

**Inspection des
aliments en vertu
de l'entente avec
le ministère de
l'Agriculture, des
Pêcheries et de
l'Alimentation du
Québec (MAPAQ) et
projets pilotes de
cuisine de rue**

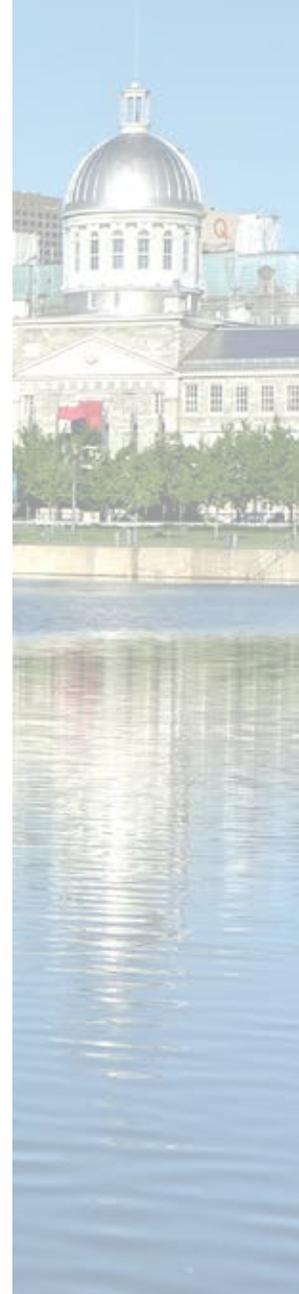


Table des matières

1. Introduction	207
2. Objectif de l'audit et portée des travaux.....	208
3. Sommaire des constatations.....	209
4. Constatations détaillées et recommandations	211
4.1. Ressources humaines.....	211
4.2. Prévisions budgétaires 2010-2012.....	214
4.3. Programme annuel d'inspection.....	217
4.4. Processus de planification et de suivi des inspections.....	221
4.5. Applications informatiques	224
4.6. Obligations spécifiques de la Ville.....	227
4.7. Projets pilotes de cuisine de rue	233
5. Conclusion générale	242
6. Annexes	244
6.1. Classement des établissements selon la récurrence des déterminants des risques.....	244
6.2. Tableau de gestion des priorités d'IBR et des suivis de maîtrise.....	245

Liste des sigles

ARRQ	Association des restaurateurs de rue du Québec	IBR	inspection basée sur le risque
BNQ	Bureau de normalisation du Québec	LIMS	<i>Laboratory Information Management System</i>
CUM	Communauté urbaine de Montréal	MAPAQ	ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
DEPVI	Direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne	PUAI	<i>Plan d'uniformisation des activités d'inspection</i>
DET	Division de l'expertise technique	SIAM	système d'inspection des aliments de Montréal
DGSAIA	Direction générale de la santé animale et de l'inspection des aliments	SITE	Service des infrastructures, du transport et de l'environnement
DIA	Division de l'inspection des aliments	VGQ	vérificateur général du Québec

5.7. Inspection des aliments en vertu de l'entente avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) et projets pilotes de cuisine de rue

1. Introduction

C'est en 1927 que la Ville de Montréal (la Ville) a adopté un premier règlement en matière d'hygiène et de salubrité alimentaires. À l'époque, les municipalités de l'Île prenaient en charge une part importante des responsabilités liées à l'inspection des aliments. Deux ans après la création de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), en 1970, les responsabilités en matière d'inspection ont été transférées à la CUM, qui s'occupait déjà de l'élaboration de la réglementation. Depuis le 1^{er} janvier 2002, la Ville a pris la relève de la CUM en ce qui a trait à l'inspection des aliments sur le territoire montréalais.

Parallèlement, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), dont la mission est de veiller à la protection de la santé publique, élabore des activités de contrôle et de surveillance à l'égard de l'inspection des aliments à l'échelle provinciale. Ce dernier, par une entente sur le fonctionnement et le financement des programmes d'inspection des aliments de la Ville de Montréal (entente avec le MAPAQ), désignait la Ville à titre de mandataire en ce qui a trait à l'inspection des aliments sur son territoire, qui comprend aujourd'hui 19 arrondissements et 14 villes liées. Cette entente établit également la contrepartie financière annuelle à être versée par le MAPAQ. Cette contrepartie s'élevait à 3 677 995 \$ pour l'année 2010 et à 4 177 995 \$ pour les années 2011 et 2012.

Essentiellement, cette entente balise les travaux d'inspection des établissements alimentaires et les prélèvements qui y sont effectués par les inspecteurs, en plus d'autoriser la Ville à entreprendre des poursuites pénales en cas d'infraction à l'une des dispositions du régime du Québec¹.

C'est la Division de l'inspection des aliments (DIA), relevant de la Direction de l'environnement du Service des infrastructures, du transport et de l'environnement (SITE), qui a le mandat d'inspecter, en fonction des risques pour la santé, les aliments et les activités liées à la préparation, à la transformation, à la conservation et à la manipulation des aliments sur le territoire de l'agglomération de Montréal. Dans le cadre de ce mandat, elle a la

¹ *Loi sur les produits alimentaires* et les règlements édictés en vertu de celle-ci.

responsabilité de réaliser annuellement les programmes d'inspection des aliments comme le prévoit l'entente avec le MAPAQ. Toutefois, l'analyse des échantillons prélevés par les inspecteurs est confiée à la Division de l'expertise technique de la Ville (DET), qui fait également partie de la Direction de l'environnement du SITE.

Le secteur alimentaire, avec plus de 15 300 établissements actifs en 2012, fait l'objet d'un encadrement rigoureux en matière d'hygiène et de salubrité², étant donné les conséquences sur la santé publique qui pourraient résulter de lacunes dans ce domaine.

À cette fin, la DIA a procédé, en 2012, à 10 747 inspections, dont 6 835 dites régulières, a traité 1 815 plaintes, a émis 2 239 constats d'infraction et a procédé à 49 enquêtes. Pour l'ensemble de cette période, la DIA a prélevé 3 707 échantillons aux fins d'analyse par la DET.

Par ailleurs, en 2013, à la suite d'une consultation publique sur la cuisine de rue, les conseils d'arrondissement de Ville-Marie, du Sud-Ouest et de Rosemont–La Petite-Patrie ont autorisé l'exploitation de véhicules de cuisine de rue sur leur territoire respectif à titre de projets pilotes. À cet effet, l'arrondissement de Ville-Marie a octroyé 27 permis d'occupation du domaine public pour le projet pilote de cuisine de rue, l'arrondissement du Sud-Ouest a délivré des permis similaires afin de permettre la vente d'aliments dans le cadre de six événements publics tenus sur son territoire, tandis que l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie a, quant à lui, autorisé trois permis dans le cadre de la tenue d'événements publics.

Au regard de la *Loi sur les produits alimentaires*, les véhicules de cuisine de rue sont considérés au même titre que les restaurants et sont assujettis au programme d'inspection des aliments de la DIA. Cette dernière a donc intégré, dans son programme annuel de 2013, des visites d'inspection.

2. Objectif de l'audit et portée des travaux

Notre audit comprend deux volets : un premier, qui porte sur les programmes d'inspection des aliments en vertu de l'entente avec le MAPAQ au regard des établissements actifs conventionnels, et un second volet qui porte sur les projets pilotes de cuisine de rue.

