueduc, d'égouts et des chaussées. Un Plan d'intervention municipal en matière de réhabilitation des infrastructures urbaines doit permettre au personnel des municipalités de planifier des interventions justifiées sur le plan technique, selon des priorités établies et selon un diagnostic des conduites et des chaussées.

Depuis 2009, la Ville de Laval possède un plan d'intervention en matière de réhabilitation des infrastructures urbaines pour l'ensemble de son territoire. Le Plan d'intervention de la Ville a pour objectif d'établir un ordre des priorités des interventions sur les réseaux en considérant l'état général des conduites d'eau potable et d'égout situées sur un même tronçon de rue. De plus, le Plan permet à la Ville de bénéficier des subventions pour les travaux de renouvellement des réseaux, et ce, en fonction des critères exigibles du Ministère des Affaires Municipales, des Régions et de l'Occupation du Territoire (MAMROT).

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Le Plan d'intervention de la Ville a été mis à jour afin d'y ajouter différentes données sur l'état des infrastructures urbaines. En ce qui concerne les données sur l'état du réseau d'aqueduc, les gestionnaires du Service de l'ingénierie nous ont mentionné que le Plan comporte des données relativement complètes sur l'état des conduites. Cependant, en ce qui a trait à l'état du réseau d'égouts sur l'ensemble du territoire, les données contenues dans le Plan sont partielles. En effet, c'est moins de la moitié du réseau d'égouts qui a été caractérisé quant à l'état des conduites.

Quant à l'état de la chaussée, les gestionnaires nous ont informé que le Plan ne possède pas d'information sur la capacité structurale des chaussées. Cette information sur l'état de la chaussée est une donnée essentielle afin de déterminer adéquatement les priorités des projets de réhabilitation sur l'ensemble des réseaux.

Le Service de l'ingénierie nous a informé qu'il s'attend à réaliser une prochaine phase de mise à jour du Plan d'intervention afin d'y compiler davantage de données sur l'état des infrastructures urbaines, dont particulièrement sur l'état de la chaussée. De plus, le Service a expérimenté en 2012 un projet pilote d'implantation d'un logiciel SIAD (Système intelligent d'aide à la décision) pour la gestion des infrastructures urbaines afin d'encadrer l'élaboration des programmes de travaux en tenant compte des données à jour sur les réseaux. Selon nos discussions, ce projet est toujours à l'étude par la Direction générale.

Lors de la vérification des 9 dossiers issus de notre échantillon, nous avons relevé qu'aucun dossier ne contenait de justification à l'effet que la sélection des projets a été effectuée selon des données complètes, actualisées et fiables sur l'état des infrastructures. Nous avons noté que 2 dossiers font référence au Plan d'intervention, sans toutefois justifier davantage la sélection des projets.

De plus, nous avons relevé que pour un projet dont les travaux ont été complétés en 2010, les tronçons de rues ciblés à des fins de réhabilitation ont fait l'objet d'une démarche de consultation auprès des élus municipaux. La revue du dossier démontre que la consultation avec les élus tenait peu compte de critères techniques liés à l'état du réseau. Nous avons plutôt observé que la sélection finale de la priorisation des tronçons de rues, devant faire l'objet de travaux, a été effectuée selon une intervention de nature politique. Notons que ce projet, a coûté près de 2,1 millions de dollars à la Ville.

Finalement, à partir de notre échantillon, nous avons noté qu'un projet de réhabilitation des chaussées présentait des lacunes importantes en matière de planification. D'une part, la sélection des rues pour y réaliser des travaux de réhabilitation avait été faite de façon informelle. D'autre part, l'étape de la préparation des plans et devis nécessaire à la réalisation des travaux, n'avait pas été réalisée. En somme, c'est au moment de l'appel d'offre pour la sélection d'un entrepreneur à des fins de réalisation des travaux que le projet a été planifié. Étant donné qu'aucun plan et devis n'a été réalisé pour ce projet, la Ville ne pouvait pas assurer un contrôle de la qualité des travaux et un contrôle des coûts des travaux des entrepreneurs.

Puisque le plan d'intervention comporte des données incomplètes sur l'état des infrastructures urbaines, qu'il n'est pas toujours considéré dans le choix des tronçons de rue destinés à des fins de travaux de réhabilitation et que la priorisation des projets semble déficiente, la qualité du service offert aux citoyens peut être compromise. De plus, cette situation expose la Ville à une gestion inefficace et inefficente dans ses interventions et potentiellement à une mauvaise utilisation des deniers publics.

RECOMMANDATIONS

2012-2-1	Compléter la collecte de données sur l'état actuel des infrastructures urbaines (réseaux d'aqueduc, d'égouts et des chaussées) et les incorporer au Plan d'intervention.
2012-2-2	Établir et mettre en application un plan d'investissements dédié à la réhabilitation des infrastructures, arrimé au Plan d'intervention et qui aura reçu l'approbation des autorités de la Ville et y mettre des priorités.
2012-2-3	S'assurer de documenter toute dérogation au Plan d'intervention.
2012-2-4	Poursuivre les démarches afin d'implanter de nouveaux outils techniques d'aide à la décision en matière de planification des travaux de réhabilitation des infrastructures.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

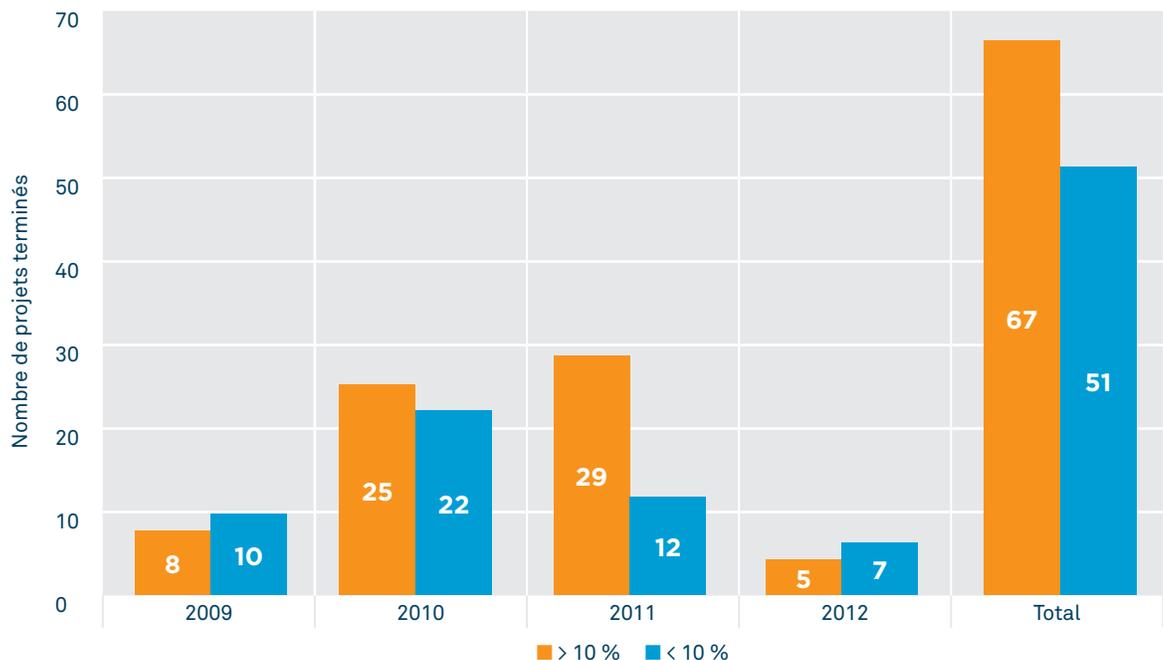
4.2 ÉVALUATION SOMMAIRE DES COÛTS DES TRAVAUX

OBSERVATIONS

En phase de planification des travaux, l'évaluation sommaire des coûts des projets doit permettre à une administration municipale de s'assurer du caractère raisonnable des estimations des coûts à recevoir des firmes de génie quant aux travaux de réhabilitation des infrastructures urbaines. Pour que les évaluations sommaires représentent les coûts réels des travaux à être entrepris, l'exercice doit reposer sur des données actualisées et fiables. Aussi, l'évaluateur de la Ville doit utiliser des prix unitaires détaillés qui représentent le coût réel des diverses activités incluses dans le projet.

À partir d'une base de données statistiques portant sur l'ensemble des projets de réhabilitation effectués entre le 1er janvier 2009 jusqu'au 31 décembre 2012, nous avons noté à plusieurs reprises des écarts significatifs entre les évaluations sommaires des coûts préparées par la Ville et les estimations préliminaires des coûts préparées par les firmes de génie-conseil. Sur la base des données obtenues, nous avons observé sur la période de 2009 à 2012 que l'écart entre l'estimation préliminaire des coûts des firmes de génie-conseil et l'évaluation sommaire des coûts du Service de l'ingénierie de la Ville, était supérieur de plus de 10 % pour 57 % (67/118) des projets qui ont été réalisés².

ÉCART ENTRE L'ESTIMATION DE LA VILLE ET CELLE DES FIRMES DE GÉNIE-CONSEIL



² Information basée sur les données fournies par le Service de l'ingénierie

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Lors de la vérification des 9 dossiers de projets, aucun dossier ne contenait des évidences à l'effet que les évaluations sommaires des coûts préparées par la Ville étaient justifiées et fondées sur des données actualisées et fiables.

Nous avons noté pour certains projets qu'au moment de l'engagement des firmes de génie-conseil pour la préparation des plans et devis, les tronçons de rues des projets n'étaient pas encore choisis et donc, les évaluations sommaires préparées par la Ville reflétaient des coûts approximatifs. Dans ces projets, les évaluations sommaires de la Ville étaient basées sur une enveloppe budgétaire pour établir le montant des honoraires. Il s'est ainsi avéré que la planification des travaux était faite en fonction de la capacité de payer de la Ville plutôt qu'en fonction des besoins.

Dans d'autres dossiers de projets, nous avons noté que la Ville utilise des coûts unitaires globaux pour l'évaluation des travaux et qu'ils sont basés sur l'historique de travaux similaires précédents. Nous avons également observé que les inspections télévisées et les sondages étaient effectués après les évaluations sommaires des coûts.

Les gestionnaires du Service de l'ingénierie nous ont aussi mentionné qu'il n'y a pas de procédures en matière d'évaluation sommaire des coûts des travaux de réhabilitation des infrastructures urbaines.

Puisque les évaluations sommaires des coûts des projets ne sont pas structurées, ne sont pas basées sur des données issues des inspections télévisées et des sondages mais plutôt basées sur des coûts unitaires génériques et approximatifs, cette situation expose la Ville à des coûts supplémentaires car elle ne peut vérifier adéquatement les estimations des coûts des travaux des firmes de génie-conseil.

RECOMMANDATIONS

2012-2-5	Doter le Service de l'ingénierie de procédures internes en matière d'évaluation sommaire des coûts des travaux.
2012-2-6	Développer et maintenir une banque de prix unitaires détaillés qui représente le coût réel du marché pour l'achat de matériaux.
2012-2-7	Examiner la possibilité de devancer dans le processus les inspections télévisées et les sondages à l'étape de l'évaluation sommaire des coûts afin d'effectuer une analyse préliminaire plus juste des projets.
2012-2-8	Évaluer la suffisance de ressources humaines au sein de la division Gestion et réhabilitation des infrastructures.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

4.3 VÉRIFICATION DES PLANS, DES DEVIS ET DES ESTIMATIONS DES COÛTS DES TRAVAUX

OBSERVATIONS

La Ville de Laval ne réalise pas de plans et devis des travaux et confie systématiquement cette tâche aux firmes de génie-conseil. Précisément, le Service de l'ingénierie procède à des appels d'offres en vue de sélectionner une firme de génie-conseil pour préparer les plans, les devis et l'estimation des coûts des travaux à être effectués. Lorsqu'un appel d'offres est complété et qu'une firme de génie-conseil est retenue par le comité de sélection de la Ville, le comité exécutif de la Ville est appelé à approuver l'octroi du mandat professionnel à la firme.

Lorsque les plans, les devis et les estimations préliminaires des coûts sont complétés par la firme, le Service d'ingénierie doit valider le contenu de ces documents techniques et vérifier les estimations préliminaires, et ce, en vue de faire une recommandation au comité exécutif. Le comité exécutif doit ainsi approuver les documents afin de démarrer l'appel d'offres pour sélectionner un entrepreneur en vue de la réalisation des travaux.

La phase de vérification des documents produits par les firmes de génie-conseil revêt une importance capitale dans la gestion des contrats. En effet, une saine gestion des coûts et de la qualité des travaux nécessite que la Ville s'assure que les documents préparés par les firmes respectent les objectifs du projet, les clauses techniques du cahier de charges de services professionnels, et ce, dans un souci d'une définition optimale des travaux et de la recherche de la solution la plus économique.

Nous avons noté que la Ville ne fait pas une vérification systématique du travail de préparation des plans, des devis et des estimations des coûts des travaux. Lors de notre révision des 9 dossiers, nous avons relevé que pour tous les projets, le Service d'ingénierie recommandait systématiquement au comité exécutif d'approuver les plans, devis et estimations des coûts, et ce, tels que préparés par les firmes de génie-conseil. Pour tous les dossiers de projets examinés, il ne subsiste aucune évidence d'analyse interne faisant état que le Service ait procédé à la vérification des plans et devis, et ce, en vue d'en recommander leur approbation auprès du comité exécutif.

De plus, pour un dossier de notre échantillon, nous avons relevé une note interne où le directeur du Service de l'ingénierie de l'époque demandait au chef de la division Gestion et réhabilitation des infrastructures de réviser l'estimation préliminaire des coûts des travaux au montant de la soumission de l'entrepreneur. Selon la note, la requête était justifiée par le fait qu'un écart entre l'estimation préliminaire de la firme et le montant de la soumission, était jugé trop grand. Cette situation où l'on demande de réviser une estimation préliminaire une fois que l'ouverture des soumissions des entrepreneurs a été complétée est questionnable et inhabituelle. Notons que le contrat pour ce projet de réhabilitation de chaussée, dont les travaux ont été complétés en 2009, était d'un montant de 3 318 000 \$.

Nous avons également relevé qu'il n'existe pas de procédures ni de mécanisme de contrôle au Service de l'ingénierie qui encadrent le travail des membres du personnel à travers la vérification des documents techniques remis par les firmes de génie-conseil. À noter qu'au rapport d'audit du vérificateur général de la Ville de Laval sur l'adjudication des contrats, émis en 2010, il avait été recommandé à la Ville de transférer la préparation des appels d'offres du domaine de la construction vers le Service des achats. Au moment du présent audit, cette recommandation

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

n'avait pas encore été mise en œuvre. Enfin, le cahier des charges spéciales pour la construction des réseaux d'égouts et d'aqueduc n'a pas été mis à jour depuis 2003.

L'absence de contrôle et de vérification du caractère adéquat des plans, des devis et des estimations des coûts des travaux, soumis par les firmes de génie-conseil, limite la capacité de la Ville à s'assurer du caractère raisonnable des soumissions à recevoir des entrepreneurs, en vue de la réalisation de travaux de qualité et dans un souci de rechercher les solutions les plus économiques.

RECOMMANDATIONS

2012-2-9	Mettre en place un système d'évaluation du travail des firmes de génie-conseil à l'étape de la préparation des plans et devis au sein du Service de l'ingénierie.
2012-2-10	Doter le Service de procédures internes en matière de vérification du travail des firmes de génie-conseil.
2012-2-11	Examiner la possibilité d'effectuer à l'interne une portion de la réalisation de plans et devis afin de développer l'expertise du personnel de la Ville.
2012-2-12	Réviser et mettre à jour le cahier des charges spéciales pour la construction des réseaux d'égouts et d'aqueduc, document datant de 1999 et mis à jour en 2003.
2012-2-13	<p>De plus nous réitérons les recommandations soulevées au rapport « Adjudication des contrats » émis en 2010 :</p> <p>Envisager de confier les responsabilités suivantes au Service des achats :</p> <ul style="list-style-type: none">• le montage et la préparation des appels d'offres concernant l'octroi des mandats professionnels du domaine de la construction (fait actuellement par le Service de l'ingénierie);• la procédure d'appel d'offres relativement à la sélection des entrepreneurs en construction, notamment pour les travaux de réhabilitation et de construction dont la nature s'avère peu complexe et récurrente (effectuée présentement par les firmes de consultants externes).

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

Pour la recommandation 2012-2-13, il est prévu de rapatrier progressivement les appels d'offres d'ingénierie-construction au Service des achats d'ici la fin de 2013.

OBJECTIF 2 : S'ASSURER QU'IL EXISTE DES CONTRÔLES POUR FAIRE LE SUIVI DES TRAVAUX RÉALISÉS.

4.4 RÉUNIONS ET VISITES DE CHANTIER

OBSERVATIONS

La surveillance des travaux doit permettre à la Ville de s'assurer que ceux-ci sont conformes aux objectifs, aux plans et devis, aux budgets alloués, aux modalités des contrats et au calendrier de réalisation. La fonction de surveillance des travaux des entrepreneurs pour les projets de réhabilitation des infrastructures urbaines est actuellement impartie et confiée aux firmes de génie-conseil. La Ville doit faire un suivi auprès des firmes afin de s'assurer du caractère adéquat des travaux et des activités de surveillance des travaux. Pour faire ce suivi, la Ville doit notamment participer aux réunions et procéder à des visites de chantier. À noter que tous les travaux en réhabilitation des infrastructures urbaines sont aussi réalisés à l'externe par des entrepreneurs en construction.

Les visites et réunions de chantier sont des étapes fondamentales dans le processus de surveillance des travaux. D'une part, la participation des fonctionnaires de la Ville aux réunions de chantier est nécessaire et cruciale afin d'échanger avec les membres du personnel de firmes de génie-conseil chargés de la surveillance et aux entrepreneurs chargés des travaux, des renseignements essentiels sur l'état d'avancement des travaux ou des problèmes encourus. D'autre part, il en est de même pour les visites de chantier effectuées par les représentants de la Ville qui permettent une meilleure compréhension des travaux en cours et favorisent un meilleur suivi des travaux.

Les échanges d'information lors des réunions et les visites de chantier peuvent aussi permettre de faire un suivi efficace et opportun des défaillances soulevées et qui se doivent d'être corrigées en cours des travaux. La fréquence des réunions et des visites de chantier de même que leur documentation demeurent des exigences clés afin de s'assurer que ces démarches de suivi des travaux soient efficaces.

Les gestionnaires et ingénieurs du Service de l'ingénierie nous ont mentionné que des visites et réunions de chantier s'effectuent par le personnel de la Ville. Toutefois, ceux-ci nous ont indiqué qu'il n'existe pas de procédure interne en matière de participation aux réunions à savoir quelles sont les informations que la Ville peut transmettre et obtenir afin d'effectuer un contrôle efficace des coûts et de la qualité des travaux. De plus, le Service ne possède pas de procédure ou une liste de points de contrôle à effectuer lors des visites de chantier.

Lors de la vérification des 9 dossiers, il a été observé qu'aucun dossier ne contenait d'évidence selon laquelle des visites de chantier avaient été planifiées et effectuées par le personnel de la Ville. De plus, seulement 4 dossiers contenaient des comptes-rendus de rencontres démontrant que des membres du personnel de la Ville avaient participé à des réunions de chantier.

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Notons qu'au début de ce mandat, la Ville était en processus d'embauche de nouveaux employés afin de se doter de 5 nouveaux ingénieurs chargés d'effectuer une partie de la surveillance des chantiers.

Les lacunes observées en matière de visite de chantier et de participation aux réunions ne permettent pas d'assurer un contrôle de qualité efficace et opportun des travaux en cours et des activités de surveillance des travaux. Ces lacunes peuvent entraîner une mauvaise compréhension des projets et des besoins de la Ville chez les représentants des firmes de génie-conseil. En conséquence, cela peut augmenter les risques que des défaillances ne soient pas corrigées et accroître les risques de dépassement des coûts.

RECOMMANDATIONS

2012-2-14	<p>Mettre en place des procédures afin d'encadrer le personnel de la Ville dans les visites et les réunions de chantier. Les procédures devront notamment contenir des exigences :</p> <ul style="list-style-type: none">• sur des objectifs et des points de contrôle à effectuer lors des visites et des réunions de chantier;• sur le suivi des défaillances observées et relevées lors des visites et des réunions de chantier;• sur la fréquence nécessaire des visites et des réunions afin d'effectuer un suivi adéquat et opportun;• sur la documentation des visites et des réunions de chantier.
2012-2-15	<p>Poursuivre l'embauche des ingénieurs afin d'effectuer à l'interne une portion du suivi des travaux et ainsi développer l'expertise du personnel de la Ville.</p>
2012-2-16	<p>Examiner la possibilité d'effectuer à l'interne une portion des travaux en réhabilitation des infrastructures urbaines et ainsi développer une expertise interne.</p>

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

OBJECTIF 3 : S'ASSURER QU'IL EXISTE DES MÉCANISMES POUR VALIDER QUE LES ADDENDAS AU CONTRAT SONT JUSTIFIÉS.

4.5 VÉRIFICATION DES RAPPORTS D'AVANCEMENT DES TRAVAUX ET DES DÉCOMPTES

OBSERVATIONS

La vérification et le contrôle de qualité des rapports d'avancement des travaux et des décomptes, préparés par les firmes de génie-conseil, sont des mesures essentielles afin que la Ville exerce un suivi rigoureux des chantiers, des activités de surveillance, du contrôle des coûts, des calendriers d'exécution des travaux, des défaillances dénotées et des mesures correctives apportées.

Lors de la vérification des 9 dossiers, nous n'avons retracé aucun rapport d'avancement des travaux, au Service de l'ingénierie, préparé par les firmes de génie-conseil. Nous avons également relevé que les dossiers comportent peu d'information compilée par les fonctionnaires de la Ville sur l'état d'avancement des travaux selon les différentes phases des travaux.

Toutefois, nous avons noté que 4 projets sur 9 contiennent des rapports de Laboratoire soumis au directeur du Service de l'ingénierie. Ces rapports ont tous décrit que des mesures correctives devaient être apportées aux travaux en cours de réalisation. Cependant, aucune information au dossier n'indique que la Ville s'est assurée que les déficiences soulevées par les Laboratoires ont été corrigées. À noter que les Laboratoires, de par leurs compétences techniques, sont mandatés par la Ville pour exécuter des essais qualitatifs sur les matériaux et pour contrôler leur mise en place.

Quant aux décomptes finaux préparés par les firmes de génie-conseil et soumis à la Ville en vue de les recommander au comité exécutif pour approbation, nous avons retracé dans les dossiers du Service de l'ingénierie, des décomptes dans 8 dossiers sur 9. Cependant, l'organisation des dossiers ne permet pas de déterminer si tous les décomptes soumis par les firmes y avaient été compilés.

De plus, dans ces 8 dossiers, une étampe de la Ville atteste que les décomptes avaient été approuvés par un gestionnaire du Service de l'ingénierie. Toutefois, ces dossiers ne contenaient pas de communication écrite permettant de déterminer dans quelle mesure les décomptes avaient été analysés par le personnel de la Ville afin de justifier leur recommandation au comité exécutif.

Également, nous avons noté qu'il n'y a pas de procédures uniformes pour documenter l'exécution des travaux et pour vérifier et valider les données contenues dans les rapports d'avancement, les rapports de Laboratoire et les décomptes préparés par les firmes chargées de la surveillance des travaux. Pour la surveillance des travaux, les gestionnaires et membres du personnel de la Ville nous ont mentionné qu'ils se fiaient grandement sur le professionnalisme, les méthodes et la rigueur du personnel des firmes de génie-conseil impliquées dans les projets de réhabilitation des infrastructures urbaines.

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

Les lacunes en matière de suivi des déficiences notées dans les rapports de Laboratoire, en matière de vérification et de validation des décomptes et l'absence de rapport sur l'état d'avancement des travaux, n'assurent pas qu'un contrôle des coûts des projets et de la qualité des travaux soit exercé par la Ville.

RECOMMANDATION

2012-2-17

Élaborer des procédures destinées au personnel du Service, contenant des points de contrôle spécifiques, afin de vérifier et valider les données contenues dans les rapports d'avancement des travaux et les décomptes préparés par les firmes de génie-conseil. Les procédures devront notamment prévoir des consignes afin d'exiger que des analyses écrites préparées par les fonctionnaires soient compilées aux dossiers des projets.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

4.6 VÉRIFICATION DES « AVIS DE TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES »

OBSERVATIONS

Selon notre échantillon (2009-2012), la Ville a accordé pour 184 M\$ de coûts de projets de réhabilitation, incluant des travaux supplémentaires. De plus, pour certains projets un excédent entre le décompte définitif et le coût initial du contrat a été identifié.

