

## RÉPONSE DU COMITÉ EXÉCUTIF

### AU RAPPORT DE LA COMMISSION SUR LES FINANCES ET L'ADMINISTRATION AYANT ÉTUDIÉ LE RAPPORT ANNUEL DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL, EXERCICE 2017

#### MISE EN CONTEXTE

Le rapport de la vérificatrice générale a été déposé aux assemblées du conseil municipal du 18 juin et du conseil d'agglomération du 21 juin 2018. Le rapport a pu être rendu public seulement à ce moment.

Suivant le programme d'activités des commissions permanentes pour l'année 2018<sup>1</sup>, la Commission sur les finances et l'administration a tenu une étude publique, le 20 juin 2018, sur le Rapport de la vérificatrice générale de la Ville de Montréal déposé au conseil municipal et au conseil d'agglomération pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017.

À cette occasion, Mme Michèle Galipeau, vérificatrice générale, a présenté les grandes lignes de son rapport et répondu aux questions des citoyens et des membres de la Commission.

La Commission a par la suite consacré deux séances de travail afin de préparer l'assemblée publique, analyser le rapport et formuler ses recommandations qui ont été adoptées en assemblée publique, le 28 juin 2018. Ces recommandations sont adressées au conseil municipal et au conseil d'agglomération.

Au terme de cet exercice, la CFA formule les recommandations suivantes à l'Administration :

#### **APPUI DE LA CFA AUX RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE**

*CONSIDÉRANT les constats et les recommandations pertinentes contenues dans ce rapport annuel 2017 ;*

*CONSIDÉRANT les recommandations issues des neuf audits d'optimisation des ressources et des technologies de l'information ;*

#### **La Commission recommande de :**

##### **R-1**

Appuyer l'ensemble des recommandations contenues dans le rapport 2017 de la vérificatrice générale (VG)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Résolutions CM18 0396 et CG18 0195

<sup>2</sup> Vérificateur général de la Ville de Montréal. *Rapport du Vérificateur général de la Ville de Montréal pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017*. Montréal, 18 juin 2018.

## Réponse à R-1

Le comité exécutif considère les rapports annuels du vérificateur général comme un outil d'amélioration continue dont dispose l'administration municipale. Il est favorable à ce que les recommandations qu'ils contiennent soient mises en application selon le plan d'action établi par les unités administratives.

### **SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE**

*CONSIDÉRANT le taux de mise en œuvre actuel des recommandations de la vérificatrice générale ;*

*CONSIDÉRANT qu'il n'y a pas d'amélioration significative du taux de mise en œuvre des recommandations de la VG au cours des dernières années ;*

*CONSIDÉRANT la réponse du Comité exécutif au dernier rapport de la CFA<sup>3</sup> et les cibles de mise*

#### **La Commission recommande de :**

##### **R-2**

Demander à l'Administration d'effectuer un suivi rigoureux et régulier des recommandations de la vérificatrice générale auprès des services corporatifs et des arrondissements afin qu'elles soient mises en application dans les plus brefs délais et selon les cibles de performance que la Direction générale de la Ville s'est elle-même fixées.

##### **R-3**

Demander à la Direction générale de produire un tableau de bord détaillant l'évolution de la mise en œuvre des recommandations de la VG par unité d'affaires et par année, afin de faciliter le suivi des plans d'action des unités administratives par la Commission et par les élus du conseil de Ville.

##### **R-4**

Demander à la Direction générale de la Ville de rencontrer annuellement la CFA en séance de travail pour présenter :

- un état de situation sur la mise en œuvre des recommandations de la vérificatrice générale ;
- des explications sur les écarts par rapport aux cibles que les unités d'affaires se sont fixées ;
- les mesures à venir pour éliminer ces écarts.

---

<sup>3</sup> Comité exécutif. *Réponse du Comité exécutif au Rapport de la Commission sur les finances et l'administration ayant étudié le Rapport annuel de la Vérificatrice générale de la ville de Montréal, exercice 2016.* En ligne.  
[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS\\_PERM\\_V2\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/REPC\\_E\\_20180423.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/REPC_E_20180423.PDF) p. 2.

## **R-5**

Élaborer un mécanisme qui lie la mise en œuvre des recommandations de la vérificatrice générale aux priorités de la Direction générale et à la rémunération variable des gestionnaires (primes liées à la performance).