² Au Québec, les établissements alimentaires qui mènent des activités de production, de transformation, de distribution, de vente au détail et de restauration sont assujettis à la *Loi sur les produits alimentaires*.

Volet 1

L'objectif de ce volet était de s'assurer que la Ville a pris les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les programmes d'inspection du MAPAQ, comme le prévoit l'entente avec le MAPAQ pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012.

À cette fin, nous avons examiné l'ensemble des activités mises en œuvre pour réaliser les programmes d'inspection des aliments, selon les termes de l'entente avec le MAPAQ.

Volet 2

L'objectif de ce volet était de s'assurer que le processus d'octroi de permis d'occupation du domaine public pour l'exploitation d'un véhicule de cuisine de rue, dans le cadre de projets pilotes, sur le territoire des arrondissements désignés, respecte la loi et la réglementation en vigueur dans l'arrondissement.

À cette fin, nous avons examiné, d'une part, si les permis octroyés dans le cadre des projets pilotes respectaient les conditions et les exigences visant l'obtention d'un permis d'exploitation pour un véhicule de cuisine de rue sur le domaine public énoncées dans le cadre normatif (encadrement administratif) pour les arrondissements de Ville-Marie (10 permis d'occupation pour des véhicules de cuisine de rue ont été sélectionnés), du Sud-Ouest (2 permis d'occupation pour des véhicules de cuisine de rue dans le cadre d'événements publics) et de Rosemont–La Petite-Patrie (2 permis d'occupation pour des véhicules de cuisine de rue dans le cadre d'événements publics).

D'autre part, pour ces mêmes arrondissements, nous avons également examiné dans quelle mesure les véhicules de cuisine de rue ont été inspectés par la DIA en vertu de son programme d'inspection des aliments.

3. Sommaire des constatations

Nos travaux d'audit ont permis de relever des secteurs où des améliorations devraient être apportées. Les sections qui suivent du présent rapport font ressortir les lacunes énoncées ci-dessous.

Pour le volet 1 – Programmes d'inspection des aliments en vertu de l'entente avec le MAPAQ au regard des établissements actifs conventionnels :

- Les descriptifs d'emploi de deux types d'emploi clés de la DIA ne reflètent pas les tâches et les responsabilités actuellement assumées par les titulaires de ces postes et méritent d'être revus (section 4.1);
- La DIA prépare un budget dit « équilibré visant l'autofinancement » qui tient compte des revenus générés par les amendes dont la réalisation est imprévisible. Elle ignore l'ensemble des coûts directs et indirects supportant ses activités d'inspection (section 4.2.1);
- Pour les trois années examinées (2010-2012), la DIA a dégagé des écarts de rémunération positifs qui s'expliquent par la vacance de quelques postes résultant d'absences non prévues dans certains cas, mais prévues dans d'autres (section 4.2.2);
- En 2012, la DIA accusait un retard d'inspection pour 2 754 établissements (section 4.3);
- L'information incomplète et non uniforme provenant des arrondissements et des villes liées occasionne des retards dans la mise à jour des nouveaux établissements et de ceux qui sont actifs dans le secteur alimentaire (section 4.4.1);
- Bien que le système d'inspection des aliments de Montréal (SIAM) ait amélioré le travail des inspecteurs depuis son implantation en novembre 2010, la DIA n'a pas encore évalué les avantages attendus depuis son implantation (section 4.5.1);
- La DIA n'a pas produit les rapports démontrant la réalisation effective des activités prévues dans le *Plan d'uniformisation des activités d'inspection* (PUAI) de l'entente avec le MAPAQ (section 4.6.1);
- Les échanges entre le MAPAQ et la DIA se faisant plutôt par téléphone et par courriel, aucune documentation structurée (procès-verbaux ou comptes rendus) ne vient attester les échanges et les décisions prises (section 4.6.2);
- Les rapports statistiques sont transmis sur une base trimestrielle, alors que l'entente avec le MAPAQ prévoit une transmission mensuelle des rapports (section 4.6.3).

Pour le volet 2 – Projets pilotes de cuisine de rue :

- Sur les 10 permis d'occupation du domaine public aux fins de véhicules de cuisine de rue, traités et délivrés par l'arrondissement de Ville-Marie, que nous avons examinés au cours de nos travaux, deux restaurateurs n'avaient pas le permis du MAPAQ au moment du dépôt de leur demande (section 4.7.1.1);
- Malgré un cadre normatif et un processus de sélection structurés mis en place par l'arrondissement de Ville-Marie, il existe des faiblesses quant au contrôle de l'offre culinaire des restaurateurs de cuisine de rue qui ne respectent pas toujours les menus qui ont présidé à l'octroi de leur permis (section 4.7.1.1);

- À la suite d'une plainte, la DIA n'a pu retracer le restaurateur de cuisine de rue qui a servi de la nourriture sans permis au cours d'un événement public autorisé par un arrondissement (section 4.7.2).

4. Constatations détaillées et recommandations

La Ville, en signant l'entente avec le MAPAQ, se trouve dans l'obligation contractuelle de se doter des ressources humaines, financières, matérielles et technologiques suffisantes en vue d'exécuter les termes généraux et spécifiques de l'entente de façon satisfaisante. À cet effet, afin d'apprécier les ressources ou les outils organisationnels de la DIA et de la DET (laboratoire d'analyse), certains documents ont fait l'objet de notre audit, notamment :

- les descriptifs d'emploi de la DIA;
- le budget de la DIA et de la DET – partie laboratoire;
- les dossiers d'inspection;
- le bilan des activités de la DIA pour les années 2010 à 2012;
- les rapports du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour les années 2010 à 2012;
- le Manuel de gestion de la qualité de la DET;
- les rapports statistiques remis au MAPAQ.

4.1. Ressources humaines

4.1.A. Contexte et constatations

La mission de la DIA est de veiller à la protection du consommateur en assurant l'innocuité et la qualité des aliments préparés, servis et vendus dans les établissements alimentaires des secteurs de la restauration, de la vente au détail, de la transformation, de la distribution et de l'entreposage. Pour remplir cette mission, la DIA compte 44 employés, répartis selon huit types d'emploi, comme l'illustre le tableau 1.

Tableau 1 – Types d'emploi au sein de la DIA

Type d'emploi	Nombre d'employés
Chef de division	1
Secrétaire	1
Superviseur	3
Conseiller scientifique	2
Officier de liaison	1
Inspecteur	34
Agent de bureau	1
Préposé aux communications	1
Total	44

Source : SITE.

Les deux types d'emploi clés de la DIA sont les conseillers scientifiques et les inspecteurs des aliments. Le rôle d'un conseiller scientifique est d'intervenir en soutien au chef de division duquel il relève, afin de fournir une expertise dans la coordination et l'exécution des programmes d'inspection. Son travail consiste notamment à concevoir et à évaluer les programmes à caractère scientifique ou technique, à coordonner l'exécution du travail, à en surveiller la qualité ainsi qu'à évaluer les besoins en matière de formation du personnel de la division. Un conseiller scientifique peut donc être appelé à réviser le travail d'inspection ou encore à prendre des décisions relatives aux analyses réalisées par le laboratoire pour le compte de la DIA.