COÛT DES TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES

ANNÉE	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Travaux supplémentaires ('000 \$)	3 336	10 595	5 081	946	19 958

**PROJETS DONT LE DÉCOMPTE DÉFINITIF EST SUPÉRIEUR
AU COÛT INITIAL DU CONTRAT**

ANNÉE	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Nombre de projets	8/18	11/47	4/41	0/12	23/118
Excédent en ('000 \$)	894	3 042	681	0	4 617

En phase de réalisation des travaux, des *avis de travaux supplémentaires*, qui incluent à la fois la main d'œuvre et les quantités supplémentaires, préparés par les firmes de génie-conseil sont soumis au Service de l'ingénierie et doivent faire l'objet d'une recommandation au comité exécutif afin qu'ils soient approuvés. Depuis 2010, une directive destinée aux firmes de génie-conseil chargées de la surveillance a été mise en place par la Ville de Laval. Cette directive spécifie de façon générique quels sont les documents que les firmes doivent transmettre à la Ville afin de justifier les demandes pour des travaux supplémentaires.

Nous avons observé que tous les dossiers issus de notre échantillon contenaient des avis de travaux supplémentaires et que des documents préparés par les consultants supportaient ces demandes de travaux supplémentaires.

Cependant, seule une étampe de la Ville attestant que les demandes de travaux supplémentaires avaient été revues, par le Service de l'ingénierie avant d'être recommandées au comité exécutif pour des fins d'approbation, a été retracée. Les dossiers de projets ne contenaient pas d'analyses qui démontraient que la Ville s'était assurée de la validité des informations des dites demandes de travaux supplémentaires formulées par les firmes. De plus, les dossiers ne contenaient aucune évidence que des visites de chantier avaient été effectuées par le personnel de la Ville afin de valider sur le terrain les demandes de travaux supplémentaires.

Nous avons relevé qu'il n'y a aucune directive interne destinée aux membres du personnel afin de vérifier et de valider le contenu des demandes de travaux supplémentaires.

Les lacunes en matière de vérification des demandes de travaux supplémentaires peuvent avoir un impact négatif sur le contrôle des budgets des travaux et entraîner des dépassements de coûts non justifiés.

RECOMMANDATION

2012-2-18

Élaborer et mettre en place une procédure de vérification et de validation des demandes de travaux supplémentaires. La procédure devra être destinée aux membres du personnel du Service de l'ingénierie chargés de recevoir et d'analyser ces demandes.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

OBJECTIF 4 : S'ASSURER QU'IL EXISTE DES MÉCANISMES DE REDDITION DE COMPTE SUR LA GESTION DES CONTRATS.

4.7 MÉCANISMES DE REDDITION DE COMPTE

OBSERVATIONS

Les processus d'octroi et de gestion des contrats de travaux sont liés à l'application des lois municipales, provinciales et des politiques et règlements de la Ville de Laval. La reddition de compte interne au sein des administrations municipales a pour objectif d'assurer un maximum d'efficacité et d'intégrité dans la gestion des contrats. Afin de servir le meilleur intérêt de la collectivité et parce que les dirigeants des municipalités sont imputables et doivent rendre compte de l'utilisation des fonds publics, la reddition de compte permet aux citoyens et aux élus d'être en mesure de comprendre comment les contrats sont attribués et comment des améliorations peuvent être apportées aux politiques, procédures et pratiques internes des administrations municipales.

Au sein du Service d'ingénierie, il a été noté qu'il n'existe aucun mécanisme ni aucune activité de reddition de compte. Les contrats de réhabilitation des infrastructures urbaines qui ont été octroyés au cours des récentes années n'ont donc pas fait l'objet d'une vérification interne au sein du Service.

Nous avons également noté des lacunes importantes sur le plan de la documentation des dossiers de projets. Les documents de projets ne sont pas tous nécessairement centralisés dans une seule base de données et plusieurs documents clés sont manquants dans les dossiers de projets tels que mentionnés précédemment (comptes-rendus de réunions et de visites de chantier, analyses de la Ville sur les rapports de surveillance des travaux, etc.).

Gestion des projets et des extras — Réhabilitation des infrastructures urbaines

De plus, nous avons noté qu'aucune compilation ni analyse systématique n'est effectuée sur les données statistiques qui découlent de la gestion des contrats en matière : d'estimations préliminaires des coûts, des coûts des travaux supplémentaires, des coûts des contrats, etc. Des rapports statistiques peuvent permettre aux gestionnaires d'évaluer le rendement des firmes de génie-conseil et des entrepreneurs sur le plan des coûts des travaux selon les estimations initiales, et ce, dans un esprit d'amélioration continue de la gestion de tels projets. D'ailleurs, dans le cadre des présents travaux d'audit, l'obtention des données statistiques pour procéder à l'échantillonnage s'est avérée difficile et a requis plusieurs semaines de travail de la part du personnel du Service de l'ingénierie.

La mise en place de mécanismes de reddition de compte aurait permis d'avoir une vision globale des différents projets d'infrastructures et de déceler ainsi les dépassements de coûts des travaux et/ou les concentrations de projets par firmes d'ingénierie. Ainsi, tel que précisé au point 4.2, l'écart entre l'estimation préliminaire des coûts des firmes de génie-conseil et l'évaluation sommaire des coûts du Service de l'ingénierie de la Ville, était supérieur de plus de 10 % pour 57 % (67/118) des projets qui ont été réalisés pour notre période de référence, 2009-2012.

De plus, selon notre échantillon, 99 % du coût des contrats complétés ont été octroyés à 5 firmes d'ingénierie. Quant aux entrepreneurs, 6 d'entre eux ont obtenu 63 % des contrats et 21 autres ont eu 33 % des autres contrats pour la même période. Également nous avons compilé diverses informations dont les travaux supplémentaires, les quantités supplémentaires/annulées et les travaux non réalisés pendant 2009-2012.

COÛT DES TRAVAUX, QUANTITÉS SUPPLÉMENTAIRES/ANNULÉES ET TRAVAUX NON RÉALISÉS

ANNÉE	2009	2010	2011	2012	TOTAL
Travaux supplémentaires ('000 \$)	3 336	10 595	5 081	946	19 958
Quantités supplémentaires ('000 \$)	1 877	5 866	2 587	605	10 935
Quantités annulées ('000 \$)	-1 042	-8 256	-4 429	-1 559	-15 286
Travaux non réalisés ('000 \$)	666	1 728	1 688	428	4 510

Conséquemment, les lacunes en matière de reddition de compte interne et en matière d'organisation des dossiers au sein Service de l'ingénierie ne permettent pas d'assurer un suivi efficace des projets en cours et ne permettent pas d'améliorer, de façon continue, les pratiques de la Ville en matière de gestion des projets de réfection des infrastructures urbaines. Les lacunes soulevées limitent la capacité de la Ville à s'assurer que la prestation des services externes est de qualité et économique.

RECOMMANDATIONS

2012-2-19	<p>Mettre en place un système de reddition de compte interne au sein du Service de l'ingénierie afin de notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• évaluer le rendement des actes posés par la Ville et les résultats obtenus pour les projets de réhabilitation des infrastructures urbaines;• produire un rapport annuel de gestion sur le rendement dans les projets selon les objectifs préétablis et en intégrant des données financières et non financières;• éclairer les gestionnaires, élus et citoyens sur toute considération clé quant à la capacité de la Ville de Laval à maintenir ou à améliorer ses pratiques, ses attentes et les résultats attendus en matière de projets de réhabilitation des infrastructures urbaines.
2012-2-20	<p>Mettre en place une procédure d'organisation des dossiers de projets gérés par le Service de l'ingénierie. La documentation appropriée des contrats doit comprendre au minimum : la description et la justification des projets et des besoins en référence au Plan d'intervention, les devis et les plans techniques, les estimations préliminaires, les appels d'offres, les analyses et validations internes des documents produits par les firmes et les entrepreneurs, les comptes-rendus des réunions de chantier, les comptes-rendus des visites de terrains, les communications au comité exécutif, les documents de suivi des déficiences et des mesures correctrices mises en place, les rapports de chantier et les décomptes.</p>

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous avons déjà entrepris une réflexion pour apporter des améliorations à nos processus. À travers cet exercice de réflexion, les recommandations ci-dessus seront adressées.

LEXIQUE

APPEL D'OFFRES :

Document par lequel la Ville a sollicité des soumissions pour la réalisation de travaux.

AQUEDUC :

Réseau des conduites et accessoires destinés à transporter l'eau potable d'un lieu à un autre.

CHANTIER :

Emplacement où s'effectuent les travaux décrits dans le contrat, y compris les environs immédiats pour les installations temporaires, les dépôts de matériaux et de matériel et tout autre endroit de même nature.

CONTRAT :

Soumission déposée par le soumissionnaire et acceptée par la Ville. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le contrat comprend les documents d'appel d'offres, complétés et remis, les garanties et documents fournis par le soumissionnaire, les documents additionnels déposés par le soumissionnaire, la résolution d'acceptation de la soumission par la Ville et tous les documents qui y sont joints.

DOCUMENTS D'APPEL D'OFFRES :

Ensemble des documents émis par la Ville servant à la préparation et à la présentation d'une soumission. Sans limiter la généralité de ce qui précède, ces documents comprennent le formulaire de soumission, le bordereau des prix soumissionnés, le cahier des charges générales, le cahier des charges particulières, les conditions générales, les conditions particulières, le devis technique, les conditions d'exécution, le cahier de pondération, les annexes, les commentaires additionnels, les formulaires, les addendas, les enveloppes de retour et tous les autres documents qui sont ajoutés par la Ville.

ENTREPRENEUR :

Partie contractante avec la Ville et qui a la responsabilité de l'exécution de l'ensemble des travaux.

ENTRETIEN DU RÉSEAU ROUTIER :

Ensemble des travaux mineurs (bouchage des nids de poule et réparation des fissures) requis pour assurer un niveau de service adéquat.

LABORATOIRE :

Une personne physique ou morale qui, pour sa compétence technique, est mandatée par la Ville pour exécuter des essais qualitatifs sur les matériaux utilisés dans les travaux et pour contrôler leur mise en place.

PLAN D'INVESTISSEMENT :

Planification budgétaire à moyen et long terme des besoins en réhabilitation des infrastructures urbaines, tels que prévus au Plan d'intervention.

PLAN D'INTERVENTION :

Outil qui fait partie d'une planification stratégique globale pour le maintien et le renouvellement de l'ensemble des infrastructures de base de la municipalité. Le Plan d'intervention doit permettre d'établir la priorité des interventions à effectuer, et ce, afin de cibler le meilleur endroit et la meilleure façon qui soit pour optimiser les investissements. Ainsi, le Plan d'intervention demeure un outil de planification et d'information avantageux autant pour les services techniques que pour les élus et les citoyens d'une municipalité.

RECONSTRUCTION TOTALE DE LA CHAUSSÉE :

Intervention dans la partie de la chaussée comprise entre la surface de la chaussée et la ligne d'infrastructure (égouts et aqueduc).

REGARD D'ÉGOUT :

Puits ou chambre qui donne accès à une conduite d'égout pour en permettre l'inspection ou le nettoyage.

RÉHABILITATION DU RÉSEAU ROUTIER :

Implique des travaux majeurs pour remettre en état le réseau routier.

RELEVÉ D'UNI OU DE CONFORT AU ROULEMENT :

L'objectif de la caractérisation de l'uni d'une chaussée et du confort au roulement consiste à déterminer les irrégularités, les anomalies et les déformations à la surface de la chaussée.

RÉPARATION EN PROFONDEUR DE LA CHAUSSÉE :

Intervention dans la partie supérieure de la chaussée.

SOUSSION :

L'offre, ainsi que les documents la constituant, déposés par un soumissionnaire en réponse à l'appel d'offres.

VILLE :

Ville de Laval agissant comme donneur d'ouvrage.

Chapitre 4

4

OPTIMISATION DES RESSOURCES

4.2 GESTION DES SITES CONTAMINÉS

VUE D'ENSEMBLE / OBJECTIF ET PORTÉE / RÉSULTATS DES TRAVAUX /
SOMMAIRE DES OBSERVATIONS / LEXIQUE

1. VUE D'ENSEMBLE

La présence de sites contaminés sur le territoire de la Ville de Laval (la « Ville ») implique la gestion de nombreux enjeux : environnementaux, réglementaires, financiers ou administratifs. Les responsabilités de la Ville quant aux sites contaminés présents sur son territoire sont diverses et varient, par exemple, selon que le site appartienne ou non à la Ville, l'usage du site, ou encore la date à laquelle la contamination a été constatée.

Les principales responsabilités de la Ville incluent les suivantes :

- Tenir à jour la liste des sites contaminés requise en vertu de l'article 31.68 de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (L.R.Q., chapitre Q-2), désignée ci-après « registre des avis »;
- Vérifier si les demandes de permis (construction ou lotissement) pour les sites figurant sur le registre des avis sont accompagnées d'une attestation de compatibilité signée par un expert habilité;
- Procéder à la caractérisation des sites de la Ville sur lesquels des activités visées par règlement ont eu lieu, lors de la cessation de ces activités ou lorsqu'un changement d'usage est prévu et le cas échéant, soumettre un plan de réhabilitation au ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP);
- Réaliser les études de caractérisation conformément aux exigences du MDDEFP pour l'obtention d'autorisations lors des travaux sur les infrastructures urbaines (routes, égouts, eau potable) visés par la réglementation;
- S'assurer que les enjeux de contamination sont pris en compte lors de transactions de vente ou d'achat de sites;
- Se préparer à l'entrée en vigueur du nouveau chapitre SP 3260 des normes comptables canadiennes pour le secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) portant sur le passif au titre des sites contaminés (Chapitre SP 3260) (applicable aux exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2014);
- Agir de manière prudente et diligente pour les sites contaminés dont la Ville a la garde à titre de propriétaire ou de locataire.

On retrouve sur le territoire de la Ville de Laval trente-cinq sites contaminés au sens de la *Loi sur la qualité de l'environnement*.

2. OBJECTIF ET PORTÉE

2.1 OBJECTIF

La mission d'audit sur la gestion des sites contaminés à la Ville de Laval avait pour objectif de s'assurer que la Ville a mis en place des mécanismes de contrôle suffisants pour gérer¹ les sites contaminés sur son territoire. Les critères d'audit retenus sont les suivants :

1. La Ville a une vue d'ensemble des sites contaminés sur son territoire;
2. La Ville s'est dotée d'un cadre robuste de gestion des sites contaminés, comprenant :
 - 2.1. Un processus de documentation des informations relatives aux sites contaminés;
 - 2.2. Des mécanismes de collaboration entre les services concernés pour identifier le risque que les sites soient contaminés et colliger l'information pertinente sur ces sites, lors de transactions de sites, demandes de permis ou travaux d'infrastructures.
3. La Ville a évalué l'impact financier associé à la gestion de ses sites contaminés et s'est préparée pour répondre aux nouvelles exigences de l'ICCA relativement à la comptabilisation des passifs environnementaux (chapitre SP 3260 - passif au titre des sites contaminés).

En vertu des dispositions des articles 107.8 et 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, le mandat était sous la responsabilité du vérificateur général de la Ville de Laval.

2.2 PORTÉE DE L'AUDIT

Ce mandat a été réalisé conformément aux normes relatives à l'audit de l'optimisation des ressources dans le secteur public émises par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

La responsabilité du vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif de l'audit. Pour ce faire, les éléments probants, suffisants et adéquats ont été recueillis pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. L'évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui ont été établis en tenant compte d'un ensemble de saines pratiques de gestion et des responsabilités de la Ville en matière de gestion des sites contaminés découlant notamment des exigences :

- de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (LQE);
- de l'entrée en vigueur du chapitre SP 3260- passif au titre de sites contaminés de l'ICCA.

Nous avons examiné en lien avec la problématique des sites contaminés, entres autres, l'existence d'un registre complet des sites contaminés, les mécanismes de gestion des sites répertoriés et l'évaluation du passif lié aux sites contaminés appartenant à la Ville.

¹ Dans le cadre de ce projet d'audit, l'expression « gérer les sites contaminés » doit être interprétée comme la gestion des informations relatives aux sites contaminés et non les activités visant la réhabilitation des sites.

Gestion des sites contaminés

Les travaux d'audit ont été effectués essentiellement auprès des unités administratives suivantes, qui ont des responsabilités en matière de gestion des sites contaminés, soit :

- le Service du greffe;
- le Service des travaux publics;
- le Service de l'urbanisme;
- le Service de l'environnement;
- le Service des finances;
- le Service de l'évaluation;
- le Service du contentieux.

Nos travaux ont consisté principalement à des entretiens avec les principaux intervenants du processus, à l'examen et l'analyse de la documentation pertinente et à la prise de connaissance des outils utilisés par la Ville.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

De manière générale, la Ville a une bonne connaissance des sites contaminés sur son territoire. Cette connaissance ne se limite pas uniquement aux sites contaminés et portés à la connaissance du ministre du MDDEFP conformément à la LQE, mais couvre aussi les sites contaminés connus, mais non au sens de la LQE de même que des sites potentiellement contaminés.

Toutefois, il existe plusieurs registres de sites contaminés qui sont sous la responsabilité de la Ville. Si chaque registre trouve son origine dans la fonction qu'il doit remplir et les sources d'information qui l'alimentent, il n'en demeure pas moins que cette situation, en cas de consultation que d'une partie de tous ces registres, pourrait engendrer une connaissance partielle et limitée de l'état d'un site donné.

Pour la majorité des services de la Ville, les dossiers de sites contaminés relèvent du Service de l'environnement. Ceci implique des requêtes de ces services vers le Service de l'environnement. Malgré ces échanges d'information, la Ville n'a pas de processus standardisés permettant à un nouvel employé de maîtriser rapidement les échanges d'information entre son service et le Service de l'environnement, à un employé de la Ville de remplacer un collègue clé dans le processus de gestion des informations en lien avec les sites contaminés ou encore à uniformiser les informations qui sont transmises entre ces services et le Service de l'environnement.

Dans les cas de location à court et long terme de sites, la Ville n'est pas suffisamment outillée pour établir rapidement, à la fin d'une période de location, la responsabilité d'une contamination. Les contrats de location ne sont également pas assez détaillés quant à cette responsabilité et ne font pas mention de l'état du site au moment de la signature du bail.

Finalement, bien que la Ville ait entrepris des travaux pour se conformer aux exigences du chapitre SP 3260 de la norme de l'ICCA, plusieurs étapes doivent être réalisées afin d'y répondre positivement au cours de son exercice comptable débutant le 1er janvier 2015.

4. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

4.1 VUE D'ENSEMBLE DES SITES CONTAMINÉS

4.1.1 CONSTAT GÉNÉRAL

De manière générale, la Ville a une bonne connaissance des sites contaminés et potentiellement contaminés sur son territoire. Il existe différents registres de sites contaminés à la Ville. Chaque registre est utilisé pour des raisons spécifiques (ex. : attribution de permis de construction, évaluation de la valeur d'un site pour acquisition). Toutefois, le fait d'avoir plus d'un registre mais de n'en consulter qu'une partie pourrait apporter une information fragmentaire sur l'état de contamination d'un site donné, créant ainsi de la confusion dans l'interprétation du portrait que la Ville fait du site. Le tableau 4.1 présente les cinq (5) différents registres utilisés à la Ville pour les sites contaminés ou potentiellement contaminés.

TABLEAU 4.1
INVENTAIRE DES DIFFÉRENTS REGISTRES DES SITES CONTAMINÉS

Registre	Usage
Registre du Service du greffe	Le centre documentaire du Service du greffe possède une copie des avis de contamination et de réhabilitation reçus du MDDEFP.
Registre officiel de la Ville – Service de l'urbanisme	Le registre officiel de la Ville permet une représentation visuelle des informations pour les sites contaminés au sens de la LQE.
Registre intranet de la Ville	Le site intranet de la Ville donne la liste des sites contaminés qui se retrouve dans le registre officiel de la Ville.
Registre des sites potentiellement contaminés ou contaminés mais non déclarés au MDDEFP	Ce registre contient les sites potentiellement contaminés et les sites contaminés connus, mais non au sens de la LQE.
Liste du MDDEFP	Le site du MDDEFP présente les sites contaminés au sens de la LQE. Comme il s'agit d'un document accessible pour les employés de la Ville, la liste contenue sur ce site est considérée comme un autre registre des sites contaminés au sens de la LQE.

Gestion des sites contaminés

L'existence de plusieurs registres provient des besoins différents par les services :

- Le Service du greffe reçoit officiellement les avis transmis par le MDDEFP. Il en conserve donc une copie.
- Le Service de l'urbanisme reçoit une copie des avis de la part du Service du greffe. C'est le service de l'urbanisme qui met à jour le système informatique de la Ville contenant les informations sur les sites contaminés au sens de la LQE. Les employés du Service de l'urbanisme utilisent ce système pour déterminer si un site, pour lequel on demande un permis de construction ou de lotissement, est contaminé.
- Le Service de l'environnement compile depuis plusieurs années des informations permettant d'établir le portrait des sites potentiellement contaminés sur le territoire de la Ville ou de sites contaminés, mais non pas au sens de la LQE. Le Service de l'environnement consulte ces informations ainsi que celles sur les sites contaminés au sens de la LQE pour donner des avis relativement à toute demande d'information d'un autre service en lien avec les sites contaminés.

En raison de l'existence de plus d'un registre à la Ville et qu'ils ne contiennent pas tous la même information, il y a un risque d'obtenir une information partielle et incomplète si seule une partie de ces registres est consultée. Ceci pourrait alors engendrer une décision erronée quant à la présence de contamination réelle ou potentielle sur un site.

RECOMMANDATIONS

2013-1-1	S'assurer d'informer les employés de l'existence et de l'utilité des différents registres sur les sites contaminés de la Ville de Laval afin de leur permettre de bien comprendre les limites et les usages de chacun et d'identifier adéquatement dans quels registres une recherche spécifique doit être faite.
2013-1-2	Considérer centraliser au secteur de l'environnement l'acheminement de toutes les informations sur les sites contaminés ainsi que leur consolidation sous un seul registre.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations 2013-1-1 et 2013-1-2. Nous développerons un plan d'actions qui adressera ces recommandations.

4.1.2 DIFFÉRENCES DANS LE CONTENU DES REGISTRES

Bien que la Ville ait une bonne connaissance de l'état de contamination des différents sites sur son territoire, et bien que la présence de plusieurs registres se justifie par leurs usages spécifiques et leurs contenus, nous avons observé des différences dans les informations qu'ils contiennent et qui devraient être similaires. Ces différences se situent entre les registres suivants :

REGISTRE OFFICIEL DE LA VILLE ET LES DOCUMENTS CONSERVÉS AU CENTRE DOCUMENTAIRE DU SERVICE DU GREFFE

Une différence a été observée dans le cadre de nos travaux entre les informations contenues dans le registre officiel de la Ville et le registre du Service du greffe, soit les documents conservés au centre documentaire de ce service. Le centre de gestion documentaire du Service du greffe possède une approbation d'un plan de réhabilitation envoyé par le MDDEFP et datant du 22 février 2008. Ce plan ne figure toutefois pas dans le registre officiel de la Ville. La note de transmission faite par le Service du greffe n'aurait pas été envoyée au Service de l'urbanisme qui maintient le registre officiel de la Ville, mais plutôt au Service de l'ingénierie et en copie au Service de l'environnement.

REGISTRE OFFICIEL DE LA VILLE ET LA LISTE DU MDDEFP

Les différences observées entre le registre officiel de la Ville et la liste du MDDEFP sont de plusieurs natures soit : 1) différences entre les états de contamination et de décontamination; 2) inscription sur le registre officiel de la Ville uniquement; et 3) différences de contenu entre les deux registres.

1) Différences entre les états de contamination et de décontamination

Des différences ont été observées en lien avec l'état de contamination des sites figurant sur le registre officiel de la Ville et sur la liste du MDDEFP. Ainsi, l'état de contamination est plus élevé (c'est-à-dire que le site est considéré comme toujours contaminé) pour trois sites figurant au registre officiel de la Ville tandis que dans un autre cas, il s'agit de la situation inverse.

2) Inscription uniquement au registre officiel de la Ville

Tous les sites contenus sur le registre officiel de la Ville devraient avoir été portés à l'attention du ministre et donc figurer sur la liste du MDDEFP. Toutefois, six sites présents sur le registre officiel de la Ville n'ont pu être identifiés sur la liste du MDDEFP.

Gestion des sites contaminés

3) Différences de contenu entre les deux registres

Deux différences entre le registre officiel de la Ville et la liste du MDDEFP ont été observées, soit :

- Dossier d'un site situé sur 2 rues : Le registre officiel de la Ville situe ce site sur une rue, alors que la liste du MDDEFP le situe sur l'autre rue, tout comme dans les documents au Service du greffe.
- Absence de l'avis de décontamination pour un lot au registre de la Ville alors que cet avis figure à la liste du MDDEFP. Le dossier complet au Service du greffe ne contient que l'avis de contamination reçu du MDDEFP le 5 décembre 2007.

En raison des différences qu'il y a entre le registre officiel de la Ville et la liste du MDDEFP qui, peut être consultée par les employés de la Ville tout comme par les Lavallois et les entrepreneurs, il y a un risque que l'état de contamination d'un site soit interprété différemment par les Services de la Ville, les citoyens et les entrepreneurs.

Ces risques pourraient avoir des conséquences sur les étapes à entreprendre dans la réalisation de travaux ou dans une transaction concernant un tel site.