### **Réponse à R-2, R-3, R-4 et à R-5**

Le comité exécutif souhaite informer la Commission que la Direction générale a entrepris un virage majeur en reconnaissant l'importance de travailler de concert avec la vérificatrice générale et d'augmenter le taux de mise en œuvre des recommandations formulées par la vérificatrice générale

La Direction générale et le Contrôleur général travaillent présentement de concert avec le Bureau de la vérificatrice générale pour établir ensemble un processus, une méthodologie commune et un outil pour assurer le suivi des plans d'action élaborés par les unités d'affaires en réponse aux recommandations de la VG, permettant ainsi la mise en œuvre de ces recommandations.

Pour ce faire, nous avons autorisé la création d'un poste chez le contrôleur général. Cette personne interviendra auprès de services et arrondissements concernés. Elle va s'assurer que les actions correctives indiquées dans le plan d'action soient réalisées à la date d'échéance prévue, et ce, dans le but de régler chacune des recommandations contenues dans les rapports de la VG. Ce travail a déjà débuté en ce qui a trait aux recommandations des années antérieures à 2018.

Le Contrôleur général fera rapport à la Direction générale et au Comité de vérification quant à l'avancement et à l'implantation des mesures correctives prévue dans les différents plans d'action.

### **AUDIT FINANCIER**

*CONSIDÉRANT l'adoption, le 18 avril 2018, du projet de loi 155 intitulé Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec ;*

*CONSIDÉRANT que cette Loi élimine l'obligation pour le vérificateur général de la Ville de Montréal de faire l'audit financier de la municipalité et des organismes municipaux, tout en lui permettant de continuer à le faire s'il le juge approprié ;*

*CONSIDÉRANT que la vérificatrice générale de la Ville est d'avis qu'il est approprié de poursuivre de tels travaux d'audits financiers<sup>4</sup> ;*

---

<sup>4</sup> Vérificateur général de la Ville de Montréal. *Rapport du Vérificateur général de la Ville de Montréal pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017*. Montréal, 18 juin 2018, p. 13.

## **La Commission recommande de :**

### **R-6**

Endosser l'orientation de la vérificatrice générale de poursuivre ses audits financiers, compte tenu que cet exercice permet d'assurer un contrôle serré du budget et d'éviter d'éventuelles dérives.

### **Réponse à R-6**

Le comité exécutif est favorable à cette recommandation et juge approprié que la vérificatrice générale poursuive ses audits financiers dans le cadre de ses travaux actuels et cela à l'intérieur des limites budgétaires déjà allouées.

### **CRÉATION D'OBNL PAR LA VILLE ET RELATIONS DE LA VILLE AVEC LES OBNL**

*CONSIDÉRANT que l'identification des organismes sans but lucratif (OBNL) qui relèvent du périmètre comptable de la Ville est essentielle au travail de la vérificatrice générale ;*

*CONSIDÉRANT la liste des organismes n'ayant pas répondu à leurs obligations en matière de reddition de compte en page 52 du Rapport 2017 du BVG ;*

*CONSIDÉRANT que l'Inspecteur général a lui aussi identifié dans son rapport daté du 5 décembre 2016 certains risques en matière de gouvernance lorsque des projets de la Ville se font en collaboration avec des OBNL<sup>5</sup> ;*

*CONSIDÉRANT les conclusions différentes auxquelles parviennent le BVG et le Service des finances quant au contrôle de l'organisme Montréal, c'est électrique (MCE), tel que relaté dans le rapport de la VG<sup>6</sup> ;*

*CONSIDÉRANT l'absence de réponse de l'unité d'affaires à la recommandation de la VG à l'effet qu'il serait opportun que le Service des finances mette en place les mécanismes nécessaires pour mieux circonscrire l'examen des questions touchant le contrôle de fait dans son analyse lorsqu'il détermine si un OBNL fait partie du périmètre comptable de la Ville<sup>7</sup> ;*

*CONSIDÉRANT que la Ville gagne à baliser et à clarifier ses relations avec les OBNL ;*

---

<sup>5</sup> Bureau de l'inspecteur général. 2016. *Rapport de recommandations visant divers contrats et projets de contrats octroyés (ou prévus d'être octroyés) à l'organisme à but non lucratif en histoire dans le cadre du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal*. En ligne. [https://www.bigmtl.ca/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-de-recommandations\\_Montr%C3%A9al-en-histoires\\_Final.pdf](https://www.bigmtl.ca/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-de-recommandations_Montr%C3%A9al-en-histoires_Final.pdf) p. 80.

<sup>6</sup> Vérificateur général de la Ville de Montréal. *Rapport du Vérificateur général de la Ville de Montréal pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017*. Montréal, 18 juin 2018, p.54.

<sup>7</sup> *Idem*.