Le rôle d'un inspecteur des aliments est d'exécuter les programmes d'inspection conformément à l'entente avec le MAPAQ. Un inspecteur doit notamment réaliser les visites d'inspection dans les établissements alimentaires, prélever des échantillons, saisir les données recueillies au cours des visites, remplir les rapports d'inspection et les remettre aux personnes concernées. Il est également tenu de réaliser certaines enquêtes relativement à des cas d'intoxication ou en lien avec des plaintes adressées à la DIA, et de témoigner devant les divers tribunaux quant aux résultats d'inspections, de visites ou d'enquêtes.

Pour ce qui est de la scolarité, les conseillers scientifiques doivent détenir un diplôme universitaire de premier cycle dans un domaine pertinent (nutrition, microbiologie, etc.), alors que les inspecteurs doivent être titulaires d'un diplôme d'études collégiales avec une spécialisation pertinente.

À la suite de l'analyse des tâches accomplies par les titulaires de ces deux types d'emploi clés, nous jugeons que les conditions d'admission établies par la DIA sont conformes aux exigences ayant été établies par le MAPAQ³.

Chacun des types d'emploi à la DIA fait l'objet d'un descriptif. Cependant, les dernières mises à jour des descriptifs d'emploi pour les postes de conseiller scientifique et d'inspecteur datent respectivement du 21 janvier 1999 et du 1^{er} décembre 1994. Ils ne sont pas en adéquation complète avec les tâches actuellement exécutées par les titulaires de ces deux types d'emploi.

Par conséquent, dans l'éventualité où un affichage de poste s'avérerait nécessaire, le descriptif d'emploi actuel ne serait pas conforme, car il n'est pas représentatif des tâches confiées. Il devrait être revu afin d'y intégrer également les tâches relatives aux nombreux outils informatiques utilisés.

4.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement, en collaboration avec le Service du capital humain et des communications, d'actualiser les descriptifs d'emploi des postes de conseiller scientifique et d'inspecteur des aliments afin que ceux-ci reflètent les tâches réalisées et tiennent compte des habiletés attendues pour l'utilisation des outils informatiques requis.

Réponse de l'unité d'affaires :

La DIA a transmis une demande au Service du capital humain et des communications afin que soit effectuée l'analyse des descriptifs d'emploi et qu'il propose un plan d'action afin de pouvoir répondre à la recommandation du Bureau du vérificateur général. (Échéancier prévu : mars 2014)

Organiser une rencontre avec les responsables du dossier à la DIA et les conseillers du Service du capital humain et des communications afin de recueillir les informations sur les rôles et les responsabilités dévolus aux titulaires des deux emplois visés par la recommandation. (Échéancier prévu : mars 2014)

Analyse des informations recueillies auprès des responsables du dossier à la DIA et élaboration des recommandations. (Échéancier prévu : avril 2014)

Présentation des recommandations aux responsables du dossier à la DIA. (Échéancier prévu : mai 2014)

³ C.T.157050 du 18 juin 1985 – Décision du Conseil du Trésor concernant la classification des inspecteurs de produits agricoles et alimentaires (corps d'emploi 230).

4.2. Prévisions budgétaires 2010-2012

4.2.1. Autofinancement

4.2.1.A. Contexte et constatations

Comme elle le rappelle dans son bilan, la DIA s'est donnée comme objectif en 2012 de « gérer de façon à assurer l'autofinancement de l'ensemble des activités d'inspection des aliments selon les revenus générés par la contribution financière gouvernementale et les amendes imposées ». La DIA prépare donc un budget annuel de dépenses⁴ en se basant sur les revenus provenant de l'entente avec le MAPAQ, auxquels sont additionnées les amendes anticipées. Le tableau 2 présente le budget de la DIA pour les années 2010 à 2012.

Tableau 2 – Budget pour les années 2010 à 2012
(en milliers de dollars)

	2010			2011			2012		
	Budgété	Réel	Écart	Budgété	Réel	Écart	Budgété	Réel	Écart
Revenus									
Entente MAPAQ	3 678,00	3 678,00	–	4 178,00	4 178,00	–	4 178,00	4 178,00	–
Amendes imposées	347,60	347,60		334,80	339,12	(4,32)	399,80	401,75	(1,95)
Revenus totaux incluant les amendes	4 025,60	4 025,60	–	4 512,80	4 517,12	(4,32)	4 577,80	4 579,75	(1,95)
Dépenses									
Rémunération	3 829,50	3 417,50	412,00	3 898,00	3 388,60	509,40	4 066,60	3 388,70	677,90
Biens et services	388,30	365,70	22,60	416,70	394,80	21,90	415,80	378,60	37,20
Dépenses totales	4 217,80	3 783,20	434,60	4 314,70	3 783,40	531,30	4 482,40	3 767,30	715,10
Résultats incluant les amendes	(192,20)	242,40		198,10	733,72		95,40	812,45	
Résultats sans les amendes	(539,80)	(105,20)		(136,70)	394,60		(304,40)	410,70	

Source : DIA.

Comme l'indique le tableau 2, les amendes sont actuellement intégrées aux revenus de la DIA. Toutefois, elles sont imprévisibles et dépendent d'un processus qui n'est pas sous le contrôle de la DIA, puisqu'elles peuvent être contestées par les contrevenants et que leur réalisation est incertaine. En supposant que la méthode recherchée est celle de l'autofinancement ou de l'équilibre budgétaire, le budget ne reflète pas cet état de fait, puisqu'il y a des écarts entre les montants budgétés des revenus totaux et des dépenses totales. Comme le montre le tableau 2, il existe des écarts budgétaires qui se traduisent par un déficit de 192 200 \$ pour 2010 et des surplus de 198 100 \$ pour 2011 et de 95 400 \$ pour 2012 (montants incluant les amendes). De plus, ces prévisions budgétaires ne tiennent pas compte de certaines dépenses encourues par la Ville, comme les coûts de développement

⁴ Ce budget inclut les dépenses relatives aux activités du laboratoire d'analyse de la DET.

et de financement du SIAM, évalués à 2,75 M\$, les dépenses relatives aux bâtiments (entretien et gardiennage) ainsi qu'une partie des frais de fonctionnement des autres entités administratives de la Ville pour le soutien de cette activité d'inspection à la DIA, comme la Direction de l'environnement et la cour municipale. Donc, lorsque la DIA parle d'autofinancement, les revenus provenant de l'entente avec le MAPAQ devraient couvrir l'ensemble des dépenses qui lui sont liées. Or, la DIA n'a jamais établi le montant total de ces dépenses.

Les données recueillies au cours de notre audit nous permettent également de constater que les revenus réels de la DIA (excluant les amendes) ont excédé les dépenses réelles pour 2011 et 2012, respectivement de 394 600 \$ et de 410 700 \$. Ces surplus sont principalement attribuables à la rémunération du personnel (masse salariale, banque de maladie et avantages sociaux) et peuvent masquer certaines problématiques liées à la sous-dotation.

À notre avis, la gestion d'un budget équilibré qui vise l'autofinancement, dans le cas de l'exécution de cette entente, devrait être réalisée sans l'apport des revenus générés par les constats d'infraction qui sont signifiés annuellement et devrait également tenir compte principalement de l'ensemble des coûts liés au programme d'inspection des aliments générés par les autres unités administratives afin de déterminer si le financement octroyé par le MAPAQ est juste et équitable pour la Ville.