RECOMMANDATIONS

2013-1-3	Obtenir auprès du MDDEFP des précisions sur l'état de contamination des sites régis par la LQE et pour lesquels il existe des divergences avec la Ville dans l'état du site.
2013-1-4	Harmoniser l'écriture des adresses afin qu'un site soit inscrit sous la même adresse dans tous les registres.
2013-1-5	Se doter d'une procédure afin de maintenir la transmission d'informations entre les services de la Ville.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations 2013-1-3 à 2013-1-5. Nous développerons un plan d'actions qui adressera ces recommandations.

4.2 PROCESSUS DE DOCUMENTATION DES INFORMATIONS RELATIVES AUX SITES CONTAMINÉS

Il n'y a pas de procédure formelle et documentée ou de lignes directrices visant à encadrer le travail des différents employés de la Ville en ce qui a trait à la gestion et à la documentation des sites contaminés à l'exception du Service du greffe.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons été à même d'observer différentes communications entre les services en lien avec des informations relativement à des sites contaminés (Service du greffe vers le Service de l'urbanisme, Service de l'évaluation vers le Service de l'environnement et l'inverse), toutefois, à l'exception du Service du greffe, nous n'avons pas relevé la présence de procédures officielles établies dans les autres services pour gérer ces informations et les transmettre aux autres services.

4.2.1 PROCESSUS ET LIGNES DIRECTRICES POUR LE TRAVAIL AU SERVICE DE L'URBANISME

Les nouveaux employés affectés à l'attribution des permis sont parrainés pendant quelques mois par des employés expérimentés. C'est au cours de cette période que les procédures et les manières de travailler, notamment pour la consultation des registres, sont expliquées sans qu'ils obtiennent toutefois des documents officiels de la Ville sur les procédures.

Le travail d'inscription des avis en provenance du MDDEFP dans le registre officiel de la Ville est toujours fait par la même personne au Service de l'urbanisme, soit le Coordonnateur technique - informatique/géomatique. Il n'y a toutefois pas de procédure pour documenter son travail malgré qu'il exécute des interventions ou des vérifications spécifiques qui augmentent la robustesse globale du système de gestion des sites contaminés. Ainsi, advenant l'incapacité de cette personne responsable de l'inscription des avis au registre officiel de la Ville d'effectuer son travail, il y a un risque que les vérifications spécifiques exécutées par le Coordonnateur technique - informatique/géomatique ne soient pas faites. Ceci pourrait compromettre la qualité des informations contenues dans le registre officiel de la Ville.

4.2.2 PROCESSUS ET LIGNES DIRECTRICES POUR LE TRAVAIL AU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

Les limites d'expertises et de connaissances en matière de sites contaminés sont bien connues des différents intervenants. Pour tous les responsables des services rencontrés dans le cadre de nos travaux, il existe un point de contact pour les questions en lien avec les sites contaminés. Autant au Service de l'évaluation, qu'au Service des finances, au Service de l'urbanisme et au Service des travaux publics, un professionnel à la division soutien technique du Service de l'environnement a été identifié comme référence ou source d'information en lien avec les sites contaminés.

Le fait qu'autant de services aient une personne unique comme point de contact peut représenter un risque en cas de départ ou d'absence prolongée de cette personne. Toutefois, l'expertise au Service de l'environnement est toujours travaillée en équipe. Ainsi, le responsable des dossiers de sites contaminés est jumelé à un autre employé du Service qui est en mesure de répondre aux demandes et aux questions en cas d'absence du premier responsable. Malgré ce partage de connaissance, aucun processus ni ligne directrice définissant les actions spécifiques à prendre lorsqu'il est question d'offrir un support aux autres services en matière de site contaminé n'existe.

Gestion des sites contaminés

Les personnes rencontrées dans les différents services, à l'exception du Service de l'urbanisme et du Service du greffe, associent le Service de l'environnement à l'information relativement aux sites contaminés. Ils ne savent pas que l'information sur le site informatique de la Ville est de la responsabilité du Service de l'urbanisme.

RECOMMANDATIONS

SERVICE DE L'URBANISME

2013-1-6

Élaborer et officialiser des procédures pour :

- Inscrire au registre officiel de la Ville les nouveaux avis reçus;
- Informer les responsables de dossiers en cours, de la modification des informations au registre à la suite de l'inscription d'un nouvel avis;
- Valider la réception au MDDEFP d'un avis de décontamination lors de l'attribution de la demande d'un permis de construction pour un site dont le promoteur ou le propriétaire mentionne que les travaux de décontamination sont terminés;
- Déterminer l'état d'un site lors de l'attribution d'un permis de construction ou de lotissement.

SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

2013-1-7

Élaborer et officialiser une :

- procédure à suivre pour une demande d'information sur un site et son traitement dans le cadre de l'évaluation de la valeur d'un site;
- lettre type pour les demandes et les transferts d'information entre les services.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations 2013-1-6 et 2013-1-7. Nous développerons un plan d'actions qui adressera ces recommandations.

4.3 PRÉSENCE DE MÉCANISMES DE COLLABORATION ENTRE LES SERVICES POUR IDENTIFIER LE RISQUE QUE LES SITES SOIENT CONTAMINÉS

4.3.1 ATTRIBUTION DES PERMIS DE CONSTRUCTION ET DE LOTISSEMENT

Bien que non documenté, le processus d'attribution de permis de construction ou de lotissement est composé de différents niveaux de sécurité permettant de minimiser le risque d'attribution d'un permis sur un site contaminé.

Sur la base des travaux que nous avons réalisés, les mécanismes présentés ci-dessous et mis en place par la Ville pour prévenir l'attribution d'un permis de construction ou de lotissement sur un site contaminé ou faisant l'objet d'une restriction d'usage sont robustes et permettent de limiter le risque d'attribution d'un permis lorsqu'il ne le faut pas.

- Les employés du Service de l'urbanisme qui sont attirés à l'attribution des permis sont parrainés durant leurs premiers mois de services par un autre employé expérimenté afin de leur montrer les étapes et les exigences à respecter, dont la vérification de la présence de contamination sur le site.
- Les chefs de section peuvent demander à un employé plus expérimenté de prendre en main un dossier de demande de permis s'ils jugent qu'il y a des enjeux relativement à ce dossier, notamment un potentiel de contamination, c'est-à-dire une contamination qui ne figurerait pas au registre officiel de la Ville, mais qui pourrait être suspectée par le chef de section selon sa connaissance du territoire.
- Si un employé omet de faire une vérification quant à la présence de contaminants sur le site via le registre officiel de la Ville, le système informatique fera une vérification automatique lorsque la demande d'impression du permis sera envoyée. En cas d'inscription d'un avis de contamination ou de restriction d'utilisation pour ce site dans le registre officiel de la Ville, le système bloquera l'impression du permis.
- Finalement, le chef de section qui doit signer le permis de construction ou de lotissement pourrait, malgré l'impression du permis, demander à ce que des vérifications additionnelles soient faites, notamment au Service de l'environnement s'il a des doutes ou des réserves quant à l'attribution du permis pour ce site.

Il existe toutefois une situation (attribution d'un permis pour réhabiliter un site contaminé) où un employé doit contourner les mécanismes de contrôle informatique, et ceci pourrait rendre vulnérable le processus d'attribution de permis de construction et de lotissement. Les mécanismes de contrôle informatique autour de l'attribution de permis ne permettent pas qu'un employé délivre automatiquement un permis pour la décontamination d'un site, car le système reconnaît que le site est contaminé et bloque l'impression du permis. Il faut que l'employé indique temporairement que le site n'est pas contaminé pour pouvoir imprimer le permis et qu'il le réinscrive ensuite comme contaminé dans le système.

Gestion des sites contaminés

Le fait de devoir temporairement mettre un site contaminé comme non contaminé pour pouvoir délivrer le permis de décontamination est une source de risque. Si l'employé ne remet pas immédiatement, après l'attribution du permis, l'état du site comme contaminé, il serait possible de délivrer un permis de construction ou de lotissement sans que le site ait été vraiment décontaminé.

RECOMMANDATION

SERVICE DE L'URBANISME

2013-1-8

Analyser différents moyens permettant d'émettre un permis pour la décontamination d'un site sans qu'il soit nécessaire de modifier l'état de contamination du site.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation 2013-1-8. Nous développerons un plan d'actions qui adressera cette recommandation.

4.3.2 ÉVALUATION DE LA VALEUR D'UN SITE

Lors du processus d'acquisition ou de vente d'un site, la Ville cherche à déterminer si le site est contaminé et donc si la valeur du site doit être ajustée. L'évaluation de la valeur du site est de la responsabilité du Service de l'évaluation. Le Service de l'évaluation demande, au moyen d'une note interne, au Service de l'environnement de l'informer sur l'état d'un site en particulier. Le Service de l'environnement vérifie si le site est présent dans le registre officiel de la Ville ainsi que dans son propre registre, donc parmi les sites déclarés au MDDEFP, et les sites contaminés non déclarés et les sites potentiellement contaminés. Le Service de l'environnement informe le Service de l'évaluation par une note interne si des informations sont disponibles dans ces registres. Le Service de l'évaluation produit par la suite un certificat d'évaluation qu'il remet au requérant de la demande d'évaluation de la valeur du site.

En se basant sur nos travaux, la nature de la demande du Service de l'évaluation au Service de l'environnement est précise et les réponses renvoyées par le Service de l'environnement sont claires.

Gestion des sites contaminés

Dans certains dossiers d'évaluation que nous avons consultés, il appert que l'état du site a été pris en considération dans le processus d'évaluation de la valeur du site. À titre d'exemple, deux certificats d'évaluation mentionnent clairement qu'une vérification quant à l'état du site a été faite. Les certificats mentionnent qu'« aucune étude de contamination n'a été mise à notre disposition. La valeur marchande considère que le terrain est libre de contamination... ». Un des deux certificats ajoute même que « le Service de l'environnement ne recommande pas une étude de caractérisation du sol avant l'acquisition du terrain ».

Le certificat d'évaluation qui est envoyé au requérant est accompagné d'une note de service donnant le détail de l'évaluation et les clauses limitatives. Dans le cadre de nos travaux, nous avons noté une disparité dans le contenu de ces clauses limitatives entre le certificat d'évaluation et la note l'accompagnant. Pour une demande correspondant à 3 lots, bien que le certificat d'évaluation mentionne qu'aucune étude de caractérisation n'a été mise à la disposition de l'évaluateur, cette limitation ne figure pas dans la note accompagnant le certificat même si toutes les autres limitations y sont retranscrites.

Dans d'autres dossiers d'évaluation que nous avons examinés, la nature des informations contenues dans les certificats d'évaluation peut laisser penser que l'évaluation du site ne se base pas sur la présence ou l'absence de contamination sur le site. En effet, le contenu de certains certificats d'évaluation ne mentionne pas que le site est contaminé ou qu'aucune étude n'a été trouvée quant à une contamination possible du site. Deux certificats consultés mentionnent uniquement que « l'évaluateur n'assume aucune responsabilité professionnelle quant aux qualités du sol et du sous-sol pouvant affecter l'utilisation normale ». Une telle mention ne peut pas, à notre avis, donner l'idée que des recherches ont été faites à savoir si une contamination est présente sur ce site.

La formulation de la clause limitative de responsabilité de l'évaluateur pourrait être une source de confusion et laisse place à de l'interprétation. En effet, la formulation utilisée ne permet pas de savoir si le processus d'évaluation a inclus une recherche d'informations sur la présence ou l'absence de contamination ou si le processus d'évaluation n'a pas trouvé d'information à la suite d'une telle recherche. Cette confusion pourrait faire en sorte que des décisions ne soient pas prises de manière uniforme selon la personne chargée du dossier et en fonction de son interprétation de cette limitation de la responsabilité de l'évaluateur.

De plus, l'absence de l'ensemble des clauses limitatives dans la note de service accompagnant le certificat d'évaluation pourrait induire en erreur une personne ne prenant acte que de la note de service et non du certificat d'évaluation.

RECOMMANDATIONS

SERVICE DE L'ÉVALUATION

2013-1-9	Indiquer clairement, sur le formulaire d'évaluation, si une demande d'information relativement à la présence de contamination ou au potentiel de contamination sur le site a été faite de même que la réponse obtenue relativement à cette demande, le cas échéant.
2013-1-10	S'assurer que toutes les clauses limitatives ayant permis l'attribution d'une valeur à un site sont bien retranscrites dans la note de service accompagnant le certificat d'évaluation.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

À compter de ce jour, le Service de l'évaluation se propose d'indiquer clairement dans la section « Conditions limitatives » du rapport d'expertise s'il y a un potentiel ou une présence de contamination de l'immeuble évalué, et ce, conformément à la réponse que nous aurons reçue du Service de l'environnement. Cette directive s'applique aussi bien lors d'expertise d'acquisition (AC), de disposition (DI) ou de frais de parc (PA).

De plus, au Certificat d'évaluation, qui découle du rapport d'expertise, les mêmes conditions limitatives y seront inscrites stricto sensu.

Quant à la Note de service, elle ne servira que de note de transmission du certificat d'évaluation, sans aucune autre mention. Le lecteur devant se référer au Certificat d'évaluation pour prendre connaissance du dossier.

Gestion des sites contaminés

4.3.3 CONTRATS DE LOCATION DE SITES

Situation où la Ville est locateur

Il n'existe pas de contrat de location standard où la Ville est locateur et où une clause relativement à la responsabilité en cas de contamination du site est écrite.

Malgré l'absence d'un contrat type de location, et sur la base de nos travaux, nous sommes d'avis que la Ville agit de manière prudente dans la location de ses sites en mettant dans ses contrats de location des clauses touchant à la qualité du site. Toutefois, la formulation est différente d'un bail à un autre.

Les clauses inscrites dans les baux de location préviennent en partie la Ville d'être responsable d'un site contaminé à la fin du bail. Toutefois, les clauses dans ces baux ne préviennent pas la Ville de contestation des locataires à la fin du bail. À titre d'exemple, dans les deux baux de location de sites pour des stationnements, les baux ne font pas mention de la qualité du site et de son état au moment de la signature du bail. Ainsi, malgré la présence d'une clause obligeant le locataire à remettre le site dans les mêmes conditions qu'il était au début du bail, la Ville aura à démontrer que le site n'était pas contaminé au moment de la signature.

RECOMMANDATION

SERVICE DU CONTENTIEUX

2013-1-11

Ajouter dans les baux une clause sur l'état du site au moment de la signature du bail.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation 2013-1-11.

Cette recommandation touche plusieurs services de la Ville. Le Service du contentieux validera auprès des différents services concernés les différentes implications.

En partenariat avec les différents services concernés, un plan d'actions sera développé afin d'adresser cette recommandation.

Gestion des sites contaminés

Situation où la Ville est locataire

Il n'existe pas de contrat de location standard où la Ville est locataire et où une clause relative à la responsabilité en cas de contamination du site est écrite.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons été amenés à constater que la Ville agit à titre de locataire pour des espaces de stationnements (places de stationnement dans des stationnements existants) ou des bâtiments pour des activités sociocommunautaires et culturelles, par exemple une bibliothèque. Ce type de location présente un moins grand risque de contamination. Toutefois, le risque n'étant pas nul, l'occurrence d'un tel événement pourrait entraîner des procédures judiciaires afin de déterminer à qui appartient la responsabilité des coûts de décontamination.

De plus, l'absence actuellement d'activité à risque de contamination sur un site loué par la Ville ne signifie pas que la Ville ne louera jamais de site dans ce contexte.

RECOMMANDATION

SERVICE DU CONTENTIEUX

2013-1-12

Analyser la pertinence, sur la base des activités pour lesquelles la Ville doit louer des sites, d'ajouter une clause dans le bail définissant la responsabilité de chaque partie en cas de contamination du site.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation 2013-1-12.

Cette recommandation touche plusieurs services de la Ville. Le Service du contentieux validera auprès des différents services concernés les différentes implications. En partenariat avec les différents services concernés, un plan d'actions sera développé afin d'adresser cette recommandation.

Gestion des sites contaminés

Acte d'emphytéose

Il n'existe pas d'emphytéose standard contenant une clause modèle relativement à la responsabilité en cas de contamination du site.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas pu déterminer que la Ville a pris les mesures nécessaires afin de déterminer la responsabilité de la contamination d'un site à la fin de l'emphytéose. Les actes consultés ne présentent aucune clause évoquant une telle responsabilité pour l'une ou l'autre des parties.

La Ville s'expose à un risque de devenir propriétaire d'un site contaminé à la fin de l'emphytéose en cas de contamination du site par le locataire dans le cadre de ses activités ou à devoir entreprendre des démarches juridiques afin de démontrer qu'elle n'est pas responsable de cette contamination.

RECOMMANDATION

SERVICE DU CONTENTIEUX

2013-1-13

Analyser la pertinence, sur la base des activités justifiant une emphytéose, d'ajouter une clause dans le bail sur la responsabilité du locataire à réhabiliter le site si ce dernier l'a contaminé.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation 2013-1-13. Nous développerons un plan d'actions qui adressera cette recommandation.

Gestion des sites contaminés

4.4 IMPACT FINANCIER ASSOCIÉ À LA GESTION DES SITES CONTAMINÉS ET PRÉPARATION POUR LE CHAPITRE SP 3260

Au moment de réaliser notre travail d'audit, la Ville était en mode apprentissage relativement à ce chapitre. Les services qui seront interpellés par ce chapitre sont au courant de son entrée en vigueur, mais se questionnent sur la façon dont l'évaluation du passif devra être faite.

Des employés du Service des finances ainsi que du Service de l'environnement ont suivi des formations sur ce chapitre.

La Ville n'est pas en mesure, à ce stade-ci, de statuer sur l'ampleur des impacts et des risques financiers associés aux sites contaminés ou potentiellement contaminés lui appartenant. Toutefois, elle a entamé des démarches pour comprendre les exigences de ce nouveau chapitre et un plan de travail sera élaboré à l'automne 2013.

L'entrée en vigueur du chapitre est prévue pour avril 2014. La Ville devra, pour l'exercice financier de 2015, comptabiliser et présenter aux états financiers un passif associé aux sites contaminés lui appartenant et répondant aux critères de ce chapitre. L'entrée en vigueur du chapitre SP 3260 requiert une préparation suffisante afin de respecter les exigences.

RECOMMANDATION

2013-1-14

Poursuivre la préparation en vue de l'entrée en vigueur du chapitre SP 3260, notamment en cherchant à :

- Évaluer le nombre de sites pour lesquels un passif sera à inscrire;
- Évaluer les impacts financiers associés à ces sites.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous allons poursuivre les travaux pour se conformer aux exigences du chapitre SP 3260 pour l'exercice financier 2015.

LEXIQUE

ICCA :

Institut Canadien des Comptables Agréés.

LQE :

Loi sur la qualité de l'environnement.

LISTE MDDEFP :

Liste des terrains contaminés en vertu de l'article 31.68 de la *Loi sur la qualité de l'environnement*.

MDDEFP :

Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs.

SITE CONTAMINÉ CONNU, MAIS NON AU SENS DE LA LQE :

Site pour lequel il n'y a pas cessation d'activité ou de changement d'utilisation et dont la contamination, qui est révélée, ne présente pas de risque pour la santé humaine et ni de potentiel de migration en dehors des limites du site. Dans ce contexte, il n'est pas requis, au sens de la LQE, d'émettre un avis de contamination au MDDEFP.

4

OPTIMISATION DES RESSOURCES

4.3 GESTION ET CONTRÔLE DES DÉLAIS DE PAIEMENTS

VUE D'ENSEMBLE / OBJECTIFS ET PORTÉE / RÉSULTATS DES TRAVAUX /
SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

1. VUE D'ENSEMBLE

Le paiement s'inscrit à titre d'étape finale du processus d'approvisionnement de la Ville, mais également dans un contexte de demande de remboursement pouvant émaner de plusieurs directions. En effet, en plus des paiements réguliers pour les opérations de la Ville, des paiements peuvent être émis dans le cadre de programmes municipaux de subvention ou de diverses demandes ponctuelles de remboursement. Les types de demande étant très diversifiés, des contrôles robustes doivent être en place afin de gérer le volume important de paiements et ce, de la façon la plus efficiente possible afin de payer dans les meilleurs délais.

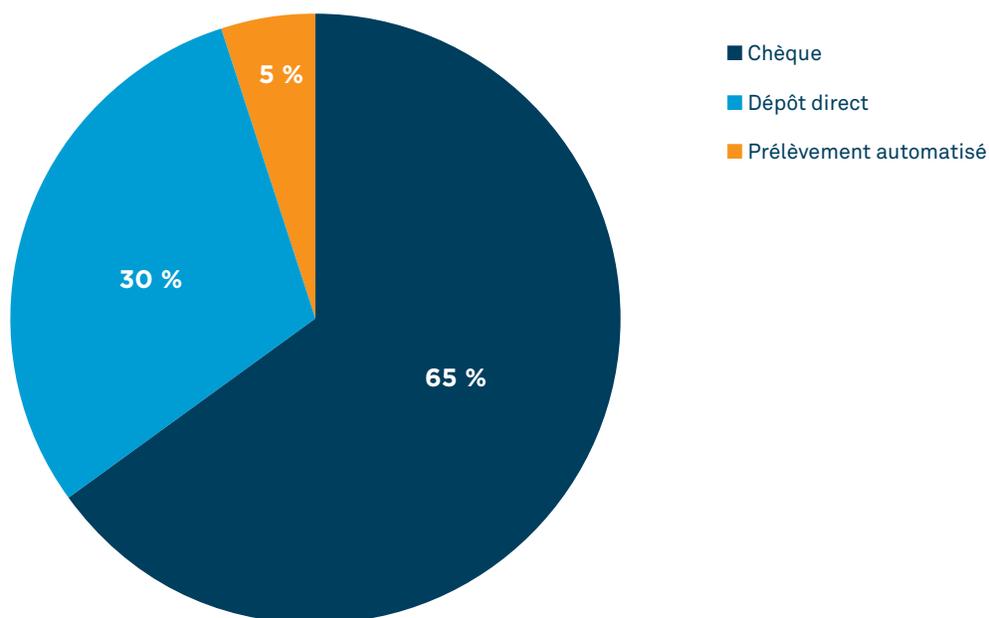
De façon générale, lorsqu'un bien ou un service est requis, le service requérant doit compléter de façon électronique une demande d'achat. Suite à la production de la demande d'achat, un bon de commande est préparé par le Service des finances ou le Service des achats et de la gestion contractuelle. Lorsque le bien est livré ou lorsque le service est rendu, le service requérant procède à une réception électronique sur le bon de commande. Par la suite, le fournisseur expédie sa facture au Service des finances où elle est saisie de façon électronique. Si la réception électronique n'est pas effectuée, le Service des finances l'envoie au service requérant en s'assurant de conserver la copie originale. Le service requérant effectue la réception électronique et retourne la copie de la facture au Service des finances où elle est saisie de façon électronique. Un rapprochement automatisé est effectué entre le bon de commande, la réception et la facture afin d'en vérifier la concordance. Une fois ce processus terminé, la facture est validée et approuvée selon le niveau d'autorité approprié au Service des finances.

De une à deux fois par semaine, des lots de paiements sont préparés à partir de l'information figurant dans l'auxiliaire des comptes à payer et les paiements sont alors émis.

La Ville de Laval utilise trois modes de paiements pour régler ses fournisseurs, soit le paiement par chèque, le dépôt direct et le prélèvement automatisé.

Bien qu'aucune statistique ne soit compilée à cet effet, selon les estimés du contrôleur, le recours à ces modes de paiements s'effectue dans une proportion de 65 % par chèque, 30 % par dépôt direct et 5 % par prélèvement automatisé.

SOMMAIRE DES MODES DE PAIEMENTS



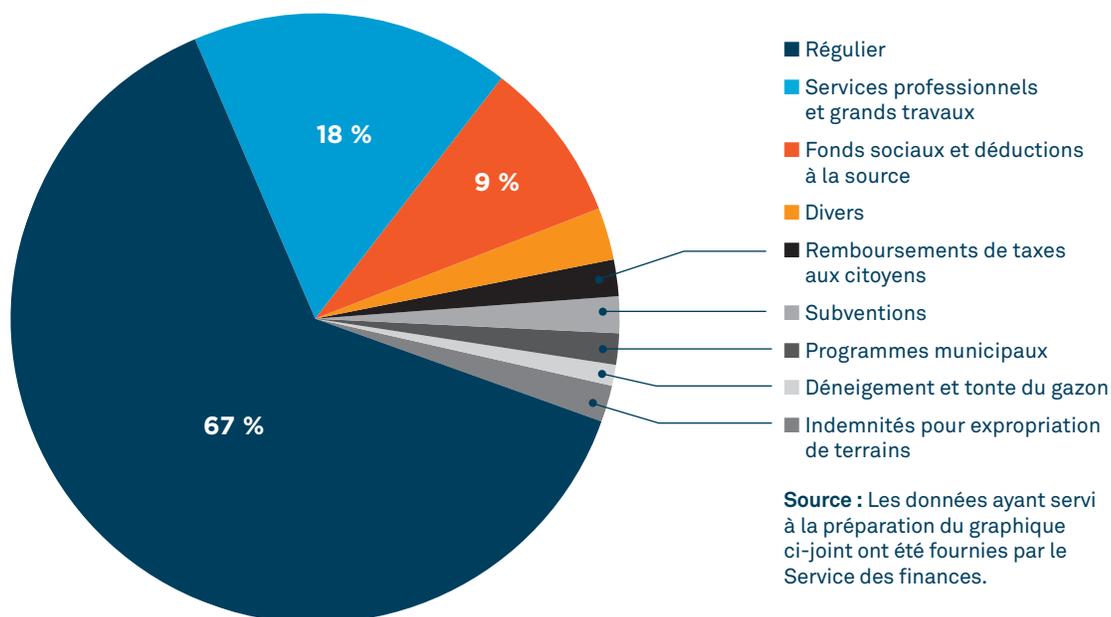
Entre le 1^{er} janvier et le 12 octobre 2012, le volume total de paiements de la Ville de Laval s'est chiffré à plus d'un demi-milliard de dollars. Ce volume est réparti à travers plusieurs groupes de paiements, dont les principaux se résument à 67 % de paiements qualifiés de réguliers, à 18 % de services professionnels et de grands travaux ainsi qu'à 9 % de fonds sociaux et déductions à la source.