## **La Commission recommande de :**

### **R-7**

Demander au Service des finances qu'il présente à la CFA les mécanismes qui seront développés pour mieux circonscrire l'examen des questions touchant le contrôle de fait dans son analyse lorsqu'il détermine si un OBNL fait partie du périmètre comptable de la Ville, tel que recommandé par la VG dans son rapport en page 54.

### **R-8**

S'assurer que ni la Ville ni les arrondissements ne financent les OBNL qui ne respectent pas les exigences de redditions de compte prévues dans la Loi sur les cités et villes.

## **Réponses à R-7 et R-8**

L'analyse effectuée par le Service des finances permettant de définir si un OBNL fait partie ou non du périmètre comptable de la Ville repose sur 11 critères établis dans le manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public, et cela en fonction de la documentation et information officielles disponible lors de cette analyse. Le Service des finances pourrait, si c'est le souhait de la commission, lui fournir ces critères ainsi que l'analyse effectuée et fournie aux auditeurs dans le cadre de leurs travaux. Il est important de mentionner que le Service des finances effectue ses travaux à l'intérieur des limites légales qu'il possède et non en fonction d'analyses poussées comme certains organismes ont dans leurs mandats.

De plus, le comité exécutif tient à préciser à la Commission que chaque convention de financement entre la ville et un OBNL inclut une clause de respect des lois et des règlements en vigueur. Le Bureau de l'inspecteur général offre maintenant une formation visant la revue des principales règles permettant l'octroi de contributions financières ou de contrats de gré à gré à un OBNL. Enfin, le Service des affaires juridiques a également préparé, de concert avec la commission de l'inspecteur général, un formulaire de qualification du contrat conclu avec un OBNL. Ce formulaire facilite la prise de décisions et vient spécifier divers aspects juridiques dont il faut tenir compte dans les relations contractuelles entre la Ville et les OBNL.

## **SERVICE 311**

*CONSIDÉRANT les lacunes identifiées par la vérificatrice générale à l'égard du service 311 ;*

*CONSIDÉRANT que la Direction générale accueille favorablement la recommandation de la VG à l'effet de développer une déclaration de service aux citoyens, laquelle exposerait les normes de service en matière de traitement des demandes citoyennes qu'elle entend respecter et des engagements mesurables pour l'ensemble des unités d'affaires de la Ville, tout en tenant compte des attentes des citoyens<sup>8</sup> ;*

---

<sup>8</sup> *Idem*, p.218.

*CONSIDÉRANT que le cadre de gouvernance fixé par la Charte de la Ville ne permet pas d'imposer une telle déclaration de services aux arrondissements ;*

*CONSIDÉRANT que la Commission juge important d'assurer le même niveau de service à l'ensemble des citoyens montréalais ;*

**La Commission recommande de :**

**R-9**

Demander à la Direction générale de :

- rendre publique la déclaration de service aux citoyens dans la prochaine année ;
- structurer le service 311 de façon à concrétiser cette déclaration de service aux citoyens durant les années subséquentes ;
- rendre compte de l'avancement des travaux de restructuration à la CFA sur une base annuelle.

**PERFORMANCE DES UNITÉS D'AFFAIRES**

*CONSIDÉRANT que la VG constate que des indicateurs de performance et des cibles permettant de déterminer l'atteinte de ces objectifs n'ont pas été établis pour les programmes de subvention en habitation à la Ville ;*

*CONSIDÉRANT que la VG recommande au Centre de service 311 d'établir des indicateurs de performance pour toutes composantes importantes du service 311 ;*

**La Commission recommande de :**

**R-10**

S'assurer que toutes les unités d'affaires aient des indicateurs de performance pour offrir un service de qualité aux citoyens.

**Réponses à R-9 et R-10**

Le comité exécutif souhaite informer la Commission qu'un virage important est entrepris afin d'améliorer et de moderniser la prestation de services et d'information aux citoyens sur l'ensemble du territoire. Pour y arriver, les équipes du Service de l'expérience citoyenne et des communications, du Service des technologies de l'information et du Service de la concertation des arrondissements sont regroupées sous la nouvelle direction générale adjointe – Service aux citoyens afin qu'elles collaborent mieux entre elles. De plus, la responsabilité du Centre de services 311 et le mandat d'améliorer l'expérience citoyenne ont été confiés au Service de l'expérience citoyenne et des communications.

Un plan d'action détaillé incluant une déclaration de service est en cours de réalisation depuis 2018 et s'échelonne jusqu'à la fin 2020. Plusieurs indicateurs de performance existent déjà pour mesurer la prestation de service aux citoyens dans la plupart des unités d'affaires.