4.2.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement, en vue d'atteindre l'équilibre financier et l'autofinancement du programme d'inspection des aliments par l'entremise de l'entente avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

- **d'établir l'ensemble des coûts directs et indirects qui doivent être supportés par la Ville pour la réalisation de ses activités d'inspection et d'examiner si ces coûts sont couverts par l'entente;**
- **de faire les représentations requises au moment du renouvellement de l'entente.**

Réponse de l'unité d'affaires :

La DIA a demandé au Service des finances d'établir de façon plus précise quels sont les coûts directs et indirects qui doivent être supportés par la Ville pour la réalisation des activités de la DIA. (Échéancier prévu : mars 2014)

Le Service des finances va compléter cette analyse, établir les coûts des activités de la DIA et examiner s'ils sont couverts par l'entente avec le MAPAQ. (Échéancier prévu : mai 2014)

En fonction de cette évaluation, les représentations requises seront effectuées auprès du MAPAQ lors du prochain renouvellement de l'entente (2015-2017) afin de refléter ces coûts. (**Échéancier prévu : septembre 2014**)

4.2.2. Rémunération

4.2.2.A. Contexte et constatations

Au moment de la préparation de son budget annuel, la DIA évalue la dépense de rémunération pour l'année à venir. Aux fins du présent audit, nous avons analysé les rémunérations budgétées et réelles et les avons ventilées entre la DIA et la DET. Le tableau 3 présente les rémunérations propres à chacune des unités administratives.

Tableau 3 – Détail de la rémunération pour les années 2010 à 2012
 (en milliers de dollars)

	2010			2011			2012		
	Budgété	Réel	Écart	Budgété	Réel	Écart	Budgété	Réel	Écart
Rémunération									
DIA	3 332,60	2 864,60	468,00	3 291,90	2 805,20	486,70	3 424,00	2 798,60	625,40
DET (laboratoire)	496,90	552,90	(56,00)	606,10	583,40	22,70	642,60	590,10	52,50
Total	3 829,50	3 417,50	412,00	3 898,00	3 388,60	509,40	4 066,60	3 388,70	677,90

Source : DIA.

Le tableau 3 met en relief les écarts entre les rémunérations budgétées et réelles.

En comparant les écarts totaux de rémunération pour les trois années (2010, 2011 et 2012), on constate que la presque totalité d'entre eux sont attribuables à la rémunération de la DIA.

En fonction de l'information recueillie au cours de notre audit, nous concluons que la DIA n'utilise pas de façon maximale les postes autorisés à son budget pour s'acquitter des obligations liées au nombre d'inspections exigées par le MAPAQ. Cette insuffisance s'explique par des postes vacants d'inspecteurs. En 2012, la DIA a connu un mouvement de personnel élevé. Cette situation résultait d'une combinaison d'événements planifiés et d'événements non prévus (concernant les inspecteurs), tels que deux congés de maternité, deux démissions, un accident de travail, une promotion (un inspecteur est devenu superviseur) et un congé de maladie prolongé. Quatre nouveaux inspecteurs ont été engagés au cours de cette même année.

Considérant les contraintes liées aux embauches soulignées par la DIA (période de formation de trois mois et maximum de deux embauches à la fois), trois postes étaient toujours vacants au 31 décembre 2012. De plus, étant donné les exigences particulières à ses activités au

regard du travail des inspecteurs, la DIA n'utilise que très peu des ressources externes afin de combler ses besoins.

4.2.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de pourvoir le plus rapidement possible les postes vacants et de prendre toutes les dispositions requises pour atténuer, durant l'année, la vacance non prévue de postes au sein de ses ressources afin d'être en mesure de respecter les obligations initiales incluses dans l'entente avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

Réponse de l'unité d'affaires :

Lorsqu'un poste devient vacant de façon permanente, comme fait actuellement, la DIA verra à pourvoir ce poste selon les délais et les règles prévus dans les conventions collectives respectives. (Échéancier prévu : février 2014)

Lorsqu'un poste devient vacant temporairement pour une longue durée (délai prévisible) pour une raison telle qu'un congé de maternité, de paternité ou de maladie, la DIA verra à pourvoir ce poste de façon temporaire le plus rapidement possible, en fonction des délais nécessaires au processus de sélection et de dotation. (Échéancier prévu : février 2014)

La DIA va autoriser, au besoin, les heures supplémentaires, afin d'atténuer les retards et de respecter les obligations de l'entente avec le MAPAQ. (Échéancier prévu : février 2014)

La DIA verra à refaire un concours lorsque la liste d'éligibilité sera épuisée.

4.3. Programme annuel d'inspection

4.3.A. Contexte et constatations

La DIA utilise la méthode d'inspection basée sur le risque (IBR). Cette approche vise à vérifier, dans les établissements, les pratiques élémentaires de manipulation des aliments par la vérification de points à maîtriser répartis selon cinq éléments, ou les 5M⁵. Pour certains établissements, l'inspection comprend également la détermination de facteurs et de sous-facteurs de risque. Lorsque ceux-ci sont déterminés, une « charge de risque » est calculée. La valeur obtenue permet de classer les établissements alimentaires en fonction du risque

⁵ Inspection visant le contrôle des 5M, soit la matière (température, étiquetage, etc.), les méthodes (décongélation, nettoyage, chauffage, etc.), la main-d'œuvre (lavage des mains, tenue vestimentaire et qualification des employés), le matériel (propreté et fonctionnement) et le milieu (ou l'environnement) (source et présence de contamination ou de contaminant).

pour la santé qu'ils représentent et de cibler les interventions à appliquer. Le tableau 4 présente l'ordonnancement du classement des établissements.

Tableau 4 – Classification des établissements en fonction de la charge de risque

Charge de risque	Catégorie de charge de risque	Fréquence d'IBR	Classe de risque	Niveau de risque
1300 et plus	Élevée	3 mois	Élevée	Supérieur
600 à 1299	Moyenne-élevée	6 mois		
200 à 599	Moyenne	12 mois	Moyenne	Inférieur
100 à 199	Moyenne-faible	36 mois	Faible	
0 à 99	Faible	36 mois		

Les établissements du domaine alimentaire sont assujettis à différents programmes d'inspection, dont un programme d'IBR. En fonction des risques liés aux types de produits, aux procédés de fabrication ainsi qu'à la clientèle caractérisant chaque type d'établissements alimentaires, des programmes d'inspections peuvent être appliqués :

- Programme d'inspection régulière basée sur les risques;
- Programme d'inspection régulière basée sur les risques à fréquences fixes;
- Programme d'inspection à la suite de plaintes ou pour le prélèvement d'échantillon;
- Programme de gestion des risques supérieurs.

Le plan annuel d'inspection établi par la DIA comprend donc des inspections répondant à ces types de programmes.

Au 4 janvier 2013, 15 300 établissements alimentaires étaient actifs, dont le classement en fonction de la catégorie de risque établie par la DIA est présenté dans le tableau 5.

Tableau 5 – Établissements actifs selon la catégorie de charge de risque

Catégorie de charge de risque et fréquence d'inspection	Fréquence d'IBR	Établissements actifs	
		Nombre	Pourcentage
Élevée	3 mois	658	4,3 %
Moyenne-élevée	6 mois	979	6,4 %
Moyenne	12 mois	4 284	28,0 %
Moyenne-faible	36 mois	6 059	39,6 %
Faible	36 mois	3 259	21,3 %
Autres ^[a]	s.o.	61	0,4 %
Total		15 300	100,0 %

^[a] Nouveaux établissements en attente d'une visite.