Gestion et contrôle des délais de paiements

SATISTIQUES PAR GROUPE DE PAIEMENTS

1^{er} JANVIER AU 12 OCTOBRE 2012

La figure suivante donne une image globale des principales catégories de paiements.



Le Service des finances utilise Oracle, un système de gestion de base de données (ERP), qui supporte tout le processus des achats, soit de la demande initiale au paiement. Ainsi, bien que les factures soient acheminées à la division Paiements du Service des finances par courrier ou courriel, l'émission du paiement est tributaire de l'information contenue dans la base de données. Sans une demande d'achat, un bon de commande, une réception et les approbations électroniques adéquates, la division ne peut procéder au paiement. Considérant que la très grande majorité de ces informations sont complétées par le service requérant, la gestion du processus de paiement dépend directement de la promptitude et de la rigueur des services faisant la demande.

Fait à noter, une nouvelle version d'Oracle a été implantée en juillet 2012 et les impacts qui en découlent ont été importants pour la division des Paiements.

2. OBJECTIFS ET PORTÉE

2.1 OBJECTIFS

Nous avons réalisé un mandat d'optimisation des ressources portant sur la gestion et les contrôles des délais de paiements. En vertu des articles 107.8 et 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, le mandat de vérification était sous la responsabilité du vérificateur général de Laval.

Les objectifs du mandat étaient les suivants :

1. S'assurer de l'adéquation, de l'efficacité et de l'efficience des contrôles entourant les paiements;
2. S'assurer de l'efficacité et de l'efficience du processus de gestion entourant les paiements.

2.2 PORTÉE DE L'AUDIT

Nous avons réalisé ce mandat conformément aux normes relatives à l'audit de l'optimisation des ressources dans le secteur public émises par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

La responsabilité du vérificateur général de Laval consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de la vérification. Pour ce faire nous avons recueilli les éléments probants, suffisants et adéquats pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances.

L'étendue de l'audit a été restreinte à l'approbation et aux délais de paiements de la division Paiements du Service des finances.

Concernant le risque lié aux délais de paiements, celui-ci a été scindé en deux, soit :

- Délais excessifs causant la perte d'escomptes sur paiement rapide;
- Délais excessifs entraînant des pénalités et des intérêts.

Nos travaux ont comporté des entrevues avec les gestionnaires et employés clés, des observations sur place, l'analyse de la documentation pertinente et des sondages de transactions sur une base d'échantillonnage. Pour les fins du mandat d'audit, un échantillon de 25 paiements effectués entre le 1er janvier et le 12 octobre 2012 a été sélectionné en s'assurant d'y inclure des transactions :

- Pour chaque commis responsable;
- Pour différents approbateurs;
- Pour des modes de paiements différents (dépôts directs, prélèvements et chèques);
- Pour des types de paiements différents.

De plus, des analyses ont été effectuées pour deux transactions pour lesquelles des pénalités et intérêts avaient été payés pendant cette période.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

Nos travaux ont démontré que les contrôles quant à la validation et à l'approbation des paiements sont adéquats. Toutefois, des améliorations devraient être apportées à l'égard des outils de gestion utilisés ainsi que de la documentation des politiques et procédures.

Les sondages de transaction ont révélé que les délais de paiements, bien que parfois importants, ne sont pas dus à des inefficiences provenant de la division Paiements. En effet, les causes de ces délais ont été associées aux services requérants et étaient principalement dues à l'absence de réception électronique des bons de commande. Comme ces réceptions doivent être saisies au système par le service requérant, le délai n'est pas imputable à la division Paiements.

Suite à l'implantation d'une nouvelle version d'Oracle, qui a eu lieu durant notre mandat d'audit, il est maintenant plus difficile d'appliquer les contrôles internes entourant le processus de paiement. Ainsi, nous avons observé qu'il était possible de saisir des factures en double pour un même fournisseur et que les rapports de saisie de factures et de sommaire des lots de paiements manquaient d'informations.

De plus, le manque d'outils de gestion adéquats ne facilite pas la gestion du processus de paiement.

4. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

OBJECTIF 1 : S'ASSURER DE L'ADÉQUATION, DE L'EFFICACITÉ ET DE L'EFFICIENCE DES CONTRÔLES ENTOURANT LES PAIEMENTS.

4.1 BONS DE COMMANDE

OBSERVATIONS

Pour procéder au paiement, une demande d'achat et un bon de commande approuvés ainsi que la réception électronique du bon de commande s'avèrent nécessaires. Le système Oracle procède à l'appariement électronique de ces trois éléments, sans quoi le logiciel ne permet pas de poursuivre le processus. Par la suite, la réception physique de la facture du fournisseur indique à la division Paiements qu'une facture électronique doit être saisie dans Oracle et appariée aux autres documents afin de compléter la boucle et de procéder au paiement. Or, si la facture ne parvient pas à la division, aucun outil ne permet de signaler qu'une demande d'achat et un bon de commande sont latents dans Oracle. Ainsi, le Service des finances n'est pas informé qu'un fournisseur est dans l'attente de recevoir un paiement.

Par conséquent, la Ville peut se retrouver en défaut de paiement. Afin de pallier la situation, le Service des finances demande des états de compte mensuels à ses fournisseurs les plus importants et les concilie. Les autres fournisseurs communiquent avec la Ville pour signifier le retard de paiement, et une investigation est alors réalisée dans Oracle afin de retracer manuellement les documents électroniques en attente.

Gestion et contrôle des délais de paiements

De plus, ce problème est accentué par le fait que certains services donnent instructions à leurs fournisseurs de leur acheminer directement leurs factures plutôt que de les envoyer au Service des finances.

Les gestionnaires du Service des finances nous ont indiqués qu'en 2011, dans le cadre du projet Tableaux de bord, les besoins de développement de rapports de gestion pour les paiements, incluant un rapport sur les bons de commande non appariés aux factures, avaient déjà été identifiés.

Cette situation a pour effet de ralentir le processus de paiement de la facture et par conséquent de le rendre moins efficace.

RECOMMANDATIONS

2012-5-1	Faire programmer un rapport qui sera généré mensuellement et qui colligera les bons de commande approuvés pour lesquels une réception a été saisie, mais qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement afin de permettre un suivi adéquat des documents électroniques latents et ainsi éviter les retards de paiement indus.
2012-5-2	Élaborer et diffuser une procédure portant sur l'obligation par les services de donner instructions aux fournisseurs d'acheminer les factures à la division Paiements.
2012-5-3	Inscrire sur le bon de commande acheminé au fournisseur l'instruction d'expédier la facture au Service des finances.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations.

2012-5-1 : Le Service des finances a déjà demandé le développement de ce rapport dans le cadre du projet Tableaux de bord. Bien que les besoins aient été identifiés, la programmation des rapports a été mise en attente. Nous relancerons la demande.

2012-5-2 : Une procédure sera élaborée et diffusée à cet effet.

2012-5-3 : Nous analyserons la possibilité de modifier le bon de commande afin de bonifier l'instruction quant à l'expédition de la facture au Service des finances.

Gestion et contrôle des délais de paiements

4.2 FACTURES SAISIES

OBSERVATIONS

Depuis l'implantation de la nouvelle version d'Oracle en juillet 2012 (version R12), il est possible de saisir, pour un même fournisseur, une facture en double. En effet, si un fournisseur a plusieurs places d'affaires, il est possible de saisir un même numéro de facture dans plus d'une place d'affaires sans qu'Oracle ne détecte le doublon. Puisque pour saisir une facture, Oracle affiche par défaut la première place d'affaires selon l'ordre alphabétique, il est facile de ne pas utiliser la bonne place d'affaires lors de la saisie. Ceci pourrait créer ultérieurement un problème dans le processus de traitement et amener quelqu'un à saisir la même facture une deuxième fois en l'associant à une place d'affaires différente.

Par conséquent, une même facture pourrait être payée à deux reprises. Depuis l'implantation de cette nouvelle version de Oracle, soit en juillet 2012, trois doublons ont été trouvés par le contrôleur lors des travaux de vérification des données.

Les gestionnaires nous ont mentionné qu'une demande de développement d'un rapport sur les paiements en double d'une même facture pour un même fournisseur a été demandée en août 2012.

RECOMMANDATION

2012-5-4

Réitérer la demande de développement d'un rapport indiquant les paiements d'un même numéro de facture à plus d'une reprise pour un même fournisseur et ce, sans égard à la place d'affaires.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous réitérerons notre demande auprès du Service systèmes et technologies

Gestion et contrôle des délais de paiements

4.3 RAPPORT SOMMAIRE DES LOTS DE PAIEMENTS

OBSERVATIONS

Depuis l'implantation de la nouvelle version d'Oracle en juillet dernier (version R12), plusieurs informations contenues dans le rapport sommaire des lots de paiements qui est généré à chaque traitement de lot n'apparaissent pas lors de l'impression et sont en affichage partiel à l'écran. Ce rapport est généré à titre de sommaire pour tous les paiements qui sont traités, et il indique entre autres tous les paiements individuels avec le numéro de facture rattaché, le montant et le nom du fournisseur.

Ce rapport s'avère donc être un outil essentiel pour le contrôleur, lui permettant de faire une révision sommaire des paiements et de procéder sur une base d'échantillonnage à une vérification détaillée de certaines transactions.

Or, le fait qu'il soit incomplet rend le processus inefficace puisqu'il s'avère très laborieux de retracer les noms des fournisseurs et les numéros de factures qui leur sont rattachés. De plus, ce rapport ne génère aucun sous-total par fournisseur, ce qui peut donc affecter la qualité des contrôles internes.

RECOMMANDATION

2012-5-5

Reconfigurer le rapport sommaire des lots de paiements afin d'y afficher intégralement toutes les informations qu'il contient, notamment le nom du fournisseur et le numéro de la facture, en plus d'y intégrer un sous-total de paiement par chèque.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Le 29 avril dernier, un nouveau rapport comportant notamment les noms complets des fournisseurs a été fourni par Oracle, mais ce rapport n'intègre toujours pas de sous-totaux de paiement par fournisseur. La direction s'engage à adresser la demande afin que des sous-totaux soient intégrés au rapport.

Gestion et contrôle des délais de paiements

4.4 RAPPORT DE SAISIE DES FACTURES

OBSERVATIONS

Le rapport actuel de saisie des factures inclut plusieurs données qui ne sont pas utilisées lors de la vérification de l'exactitude de la saisie. Ce rapport compte plusieurs pages et plus de 50 % de celles-ci ne sont d'aucune utilité. De plus, le système actuel ne permet pas de générer un rapport pour les factures qui ont été saisies, mais qui ne sont ni validées, ni approuvées.

Par conséquent, le suivi de ces factures doit être effectué manuellement par la division, ce qui laisse place à l'erreur. Advenant le cas où la personne qui saisit la facture omet de mentionner à son collègue de valider et d'approuver sa saisie, la facture peut demeurer latente dans le système, et cette situation pourrait résulter en un défaut de paiement.

RECOMMANDATIONS

2012-5-6	Revoir la configuration du rapport de saisie des factures afin d'y fournir uniquement l'information pertinente pour les gestionnaires.
2012-5-7	Développer un rapport des factures saisies mais non validées et/ou approuvées.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations.

2012-5-6 : Le Service des finances a déjà demandé la correction de la configuration de ce rapport. Nous réitérerons notre demande auprès du Service systèmes et technologies.

2012-5-7 : Le Service des finances a déjà demandé le développement de ce rapport dans le cadre du projet Tableaux de bord. Bien que les besoins aient été identifiés, la programmation des rapports a été mise en attente. Nous relancerons la demande.

Gestion et contrôle des délais de paiements

OBJECTIF 2 : S'ASSURER DE L'EFFICACITÉ ET DE L'EFFICIENCE DU PROCESSUS DE GESTION ENTOURANT LES PAIEMENTS.

4.5 RAPPORTS DE GESTION

OBSERVATIONS

Lors de notre mandat, certains rapports de gestion ont été demandés, notamment :

- La liste des paiements par groupe de paiements;
- La liste des paiements par mode de paiements;
- La liste des délais de paiement calculés à partir du moment où la facture a été reçue par la division Paiements et que les documents électroniques ont été complétés intégralement par le service requérant;
- La liste des paiements par fournisseur, pour une période donnée.

La production du premier rapport fut laborieuse et le résultat s'est avéré inexact au niveau de la ventilation entre les groupes de paiements.

Quant aux autres rapports, le Service des finances n'a pas été en mesure de les produire puisque le système ne permettait pas de le faire.

Cet exercice nous a permis de constater que les gestionnaires possèdent peu d'outils de gestion leur permettant d'obtenir le portrait global des paiements effectués par la Ville, de détecter les irrégularités par des croisements de données ou d'informations et de s'assurer de leur performance à l'égard du délai de paiement.

L'impact de ce manque d'outils de gestion est qu'il devient difficile pour les gestionnaires de faire une reddition de compte appropriée de leurs activités.

RECOMMANDATION

2012-5-8

Mettre à jour les besoins en information de gestion au sein de la division Paiements de façon à développer et produire périodiquement des rapports de gestion permettant de faire une reddition de compte des activités de paiements.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Dans le cadre du projet Tableaux de bord, les besoins en information ont été recensés et les rapports de gestion pour la reddition de compte quant aux activités de paiements ont été identifiés. La programmation des rapports a été mise en attente. Nous relancerons la demande.

4.6 POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBSERVATIONS

Nous avons constaté qu'il n'y a pas de politiques et de procédures écrites pour encadrer l'ensemble du processus de paiement.

Au sein de la division Paiements du Service des finances, nous avons retracé une seule procédure écrite concernant l'émission de paiements minimums. Plusieurs autres documents descriptifs sont en place, mais ils ont été conçus aux fins de formation et dictent la marche à suivre pour effectuer certaines opérations, par exemple l'entrée de fournisseurs.

Cette absence de politiques et procédures écrites peut créer des incertitudes quant au mode de fonctionnement pour les services requérants et ainsi contribuer à l'allongement du délai de paiement.

RECOMMANDATION

2012-5-9

Utiliser l'information déjà existante afin de développer et diffuser des politiques et procédures écrites sur les paiements.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation.

Chapitre 4

4

OPTIMISATION DES RESSOURCES

4.4 DÉLAIS D'ÉMISSION DE PERMIS

VUE D'ENSEMBLE / OBJECTIFS ET PORTÉE / RÉSULTATS DES TRAVAUX /
SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

1. VUE D'ENSEMBLE

Le Service de l'urbanisme a comme responsabilité de « s'assurer du développement harmonieux du territoire en surveillant l'application des règlements d'urbanisme et de l'émission de permis de construction, de rénovation et de lotissement (cadastre) ». Ce service se compose de deux divisions, soit : 1) Planification et aménagement du territoire; 2) Information, permis et inspection. La division Planification et aménagement du territoire encadre le développement du territoire lavallois ainsi que d'en assurer la mise en valeur. Le mandat de la division Information, permis et inspection est « d'appliquer les règlements d'urbanisme qui ont été recommandés par la division Planification et aménagement du territoire et adoptés par le conseil municipal ».

Le secteur Information et permis de la division Information, permis et inspection gère et répond aux différentes demandes d'informations de la clientèle quant aux exigences réglementaires nécessaires à la réalisation des projets de construction, de rénovation et de lotissement. Elle est aussi responsable de l'émission des différents permis dont les principaux sont :

- Permis de construction neuve (PN);
- Permis d'amélioration (PA), pour tous les types de rénovations;
- Certificat d'autorisation (CA), par exemple pour une piscine ou un panneau d'enseigne;
- Certificat d'occupation (CO), autorisant à son détenteur d'occuper un lieu (Par exemple : une garderie, un restaurant, une boutique etc...) Ce document atteste de la conformité aux règlements d'urbanisme et doit être affiché dans tous les établissements.

Le processus d'émission des permis permet de s'assurer que les demandes présentées respectent les dispositions contenues dans les règlements d'urbanisme et les différentes lois. Ce processus comporte quatre étapes :

- L'accueil et les informations à la clientèle qui souhaite se renseigner avant d'entreprendre des travaux. Cette étape est facultative pour l'émission de permis, mais peut jouer un rôle important dans la préparation de la documentation par la clientèle;
- L'accueil et la réception des demandes de permis;
- L'analyse de la demande;
- L'émission du permis.

La première étape porte principalement sur l'application des règlements et les procédures administratives à suivre. La bonne communication avec la clientèle et la connaissance d'une multitude de règlements, lois, politiques et guides sont des éléments essentiels à maîtriser pour remplir ces responsabilités. Plus de 11 000 demandes d'informations ont été formulées pour la période de janvier à mai 2012, que ce soit sur place par le demandeur, par téléphone, par courriel ou encore par télécopieur. (Voir le tableau 1 ci-dessous pour plus d'informations)

Délais d'émission de permis

Les deuxième et troisième étapes comprennent la préparation et l'analyse des demandes reçues afin d'évaluer leur conformité aux règlements et lois en vigueur. La réception de la demande avec les documents requis, la création ponctuelle du dossier ainsi que les analyses des demandes constituent des phases importantes du processus visant l'émission d'un permis. Le secteur Information et permis traite un grand nombre de demandes de permis de tous les types à chaque année. (Voir le tableau 1 ci-dessous pour plus d'informations)

Lors du processus d'analyse des demandes reçues, les dossiers liés à des demandes de permis pour des projets plus spécifiques sont identifiés (bâtiments patrimoniaux, insertion de bâtiments dans des milieux construits, secteur de réaménagement, secteur protégé, etc.). Cette catégorie de projets est assujettie à un plan d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA). L'objectif du PIIA est d'assurer la qualité de l'implantation, tout en tenant compte des caractéristiques propres à chaque situation. La Ville a élaboré un processus d'approbation qui constitue une condition supplémentaire à l'émission du permis, à savoir un comité consultatif d'urbanisme, dont le rôle est d'examiner et de recommander l'approbation au comité exécutif (CE). Aucun permis assujetti au PIIA ne peut être émis sans l'approbation préalable du comité exécutif de la Ville.

**TABEAU 1 -
STATISTIQUES SUR LES DEMANDES
D'INFORMATIONS ET LES PERMIS**

		PÉRIODE			
		2012	2011	2010	2009
Nombre de demandes d'informations pour l'émission de permis		27 802	28 157	28 515	24 885
Nombre de permis émis		5 324	5 894	4 971	5 231
Délai médian pour l'émission de permis (en jours)	PN ¹	134	123	96	84
	PA ¹	21	16	15	16
	CA (enseigne commerciale) ¹	40	39	34	29
	CA (Piscine)	10	7	7	9
	CO (local nouveau) ¹	47	32	12	15
	CO (local existant)	32	33	17	15
Nombre de demandes de permis émis avec PIIA ²		232	202	146	87

¹ PN : Permis de construction neuve; PA : Permis d'amélioration; CA : Certificat d'autorisation; CO : Certificat d'occupation

² PIIA : Plan d'implantation et d'intégration architecturale

2. OBJECTIFS ET PORTÉE

2.1 OBJECTIFS

Nous avons réalisé un mandat d'optimisation des ressources portant sur l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience du processus d'émission de permis de la division Information, permis et inspection. En vertu des articles 107.8 et 107.13 de la *Loi sur les cités et villes*, le mandat d'audit était sous la responsabilité du vérificateur général de la Ville de Laval.

Les objectifs du mandat étaient de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience des processus d'émission de permis ainsi que de la livraison de ces derniers en temps opportun.

2.2 PORTÉE DE L'AUDIT

Nous avons réalisé ce mandat conformément aux normes relatives à l'audit de l'optimisation des ressources dans le secteur public émises par l'Institut Canadien des Comptables agréés (ICCA).

La responsabilité du vérificateur général de Laval consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de l'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants, suffisants et adéquats pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances.

Nos travaux ont comporté des entrevues avec les gestionnaires et les employés clés, des observations sur place, l'analyse de la documentation pertinente ainsi que des sondages de transactions sur une base d'échantillonnage. Pour les fins du mandat, un échantillon 60 transactions a été sélectionné incluant 20 permis pour constructions neuves, 30 permis d'amélioration, 5 certificats d'autorisation et 5 certificats d'occupation.

L'audit a couvert la période s'étalant de mars 2010 à juin 2012.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

Sur la base des travaux effectués, nous avons observé que dans l'ensemble le processus d'émission était efficace et que les retards dans la livraison étaient souvent attribuables à l'attente de documents provenant d'autres services ou d'organismes externes.

Toutefois, des améliorations peuvent être apportées afin d'optimiser l'efficacité et l'efficience des processus d'émission de permis ainsi que de la livraison de ces derniers. Les recommandations contenues dans ce rapport se résument principalement en la mise en place de politiques et procédures, en l'élaboration d'objectifs en termes de délais d'émission des permis, en la production d'analyses et suivi périodique des données afin de mieux évaluer la performance du processus d'émission des permis et en une révision du processus d'attribution des dossiers aux techniciens.

4. SOMMAIRE DES OBSERVATIONS

OBJECTIF 1 : S'ASSURER DE L'EFFICACITÉ ET DE L'EFFICIENCE DES PROCESSUS D'ÉMISSION DE PERMIS

4.1 POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBSERVATIONS :

La division Information, permis et inspection est composée de 42 ressources, dont 12 techniciens affectés à l'analyse des demandes de permis de tous les types. Les postes sont tous de même niveau, mais l'expérience et les connaissances des ressources diffèrent toutefois. La documentation des dossiers peut varier d'un technicien à l'autre puisqu'il n'existe aucun manuel de politiques et procédures à suivre quant à la réception, à l'analyse et au traitement des différents types de demandes de permis (PN, PA, CA et CO).

Nous avons observé que plusieurs techniciens posaient des questions à leur chef d'équipe lors de leur analyse de demandes de permis, ce qui peut être attribué à leur manque d'expérience, de connaissances des règlements ainsi que de politiques et de procédures écrites. Le processus d'émission de permis repose en grande partie sur la conformité aux règlements de la Ville ainsi que sur une documentation standard et détaillée des dossiers. L'absence de politiques et procédures n'assure pas un traitement uniforme chez les techniciens dans l'analyse des demandes de permis et commande plus d'interventions et de révision du chef de section et du chef de division. Ceci peut contribuer à allonger le délai dans l'émission du permis.

Nous n'avons pas retracé de document précisant les personnes autorisées à approuver l'émission de permis et ce selon les types. Nous avons cependant observé qu'une pratique d'approbation est en place, et suivie. Tous les permis émis sont approuvés par un des deux responsables de la division, et deux autres personnes sont nommées en relève. Une telle situation durant des périodes achalandées peut aussi contribuer au délai dans l'émission d'un permis en raison du volume élevé de demandes de permis, ainsi que du temps consacré à l'examen des dossiers par les responsables.

Lorsqu'une demande est déposée, les frais connexes sont automatiquement calculés au moment de la saisie des données dans Repère. Certains organismes à but non lucratif (OBNL) sont toutefois exemptés de ces frais. Or, il n'existe pas de liste précisant quels sont les organismes faisant partie de ce groupe. Cela peut entraîner des erreurs sur le plan de la facturation de frais, par exemple une facturation alors qu'il ne le fallait pas, ou le contraire, selon le cas.

Aucun objectif de performance n'est établi concernant l'émission de permis, notamment en ce qui a trait au délai optimal par type de permis, considérant la complexité et le volume de demandes. Nous avons toutefois observé que de telles cibles existent pour les demandes d'informations.

Délais d'émission de permis

RECOMMANDATIONS

2012-4-1	<p>Développer des politiques et des procédures incluant entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none">• Étapes à suivre pour chaque type de demande avec des exemples pour des demandes standards, exceptionnelles ainsi que celles à traiter en priorité et rapidement (« fast track »);• Description de la documentation à maintenir en dossier;• Autorités d'approbation;• Liste des organismes sans but lucratif exemptés de frais, etc...
2012-4-2	<p>Formaliser dans un document les délégations d'autorité pour l'approbation des permis.</p> <p>Considérer revoir les autorités d'approbation pour les dossiers standards.</p>
2012-4-3	<p>Élaborer des objectifs en termes de délais d'émission par type de permis en tenant compte de la complexité des demandes et en assurer un suivi périodique.</p>

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations 2012-4-1 à 2012-4-3. Nous développerons un plan d'actions qui adressera l'ensemble des recommandations de ce rapport.

Délais d'émission de permis

4.2 RAPPORTS DE GESTION

OBSERVATIONS :

La division Information, permis et inspection utilise le système Repère afin de traiter les demandes de permis. À partir des données comprises dans Repère, plusieurs rapports de statistiques de productivité sont produits à chaque mois de façon automatique ou sur demande. Suite à des discussions, nous avons appris que les différents rapports produits mensuellement ne sont pas analysés formellement afin d'expliquer les écarts de productivité d'un mois à l'autre par type de permis. Aucune analyse ponctuelle n'est effectuée sur la productivité par technicien et par étape du processus d'émission des permis, afin d'expliquer les écarts et ainsi identifier les sources d'allongement des délais ou même évaluer l'efficacité des mesures entreprises pour s'améliorer. Nous n'avons pas retracé de suivi ponctuel des demandes de permis en traitement : assignés, au moment de la signature ou en attente de divers documents (raccordement, lotissement, etc.).

Notre examen de dossiers a permis de relever 10 dossiers sur 57 pour lesquels il y avait eu un délai dans l'émission de permis en raison de l'attente d'émission du permis de raccordement ou de lotissement ou d'autres documents. Il n'y a aucune émission de permis si le permis de raccordement n'est pas émis. Ce dernier est émis par le Service de l'ingénierie qui, au moment de l'émission, envoie une copie au Service d'urbanisme.

Il existe un dossier « Héritage » composé de vieilles demandes de permis non émis depuis 2003 qui est suivi par le chef de section, mais sans qu'aucune priorité ne soit accordée à celles-ci. Ce dossier est composé de 1656 demandes et 11 % des demandes sont antérieures à 2011. Les gestionnaires nous ont indiqué qu'en raison du manque de ressources, ce dossier avance lentement.

L'allongement du délai dans l'émission d'un permis entraîne une insatisfaction chez le demandeur. La réputation de la Ville peut être ternie si les délais d'émissions de permis ne sont pas surveillés, suivis et si les permis ne sont pas émis dans un délai raisonnable.

RECOMMANDATION

2012-4-4

Revoir le contenu des rapports mensuels de productivité afin de s'assurer qu'ils contiennent les informations nécessaires à la production d'analyses pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus d'émission de permis.

Produire les analyses et identifier les sources d'amélioration.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec la recommandation 2012-4-4. Nous développerons un plan d'actions qui adressera l'ensemble des recommandations de ce rapport.

Délais d'émission de permis

OBJECTIF 2 : S'ASSURER DE LA LIVRAISON DES PERMIS EN TEMPS OPPORTUN.

4.3 DOSSIERS PAPIER DISTRIBUÉS AUX TECHNICIENS

OBSERVATIONS :

Le processus de distribution des dossiers en attente de traitement par le chef de section est entièrement manuel. Il n'existe aucun critère préétabli au sein du service visant à déterminer à quel technicien assigner un dossier. C'est le chef de section qui effectue cette assignation en fonction des connaissances, de l'expérience, de la charge de travail actuelle ainsi que des préférences des techniciens.

Nous avons aussi observé que les techniciens n'indiquent pas toujours immédiatement dans le système Repère que le dossier leur a été assigné. Il est difficile d'imposer cette pratique puisque les techniciens, ont aussi comme tâche de travailler au comptoir du rez-de-chaussée sur une base rotative; ce qui se traduit par une absence de quelques jours à leur bureau.

L'incidence du délai occasionné par la non-assignation ponctuelle entraîne des recherches de dossier dans divers bureaux, sans piste quant à l'endroit où ils pourraient se trouver.

À l'heure actuelle, les dossiers distribués demeurent sur le bureau du technicien jusqu'à la fin du traitement. Nous avons observé que certains postes de travail de techniciens débordent de dossiers en traitement. Ceci peut nuire la gestion de dossiers en raison du manque d'espace, ou encore à leur capacité à se retrouver rapidement dans certains dossiers.

Délais d'émission de permis

RECOMMANDATIONS

2012-2-5	Réévaluer le processus actuel de distribution de demande de permis aux techniciens en tenant compte de leurs capacités et de leurs connaissances et songer à adopter un processus plus automatisé, selon des critères préétablis.
2012-2-6	Réévaluer le processus d'assignation des dossiers en attente afin de considérer les assigner au moment de la création du dossier papier et électronique et de communiquer l'assignation de façon ponctuelle aux techniciens.
2012-2-7	Valider auprès du Service de technologies la possibilité d'ajouter la saisie d'une date d'assignation dans Repère afin de mieux gérer la gestion du délai du traitement des permis.
2012-4-8	Entreposer les dossiers papier en cours dans un lieu accessible aux techniciens et autres ressources qui en ont dans le cadre de leur travail.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Nous sommes en accord avec les recommandations 2012-4-5 à 2012-4-8. Nous développerons un plan d'actions qui adressera l'ensemble des recommandations de ce rapport.

4

OPTIMISATION DES RESSOURCES

4.5 SUIVI DÉTAILLÉ DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT — PROCESSUS D'ADJUDICATION DES CONTRATS (2010)

VUE D'ENSEMBLE / PORTÉE DES TRAVAUX / RÉSULTATS DES TRAVAUX /
CONCLUSION / STATUT DE TOUTES LES RECOMMANDATIONS

1. VUE D'ENSEMBLE

Au cours de l'année 2010, nous avons effectué l'audit du processus d'adjudication des contrats de la Ville de Laval. Le processus d'adjudication des contrats est un processus critique au sein de l'administration municipale qui y consacre des efforts importants. C'est un processus qui requiert la plus grande rigueur au niveau de son encadrement en vue de le rendre transparent, équitable et crédible.

Les objectifs du mandat réalisé en 2010 étaient d'évaluer :

- Si le processus d'adjudication des contrats relatifs à l'acquisition de biens et de services jouissait d'un encadrement qui repose sur de saines pratiques dans le domaine et qui favorise le respect de la réglementation en vigueur;
- Si le processus administratif relatif aux appels d'offres favorisait l'acquisition au meilleur coût des biens et des services en qualité et en quantité suffisante, et ce, en temps opportun tout en favorisant le respect des lois, de même que l'objectivité, l'équité et la transparence dans l'adjudication des contrats;
- Si l'encadrement et le suivi favorisaient l'acquisition des biens et des services de moins de 25 000 \$ au meilleur coût, en qualité et en quantité suffisante, et ce, en temps opportun, tout en favorisant l'objectivité, l'équité et la transparence dans l'adjudication des contrats.

Au moment de l'exécution du mandat, nous avons observé que la responsabilité partagée de l'approvisionnement au Service de l'ingénierie et à la division Approvisionnement du Service des finances ne favorisait pas la présence des meilleures pratiques de gouvernance dans le processus global d'approvisionnement, notamment en raison des pratiques différentes mises en œuvre par chacun des groupes.

Nous avons aussi constaté que certains contrôles entourant le processus d'adjudication des contrats requéraient des améliorations principalement dû au manque de politiques et procédures ainsi qu'à la faible information de gestion qui restreignait les mécanismes de suivi.

Vingt-sept recommandations avaient été soulevées dans le rapport d'audit en 2010. En date du 31 mars 2013, 18 recommandations étaient fermées et 9 sont en cours de réalisation.

2. PORTÉE DES TRAVAUX

Nous avons effectué, cette année, un suivi détaillé des différentes recommandations du rapport émis en 2010 par le Bureau du vérificateur général sur l'« Adjudication des contrats ». Ce suivi ne constitue pas un mandat de vérification. Toutefois, afin de valider la mise en place des plans d'action, nos travaux ont comporté des entrevues avec les gestionnaires et employés concernés par le suivi, l'analyse de la documentation pertinente et des sondages de transactions sur une base d'échantillonnage.

Nous n'avons pas effectué de suivi sur la mise en place des actions afin d'adresser les recommandations touchant l'adjudication des contrats qui sont contenues dans les différents rapports du MAMROT.

3. RÉSULTATS DES TRAVAUX

3.1 ÉLÉMENTS DE GOUVERNANCE

3.1.1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET PRÉPARATION DES APPELS D'OFFRES DANS LE DOMAINE DE LA CONSTRUCTION

Lors du mandat, en 2010, la division Approvisionnement était responsable du processus d'approvisionnement pour tous les types de contrats, sauf ceux du domaine de la construction. Le Service de l'ingénierie s'acquittait des responsabilités d'approvisionnement relativement à l'octroi des mandats professionnels dans le domaine de la construction plutôt que d'assumer uniquement un rôle de requérant.

La création du Service des achats et de la gestion contractuelle, responsable de l'ensemble du processus d'approvisionnement, a été approuvée lors du comité exécutif (CE) du 15 décembre 2010 et un nouveau directeur a été embauché le 5 décembre 2011. Toutefois, les activités du Service de l'ingénierie concernant le montage et la préparation des appels d'offres du domaine de construction n'ont pas encore été transférées sous le Service des achats. Il est prévu de rapatrier progressivement les appels d'offres d'ingénierie-construction au Service des achats d'ici la fin de 2013.

3.1.2 POLITIQUES ET PROCÉDURES INTERNES À L'INTENTION DU PERSONNEL IMPLIQUÉ DANS LE PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT ET DU PERSONNEL DES SERVICES REQUÉRANTS

Deux nouvelles politiques ont été développées et approuvées, soit : la Politique de gestion contractuelle et la Politique d'approvisionnement. De plus, le Service des achats est en processus de revoir et standardiser l'ensemble de ses directives et procédures, autant pour le personnel du Service des achats, que celui des services requérants.

Suivi détaillé des recommandations du rapport

3.1.3 COMITÉS DE SÉLECTION

Un guide et des procédures à l'intention des membres d'un comité de sélection ont été rédigés. Une directive quant à la composition et à l'indépendance des membres d'un comité de sélection a été élaborée et un mécanisme d'approbation des membres aux comités de sélection, qui incluent au moins un représentant du Service des achats, a été mis en place. Nous avons choisi 5 appels d'offres afin de nous assurer que les comités de sélection incluaient un représentant du Service des achats et que tous les membres d'un comité avaient attesté quant à leur indépendance. Pour tous les dossiers vérifiés, ces critères étaient respectés.

3.1.4 MÉCANISME INDÉPENDANT DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Politique d'approvisionnement stipule que la responsabilité du traitement des plaintes est sous la responsabilité du Bureau du vérificateur général de la Ville.

3.1.5 CODE DE DÉONTOLOGIE

Le code d'éthique des élus et celui des employés ont été respectivement approuvés par le conseil municipal en décembre 2011 et octobre 2012.

3.2 LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES

3.2.1 SÉLECTION DES SOUMISSIONNAIRES INVITÉS CONCERNANT LES APPELS D'OFFRES SUR INVITATION ET LES TRANSACTIONS DE GRÉ À GRÉ

En ce qui concerne les appels d'offres sur invitation, bien que les nouvelles politiques en tracent les grandes lignes, l'élaboration d'une procédure afin d'assurer l'alternance des soumissionnaires est en cours de développement par le Service des achats. Quant aux acquisitions de gré à gré, un guide a été mis en place en mars 2011. Une procédure plus détaillée doit être rédigée.

3.2.2 FICHER FOURNISSEURS

La pertinence d'implanter un processus de pré-qualification et d'homologation est actuellement en évaluation, plus spécifiquement pour les dossiers Ingénierie/Construction/Grands projets. S'il y a lieu, le processus sera documenté.

Suivi détaillé des recommandations du rapport

3.2.3 FORMAT DES APPELS D'OFFRES, INCLUANT UNE ATTESTATION D'ABSENCE DE COLLUSION ET DES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES SOUMISSIONNAIRES ET, SPÉCIFICATIONS DU CAHIER DES CHARGES

Actuellement, 2 nouveaux modèles d'appels d'offres sont utilisés par le Service des achats et par celui de l'ingénierie (appel d'offres public & sur invitation et appel d'offres avec pondération). En ce qui concerne le Service des achats, les tests ont démontré que des garanties sont demandées pour les contrats avec professionnels, que les restrictions, quant aux exigences liées à des marques de véhicules, sont questionnées et qu'une attestation d'absence de collusion est signée par les soumissionnaires.

Des critères visant à restreindre l'admissibilité des soumissionnaires apparentés à la firme de consultants externes, ayant participé à l'élaboration de l'appel d'offres, ont été intégrés aux documents d'appels d'offres. De plus, le cahier des charges du domaine de la construction a été revu en 2011.

3.2.4 ASSURANCE QUALITÉ DES APPELS D'OFFRES INCLUANT LES PLANS ET DEVIS PRÉPARÉS PAR LES FIRMES D'INGÉNIEURS-CONSEILS

Nous avons retracé, suite à nos tests, des évidences que les documents d'appels d'offres préparés par le Service des achats font l'objet d'une assurance-qualité avant que ceux-ci ne soient approuvés par le comité exécutif. Toutefois, les appels d'offres du Service de l'ingénierie ont été exclus des tests puisqu'ils n'ont pas encore été transférés au Service des achats.

3.3 ANALYSE DES SOUMISSIONS REÇUES ET ADJUDICATION DES CONTRATS

3.3.1 CERTIFICATS DE TRÉSORERIE ET COMMUNICATION AU COMITÉ EXÉCUTIF (CE)

Des modèles de communications au CE sont utilisés par les agents d'approvisionnement mais un gabarit avec contenu obligatoire, afin de limiter les erreurs de transcription d'information, sera produit d'ici la fin de 2013.

3.4 SUIVI DES CONTRATS

3.4.1 SUIVI DES DOCUMENTS D'ASSURANCE, DE GARANTIE, DE LICENCE ET AUTRES

Suite à nos tests, nous avons retracé des évidences que les garanties de soumission sont obtenues et qu'un suivi des documents requis (assurance, garantie d'exécution et autres) est effectué par le Greffe, et ce, suite à l'acceptation du soumissionnaire par le comité exécutif.

De plus, un fichier informatisé, Gestion des activités d'approvisionnements (GAA), a été mis en place au Service des achats, facilitant le suivi des dossiers et le renouvellement des documents. Néanmoins, les dossiers du Service de l'ingénierie, ne sont pas pour l'instant dans ce fichier. Une procédure doit être rédigée pour formaliser ce processus par le Service des achats.

3.4.2 PROCÉDURES DE RELANCE AUPRÈS DES FOURNISSEURS N'AYANT PAS PRÉSENTÉ DE SOUMISSION

Les nouvelles versions d'appels d'offres contiennent une annexe permettant au fournisseur d'indiquer les raisons expliquant sa non-participation à une soumission. Suite à nos tests, nous avons retracé des évidences de ces annexes dans les dossiers. De plus, dans d'autres cas, des notes ou courriels rédigés par l'équipe du Service des achats, qui ont contacté certains soumissionnaires afin de connaître la raison de leur absence de participation, ont été retracés. Cette pratique sera suivie par la formalisation d'une procédure.

3.4.3 ÉVALUATION DU RENDEMENT DES FOURNISSEURS

L'obligation d'évaluer le rendement des fournisseurs est prévue à la Politique d'approvisionnement. Le processus informel qui est actuellement en place doit par contre être documenté.

3.4.4 RAPPORTS DE GESTION ET DE SUIVI

Le Service des achats a développé certains outils de suivi dont un tableau de bord. D'autres rapports de gestion requièrent toutefois l'implication du Service systèmes et technologies.

3.4.5 LISTE CUMULATIVE DES CONTRATS

La liste des fournisseurs ayant conclu un contrat de 25 000 \$ et plus avec la Ville et de ceux pour lesquels le total des dépenses de 2 000 \$ et plus depuis le début de l'exercice financier, excède 25 000 \$, est présentée mensuellement au comité exécutif.

4. CONCLUSION

Bien que plusieurs plans d'action ont été mis en place, le transfert des activités du Service de l'ingénierie au Service des achats prévu en 2013, devient impératif. Différents points d'améliorations avaient en effet été soulevés au rapport d'audit de 2010 dont la préparation d'appels d'offres du domaine de la construction et la qualité des plans et devis préparés par les firmes d'ingénieurs-conseils. Ce transfert doit s'effectuer dans les meilleurs délais afin d'assurer l'uniformisation et l'efficacité du processus des appels d'offre et favoriser la transparence dans l'adjudication des contrats.

En 2013-2014, il est également prévu que le Service des achats finalise les différentes procédures, qu'il évalue la possibilité d'implanter un processus de pré-qualification des fournisseurs et développe des outils de gestion et de suivi.

5. STATUT DE TOUTES LES RECOMMANDATIONS AU 31 MARS 2013

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
ÉLÉMENTS DE GOUVERNANCE		
<p>Structure organisationnelle</p> <p>Revoir la structure actuelle et évaluer le bien-fondé d'un éventuel regroupement de l'ensemble des responsabilités relatives à l'approvisionnement sous un seul et même service, c'est-à-dire celles présentement sous la responsabilité de la division Approvisionnement et celles sous la responsabilité du Service de l'ingénierie.</p>		●
<p>Politique d'approvisionnement</p> <p>Réaliser une refonte en profondeur de la politique d'approvisionnement fondée sur un balisage des politiques d'approvisionnement d'autres municipalités de taille similaire.</p> <p>Rendre publique la nouvelle politique d'approvisionnement en la diffusant sur le site internet de la Ville de Laval.</p>		●
<p>Politique et procédures internes à l'intention du personnel impliqué dans le processus d'approvisionnement</p> <p>Documenter, à l'intention du personnel impliqué dans le processus d'approvisionnement (division Approvisionnement, et Services de l'ingénierie et du greffe), une politique et des procédures internes.</p> <p>Concevoir une politique et des procédures qui s'appliqueront à l'ensemble du personnel concerné dans un but d'harmonisation et d'uniformisation.</p> <p>(Les politiques ont été mises en place)</p>	●	

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
ÉLÉMENTS DE GOUVERNANCE		
<p>Politique et procédures internes à l'intention du personnel des services requérants impliqué dans le processus d'approvisionnement</p> <p>Documenter, à l'intention du personnel des services requérants impliqué dans le processus d'approvisionnement, une politique et des procédures internes, détaillant leur rôle et leurs responsabilités dans le processus global d'approvisionnement et autres directives pertinentes.</p> <p>(complété pour les achats de gré à gré et les soumissions sur invitation)</p>	●	
<p>Comités de sélection</p> <p>Réinstaurer un mécanisme d'approbation concernant la sélection des membres des comités de sélection.</p> <p>Établir une directive à l'égard de la composition des comités de sélection stipulant que les membres de ces comités soient indépendants, c'est-à-dire n'ayant pas participé à la préparation de l'appel d'offres.</p> <p>Lors de la composition des comités de sélection, privilégier la représentation du Service de l'approvisionnement au sein des comités de sélection.</p> <p>Procéder à une révision du guide des membres de comité de sélection et des normes et procédures internes d'attribution des contrats de service suite à une demande de soumission à la lumière des nouvelles règles de la Loi 76.</p> <p>Élaborer une directive précisant la responsabilité des comités de sélection quant à la révision de l'exactitude des prix soumis et l'utilisation des prix corrigés aux fins du calcul de la note pondérée finale.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
ÉLÉMENTS DE GOUVERNANCE		
<p>Mécanisme indépendant de traitement des plaintes</p> <p>Évaluer le bien-fondé d'implanter un mécanisme indépendant de l'administration, par exemple sous la responsabilité d'un ombudsman ou du vérificateur général, permettant de recueillir les représentations des fournisseurs qui se croient lésés par le processus en vigueur ou par les décisions prises par la Ville.</p> <p>Intégrer au besoin dans la politique de gestion contractuelle.</p>		●
<p>Code de déontologie</p> <p>Initier un exercice de révision du code d'éthique actuel en vue de l'actualiser et de le rendre conforme à la législation en vigueur et à venir, notamment en prévoyant l'élaboration de deux codes distincts, soit un applicable aux élus et l'autre aux employés municipaux.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES		
<p>Sélection des soumissionnaires invités concernant les appels d'offres sur invitation et les transactions de gré à gré</p> <p>Revoir la pratique actuelle et élaborer une procédure structurée de sélection des soumissionnaires pour les appels d'offres sur invitation et les transactions de gré à gré. <i>(Prévue dans la politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle)</i></p> <p>S'assurer d'harmoniser et d'uniformiser les pratiques de tous les intervenants concernés.</p>	●	
<p>Fichier fournisseurs</p> <p>Pour des raisons d'efficacité et d'efficience, intégrer le fichier fournisseurs de services professionnels à celui du système ERP. <i>(complété)</i></p> <p>L'approbation requise par le CE pour l'inscription au fichier fournisseurs des fournisseurs de services professionnels devrait être abolie compte tenu de la nature purement administrative de l'inscription. <i>(complété)</i></p> <p>Évaluer notamment la possibilité d'implanter un système de pré-qualification des fournisseurs de services professionnels à titre de pré-requis à l'inscription au fichier fournisseurs.</p>	●	
<p>Format des appels d'offres et spécifications du cahier des charges</p> <p>Dans le cadre de la révision en cours du cahier des charges, s'assurer d'harmoniser le contenu avec le format d'appels d'offres utilisé par la division Approvisionnement, notamment à l'égard des conditions générales et du cahier de pondération.</p> <p>Développer des modèles d'appels d'offres incluant l'ensemble des clauses types selon la nature des biens et services.</p> <p>Compléter la revue déjà amorcée du bien-fondé des clauses actuelles.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES		
<p>Éléments de contenu des appels d'offres</p> <p>Revoir le libellé de la clause 2.8 des appels d'offres concernant l'acquisition de véhicules afin de clarifier qu'il s'agit bien d'une adjudication en fonction du montant global en accord avec le bordereau de prix.</p> <p>Revoir les appels d'offres relatifs aux mandats de services professionnels et évaluer le besoin d'ajouter certaines garanties, par exemple, sous la forme de retenues sur contrat.</p> <p>Aligner le format des bordereaux de prix avec le type d'adjudication prévue (globale ou par volet).</p>		●
<p>Attestation d'absence de collusion</p> <p>Évaluer la possibilité d'exiger une attestation d'absence de collusion exigeant la divulgation des communications entre les fournisseurs de la part des soumissionnaires.</p> <p>Intégrer à la politique de gestion contractuelle, le cas échéant.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES		
<p>Préparation des appels d'offres du domaine de la construction</p> <p>Réévaluer la pratique actuelle de confier le montage et la préparation des appels d'offres relativement à l'octroi des mandats professionnels dans le domaine de la construction aux chefs de division du Service de l'ingénierie et envisager plutôt confier cette responsabilité à la division Approvisionnement pour des raisons d'efficacité et d'efficience ainsi que pour un meilleur contrôle de la qualité. Le Service de l'ingénierie, à titre de requérant, ne devrait demeurer responsable que de préparer le rapport technique inclus au document d'appel d'offres.</p> <p>Réévaluer la pratique actuelle de confier systématiquement et globalement la procédure d'appel d'offres aux firmes de consultants externes relativement à la sélection des entrepreneurs en construction.</p> <p>Envisager ne confier la procédure d'appel d'offres à des firmes de consultants externes que pour les dossiers requérant une expertise technique spécialisée, après analyse, et ce, en accord avec les règles en vigueur dans le domaine du génie.</p>	●	
<p>Assurance qualité des appels d'offres du domaine de la construction</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre une procédure standardisée d'assurance qualité portant sur le contenu des appels d'offres préparés à l'interne et à l'externe.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre une procédure standardisée de communication et d'assurance qualité portant sur le contenu des addendas préparés par les firmes de consultants externes.</p> <p>Pour les appels d'offres préparés à l'externe, instaurer une étape de révision et d'approbation des documents d'appels d'offres avant la publication de ceux-ci.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
LANCEMENT DES APPELS D'OFFRES		
<p>Critères d'admissibilité des soumissionnaires</p> <p>Intégrer la pratique en vigueur voulant que la firme d'ingénieurs-conseils mandatée pour préparer les plans et devis ne puisse présenter de soumission à l'égard des travaux de réhabilitation ou de construction à être réalisés dans la nouvelle politique d'approvisionnement.</p> <p>Évaluer le besoin d'ajouter des règles additionnelles ainsi qu'un mécanisme de suivi afin de restreindre l'admissibilité des soumissionnaires apparentés à la firme de consultants externes (mandatée pour préparer les plans et devis et agir à titre de maître d'œuvre) à déposer une soumission à l'égard des travaux de réhabilitation ou de construction.</p>		●
<p>Appels d'offres pour l'acquisition de véhicules automobiles</p> <p>Revoir le processus d'acquisition de véhicules dans son ensemble en vue de mieux regrouper les transactions de même nature et réduire le plus possible les restrictions quant aux exigences liées à des marques spécifiques.</p> <p>Évaluer d'autres alternatives, par exemple la conclusion d'une entente-cadre, une pratique en vigueur pour ce type d'achat dans d'autres municipalités.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
ANALYSE DES SOUMISSIONS REÇUES ET ADJUDICATION DES CONTRATS		
<p>Grille d'ouverture</p> <p>Revoir le format de la grille d'ouverture des soumissions préparée par le Greffe et ajouter l'identification du service et du responsable de la préparation de la grille ainsi qu'une mention à l'effet qu'il s'agit de la version finale officielle.</p>		●
<p>Certificats de trésorerie (CT) et communications au CE</p> <p>Revoir et uniformiser le contenu des CT, notamment à l'égard des éléments requis à présenter (Service de l'ingénierie et division Approvisionnement).</p> <p>Envisager l'utilisation d'un formulaire type à compléter pour chaque CT incluant l'ensemble des éléments requis dont seuls les paramètres variables seraient à saisir dans le formulaire ou envisager un resserrement des contrôles d'assurance qualité relativement au contenu des CT.</p> <p>Certains éléments d'exception dans le contenu des appels d'offres devraient faire l'objet d'une mention spécifique sur le document de communication au CE afin de porter ces éléments à l'attention particulière des membres du comité.</p>	●	