Source : DIA.

En cours d'année, les inspecteurs procèdent aux inspections planifiées en fonction des différents programmes et apportent quotidiennement les mises à jour selon les résultats des inspections. Une classification dite « dynamique » est faite au fur et à mesure que les résultats sont saisis dans le système informatique. Cette nouvelle classification permet à la DIA d'ajuster le plan d'inspection en fonction du programme et du type d'intervention à mettre en œuvre.

L'ordonnancement de la classification permet également à la DIA de déterminer les établissements les plus à risque et de prioriser les activités d'inspection. Un établissement ayant un niveau de risque donné peut, à la suite d'une inspection planifiée selon sa fréquence ou à la suite d'une plainte, se retrouver dans le niveau de risque supérieur et faire l'objet du programme de gestion des risques supérieurs qui vise à assurer une correction durable des origines des déficiences constatées de façon répétitive. À titre d'exemple, un établissement ayant un niveau de risque critique se voit fermé pour un nombre de jours approprié et une action majeure est requise de la part du propriétaire de façon à corriger la déficience constatée. Le portrait du classement des 15 300 établissements actifs, au 4 janvier 2013, à la suite des inspections en fonction des différents programmes d'inspection est présenté au tableau 6. L'annexe 6.1 présente de façon détaillée les causes liées aux différents niveaux de risque.

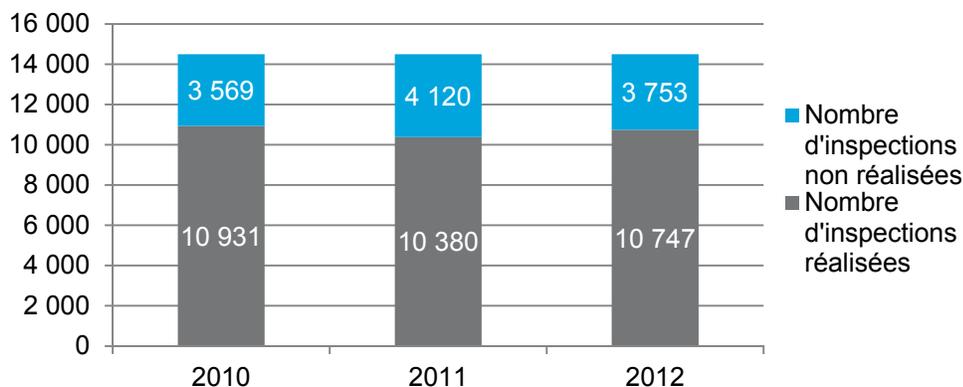
**Tableau 6 – Établissements actifs
selon le niveau de risque**

Niveau de risque	Établissements actifs	
	Nombre	Pourcentage
Normal	10 580	69,1 %
Aigu	1 346	8,8 %
Aigu maîtrisé	2 564	16,8 %
Chronique	385	2,5 %
Chronique maîtrisé	390	2,6 %
Critique	35	0,2 %
Total	15 300	100,0 %

Source : DIA.

Selon l'entente avec le MAPAQ, 14 500 inspections par année devaient être réalisées de 2010 à 2012. Le nombre d'inspections réalisées au cours des années 2010 à 2012 a été respectivement de 10 931, 10 380 et 10 747. Comme l'illustre la figure 1, le nombre d'inspections réalisées a été inférieur au nombre d'inspections prévues.

Figure 1 – Nombre d'inspections prévues et réalisées



Source : Bilan 2012 de la DIA.

Ainsi, si l'on se base sur le nombre d'inspections prévues dans l'entente avec le MAPAQ, les inspections non réalisées en 2010, 2011 et 2012 ont respectivement été au nombre de 3 569, 4 120 et 3 753. À cet effet, la DIA mentionne que l'objectif annuel de 14 500 inspections avait été fixé en se basant sur les statistiques historiques de 2008 et de 2009, alors que la durée moyenne d'une inspection est passée de 59 à 83 minutes entre 2009 et 2012 à la suite de l'introduction de nouveaux paramètres à contrôler. Ainsi, l'écart négatif avait été anticipé et discuté entre les intervenants de la Ville et du MAPAQ. L'entente 2013-2014 avec le MAPAQ a été ajustée pour refléter cette réalité. Ainsi, l'objectif annuel a été fixé à 10 500 inspections.

En conséquence, entre 2010 et 2012, moins d'établissements alimentaires ont été inspectés par rapport au nombre d'inspections annuelles exigé dans l'entente avec le MAPAQ.

Le SIAM utilisé par la DIA est alimenté quotidiennement par de nouvelles données qui influent sur les niveaux de risque des établissements, donc sur leur priorité d'intervention. Selon le rapport de suivi des assignations produit au 4 janvier 2013, 2 754 établissements alimentaires étaient touchés par des retards d'inspection ou étaient en traitement. De ce nombre, 467 établissements, soit 17 % des établissements concernés par les retards d'inspection, présentaient une priorité⁶ d'intervention 1 relativement au niveau de risque supérieur, c'est-à-dire qu'ils constituaient des établissements à risque élevé (retard supérieur à 30 jours), à risque moyen-élevé (retard supérieur à 30 jours) ou étaient de nouveaux établissements de catégories prioritaires (retard supérieur à plus de 180 jours). L'annexe 6.2 présente un tableau de gestion des priorités d'IBR et des suivis de maîtrise.

4.3.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de s'assurer que la planification des inspections priorise les établissements touchés par des retards d'inspection, afin de satisfaire aux exigences du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec relatives à la fréquence des inspections.

Réponse de l'unité d'affaires :

*Un plan de gestion des retards des inspections à réaliser a été créé et remis au MAPAQ le 30 août 2013. Ce plan fait état des mesures déjà en place ainsi que des nouvelles mesures établies afin d'assurer une meilleure planification des inspections et de prioriser les établissements prioritaires et en retard. Ce plan a été présenté à tout le personnel le 5 septembre 2013. Depuis, la DIA suit la gestion des retards à l'aide de rapports produits aux deux semaines et de réunions de coordination mensuelles. **(Complété)***

*En 2014, l'objectif est de réduire les retards de 50 % par rapport à 2013. **(Échéancier prévu : décembre 2014)***

4.4. Processus de planification et de suivi des inspections

Plusieurs processus importants sont en place pour appuyer les activités de la DIA. Le tableau 7 en fait état.

⁶ La gestion des priorités d'IBR se fait en fonction du classement des établissements. Il existe neuf priorités d'IBR. Les objectifs pour 2012 étaient les suivants : 1) les suivis de maîtrise, 2) les établissements de priorité d'intervention 1, 3) les établissements de priorité d'intervention 3, et 4) les établissements dont l'inspection présentait un retard de plus d'un an.

Tableau 7 – Principaux processus au sein de la DIA

Processus	Fréquence	Extrant
1. Mise à jour de la liste des établissements	Mensuelle	Liste des établissements alimentaires actifs (15 300 au 4 janvier 2013).
2. Établissement de la programmation analytique	Annuelle	Programmation analytique (liste des échantillons à prélever au cours de l'année).
3. Établissement du programme d'inspection	Annuelle	Programme d'inspection (liste des établissements qui seront inspectés, avec le nom des inspecteurs affectés aux établissements).
4. Suivi de la progression du programme d'inspection	Quotidienne	Listes générées par le SIAM (liste des établissements inspectés, liste des établissements en retard et liste des suivis de maîtrise).