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
ANALYSE DES SOUMISSIONS REÇUES ET ADJUDICATION DES CONTRATS		
<p>Latitude d'approbation de la division Approvisionnement à l'égard des dépassements de coûts</p> <p>Formaliser la latitude d'approbation de la division Approvisionnement et du comité exécutif concernant les dépassements de coûts.</p>		●
<p>Lettres de confirmation de l'adjudication au fournisseur choisi</p> <p>Envisager éliminer la lettre communiquée par la division Approvisionnement aux fournisseurs sélectionnés, visant notamment à confirmer l'adjudication du contrat et l'obtention des garanties d'exécution manquantes.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
SUIVI DES CONTRATS		
<p>Suivi des documents d'assurance, de garantie, de licence et autres</p> <p>La responsabilité du suivi des assurances et autres documents devrait être établie et assignée formellement. En ce qui concerne la responsabilité des maîtres d'œuvre à l'égard de ce suivi, celle-ci devrait être précisée clairement dans le cahier des charges.</p> <p>La procédure de suivi des assurances et autres documents devrait être intégrée aux nouvelles procédures à être élaborées à l'intention du personnel impliqué dans le processus d'approvisionnement.</p> <p>Un suivi informatisé des échéances devrait être implanté à cet égard. <i>(mise en place du fichier informatisé GAA)</i></p> <p>Évaluer le besoin d'établir des mesures particulières en matière de garanties à l'égard des contrats venus à échéance et en attente d'un renouvellement.</p>	●	

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
SUIVI DES CONTRATS		
<p>Analyse de la qualité des plans et devis préparés par les firmes d'ingénieurs-conseils</p> <p>Élaborer, formaliser et mettre en œuvre une procédure interne formalisée d'assurance qualité portant sur les plans et devis préparés par les firmes d'ingénieurs-conseils, en vue de s'assurer que ceux-ci sont complets et ne comportent aucune omission à l'égard d'éléments importants, notamment en ce qui a trait à la nature et à la suffisance des sondages à prévoir. Une procédure d'assurance qualité pourrait également permettre de voir à intégrer des programmes spéciaux au besoin, par exemple un programme d'analyse de valeur.</p> <p>Une procédure d'assurance qualité portant sur les plans et devis préparés par les firmes d'ingénieurs-conseils devrait être intégrée aux nouvelles procédures à être élaborées à l'intention du personnel impliqué dans le processus d'approvisionnement.</p> <p>Réaliser périodiquement des analyses visant à déterminer si des éléments manquants dans les plans et devis ont été à l'origine de certains avis de modification et apporter les correctifs en conséquence, le cas échéant.</p>	●	
<p>Procédure de relance auprès des fournisseurs n'ayant pas présenté de soumission</p> <p>Établir une procédure de relance auprès des fournisseurs ayant pris connaissance des documents d'appels d'offres sans avoir pour autant déposé une soumission et qui devrait être intégrée à l'intérieur de la nouvelle politique de gestion contractuelle.</p>		●

Suivi détaillé des recommandations du rapport

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
SUIVI DES CONTRATS		
<p>Évaluation du rendement des fournisseurs</p> <p>Intégrer dans les nouvelles politiques et procédures internes à l'intention du personnel impliqué dans le processus d'approvisionnement (division Approvisionnement et services requérants) à être élaborées, une procédure d'évaluation systématique de tous les fournisseurs de services.</p> <p>Envisager prendre en compte les évaluations de rendement des fournisseurs à titre de critère d'admissibilité des soumissionnaires.</p>		●
<p>Rapports de gestion et de suivi</p> <p>Développer des rapports de gestion afin d'améliorer le suivi des dossiers et des activités d'approvisionnement.</p>	●	
<p>Listes cumulatives annuelles en conformité avec les paramètres de l'article 474.1 de la L.C.V</p> <p>S'assurer de déposer la liste cumulative au CE sur une base annuelle en conformité avec les paramètres de l'article 474.1 de la L.C.V.</p>		●
<p>Suivi des bons de commande demeurés en suspens</p> <p>Établir un mécanisme de suivi, par exemple sous forme de vérification périodique, permettant de détecter ce type de situation et d'initier la correction.</p>		●



SUIVI DES RECOMMANDATIONS

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

AFIN DE NOUS ASSURER DE LEUR MISE EN APPLICATION, NOUS AVONS EFFECTUÉ EN 2013, LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LE BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DANS LES RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS.

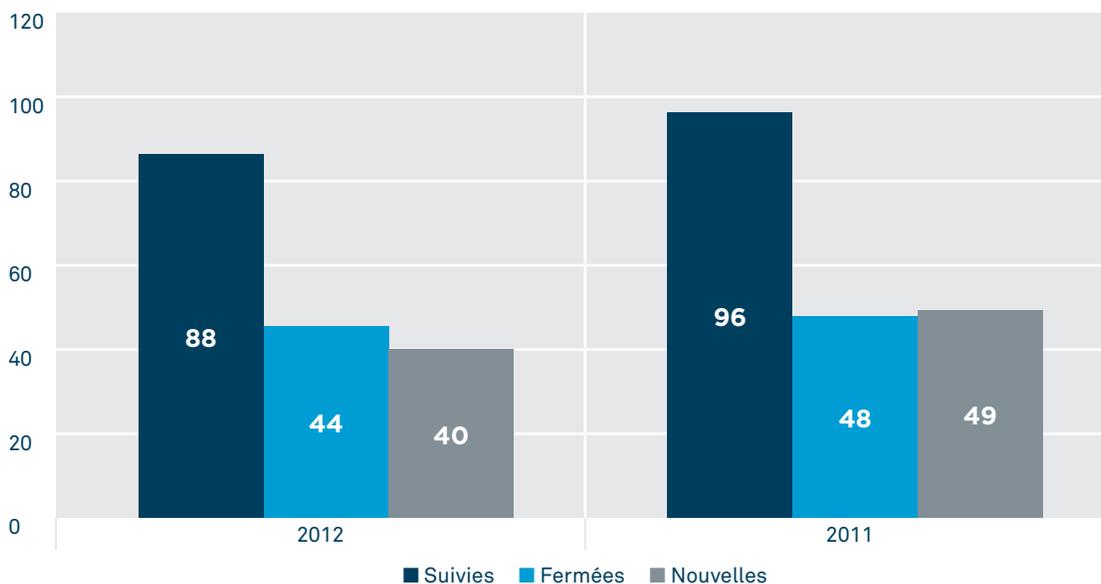
Le suivi s'est appuyé sur les informations probantes et les déclarations fournies par les gestionnaires et ne constitue pas une nouvelle vérification.

Nous avons effectué le suivi de l'ensemble des 48 recommandations non fermées contenues dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général et, des 40 recommandations provenant des rapports d'audit émis en 2011. Le suivi a donc été réalisé pour un total de 88 recommandations dont 44 ont été fermées, soit 50 %.

De plus, pour les 44 recommandations en cours de réalisation, 20 touchent des rapports émis entre 2001 et 2009.

Le suivi complété l'an dernier portait sur un total de 96 recommandations dont 49 provenaient de rapports émis en 2010 et 48 recommandations avaient été fermées.

HISTORIQUE DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS



5.1 Architecture Réseau

SECTEUR : SERVICE DES SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES

Au cours de l'année 2001, un audit a été réalisé sur l'architecture du réseau informatique. Les objectifs poursuivis étaient de s'assurer que :

- La topologie des réseaux et les éléments de sécurité visaient à réduire les risques liés au transport des données;
- La documentation liée à l'architecture des réseaux était adéquate;
- Les éléments de sécurité (coupe-feu, proxies, etc.) étaient adéquats;
- Les processus de détection d'intrusion étaient adéquats.

Ce mandat avait permis de soulever des améliorations qui renforceraient la sécurité de l'infrastructure réseau.

CONCLUSION :

Dix recommandations avaient été soulevées en 2001. Une recommandation concernant les plans de relève et de continuité demeure en suspens.

Le plan directeur de sécurité de l'information devrait être complété en 2013. La révision complète du plan de relève, en fonction des analyses d'impact et de risque des différents systèmes, devraient aussi être complétée d'ici la fin de l'année 2013. Les plans de relève et de continuité seront révisés par la suite. (report de 2012).

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
Développer, tester et appliquer les plans de continuité et de relève pour justifier l'entente de niveau de service.	●	

5.2 Paie et information de gestion

SECTEUR : SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'année 2004, un audit portant sur les opérations touchant le processus de la paie de la Ville a été effectué. Les objectifs poursuivis étaient de s'assurer que :

Le contrôle interne en place sur le système de paie était efficace;

- Les politiques internes étaient définies;
- Les risques étaient connus et contrôlés;
- Les lois et règlements relatifs à la paie étaient respectés;
- Le système de paie opérait de façon efficace afin de permettre l'exactitude de la paie, le paiement en temps opportun et l'enregistrement ponctuel et correct aux registres comptables;
- Un suivi était effectué;
- Les niveaux d'approbation étaient définis.

Nous avons noté certaines lacunes et/ou dérogations aux règlements relatifs aux opérations touchant le processus de la paie.

CONCLUSION :

Vingt-quatre recommandations avaient été soulevées en 2004. Durant la période 2004 à 2012, 21 recommandations ont été réglées. L'autorisation des avis de changements, avant d'effectuer une modification, a été fermée lors de ce suivi avec la mise en place d'un contrôle compensatoire. Les trois autres recommandations sont en cours de réalisation.

L'analyse des besoins d'affaires et des spécifications fonctionnelles du projet d'informatisation des avis de changement dans le système ERP RH a été complétée et regroupe les fonctionnalités suivantes :

- Création automatique de l'avis de changement dans le système ERP Laval RH;
- Mise en place des niveaux d'approbation des avis de changement par l'utilisation du Libre Service Ressources humaines du système ERP Laval RH;
- Élaboration des rapports de gestion et de contrôle.

Les solutions d'affaires en regard des besoins mentionnés ci-dessus ont été révisées afin de bénéficier des valeurs ajoutées reliées à la nouvelle version du système ERP Laval. L'échéancier du projet d'informatisation des avis de changements incluant l'enregistrement des données est à revoir en fonction des autres projets technologiques du Service des ressources humaines.

En ce qui concerne le plan de relève, la migration des programmes du système de paie GIRH et l'installation sur deux nouveaux serveurs ont été complétées. De plus, un nouvel équipement de redondance entre les deux nouveaux serveurs a été installé.

5.2 Paie et information de gestion

L'exercice de relève effectué en mars 2012 pour la base de données GIRH a été concluant puisqu'aucun impact n'a été relevé au niveau de la paie hebdomadaire. Un test de relève du serveur qui contient la programmation du système GIRH est toujours prévu (report de 2012 à 2013).

Finalement, il est important de préciser qu'actuellement, il n'y a pas de plan de relève fonctionnel pour la base de données de l'application ERP Laval RH. Une limitation importante existe au niveau de celui-ci. Il est donc impossible de tester le plan de relève en simulant un arrêt complet des systèmes et des équipements informatiques du plan d'opération standard. Il semble qu'il serait possible de faire cet exercice lorsque les autres systèmes de relève seront disponibles au quartier général de la police (site de relève).

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
S'assurer que les avis de changements soient pré numérotés, en plusieurs copies et conservés dans un endroit non accessible afin d'assurer l'intégralité et un suivi efficace.	●	
S'assurer que les avis de changements sont dûment autorisés avant d'effectuer les modifications au système.		●
Développer une procédure qui permettrait d'enregistrer les informations de façon ponctuelle afin de réduire les risques liés aux délais de traitement.	●	
S'assurer que les plans de relève et de recouvrement sont adéquats afin de pallier à tout imprévu.	●	

5.3 Contrôles sur les acquisitions

SECTEUR : SERVICE DE POLICE

Au cours de l'année 2004, un audit portant sur les opérations touchant le processus d'approvisionnement au Service de police a été effectué. Les objectifs poursuivis étaient de s'assurer que :

- Le matériel et/ou les services acquis étaient pertinents;
- Le matériel et/ou les services étaient obtenus au meilleur coût;
- Le matériel était suffisamment entretenu pour éviter des remplacements;
- Les acquisitions respectaient la politique d'approvisionnement de la Ville de Laval.

Nous avons noté certaines lacunes et/ou dérogations aux règlements relatifs aux opérations touchant notamment l'approvisionnement.

CONCLUSION :

Quinze recommandations avaient été soulevées en 2004. La dernière recommandation qui concernait la prise d'inventaire à intervalle régulier des articles en main a été fermée.

Au cours des exercices précédents, un système d'inventaire permanent a été implanté au niveau du secteur des incendies et un logiciel d'inventaire (IETSI) a été mis en place pour la gestion des cellulaires et des téléavertisseurs. Des démarches pour la mise en place d'un processus global de gestion des équipements de communication est toujours en cours de réalisation mais certaines mesures ont déjà été implantées.

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
S'assurer d'effectuer un inventaire régulier des articles en main.		●

5.4 Gestion de l'assiduité

SECTEUR : SERVICE DE POLICE

Au cours de 2007, nous avons effectué un audit concernant la gestion de l'assiduité au Service de police. L'audit avait pour objectif d'évaluer les contrôles internes entourant la gestion de l'assiduité dans les différentes divisions du service, notamment :

- S'assurer de l'application, du respect et du suivi des horaires de travail;
- Vérifier que les contrôles régissant l'approbation, l'enregistrement et la codification du temps supplémentaire étaient satisfaisants;
- S'assurer du caractère raisonnable du temps supplémentaire en comparaison avec des normes permettant de valider leur justification;
- S'assurer que la gestion des heures travaillées et du temps supplémentaire faisait intervenir les notions d'économie, d'efficacité et d'efficacité.

CONCLUSION :

Trente et une recommandations avaient été soulevées en 2007. Vingt-huit recommandations ont été fermées depuis l'émission du rapport dont deux lors de ce suivi et trois recommandations demeurent en suspens.

Différents mécanismes de contrôle manuels et automatiques ont été mis en place pour la gestion de l'assiduité. Néanmoins, l'implantation du système corporatif des ressources humaines PPHT (Planification et paiement des heures travaillées) est nécessaire pour la finalisation des plans d'action adressant les 3 recommandations restantes.

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
Établir des politiques et procédures formelles pour la gestion de l'assiduité (journaux quotidiens).	●	
Établir une procédure officielle quant aux assignations à la Cour municipale.		●
Informatiser le processus d'enregistrement des heures dans le système.	●	
Mettre en place un contrôle efficace quant au suivi des heures cumulées et des heures prises (H/A et H/T).		●
Développer un système intégré de gestion des heures travaillées pour l'ensemble des effectifs.	●	

5.5 Gestion des bâtiments

SECTEUR : SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS

Au cours de l'année 2008, nous avons effectué un audit relatif à la gestion des bâtiments au Service des travaux publics. Notre audit avait pour objectif d'évaluer les contrôles internes entourant la gestion des bâtiments afin de s'assurer notamment que :

- L'acquisition des fournitures était conforme aux politiques et procédures et faite selon les normes;
- Les bâtiments et les équipements étaient sécurisés;
- Les systèmes comptables et financiers permettaient de répertorier et de comptabiliser tous les coûts d'entretien des bâtiments et équipements;
- Les travaux d'entretien s'effectuaient en conformité avec les baux et garanties applicables aux bâtiments et équipements;
- Les ressources étaient utilisées de façon optimale.

CONCLUSION :

Quarante-trois recommandations avaient été soulevées en 2008. Depuis, 35 recommandations ont été fermées, dont 4 lors de ce suivi. Huit recommandations demeurent en cours de réalisation.

L'implantation des systèmes EAM (système de gestion des infrastructures municipales) et PPHT (Planification et paiement des heures travaillées) devrait permettre la mise en place des différentes actions nécessaires à la résolution de 6 des 8 recommandations en suspens. Pour les contrôles entourant la distribution de l'essence, la révision des systèmes de sécurité au garage municipal et dans les sites externes demeure en phase préparatoire. Enfin, un comité sur l'organisation du travail (COT) a été créé dont l'objectif est de revoir les procédures opérationnelles qui sont en rédaction.

Afin de s'assurer que les clauses de la convention liées à l'organisation du travail sont respectées, un comité de relations du travail se rencontre mensuellement. Des procédures ont été mises en place afin de limiter les achats de matériaux par un employé ainsi que pour les niveaux d'autorisation des bons de travail.

5.5 Gestion des bâtiments

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
Un coût standard, incluant les frais fixes et tout autre coût entrant dans l'exécution d'un entretien, devrait être développé à l'interne et documenté. Ce coût standard permettrait d'effectuer des analyses sur les coûts des entretiens et offrirait la possibilité de comparer ces coûts avec ceux exécutés par un sous-traitant.	●	
S'assurer que les entretiens préventifs sont inscrits au système Maximo. S'assurer que les demandes font l'objet d'une planification à court terme, dans la mesure du possible.	●	
S'assurer que les clauses de la convention collective sont bien comprises par les employés et s'assurer que ces clauses sont respectées. Évaluer les coûts réels encourus par la Ville de Laval concernant cette situation.		●
S'assurer que les achats ne peuvent être effectués par les employés et que les matériaux sont achetés via le magasin.		●
S'assurer qu'un inventaire est tenu pour les outils dans les camions et qu'un contrôle est effectué sur les matériaux utilisés.	●	
S'assurer que la Ville de Laval met en place des contrôles adéquats entourant la distribution de l'essence.	●	

5.5 Gestion des bâtiments

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>S'assurer que les équipements garantis sont enregistrés dans le système Maximo et que les dossiers papiers sont répertoriés et classés.</p> <p>S'assurer que la personne responsable des équipements garantis obtienne une formation sur le système utilisé par la division Gestion des bâtiments.</p>	●	
<p>Développer des indicateurs de performance qui permettront de faire une évaluation basée sur des données reflétant la réalité du travail effectué et qui permettront d'évaluer la performance des employés.</p>	●	
<p>S'assurer qu'une politique interne est développée et mise en place concernant les niveaux d'autorisation des bons de travail.</p>		●
<p>S'assurer que les politiques sont écrites et approuvées.</p>	●	
<p>S'assurer que le système est en mesure de gérer les entretiens planifiés selon les dates données.</p>		●
<p>S'assurer que le système utilisé pour le suivi des bons de travail est relié aux autres systèmes ayant une pertinence avec la division, comme le système utilisé au magasin.</p>	●	

5.6 Amendes et frais de cour

SECTEURS : SERVICE DU CONTENTIEUX ET SERVICE DES FINANCES

Au cours de l'année 2009, un audit concernant les revenus d'amendes et frais de cour a été effectué. Les amendes et frais de cour sont des sources importantes de revenus pour la Ville. Ces montants proviennent des constats d'infractions émis par les Services de police, de l'environnement, de l'urbanisme et autres. Les objectifs du mandat étaient d'évaluer :

- La suffisance, l'adéquation et l'efficacité des contrôles internes financiers entourant le processus d'encaissement des constats d'infractions et leur comptabilisation;
- La suffisance, l'adéquation et l'efficacité des contrôles internes financiers entourant le processus de radiation des comptes à recevoir ainsi que le processus de calcul de la provision pour mauvaises créances liées aux constats d'infractions en circulation et en souffrance de paiement;
- L'efficacité et l'efficacité des contrôles opérationnels entourant le processus de saisie des constats dans le registre des constats (ponctualité et intégralité);
- L'efficacité et l'efficacité des contrôles opérationnels entourant le processus de gestion des dossiers selon la *Loi sur les cours municipales* et le *Code de procédure pénale*;
- L'efficacité et l'efficacité des contrôles opérationnels entourant le processus d'administration des dossiers physiques et électroniques.

CONCLUSION :

Neuf recommandations avaient été soulevées en 2009. Depuis, 8 recommandations ont été fermées, dont une lors du suivi de cette année. Une recommandation est toujours en cours de réalisation. Le système de la Cour municipale permet dorénavant d'assigner chacun des livrets de constats à un policier et donc d'en contrôler leur utilisation.

Quant aux délais de saisie, les gestionnaires sont en attente de l'implantation de la billetterie électronique et de la refonte de certains modules du programme de la Cour municipale pour finaliser des solutions. Dans l'intervalle, des suivis sont effectués et différents moyens sont mis en place pour diminuer les retards dans la saisie de constats.

5.6 Amendes et frais de cour

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>Implanter un suivi périodique de la numérotation des constats signifiés et inutilisés afin de s'assurer d'une comptabilisation intégrale des comptes à recevoir et des revenus de la Ville.</p> <p>(S'adresse au Service de police)</p>		●
<p>Établir, approuver et communiquer les délais à respecter pour la cueillette, la saisie et la transmission des constats signifiés à la Cour municipale et les délais à respecter pour activer le dossier au système.</p> <p>Implanter un processus de suivi et d'enquête des anomalies identifiées.</p> <p>(S'adresse au Service de police)</p>	●	

5.7 Gestion du risque lié à la sécurité dans la prestation des activités de loisirs

SECTEUR : SERVICE DE LA VIE COMMUNAUTAIRE, DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS

Au cours de l'année 2009, le Bureau du vérificateur général a effectué un mandat d'audit portant sur la gestion du risque lié à la sécurité dans la prestation des activités de loisirs au Service de la vie communautaire, de la culture et des communications (VCCC). Les objectifs du mandat visaient à s'assurer que :

- Les activités offertes par le VCCC (événements, camps de jour, activités sportives et communautaires, etc.) étaient sécuritaires pour le public, le personnel et pour tout autre usager et étaient réalisées en conformité avec la Déclaration de service aux citoyens;
- Les employés concernés étaient qualifiés et compétents en matière de sécurité;
- Le personnel se comportait de façon à respecter les valeurs et le *Code de conduite*;
- Les employés et les représentants d'organismes concernés étaient formés relativement aux aspects de sécurité;
- Les lieux et les équipements mis à la disposition du public, du personnel et de tout autre usager étaient sécuritaires et conformes au *Code de prévention des incendies*;
- Les plaintes et/ou commentaires étaient pris en charge et un suivi était effectué.

Nous constatons, suite à l'audit, que les contrôles entourant la prestation sécuritaire des activités de loisirs par le VCCC étaient dans l'ensemble satisfaisants. Nous avons cependant relevé certains éléments laissant place à amélioration.

CONCLUSION :

Dix-neuf recommandations avaient été soulevées en 2009. Depuis, 15 recommandations ont été fermées, dont une lors de ce suivi. Des mesures d'urgence et un programme d'inspection pour l'ensemble des sites, piscines extérieures et intérieures, camps de jour et arénas ont été mis en place. Une formation a été donnée au personnel d'encadrement et des formulaires de contrôle sur la conformité ont été élaborés.

Des travaux étaient en cours de réalisation pour adresser les quatre autres recommandations, notamment :

- La rédaction d'une politique de prévention et d'intervention en matière d'abus sexuels pour l'ensemble des programmes s'adressant aux enfants. Certains éléments qui seront intégrés dans cette politique font maintenant partie des guides et directives remis aux employés;
- Les négociations se poursuivent avec les écoles propriétaires d'une piscine intérieure utilisée par la Ville quant aux responsabilités en termes de sécurité, qualité de l'eau et respect de la réglementation;
- Des indicateurs seront développés et intégrés au programme estival d'animation pour 2013 afin de se conformer au cadre de référence et aux ratios de l'Association des camps du Québec (ACQ). Par contre, la mise en place des actions nécessaires à l'atteinte du ratio enfants/moni-

5.7 Gestion du risque lié à la sécurité dans la prestation des activités de loisirs

teurs s'effectuera sur une plus longue période étant donné les impacts budgétaires et la rareté de main-d'œuvre;

- Finalement, un plan d'inspection des modules de jeux est en préparation. (Cette recommandation s'adresse au Service de l'ingénierie)

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
Élaborer et mettre en œuvre une procédure écrite de prévention et d'intervention visant à contrer les risques d'abus sexuels.	●	
Élaborer un plan de mesures d'urgence, des procédures d'évacuation et plans localisés ainsi qu'un programme d'inspection pour l'ensemble des sites en vue de standardiser et améliorer la sécurité sur une base continue.		●
Intégrer dans les ententes avec les écoles propriétaires d'une piscine intérieure utilisée par la Ville, des clauses spécifiques relativement aux responsabilités des parties en ce qui concerne les aspects de sécurité, de la qualité de l'eau et le respect de la réglementation en vigueur.	●	
Établir des objectifs cibles applicables au programme estival d'animation et développer une série d'indicateurs de performance, notamment associés à l'objectif de sécurité afin de les présenter périodiquement sous forme de rapport de gestion.	●	
<p>Envisager la réalisation à court terme d'une inspection complète des modules de jeux par une firme externe spécialisée au niveau de la conformité aux normes applicables.</p> <p>Prévoir ultérieurement l'implantation d'un programme d'inspection externe périodique.</p> <p>Développer un programme d'inspection interne annuel pour l'ensemble des modules de jeux afin de permettre le maintien du niveau de sécurité attendu et s'assurer de la conformité aux normes applicables.</p> <p>Réaliser une revue en profondeur des processus relatifs aux modules de jeux.</p> <p>(S'adresse au Service de l'ingénierie)</p>	●	

5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – La gestion des accès et droits d'accès

SECTEUR : SERVICE DES SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES

Au cours de l'année 2010, un audit a été réalisé sur la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement des technologies de l'information (TI). Le principal objectif poursuivi par cet audit était d'évaluer la structure organisationnelle actuelle et la sécurité de l'environnement informatique afin de répondre aux normes de contrôle et de sécurité généralement reconnues.