Source : DIA.

4.4.1. Processus 1 – Mise à jour de la liste des établissements

4.4.1.A. Contexte et constatations

La DIA dispose de trois sources d'information afin de mettre à jour de façon mensuelle la liste des établissements alimentaires actifs sur son territoire. Ces trois sources sont les suivantes :

- Listes des émissions de permis d'occupation fournies par tous les arrondissements et toutes les villes liées;
- Liste des émissions de permis d'alimentation fournie par le MAPAQ (liste des permis activés et désactivés);
- Information obtenue quotidiennement par les inspecteurs de la DIA. Ces derniers peuvent détecter des changements dont la DIA n'avait pas été informée. Ils transmettent ensuite ces nouvelles données à la personne responsable de la mise à jour de la liste.

Comme nous venons de le souligner, la DIA reçoit mensuellement, de la part des 19 arrondissements et des 14 villes liées, des listes colligeant toutes les émissions de permis d'occupation ou d'usage sur lesquelles la vocation des établissements concernés est indiquée. Ces listes sont utilisées pour cibler les nouveaux établissements en lien avec le secteur alimentaire et devront être intégrées aux programmes d'inspection.

L'information est souvent incomplète et le format de ces listes est différent, selon les arrondissements ou les villes liées. De plus, ces listes ne sont généralement pas accompagnées d'une copie du permis délivré par le MAPAQ. Par conséquent, la DIA doit déployer des efforts significatifs pour pouvoir les intégrer dans le SIAM. Cela occasionne des recherches supplémentaires et des retards dans la mise à jour, d'autant plus que pour

certaines secteurs, comme c'est le cas pour la restauration, le statut des établissements (fermeture, ouverture et changement de propriétaire) change couramment⁷.

4.4.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de communiquer à tous les arrondissements et à toutes les villes liées une directive indiquant les renseignements requis à fournir sur les listes de permis d'occupation ou d'usage relatives au secteur alimentaire transmises à la Division de l'inspection des aliments, ainsi que leurs modalités de production, en vue de faciliter l'intégration rapide de ces données dans le système d'inspection des aliments de Montréal et de réduire en conséquence les délais de mise à jour.

Réponse de l'unité d'affaires :

Un registre en vigueur depuis 2008 est rempli mensuellement afin de suivre la régularité des transmissions mensuelles des permis d'occupation envoyés par les arrondissements et les villes liées selon une entente qui était verbale.

Une note écrite à l'intention des arrondissements et des villes liées sera élaborée et envoyée aux responsables de la gestion des permis d'occupation de chaque unité afin de formaliser le processus. Des règles claires et précises sur le type de données requises, le mode d'acheminement et la fréquence seront rappelées. (Échéancier prévu : avril 2014)

4.4.2. Processus 2 – Établissement de la programmation analytique

4.4.2.A. Contexte et constatations

À l'automne, les conseillers scientifiques amorcent le processus de planification de la programmation pour l'année suivante. Ils évaluent l'avancement de la programmation analytique de l'année en cours, tiennent compte de l'évolution du niveau de risque des établissements et déterminent les inspections à reconduire ou non à l'année suivante. Au cours du mois de février, un conseiller scientifique assiste à la rencontre annuelle du MAPAQ, comme le prévoit l'entente avec le MAPAQ, afin d'harmoniser les besoins de la DIA et ceux du MAPAQ en matière d'inspections régulières, de secteurs à cibler de façon spécifique et de nouvelles analyses à intégrer dans la programmation. À son retour, la programmation est achevée et soumise au chef de division pour approbation. Une entente est par la suite

⁷ Par exemple, selon la réglementation en vigueur, un restaurant qui demeure actif avec la même vocation, mais dont le propriétaire a changé à la suite d'une vente ou d'une dissociation d'associés, nécessite un nouveau permis.

conclue avec la DET, puisque cette dernière sera chargée d'effectuer les analyses des échantillons prélevés. À titre d'exemple, pour la programmation analytique 2011-2012, la DIA avait estimé à 1 752 le nombre d'échantillons à être analysés par le laboratoire de la DET.

Conclusion

Ce processus fonctionne bien et permet à la DIA de remplir les obligations contractuelles libellées dans l'entente avec le MAPAQ.

4.4.3. Processus 3 et 4 – Établissement et suivi des programmes d'inspection

4.4.3.A. Contexte et constatations

À partir de la liste des établissements actifs, les conseillers scientifiques s'assurent que l'ensemble des établissements actifs est saisi dans le SIAM. Un niveau de priorité est attribué automatiquement à tous les établissements en fonction de l'information contenue dans le système, dont leur classement selon la catégorie de charge de risque. Cette dernière information est essentiellement recueillie par les inspecteurs au moment de leurs visites. Le SIAM génère automatiquement la liste des inspections à être réalisées et, au fur et à mesure que de nouveaux renseignements sont saisis, notamment en ce qui a trait aux inspections réalisées ou à la réception de nouvelles informations (p. ex. une plainte), le système permet une mise à jour dynamique de cette liste et la planification des visites (inspections et interventions spécifiques) est ajustée. Le SIAM est donc dynamique et il permet également la planification des interventions par inspecteur.

Conclusion

Ces processus fonctionnent bien et leur utilisation judicieuse permettra à la DIA de remplir les obligations contractuelles libellées dans l'entente avec le MAPAQ.

4.5. Applications informatiques

Deux systèmes informatiques sont utilisés dans le cadre des activités réalisées par la DIA et la DET, conformément à l'entente avec le MAPAQ. Ces deux systèmes sont le SIAM et le *Laboratory Information Management System* (LIMS). Le SIAM a pour principale fonction de supporter la planification et la gestion des inspections, alors que le LIMS supporte la planification et le suivi des analyses réalisées par le laboratoire de la DET. Ces deux systèmes sont munis d'interfaces qui permettent leur communication mutuelle et facilitent

ainsi le suivi des activités, puisque les analyses sont directement liées aux activités d'inspection et que leurs résultats peuvent influencer sur le niveau de risque des établissements, donc sur la fréquence des inspections.

4.5.1. Système d'inspection des aliments de Montréal

4.5.1.A. Contexte et constatations

Le SIAM a été développé et implanté par la Ville, conformément à une recommandation du vérificateur général du Québec (VGQ) communiquée dans son rapport pour l'année 2005-2006, et ce, en remplacement de l'application Dataflex développée en 1992. Ce dernier, en raison des nombreuses pannes et erreurs, était rendu technologiquement désuet.

Selon le rapport de clôture du projet du SIAM produit par le Service des technologies de l'information⁸ pour le compte de la DIA, le système a été livré et est opérationnel depuis le mois de novembre 2010. Le coût global de son développement s'élève à 2 749 000 \$.

En 2004, au moment d'amorcer le développement du SIAM, l'étude d'opportunité recensait les avantages quantitatifs attendus par l'implantation du SIAM :

- Récupération d'environ 900 heures annuellement (équivalant à 40 000 \$ par année) alors perdues par les employés de la DIA à cause des pannes de Dataflex;
- Récupération de 90 % du temps d'un agent de bureau (équivalant à 48 000 \$ par année) qui était alors consacré à la saisie des informations colligées par les inspecteurs sur les différents rapports;
- Augmentation de la productivité de l'inspection, équivalant à quatre postes d'inspecteurs (soit 277 000 \$ par année);
- Économie annuelle et récurrente d'environ 8 000 \$ en fourniture de formulaires divers utilisés en inspection.

Au moment du dépôt du rapport de clôture, le 20 juin 2011, soit après huit mois d'exploitation du SIAM, la DIA n'avait pas suffisamment de données et d'information pour procéder à l'évaluation des avantages autant quantitatifs que qualitatifs attendus du SIAM.

Selon les informations obtenues, l'implantation du SIAM a amélioré de façon significative les activités et le travail des inspecteurs grâce à l'accessibilité rapide des données, à la planification quotidienne des inspections et à la production de rapports de suivi. Cependant, en date de décembre 2013, aucune évaluation formelle n'avait encore été réalisée pour examiner si les avantages escomptés s'étaient concrétisés.

⁸ À l'époque, la Direction des systèmes d'information.

4.5.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de procéder à l'évaluation des avantages quantitatifs et qualitatifs attendus du système d'inspection des aliments de Montréal en vue de valider l'atteinte des objectifs fixés par son développement et d'y apporter, s'il y a lieu, certains ajustements opérationnels qui lui permettraient de bénéficier pleinement de son implantation.

Réponse de l'unité d'affaires :

Depuis l'implantation du SIAM en novembre 2010, le pilote informatique ainsi que le Service des technologies de l'information ont travaillé sur des dizaines de demandes de correction et de changement. Depuis 2013, le logiciel est à point, mais des demandes de changement continuent d'être enregistrées en fonction de l'évolution de la méthode d'inspection et des nouvelles demandes du MAPAQ.

*En 2014, quatre ans après l'implantation du SIAM, la DIA va rédiger un rapport faisant état des bénéfices quantitatifs et qualitatifs obtenus du système, mesurer l'atteinte des objectifs et établir les besoins d'ajustements nécessaires. **(Échéancier prévu : juin 2014)***

4.5.2. Laboratory Information Management System

4.5.2.A. Contexte et constatations

La clause 5.2.5 de l'entente avec le MAPAQ, qui traite des prélèvements, stipule notamment ce qui suit :

De plus, la Ville devra implanter un programme informatique de gestion des échantillons compatible avec celui du laboratoire du [MAPAQ] pour avril 2011 et élaborer une procédure en vue de soumettre sa candidature pour obtenir la certification ISO 17025 auprès du BNQ pour toutes les analyses faites pour la [DGSAIA]⁹ et pour lesquelles la [DGSAIA] possède une accréditation ISO 17025 tel que décrit au point 11 du Plan d'uniformisation des activités d'inspection.

Nos travaux nous ont permis de constater que le laboratoire de la DET travaille avec le LIMS, qui est un progiciel de gestion intégrée, lequel permet la saisie informatisée des résultats des analyses, qui deviennent ainsi accessibles immédiatement aux conseillers scientifiques en vue de prendre les mesures nécessaires en cas de non-conformité. De plus, nous avons constaté que la DET détient l'accréditation ISO 17025 depuis le 4 mai 2011 et que son certificat d'accréditation est valide jusqu'au 4 mai 2015. La DET a également élaboré un manuel de gestion de la qualité afin d'appuyer ses processus accrédités ISO 17025. La DET

⁹ Direction générale de la santé animale et de l'inspection des aliments.

planifie actuellement le renouvellement de sa certification ISO 17025, d'autant plus que le MAPAQ, dans sa nouvelle entente 2013-2014, en fait une obligation contractuelle pour la Ville de maintenir cette certification.

4.5.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de s'assurer de maintenir son accréditation et de la renouveler en temps opportun afin de respecter l'obligation contractuelle énoncée dans l'entente 2013-2014 avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

Réponse de l'unité d'affaires :

Le laboratoire de la DET détient l'accréditation ISO 17025 depuis le 4 mai 2011 et utilise le logiciel LIMS depuis 2010.

Une réévaluation partielle de l'accréditation a été effectuée en juin 2013 et l'ensemble s'est avéré satisfaisant. Le laboratoire de la DET maintient ainsi son statut de laboratoire accrédité au programme d'accréditation des laboratoires – Canada (PALCAN) du Conseil canadien des normes.

La prochaine évaluation complète aura lieu en juin 2014.

Les évaluations partielles se font sur une base annuelle, les évaluations complètes se font aux deux ans.

*Le laboratoire de la DET se soumet aux exigences nécessaires afin de maintenir son accréditation ISO 17025. **(Complété)***

4.6. Obligations spécifiques de la Ville

4.6.1. Plan d'uniformisation des activités d'inspection

4.6.1.A. Contexte et constatations

L'entente avec le MAPAQ, pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012, inclut un PUA. Ce plan énumère 11 activités que la Ville est tenue de mettre en œuvre à des dates précises. L'entente prévoit que la Ville s'engage à fournir, selon un échéancier convenu, les rapports servant à mesurer l'atteinte des exigences prévues au PUA.

Le PUA fait référence, dans les ententes conclues entre la Ville et le MAPAQ concernant l'inspection des aliments sur le territoire de l'agglomération de Montréal, aux

recommandations du VGQ¹⁰ présentées dans un rapport produit en 2006 à la suite d'une mission d'audit auprès du MAPAQ ainsi qu'aux recommandations de la Direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne (DEPVI) du MAPAQ formulées à la suite d'une mission d'audit auprès de la DIA en 2011.

Les recommandations du VGQ s'adressaient au MAPAQ et traitaient de la charge de risque et de la fréquence d'inspection, de la compréhension de la méthodologie et de la supervision des résultats, de la productivité du personnel, des rappels alimentaires, du traitement des plaintes et de la gestion des résultats. Les deux premières rubriques concernaient la Ville. Cependant, nous n'avons pas pu retracer de recommandations spécifiques adressées à la Ville et les plans pour y remédier. Toutefois, le rapport de suivi des recommandations du VGQ, déposé en mai 2011, indiquait que des progrès satisfaisants avaient été accomplis par le MAPAQ, notamment en ce qui concerne la charge de risque, la fréquence d'inspection ainsi que l'uniformité de la méthodologie et la supervision des résultats (suivi des correctifs, rappels alimentaires et traitement des plaintes).

La DEPVI, toutefois, a adressé explicitement six recommandations à la Ville. La DIA les a commentées, a préparé et a transmis les plans d'action, lesquels ont été intégrés dans le rapport déposé par la DEPVI. À titre d'information, ces recommandations étaient les suivantes :

- S'assurer du respect des fréquences d'inspection établies par le MAPAQ;
- S'assurer que le nouveau SIAM, par l'intermédiaire de son planificateur de tâches, permet d'éviter les dépassements de fréquences;
- S'assurer de respecter les délais maximaux d'inspection des nouveaux établissements;
- Revoir la procédure de suivi au plaignant afin d'être en mesure de respecter le délai maximal de 10 jours ouvrables;
- S'assurer que le SIAM produit les rapports demandés de façon adéquate et ne reproduit pas les erreurs de Dataflex;
- S'assurer de transmettre au MAPAQ l'ensemble des données prévues, comme le spécifie l'entente.

Nous avons examiné le PUIA figurant à l'entente avec le MAPAQ pour 2010-2012 et évalué dans quelle mesure les activités prévues ont été réalisées par la DIA. Le tableau 8 présente les activités du PUIA édictées par le MAPAQ ainsi que nos commentaires par rapport à chacune d'elles.