Ce mandat nous avait permis de soulever des améliorations, principalement quant à :

- La gouvernance de la sécurité dans l'organisation;
- La mise en place d'une politique de sécurité et de procédures pour les équipes opérationnelles afin d'uniformiser les pratiques;
- Au processus de gestion des accès au niveau des systèmes d'exploitation, des bases de données et des applications incluant la révision périodique des accès de tous les utilisateurs;
- Au processus de journalisation et de surveillance des rapports de sécurité;
- L'absence d'indicateurs pour la surveillance du réseau et des événements de sécurité.

CONCLUSION :

Douze recommandations avaient été soulevées en 2010. Depuis, 6 recommandations ont été appliquées, dont 2 cette année. En effet, les contrôles de désactivation/modification d'accès pour les employés ayant quitté la Ville ou transféré de Service ont été révisés et un processus de sécurité des accès a été mis en place.

Un ensemble de mesures sont prévues afin de répondre aux 6 recommandations en cours de réalisation, notamment :

- Inventaire et classification des actifs informationnels, analyse de risque sur les principaux systèmes et subséquemment, mise en place de mesures de sécurité;
- Développement de différentes procédures pour le contrôle des accès au réseau, aux systèmes d'exploitation et aux applications;
- Développement de différentes procédures/directives pour la gestion et configuration des mots de passe.

5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – La gestion des accès et droits d'accès

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>Fin ou modification de contrat</p> <p>Nous recommandons que le processus et les responsabilités en matière de fin ou de modification de contrat soient documentés, formalisés et communiqués. Le processus devrait prévoir la restitution de l'ensemble des logiciels, des documents et du matériel appartenant à l'organisation.</p> <p>Désactiver ou de modifier les droits d'accès des comptes utilisateurs utilisés par un employé lorsqu'il quitte l'organisation ou qu'il transfère de service.</p>		●
<p>Séparation des tâches</p> <p>Nous recommandons de s'assurer que personne n'accède, ne modifie ou n'utilise un système sans avoir l'autorisation préalable. Nous recommandons de séparer le moment de l'événement du moment de son autorisation.</p> <p>Lorsqu'il est difficile de procéder à la séparation des tâches, nous recommandons d'envisager d'autres mesures telles que la surveillance des activités, les traces d'audit et l'encadrement par la direction. Il est important que ces mesures soient réalisées par du personnel indépendant.</p>		●
<p>Séparation des équipements de développement, de test et d'exploitation</p> <p>Séparer de façon logique ou physique les équipements de développement, de tests et d'exploitation et de restreindre les accès de façon appropriée.</p>	●	

5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – La gestion des accès et droits d'accès

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>Séparation des équipements de développement, de test et d'exploitation (suite)</p> <p>Dans le cadre d'essais, nous recommandons d'éviter de copier les données sensibles des systèmes de production dans l'environnement de tests. Si une information personnelle ou toute autre information sensible est utilisée dans le cadre d'essais, nous recommandons de supprimer tous les détails et contenus sensibles ou de les modifier de manière à les rendre anonymes avant de les utiliser.</p>	●	
<p>Exigences d'exploitation relatives au contrôle d'accès</p> <p>Définir une politique de contrôle d'accès pour toutes les couches des systèmes (systèmes d'exploitation, bases de données et applications) qui tienne compte des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification de toutes les informations liées aux systèmes et des risques auxquels l'information est exposée; • Profils d'accès utilisateur normalisés pour les différents rôles au sein de l'organisation; • Gestion des droits d'accès dans un environnement centralisé qui reconnaît tous les types de connexions disponibles; • Cloisonnement des rôles pour le contrôle d'accès. 	●	

5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – La gestion des accès et droits d'accès

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>Gestion de l'accès utilisateur</p> <p>Définir une procédure de contrôle d'accès pour la création et la désactivation des comptes utilisateurs pour toutes les couches des systèmes (systèmes d'exploitation, bases de données et applications) qui tienne compte des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création de comptes utilisateurs uniques; • Autorisation du propriétaire du système avant la création du compte utilisateur; • Suppression ou blocage immédiat des droits d'accès des utilisateurs qui ont quitté l'organisation, incluant les employés contractuels; • Modification des mots de passe temporaires des prestataires de services. • Documenter une liste de tous les droits d'accès et comptes attribués à chaque employé et de documenter une procédure de mise à jour de cette liste en fonction des mouvements de personnel. <p>Pour chaque système, nous recommandons de nommer un responsable qui se chargera d'établir le niveau de protection nécessaire pour ce système et d'en autoriser l'accès.</p> <p>Restreindre et de contrôler l'accès aux comptes de services à hauts privilèges sur les systèmes.</p> <p>Procéder à la revue des comptes utilisateurs et des privilèges d'accès de façon périodique.</p>	●	

5.8 Évaluation de la structure organisationnelle et de la sécurité de l'environnement TI – La gestion des accès et droits d'accès

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
<p>Contrôle d'accès au réseau</p> <p>Définir une politique relative à l'utilisation du réseau et des services en réseau.</p>	●	
<p>Contrôle d'accès au système d'exploitation</p> <p>Mettre en place un mécanisme d'authentification permettant de vérifier l'identité déclarée par l'utilisateur à tous les types d'utilisateurs (y compris au personnel de l'assistance technique, aux opérateurs, aux administrateurs réseau, aux programmeurs système et aux administrateurs de base de données).</p> <p>Renforcer et uniformiser la configuration des mots de passe (qualité, respect des règles, changements par les utilisateurs, etc.).</p> <p>Limiter l'emploi d'utilitaires ou de services non sécurisés. En cas de nécessité, nous recommandons de mettre en place des mesures de contrôle et de surveillance appropriées.</p>	●	
<p>Contrôle d'accès aux applications</p> <p>Restreindre et contrôler l'accès aux comptes de services à hauts privilèges tels « Oracle » sur les bases de données.</p> <p>Documenter une liste de tous les droits d'accès et comptes attribués à chaque employé selon un profil définissant les droits d'accès des utilisateurs et documenter un procédure de mise à jour de cette liste.</p> <p>Limiter l'emploi d'utilitaires permettant de contourner la sécurité. En cas de nécessité, nous recommandons de mettre en place des mesures de contrôle et de surveillance appropriées.</p>	●	

5.9 Adjudication des contrats

SECTEUR : SERVICE DES ACHATS ET DE LA GESTION CONTRACTUELLE

Au cours de l'année 2010, nous avons effectué l'audit du processus d'adjudication des contrats de la Ville de Laval. Le processus d'adjudication des contrats est un processus critique au sein de l'administration municipale qui y consacre, en conséquence, des efforts importants. C'est un processus qui requiert la plus grande rigueur au niveau de son encadrement en vue de le rendre transparent, équitable et crédible.

Les objectifs du mandat étaient d'évaluer :

- Si le processus d'adjudication des contrats relatifs à l'acquisition de biens et de services jouissait d'un encadrement qui repose sur de saines pratiques dans le domaine et qui favorise le respect de la réglementation en vigueur;
- Si le processus administratif relatif aux appels d'offres favorisait l'acquisition au meilleur coût des biens et des services en qualité et en quantité suffisante, et ce, en temps opportun tout en favorisant le respect des lois, de même que l'objectivité, l'équité et la transparence dans l'adjudication des contrats;
- Si l'encadrement et le suivi favorisaient l'acquisition des biens et des services de moins de 25 000 \$ au meilleur coût, en qualité et en quantité suffisante, et ce, en temps opportun, tout en favorisant l'objectivité, l'équité et la transparence dans l'adjudication des contrats.

Au moment de l'exécution du mandat, nous avons observé que la responsabilité partagée de l'approvisionnement au Service de l'ingénierie et à la division Approvisionnement du Service des finances ne favorisait pas la présence des meilleures pratiques de gouvernance dans le processus global d'approvisionnement, notamment en raison des pratiques différentes mises en œuvre par chacun des groupes.

Nous avons constaté que certains contrôles entourant le processus d'adjudication des contrats requéraient des améliorations principalement dû au manque de politiques et procédures ainsi qu'à la faible information de gestion qui restreignait les mécanismes de suivi.

CONCLUSION :

Vingt-sept recommandations avaient été soulevées au rapport d'audit en 2010. De ce nombre, 18 recommandations ont été fermées, dont une lors de ce suivi et 9 sont en cours de réalisation.

Un suivi détaillé de l'ensemble des recommandations du rapport a été réalisé cette année. Le lecteur en retrouvera les conclusions à la section « Optimisation des ressources » du présent document.

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

SECTEUR : SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'année 2011, nous avons effectué un mandat d'audit portant sur le processus de gestion de la santé et sécurité au travail (SST) à la Ville de Laval et qui relève du Service des ressources humaines.

Les objectifs du mandat visaient à s'assurer de :

- L'efficacité des outils et processus de suivi financier de la SST;
- La gestion adéquate de la prévention et de la promotion de la SST;
- La gestion adéquate du processus d'analyse et de suivi des réclamations;
- La conformité aux obligations légales applicables en matière de diligence raisonnable en SST et toutes autres lois et normes applicables;
- L'utilisation optimale de moyens tels que l'assignation temporaire afin de réduire les coûts relatifs aux lésions professionnelles.

L'étendue de l'audit a pris en considération l'ensemble des grandes activités liées à la gestion de la santé et sécurité au travail, soit la prévention, l'indemnisation et la gestion financière. Au moment du mandat, les processus de SST faisaient l'objet d'une refonte majeure suite à l'adoption, fin 2011, de la nouvelle politique corporative.

Nous avons constaté que les contrôles entourant les processus de gestion SST requéraient des améliorations importantes, spécialement au niveau du volet Prévention. En effet, plusieurs contrôles nécessaires à une bonne gouvernance des activités de prévention n'étaient pas en place lors de notre audit. De plus, l'ajout d'une dimension corporative à la structure de gestion actuelle occasionne des besoins de communication à tous les niveaux.

CONCLUSION :

Trente-trois recommandations avaient été soulevées dans le rapport d'audit en 2011. De ce nombre 24 ont été fermées cette année et 9 sont en cours de réalisation.

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

Les recommandations qui ont été mises en place touchent :

VOLET PRÉVENTION

Une présentation sur le système de gestion de santé et sécurité au travail (SGSST), incluant un plan de travail des objectifs corporatifs SST, a été faite en février 2012 à la Direction générale.

Le manuel de SGSST développé comprend : une priorisation des risques par service, un programme de formation annuel, le processus d'enquête pour les accidents et un plan de communication. Les notions de SST ont été ajoutées aux formulaires d'évaluation de rendement des employés.

Des séances de formation ont été données aux gestionnaires sur le SGSST. Une formation spécifique sur les enquêtes d'accidents de travail a été suivie par les gestionnaires concernés. De plus, des indices de performances ont été développés et sont présentés trimestriellement à la Direction générale.

Enfin, le fournisseur de services a présenté son rapport annuel confirmant les objectifs réalisés en 2012 et ceux prévus pour 2013. L'implantation du SGSST a été finalisée en décembre 2012.

VOLET INDEMNISATION

Une rencontre de suivi de la gestion de l'indemnisation SST, à laquelle participe un membre de la direction du Service des RH, est tenue mensuellement. Diverses informations, dont la liste des dossiers actifs-accidents de travail, statistiques CSST et autres données y sont présentées.

VOLET FINANCIER

Une ressource supplémentaire a été embauchée à la division Paie et contrôle interne. La procédure pour le balancement des dossiers consolidés avec ceux de la CSST a été mise à jour et le balancement a été complété pour les années de 2009 à 2012; un montant de 220 K\$ a ainsi été récupéré. Des procédures pour la validation des coûts de la CSST liés à l'indemnité de remplacement du revenu et sur la radiation des comptes à recevoir ont été rédigées en 2012.

Les recommandations en cours de réalisation sont l'implantation d'un système intégré pour assurer le suivi du SGSST et le déploiement d'une trousse d'accidents de travail pour les employés. Aussi, une procédure mensuelle d'inspection des lieux de travail et la formalisation d'une délégation d'autorité en matière de SST dans les services restent à finaliser.

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Système de gestion SST</p> <p>Procéder dans des délais raisonnables à la préparation puis à l'approbation du plan de projet par le Directeur général et le comité exécutif sur la recommandation du comité de direction SST. Le plan d'action devrait notamment inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les priorités d'actions retenues;• Le calendrier de réalisation;• Les responsables de la mise en œuvre;• Les ressources;• Les coûts et les bénéfices;• Le suivi, l'évaluation des mesures et la reddition de comptes.		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Mécanisme systématique de recensement et d'évaluation des dangers et risques</p> <p>Dans le cadre du projet d'implantation d'un système de gestion SST, compléter au sein des directions la documentation des dangers et risques liés aux tâches effectuées et mesures mises en place pour les contrôler et les suivre.</p> <p>La méthode de recensement et d'évaluation devra notamment inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'analyse des tâches à risque;• L'estimation de la gravité potentielle;• La probabilité d'occurrence;• La conformité réglementaire;• La définition de la vigueur et de la promptitude des actions requises et de la priorisation des correctifs;• L'évaluation de l'efficacité des mesures adoptées;• La reddition de comptes à la haute direction. <p>S'assurer d'inclure dans l'étendue des matrices de risques des sujets spécifiques, tels que la gestion de l'entretien préventif dont les risques et objectifs dépassent le cadre de la santé et sécurité au travail.</p>		

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Programme de formation en prévention des gestionnaires</p> <p>Déployer rapidement à l'ensemble des directions, un programme structuré de formation à l'intention des gestionnaires en accord avec les devoirs obligatoires de diligence raisonnable des gestionnaires, abordant notamment les sujets suivants : la notion de diligence raisonnable, les obligations légales des employeurs et employés, les droits de gérance en SST, le rôle et les responsabilités des cadres supérieurs, la politique corporative, les règles de sécurité, etc.</p> <p>Avant d'accorder leur approbation, les directions de services devraient s'assurer que l'offre de formation a fait l'objet d'une réévaluation lors de la préparation du programme de formation annuel et que celle-ci comporte des séances de mises à jour générales périodiques à l'intention des employés en prévention SST.</p> <p>Développer au sein de chaque direction un mécanisme de suivi de la formation obligatoire permettant d'identifier celles en retard et de prendre les mesures pour y remédier rapidement.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Objectifs de gestion corporatifs, plan de travail SST corporatif et plan d'intervention du fournisseur de services</p> <p>Dans le cadre du projet d'implantation d'un système de gestion SST :</p> <ul style="list-style-type: none">• Élaborer des objectifs de gestion corporatifs, un plan de travail corporatif SST et un plan d'intervention du fournisseur de services sur une base annuelle. Faire réviser ces documents par le comité de direction et s'assurer que ces documents sont approuvés par le directeur général.• Les responsabilités d'élaboration du plan corporatif, le suivi de ce plan et la supervision de la réalisation du plan d'intervention du fournisseur de services devraient être formellement assignés en fonction de la structure d'autorité fonctionnelle qui aura été établie.• Communiquer les objectifs corporatifs aux directions des services.• Le plan de travail corporatif annuel devrait être mis à jour en continu en fonction des imprévus.• Implanter une procédure de suivi périodique du plan de travail corporatif SST et du plan d'intervention du fournisseur de services.		

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Objectifs de gestion et plan de prévention SST des directions</p> <p>S'assurer que les directions des services établissent en début d'année leurs objectifs de gestion et leurs programmes en matière de prévention SST, en accord avec les objectifs corporatifs.</p> <p>Instaurer une reddition de comptes au comité de direction concernant les objectifs de gestion et les programmes spécifiques des directions, particulièrement ceux concernant les objectifs corporatifs selon la structure fonctionnelle établie.</p>		●
<p>Suivi des activités réalisées par le fournisseur de services</p> <p>Établir une reddition de comptes au comité de direction qui permet d'évaluer la conformité de la Ville par rapport aux exigences légales en matière de SST (par exemple sous la forme d'un rapport d'activités périodique par le fournisseur de services qui pourrait notamment inclure un sommaire des principales activités réalisées, un statut par rapport au plan d'intervention annuel, la conformité aux exigences légales et réglementaires et les principales recommandations émises dans la période).</p>		●
<p>Information de gestion</p> <p>Dans le cadre du projet d'implantation d'un système de gestion SST, développer de nouveaux indicateurs de performance relatifs au volet Prévention.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Processus d'enquête et d'analyse d'accidents</p> <p>Revoir en profondeur, formaliser et rendre applicable à l'ensemble des directions la procédure d'enquête, d'analyse et de rapport d'accident pour toutes les situations d'accidents avec ou sans perte de temps.</p> <p>La procédure relative aux rapports d'accidents avec incapacité d'un jour devrait comprendre notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un rapport d'accidents avec incapacité d'un jour complété systématiquement et en temps opportun par le superviseur pour tout accident avec ou sans perte de temps; • Un rapport d'accident avec incapacité d'un jour intégrant une section pour l'analyse de l'accident et les recommandations du supérieur immédiat; • Un mécanisme de révision des rapports d'accidents avec incapacité d'un jour jusqu'au directeur du service ou son délégué en matière de SST; • Un mécanisme formalisé de suivi pour l'ensemble des recommandations. 	●	

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Processus d'enquête et d'analyse d'accidents (suite)</p> <p>La procédure relative aux rapports d'enquête et d'analyse d'accidents majeurs devrait comprendre notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'établissement de critères pour identifier les accidents plus graves ou dont la probabilité de récurrence s'avère élevée; • La désignation formelle des responsables des enquêtes d'accidents majeurs pour chaque direction; • La préparation d'un rapport formel d'enquête d'accidents majeurs par les responsables désignés selon le modèle de rapport préétabli; • La formation obligatoire des responsables désignés pour mener les enquêtes d'accidents majeurs; • Un mécanisme de révision des rapports des enquêtes d'accidents majeurs par le fournisseur de services; • Un mécanisme de reddition de comptes relatif aux rapports d'enquête d'accidents majeurs au comité de direction. 	●	

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Procédure mensuelle d'inspection des lieux de travail</p> <p>Avec le nouveau système de gestion SST, notamment à l'aide des matrices de risques complétées par les services :</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier toutes les directions qui auraient avantage à implanter une procédure périodique d'inspection;• Instaurer une formation obligatoire des responsables désignés pour les inspections;• Désigner formellement pour chaque direction les responsables qualifiés à l'interne et aussi en externe;• Revoir en profondeur le format et le contenu des inspections, de façon à s'assurer de couvrir les risques et les éléments de conformité importants, par exemple sous la forme d'un aide-mémoire;• Implanter une procédure de suivi formalisé des plans d'action;• Implanter une procédure périodique de vérification de la qualité des rapports d'inspection à être réalisée par le fournisseur de services;• Prévoir un mécanisme de reddition de comptes relatif aux rapports d'inspection au comité de direction.		

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Éléments SST dans les appels d'offres et dans les contrats</p> <p>Revoir l'ensemble des clauses relatives à la SST dans les documents d'appel d'offres et du cahier des charges relatif à l'exécution de travaux par un expert en SST. Intégrer, le cas échéant, les modifications à ces documents suite aux recommandations reçues de l'expert en SST.</p> <p>Développer des directives pour encadrer la rédaction des contrats de type gré à gré afin de s'assurer que les gestionnaires songent à inclure systématiquement toutes les clauses pertinentes en matière de SST dans ce type de contrat.</p> <p>Développer des directives à l'intention des directions afin d'encadrer le suivi à mettre en œuvre, permettant d'assurer le respect des clauses SST incluses dans les contrats avec des tiers.</p> <p>Établir une reddition de comptes à l'instance qui aura été désignée concernant les manquements aux règles par les sous-traitants et les mesures de correction apportées.</p>	●	
<p>Programme d'appréciation de la performance des gestionnaires</p> <p>Dans le cadre du projet d'implantation du SGSST, s'assurer d'inclure le développement d'un programme formalisé d'appréciation de la performance des cadres en matière de SST.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Structure d'autorité</p> <p>Dans le cadre du projet d'implantation du SGSST :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formaliser la structure d'autorité fonctionnelle en matière de SST, par exemple à l'aide d'un organigramme; • Demander aux directions de préciser et de documenter la délégation d'autorité en matière de SST pour leur service en se fondant sur la structure d'autorité fonctionnelle qui aura été établie, ainsi que de formaliser les mécanismes d'approbation, particulièrement à l'égard : <ul style="list-style-type: none"> • Des politiques et procédures; • Des objectifs annuels de gestion; • Du plan annuel de prévention; • Du programme annuel de formation; • Du plan d'information et de communication; • Autres. 	●	
<p>Rôle du fournisseur de services spécialisé en matière de prévention SST</p> <p>Clarifier et communiquer le rôle du fournisseur de services spécialisé en SST par le biais du nouveau programme de formation qui sera développé à l'intention des gestionnaires</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET PRÉVENTION		
<p>Programme de communication en matière SST</p> <p>Élaborer un plan corporatif de communication en matière de SST sur une base annuelle.</p> <p>Chacune des directions devrait établir formellement en début d'année, un programme de communication en matière de prévention SST. Cet exercice devrait prendre en compte les objectifs du plan corporatif qui aura été établi, ainsi que les objectifs propres à chaque direction.</p> <p>À l'aide de la structure d'autorité fonctionnelle qui aura été établie, instaurer une reddition de comptes au comité de direction concernant le programme spécifique de communication et d'information des directions.</p>		●
<p>Mécanisme de traitement des demandes d'intervention en prévention</p> <p>Demander au fournisseur de services de documenter les demandes d'intervention en prévention reçues, par exemple à l'aide d'un registre des demandes reçues.</p> <p>Les informations tirées de ce registre pourraient permettre d'intégrer, par exemple, le nombre, la nature et la date de résolution des demandes dans un rapport d'activités du fournisseur de services ou de développer un indicateur de performance à cet égard.</p>	●	
<p>Accessibilité aux encadrements administratifs</p> <p>Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle politique SST et du projet d'implantation d'un système de gestion SST, harmoniser les politiques et encadrements de niveau corporatif et les rendre accessibles à l'ensemble des employés de manière centralisée.</p>	●	

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET INDEMNISATION		
<p>Rapport d'activités du fournisseur de services – volet Réclamations</p> <p>Un gestionnaire devrait participer aux rencontres de gestion mensuelle, par exemple au minimum sur une base trimestrielle et remonter toute information pertinente au comité de direction.</p> <p>Établir une reddition de comptes au comité de direction, au minimum annuellement, par exemple sous la forme d'un rapport périodique d'activités par le fournisseur de services, portant spécifiquement sur le volet Réclamations, qui pourrait inclure notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des dossiers en partage de coûts par année; • Des données sur le nombre de contestations par type et les résultats obtenus suite à ces contestations; • Contestations avant admissibilité (le rapport pourrait mettre en lumière des problématiques de gestion, par exemple dans le cas d'un nombre anormalement élevé de ce type de contestations); • Les contestations administratives; • Les contestations devant le CLP en vue de permettre l'évaluation de l'efficacité de ce processus; • Les expertises médicales demandées, les coûts réels versus le budget; • Les contestations au Bureau d'évaluation médicale (BEM) permettant d'évaluer l'efficacité des experts embauchés; • Le volume de contestations par les employés. 		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET INDEMNISATION		
<p>Non-remise ou remise tardive des formulaires d'assignation temporaire</p> <p>Mettre en œuvre et compléter le projet prévoyant la remise d'une trousse de départ à l'employé en cas d'accident ou de blessure, incluant le formulaire d'assignation temporaire, préalablement à la visite chez le médecin.</p> <p>Élaborer une procédure à l'égard de l'assignation temporaire, prévoyant les mesures applicables en cas de non-remise ou de remise tardive du formulaire d'assignation temporaire.</p> <p>Dans le cadre d'une formation générale à l'intention des gestionnaires sur la SST, expliquer et communiquer la procédure à l'égard de l'assignation temporaire.</p> <p>Organiser des séances d'information à l'intention des employés afin de communiquer la procédure à l'égard de l'assignation temporaire, notamment la responsabilité de présenter le formulaire d'assignation temporaire lors de la visite initiale chez le médecin et en temps opportun pour chaque visite médicale subséquente.</p> <p>Intégrer une procédure de communication des exceptions dans les rencontres de gestion mensuelle avec le fournisseur de services, ainsi qu'un mécanisme d'escalade à la Direction des Ressources humaines afin de déterminer les mesures applicables lorsque les employés n'ont pas remis leur formulaire d'assignation temporaire en temps opportun.</p>	●	

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET INDEMNISATION		
<p>Assignment temporaire non appliquée</p> <p>Réaliser une revue en profondeur des formulaires d'assignment temporaire existants, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identification du nombre optimal de formulaires requis en fonction de la nature des emplois; • L'inclusion des seules tâches détaillées qui auront été évaluées pertinentes. <p>Établir un mécanisme formalisé de communication et d'approbation fondé sur la structure d'autorité fonctionnelle qui aura été établie de toutes les assignments temporaires non appliquées par les directions des services.</p>	●	

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET INDEMNISATION		
<p>Prise de rendez-vous médicaux et non-remise ou remise tardive des rapports médicaux suite aux visites chez le médecin</p> <p>Élaborer une procédure à l'égard de la remise des rapports médicaux et de la prise de rendez-vous chez le médecin en temps opportun, prévoyant les mesures applicables en cas de non-remise ou de remise tardive des rapports médicaux ou de délai indu dans la prise de rendez-vous.</p> <p>Expliquer et communiquer la procédure dans une formation générale à l'intention des gestionnaires sur la SST et dans les séances d'information à l'intention des employés.</p> <p>Intégrer une procédure de communication des exceptions dans les rencontres mensuelles de gestion avec le fournisseur de services, ainsi qu'un mécanisme d'escalade à la Direction des Ressources humaines afin de déterminer les mesures applicables lorsque les employés n'ont pas remis le rapport médical suite à une visite médicale ou pris leur rendez-vous en temps opportun.</p> <p>Mettre en place un système de rappel générant des « pop up » automatiques pour les rendez-vous médicaux à partir des dates de rendez-vous saisies dans le système Employeur D et pour les rendez-vous médicaux à venir ne comportant pas de date de rendez-vous afin de permettre à la commis accidents du travail de réaliser ses suivis en temps opportun auprès des employés.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET INDEMNISATION		
<p>Décisions de refus et demandes de transfert en maladie des dossiers</p> <p>Établir une norme de service concernant la communication des mémos du fournisseur de services relativement aux décisions de refus initiales, subséquentes et finales.</p>		●
<p>Analyse des coûts par le fournisseur de services</p> <p>Réévaluer la méthode actuelle de documentation de la validation mensuelle réalisée, par exemple en utilisant plutôt le rapport d'exceptions, de façon à conserver une trace de vérification complète de la revue réalisée.</p>		●
<p>Conservation des courriels envoyés au fournisseur de services</p> <p>Implanter une procédure d'archivage des courriels à l'aide d'un dossier d'archivage.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Balancement des dossiers consolidés avec les registres de la CSST</p> <p>Réévaluer les besoins en personnel de façon à s'assurer de pouvoir réaliser le balancement des dossiers consolidés en conformité avec la procédure mensuelle prévue à cet effet.</p> <p>Effectuer sur une base mensuelle pour les dossiers consolidés, la procédure de balancement avec les registres de la CSST et procéder aux analyses d'écart à la récupération des montants à recevoir et aux corrections de GD-CSST, le cas échéant.</p> <p>Conserver une trace de vérification de l'analyse réalisée dans la base de données GD-CSST et dans le dossier papier de l'employé.</p> <p>Établir une procédure particulière afin de corriger les cas comportant des écarts non significatifs dans GD-CSST.</p> <p>Bonifier GD-CSST afin de faciliter la gestion des dossiers en écart avec la CSST.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Procédure de radiation des comptes à recevoir</p> <p>Implanter une procédure de radiation périodique, au minimum annuellement, des comptes à recevoir SST.</p> <p>Établir et mettre en œuvre une stratégie de radiation pour les comptes à recevoir âgés et non récupérables antérieurs au 31 décembre 2010 qui prend en compte les impacts fiscaux.</p> <p>Les radiations devront systématiquement faire l'objet d'une approbation préalable par le comité exécutif.</p> <p>Dans le cadre de l'implantation du prochain système de paie PPHT, revoir les méthodes de comptabilisation des comptes à recevoir SST afin de permettre une ségrégation en fonction de la nature des comptes à recevoir, l'analyse exhaustive, la conciliation périodique avec GD-CSST et la production d'un rapport périodique d'âge des comptes à recevoir SST.</p>		●
<p>Procédure d'évaluation de la provision pour mauvaises créances</p> <p>Aux fins de la préparation des états financiers au 31 décembre 2011, le chef de division Paie devrait préparer l'estimé de la provision pour mauvaises créances SST en se basant sur un historique de la valeur des dossiers, par exemple sur la base des trois dernières années.</p> <p>Communiquer cet estimé annuellement au Service des finances et fournir en support les détails de l'analyse réalisée.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Mise à jour périodique du progiciel GD-CSST</p> <p>S'assurer de maintenir sans interruption la réalisation de la mise à jour du progiciel GD-CSST sur une base hebdomadaire.</p>		●
<p>Validation des coûts de la CSST pour l'indemnité de remplacement du revenu</p> <p>Assigner la responsabilité de la validation des coûts de la CSST pour le remplacement du revenu.</p> <p>Effectuer pour tous les dossiers, la validation des coûts de la CSST pour le remplacement du revenu en parallèle avec la procédure de balancement des dossiers consolidés avec les registres de la CSST.</p> <p>Bonifier GD-CSST afin de faciliter la validation des coûts.</p>		●
<p>Classement des dossiers</p> <p>Établir une procédure pour le classement des dossiers CSST, incluant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conserver les trois premiers classeurs : dossiers courants actifs, dossiers courants semi-actifs et dossiers consolidés ou transférés en maladie; • Établir un système de sortie manuelle des dossiers courants semi-actifs et des dossiers consolidés ou transférés en maladie, par exemple à l'aide de cartons servant à enregistrer manuellement les sorties; • S'assurer chaque fois que c'est possible de numériser les documents susceptibles d'être utilisés dans le futur et de les sauvegarder directement dans GD-CSST. 		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Transfert en maladie des dossiers refusés par la CSST</p> <p>Extraire mensuellement une liste de GD-CSST de tous les nouveaux dossiers avec décision finale et réaliser pour ces dossiers la procédure de balancement avec les registres de la CSST, incluant les analyses d'écart, la récupération des montants à recevoir et les corrections dans GD-CSST (voir point précédent).</p> <p>Concernant les sommes à recouvrer ou à payer relatives aux employés, procéder sur une base mensuelle au calcul des sommes et aux procédures de recouvrement ou de paiement selon le cas. Inclure en pièces jointes le formulaire standard Excel utilisé pour le calcul des sommes à recevoir ou à payer dans GD-CSST. Procéder aux améliorations requises au formulaire standard Excel pour le calcul des sommes à recevoir ou à payer sur une base continue.</p> <p>Pour les ententes ayant fait l'objet d'une approbation par le comité exécutif, communiquer en temps opportun l'impact fiscal à l'employé.</p> <p>Bonifier GD-CSST afin permettre un meilleur suivi des transferts en maladie.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Fermeture des dossiers</p> <p>Établir une procédure de fermeture des dossiers dans GD-CSST, incluant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire périodiquement une liste de GD-CSST incluant tous les dossiers consolidés pour lesquels il n'y a pas d'écart de balancement avec les registres de la CSST; • Préalablement à la fermeture et au classement permanent, procéder à la vérification de ces dossiers, à l'aide d'un aide-mémoire, permettant de documenter les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> › Les sommes réclamées ont toutes été reçues de la CSST; › Les coûts ont été validés avec les registres de la CSST; › Toutes les sommes à recevoir d'un employé ont été recouvrées. • Une fois que tout est en règle, inscrire un crochet dans la case « Terminé » dans GD-CSST et classer le dossier physique. 		●
<p>Calcul du complément accident du travail pour les employés du VCCC faisant partie de la catégorie Syndicat des travailleuses et travailleurs en loisirs de la Ville de Laval (STTLVL)</p> <p>Implanter une procédure quant à l'obtention systématique d'une copie de l'horaire présumé auprès de la direction du service VCCC avant de procéder aux calculs de paie aux fins des 14 premiers jours relativement aux employés faisant partie de la catégorie STTLVL.</p>		●

5.10 Gestion de la santé et sécurité au travail

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VOLET FINANCIER		
<p>Contrôle sur la suite numérique attribuée par le Service des finances pour les remboursements reçus de la CSST</p> <p>Réaliser le suivi des bris de séquence à l'aide d'un fichier Excel en utilisant la fonction tri aux fins de l'audit de la suite numérique. Il serait avantageux d'inclure les données suivantes dans le fichier Excel en remplacement du rapport manuscrit :</p> <ul style="list-style-type: none">• La date de l'avis de paiement;• La date de réception de l'avis;• Le numéro de paiement de l'avis;• Le montant total;• Le nombre de pages.		

5.11 Tenue à jour du rôle d'évaluation

SECTEUR : SERVICE DE L'ÉVALUATION

Au cours de l'année 2011, nous avons effectué un mandat d'audit portant sur la tenue à jour du rôle d'évaluation au Service de l'évaluation.

Les objectifs du mandat visaient à s'assurer de :

- L'intégralité du maintien et de la tenue à jour des modifications au rôle d'évaluation;
- L'intégrité et la ponctualité des modifications imputées au rôle d'évaluation;
- L'uniformité dans le traitement des dossiers;
- La conformité aux dispositions légales et réglementaires applicables aux activités liées à la tenue à jour du rôle d'évaluation;
- Le maintien et la mise à jour des directives et des procédures pour la tenue à jour du rôle d'évaluation.

Nous constatons suite à l'audit que l'environnement de contrôle entourant l'efficacité et l'efficacité des processus, les méthodes et outils relatifs à la tenue à jour du rôle d'évaluation, pour l'ensemble des objectifs visés par ce mandat d'audit, était adéquat.

Les observations soulevées touchent principalement des pistes d'améliorations au niveau de l'établissement de critères pour les délais de traitement des dossiers et la vérification des dossiers.

CONCLUSION :

Sept recommandations avaient été soulevées en 2011. Lors du suivi de cette année, les 7 recommandations ont été fermées. Des fichiers de contrôle ont été développés afin d'exercer un meilleur suivi sur les délais de traitement des dossiers. De plus, la mise en place de la tablette électronique permet une gestion plus rigoureuse des informations et des documents aux dossiers de propriété.

5.11 Tenue à jour du rôle d'évaluation

RECOMMANDATION	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
VENTES – MUTATION IMMOBILIÈRES		
<p>Traitement des actes de vente au rôle d'évaluation – Ponctualité de traitement</p> <p>Établir des critères de traitement des dossiers à l'effet que les délais ne doivent pas dépasser un laps de temps déterminé.</p> <p>S'assurer que les retards soient contrôlés.</p>		●
SUBDIVISION OU REGROUPEMENT DES MATRICULES		
<p>Traitement des demandes de subdivision de matricule – Ponctualité de traitement</p> <p>Établir des critères de traitement des dossiers à l'effet que les délais ne doivent pas dépasser un laps de temps déterminé.</p> <p>Effectuer une analyse des délais dans le traitement des dossiers.</p> <p>S'assurer que les retards soient contrôlés.</p>		●

5.11 Tenue à jour du rôle d'évaluation

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
PERMIS DE CONSTRUCTION NEUVE ET PERMIS D'AMÉLIORATION DU SECTEUR RÉSIDENTIEL		
<p>Gestion des dossiers et dépôt au rôle d'évaluation (excluant les condominiums) — Immeuble résidentiel – Moins de 6 unités</p> <p>Mettre en place une liste de vérification des documents exigés avant la saisie des informations.</p> <p>Implanter un sondage périodique, identifier les anomalies jugées importantes et revoir avec le personnel l'importance d'assurer une uniformité de traitement et un traitement ponctuel.</p> <p>Périodiquement faire des rappels des procédures avec les employés.</p>		●
<p>Gestion des dossiers et dépôt au rôle d'évaluation (excluant les condominiums) — Immeuble résidentiel – Condo vertical</p> <p>D'ici l'implantation du carnet électronique qui comportera une autorisation électronique, s'assurer que l'évidence de la révision soit reflétée dans le dossier papier.</p>		●

5.11 Tenue à jour du rôle d'évaluation

RECOMMANDATION (SUITE)	STATUT	
	En cours de réalisation	Fermée
MISE À JOUR DE L'INVENTAIRE IMMOBILIER (MAJI) – RÉSIDENTIEL		
<p>Classement des formulaires</p> <p>En l'absence de validation de la saisie par une personne indépendante, il est souhaitable de mettre en place un processus de sondage afin de vérifier l'exactitude et l'intégrité de la saisie.</p> <p>Selon les résultats obtenus, mettre en place des mesures de correction.</p> <p>Revoir le classement des formulaires.</p>		●
<p>Gestion, saisie et dépôt ponctuel au rôle d'évaluation</p> <p>Mettre en place un suivi périodique des dossiers en traitement.</p>		●
DEMANDE D'INTERVENTION ET DEMANDE DE RÉVISION		
<p>Documentation et gestion des demandes d'intervention</p> <p>Pour les dossiers non réglés sur place, établir une procédure de rétroaction au contribuable.</p>		●



The background features a large, semi-transparent number '5' in the center. Behind it is a semi-circular graphic containing a table of financial data. The table has columns for years (2014, 2015, 2016) and rows of monetary values. The values are: 123,483\$, 312,810\$, 109,476\$, and 9,297\$. The years 2014, 2015, and 2016 are listed in the top row. The numbers 1 through 6 are listed in the second row. The word 'Year' is partially visible in the third row.

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Chapitre 6



RAPPORT D'ACTIVITÉS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

PAGE 180

Rapport de l'auditeur indépendant sur le relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012

PAGE 182

Relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval

Les résultats des différentes activités du Bureau du vérificateur général sont consignés dans les chapitres précédents de ce rapport.

BUDGET ET DÉPENSES 2012

Mon budget est défini par la *Loi sur les cités et villes* et ne peut être inférieur à 0,14 % des crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement de la Ville.

L'écart de 225 176 \$ entre les dépenses réelles du Bureau du vérificateur général versus le budget alloué de 1 038 020 \$ est principalement attribuable au fait que le poste de chef vérificateur – vérification d'optimisation des ressources n'a pas pu être comblé en 2012 dû au manque d'espace de bureaux et au retard dans la réalisation de certains travaux d'audit d'optimisation des ressources. Le Bureau du vérificateur a été appuyé par la firme Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L. dans ses travaux d'audit financier et d'optimisation des ressources.

Le 27 novembre 2012, le Bureau du vérificateur général (BVG) de Laval a emménagé dans des nouveaux locaux séparés des locaux de la Ville et dont l'accès est maintenant limité uniquement au personnel du BVG. Les descriptifs des postes du BVG ont tous été révisés. Depuis le 22 avril 2013, le Bureau du vérificateur est composé du vérificateur général, d'un chef vérificateur - vérification statutaire, d'un chef vérificateur - vérification d'optimisation des ressources ainsi que d'une adjointe administrative.

Le 4 mars 2013, le conseil municipal allouait un budget supplémentaire de 100 000 \$ au vérificateur général pour la réalisation de mandats sur des contrats adjugés et sur la disposition de terrains. La nature, l'étendue et la portée de ces mandats est du ressort du vérificateur général.

PLANIFICATION DES TRAVAUX D'AUDIT

Afin de réaliser les différents travaux, je m'assure d'utiliser de façon efficiente et efficace les ressources mises à ma disposition.

En premier lieu, les ressources financières nécessaires à la réalisation des travaux d'audit statutaire (audit financier et de conformité) sont établies et en deuxième lieu, le solde des ressources financières, déduction faite de celles nécessaires à l'administration du Bureau, est attribué à l'audit d'optimisation de ressources de la Ville et de ses organismes ainsi qu'au suivi des recommandations formulées au cours des années antérieures. Les frais payés à même le budget du Bureau du vérificateur général pour l'audit financier de la Ville et des organismes ont représenté plus de 55 % des dépenses de services professionnels pour l'année 2012.

Lors de mes travaux relatifs à l'audit financier de la Ville de Laval, de la Société de transport de Laval et du Centre local de développement de Laval, je collabore étroitement avec l'auditeur externe. En effet, la planification du travail à effectuer et l'audit des états financiers est faite conjointement, et ce, dans le but d'éviter le dédoublement du travail et ainsi optimiser le temps qui y est consacré.

Pour ce qui est des autres organismes, je planifie le travail à effectuer, supervise les travaux, révise les dossiers, rencontre les administrateurs concernés, émet un rapport d'audit et assiste aux différents conseils d'administration.

Rapport d'activités du vérificateur général

Afin de mieux planifier les mandats en matière d'optimisation des ressources, je me base sur une approche axée sur l'analyse et l'évaluation des risques. Cette approche, dans un contexte budgétaire très limité, permet de donner une valeur ajoutée à mes interventions pour m'arrimer aux approches reconnues en gestion intégrée des risques. Nous avons débuté un processus de révision de la matrice de risques qui sera complétée à l'automne 2013.

FORMATION

Les membres du Bureau du vérificateur général ont participé à plusieurs séances de formation au cours de l'année afin de maintenir à jour les connaissances concernant le secteur municipal ainsi que dans les domaines de la comptabilité, de l'audit, de la gestion des risques et de la gouvernance.

ASSOCIATION DES VÉRIFICATEURS GÉNÉRAUX MUNICIPAUX DU QUÉBEC

Je participe à un réseau regroupant les dix vérificateurs généraux municipaux du Québec afin d'échanger, de partager et profiter des expertises et connaissances de chacun au bénéfice de nos municipalités respectives.

Le fait de participer activement à cette association permet de favoriser la communication sur les prises de positions et nouvelles normes de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA), l'échange d'informations comparatives et la venue de conférenciers renommés.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Les dépenses d'opérations de mon bureau, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012, ont été auditées par l'auditeur indépendant mandaté par la Ville, tel qu'exigé par la *Loi sur les cités et villes*, dont vous trouverez copie du rapport à la page suivante.

**Relevé des dépenses relatif au Bureau du
vérificateur général de la Ville de Laval**

Exercice financier terminé le 31 décembre 2012

Table des matières

Rapport de l'auditeur indépendant sur le relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval	1-2
Relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval	3

Rapport de l'auditeur indépendant

À Monsieur le Maire,
Aux membres du Conseil de la
Ville de Laval,

Conformément aux dispositions de l'article 108.2.1 de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons effectué l'audit du relevé des dépenses relatif au Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012 (appelé ci-après « le relevé »).

Responsabilité de la direction pour le relevé

La direction du Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ce relevé conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'un relevé exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur le relevé, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que le relevé ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans le relevé. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que le relevé comporte 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 du relevé 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 faites par la direction, le cas échéant, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble du relevé.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, le relevé des dépenses d'un montant de 812 844 \$ donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle des coûts engagés par le Bureau du vérificateur général de la Ville de Laval au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2012, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Autre point

Le présent rapport n'a pas trait aux prévisions budgétaires puisque nous ne pouvons exprimer d'opinion sur les données établies à partir d'estimations et d'hypothèses.

1



Le 18 avril 2013

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A105393

**BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE
LA VILLE DE LAVAL**

Relevé des dépenses

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	Réel 2012	Budget 2012 (non audité)
	\$	\$
Salaires et avantages sociaux	434 004	557 710
Services professionnels	363 795	464 176
Divers	15 045	16 134
	812 844	1 038 020



ANNEXE

EXTRAITS DE LA *LOI SUR LES CITÉS ET VILLES*

- › VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
- › VÉRIFICATEUR EXTERNE
- › DIRECTEUR GÉNÉRAL

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

ART. 107.1.

Le conseil de toute municipalité de 100 000 habitants et plus doit avoir un fonctionnaire appelé vérificateur général.

ART. 107.2.

Le vérificateur général est, par résolution adoptée aux deux tiers des voix des membres du conseil, nommé pour un mandat de 7 ans. Ce mandat ne peut être renouvelé.

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 ou une personne morale visée au paragraphe 2 de l'article 107.7.

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 au produit que l'on obtient en multipliant le total des autres crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement par :

- 1 - 0,17 % dans le cas où le total de ces crédits est de moins de 100 000 000 \$;
- 2 - 0,16 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 100 000 000 \$ et de moins de 200 000 000 \$;
- 3 - 0,15 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 200 000 000 \$ et de moins de 400 000 000 \$;
- 4 - 0,14 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 400 000 000 \$ et de moins de 600 000 000 \$;
- 5 - 0,13 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 600 000 000 \$ et de moins de 800 000 000 \$;
- 6 - 0,12 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 800 000 000 \$ et de moins de 1 000 000 000 \$;
- 7 - 0,11 % dans le cas où le total de ces crédits est d'au moins 1 000 000 000 \$.

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. 107.7.

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 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.

ART. 107.8.

La vérification des affaires et comptes de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 2 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 visées au paragraphe 2 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 visée au paragraphe 2 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 qui a bénéficié d'une aide accordée par la municipalité ou une personne morale visée au paragraphe 2 de l'article 107.7, relativement à son utilisation.

La municipalité et la personne 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 doit transmettre au maire, pour dépôt au conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception, un rapport constatant les résultats de sa vérification pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre précédent et y indiquer tout fait ou irrégularité qu'il estime opportun de souligner 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 ou au président du conseil d'administration d'une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 un rapport faisant état des constatations ou recommandations qui, à son avis, méritent d'être portées à l'attention du conseil ou du conseil d'administration, selon le cas, avant la transmission de son rapport annuel. Le maire ou le président du conseil d'administration doit déposer le rapport à son conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception.

Lorsque le vérificateur général transmet un rapport au président du conseil d'administration d'une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7, il doit également en transmettre une copie au maire de la municipalité pour dépôt au conseil à la première séance ordinaire qui suit sa réception.

ART. 107.14.

Le vérificateur général fait rapport au conseil de sa vérification des états financiers de la municipalité et de l'état établissant le taux global de taxation.

Dans ce rapport, qui doit être remis au trésorier, le vérificateur général déclare notamment si :

- 1 - les états financiers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice se terminant à cette date;
- 2 - le taux global de taxation réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1).

ART. 107.15.

Le vérificateur général fait rapport au conseil d'administration des personnes morales visées au paragraphe 2 de l'article 107.7 de sa vérification des états financiers avant l'expiration du délai dont ils disposent pour produire leurs états financiers.

Dans ce rapport, il déclare notamment si les états financiers représentent fidèlement leur situation financière et le résultat de leurs opérations à la fin de leur exercice financier.

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 une question de compétence, aucun recours en vertu de l'article 33 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25) ou recours extraordinaire au sens de ce code 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 requête, 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.

VÉRIFICATEUR EXTERNE

ART. 108.

Le conseil doit nommer un vérificateur externe pour au plus trois exercices financiers, sauf dans le cas d'une municipalité de 100 000 habitants ou plus où le vérificateur externe doit être nommé pour trois 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.

Le greffier doit, si le vérificateur externe nommé pour un exercice n'est pas celui qui a été en fonction pour l'exercice précédent, indiquer au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire le nom du nouveau vérificateur externe le plus tôt possible après la nomination de ce dernier.

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.

Sous réserve de l'article 108.2.1, le vérificateur externe doit vérifier, pour l'exercice pour lequel il a été nommé, les états financiers, l'état établissant le taux global de taxation et tout autre 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.

Il fait rapport de sa vérification au conseil. Dans son rapport, il déclare, entre autres, si :

- 1 - les états financiers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date;
- 2 - le taux global de taxation réel a été établi conformément à la section III du chapitre XVIII.1 de la *Loi sur la fiscalité municipale* (chapitre F-2.1).

ART. 108.2.1.

Dans le cas d'une municipalité de 100 000 habitants et plus, le vérificateur externe doit vérifier pour chaque exercice pour lequel il a été nommé :

- 1 - les comptes relatifs au vérificateur général;
- 2 - les états financiers de la municipalité et 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.

Il fait rapport de sa vérification au conseil. Dans le rapport traitant des états financiers, il déclare entre autres si ces derniers représentent fidèlement la situation financière de la municipalité au 31 décembre et le résultat de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date.

ART. 108.3.

Le vérificateur externe doit transmettre au trésorier le rapport prévu à l'article 108.2 ou, selon le cas, celui prévu au paragraphe 2 du premier alinéa de l'article 108.2.1.

Le rapport prévu au paragraphe 1 du premier aliéna de l'article 108.2.1 doit être transmis au conseil à la date qu'il détermine.

ART. 108.4.

Le conseil peut exiger toute autre vérification qu'il juge nécessaire et exiger un rapport.

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.

DIRECTEUR GÉNÉRAL

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. À l'égard d'un fonctionnaire ou employé dont les fonctions sont prévues par la loi, l'autorité du directeur général n'est exercée que dans le cadre de son rôle de gestionnaire des ressources humaines, matérielles et financières de la municipalité et ne peut avoir pour effet d'entraver l'exercice de ces fonctions prévues par la loi.

Il peut suspendre un fonctionnaire ou employé de ses fonctions. Il doit immédiatement faire rapport de cette suspension au conseil. Le conseil décide du sort du fonctionnaire ou employé suspendu, après enquête.

1200, boul. Chomedey, suite 500, C.P. 422
Succ. Saint-Martin, Laval (QC) H7V 3Z4
Téléphone : 450 978-6888 / Télécopieur : 450 680-2866