¹⁰ Bien que cette mission visait le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale du MAPAQ, le VGQ a considéré la Ville de Montréal puisqu'elle était mandataire du MAPAQ en ce qui concerne l'inspection des aliments sur le territoire de l'Île de Montréal. Cette mission a porté sur les activités réalisées entre 2002-2003 et 2005-2006.

Tableau 8 – PUIA 2010-2012

N°	Objet	Échéancier	Commentaire
1	Mettre en place les corrections en suivi au rapport ¹¹ de la DEPVI du MAPAQ, le cas échéant.	1 ^{er} avril 2012	La DIA nous a transmis le rapport produit par la DEPVI, lequel contient tous les plans d'action de la DIA en réponse aux six recommandations du MAPAQ. Ces plans portent essentiellement sur l'implantation d'outils du SIAM et sur les retards dans la réalisation des inspections. À ce jour, tous les outils du SIAM dont il est question ont été implantés et des corrections ont été apportées aux délais de réalisation des inspections. Toutefois, certains retards liés aux inspections persistent. Ils sont traités à la section 4.3.
2	Implanter un programme informatique de gestion de l'inspection et des échantillons qui permettra de transmettre des données selon la structure exigée par le MAPAQ.	1 ^{er} avril 2011	La DIA nous a transmis le rapport de clôture du projet du SIAM produit le 20 juin 2011 par la Division de la réalisation des projets TI de la Direction des systèmes d'information de la Ville. Nous n'avons pas retracé l'évidence que la DIA a transmis un avis confirmant que l'implantation du SIAM et du LIMS était terminée. Cependant, plusieurs rencontres ont eu lieu en 2012 et en 2013 avec des représentants du MAPAQ pour leur présenter les fonctionnalités du SIAM.
3	Harmoniser les interventions d'inspection par l'application du processus d'accompagnement des inspecteurs.	1 ^{er} avril 2012	La DIA nous a transmis un fichier compilant les dates et les heures de formation des inspecteurs, ainsi que leurs noms. En 2012, 308 heures d'accompagnement en inspection ont été réalisées par les trois superviseurs, en plus de la tenue de 25 réunions d'équipe et de la vérification de 237 rapports d'inspection. Cependant, nous n'avons pas retracé l'évidence que la DIA a transmis, au MAPAQ, un avis confirmant que le processus d'accompagnement était en vigueur et faisant part des activités d'accompagnement accomplies.
4	Analyser les différences d'application des principaux programmes (risques supérieurs, IBR, plaintes, toxi-infections et rappels) entre la Ville et le MAPAQ et mettre en place les équivalences.	1 ^{er} avril 2012	Divers documents, notamment les tableaux statistiques sur les IBR et le suivi des plaintes et les délais, nous ont été fournis par la DIA pour démontrer la réalisation de l'analyse des différences d'application des principaux programmes. Cependant, nous n'avons aucune évidence de la transmission de ces documents au MAPAQ.
5	Appliquer intégralement la procédure du MAPAQ pour l'expédition des documents d'inspection destinés aux chaînes qui en font la demande, en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .	1 ^{er} avril 2011	Le SIAM a permis de mettre en œuvre intégralement la procédure du MAPAQ pour l'expédition des documents d'inspection destinés aux chaînes, soit l'envoi hebdomadaire des rapports d'inspection, des avis d'infraction ou des avis de non-conformité et les résultats d'échantillonnage. Nous avons sélectionné au hasard une bannière pour laquelle nous avons obtenu les pièces justificatives appuyant l'expédition des documents d'inspection à la responsable de la bannière. Cependant, nous n'avons aucune évidence de la transmission de ces documents au MAPAQ.
6	Faire les suivis appropriés des activités de formation offertes aux inspecteurs et en faire rapport à la DGSAIA.	1 ^{er} avril 2011	Une copie de l'historique des formations données aux employés de la DIA a été obtenue auprès de la DIA. Pour les activités de formation offertes aux inspecteurs en 2012, la DIA a transmis, le 18 janvier 2013, le bilan des formations au MAPAQ.
7	Appliquer des lignes directrices relatives aux mesures coercitives incluses dans le <i>Guide d'application des programmes d'interventions</i> .	1 ^{er} avril 2011	La DIA nous a transmis le programme de gestion des risques supérieurs en sécurité des aliments qui indique les lignes directrices qui étaient en vigueur tout au long de l'entente, de 2010 à 2012. Dans leur ensemble, ces éléments ont été discutés au cours des entrevues avec la chef de division et la conseillère scientifique, et sont pris en compte dans la performance des programmes.

¹¹ Rapport de mission daté du 10 juin 2011, DEPVI, MAPAQ.

N°	Objet	Échéancier	Commentaire
8	S'assurer du respect des objectifs relatifs aux inspections effectuées avant la date prévue selon la méthodologie	1 ^{er} avril 2012	Le SIAM ne permet pas que des inspections figurent à l'horaire à l'extérieur des délais d'inspection autorisés, de sorte qu'il est impossible pour un inspecteur de cibler des établissements à l'extérieur des délais prescrits de visite.
9	Convenir avec le MAPAQ d'un plan d'action pour appliquer les recommandations du VGQ.	1 ^{er} octobre 2011	Les recommandations du VGQ concernent un audit réalisé en 2005-2006. Selon l'information obtenue auprès de la DIA, ce point a été ajouté au cas où une recommandation spécifique aurait fait l'objet d'une demande d'un plan particulier. À ce jour, la DIA et le MAPAQ n'ont convenu d'aucun plan d'action conjoint.
10	Transmettre au besoin les données d'inspection relatives à la reddition de comptes publique de la DGSAIA.	1 ^{er} avril 2012	Des discussions ont lieu de façon informelle, mais continue, tout au long de l'année entre la Ville et le MAPAQ, pour répondre à certains besoins ponctuels. Des communications téléphoniques et par courriel constituent essentiellement ces échanges. Cependant, aucune documentation probante n'est préparée afin de l'attester (procès-verbaux ou comptes rendus).
11	Mettre en place la norme ISO 17025 pour toutes les analyses faites pour la DGSAIA et pour lesquelles celle-ci possède une accréditation ISO 17025. Dans l'impossibilité de satisfaire à cette exigence, les échantillons prélevés sur le territoire de la Ville seront analysés par le laboratoire du MAPAQ à compter de cette date. Un montant de 449 792,64 \$ sera ainsi soustrait du 3 677 995,00 \$ et le remboursement des frais d'expédition des échantillons y sera ajouté.	Décembre 2011	La certification ISO 17025 est détenue par la DET depuis mai 2011, conformément au certificat qui nous a été fourni. Cela a permis à la DET de ne pas utiliser les services du laboratoire du MAPAQ pour les analyses pour lesquelles elle est certifiée. Aucune somme d'argent n'a eu à être déduite.

Bien que l'entente avec le MAPAQ prévoit la transmission de rapports indiquant la réalisation effective des activités prévues dans le PUIAI aux dates d'échéance indiquées, nous n'avons pas retracé l'évidence de la production de ces rapports pour la majorité des activités, à l'exclusion des n^{os} 6 et 11.

L'examen comparatif des PUIAI figurant aux ententes avec le MAPAQ pour 2010-2012 et pour 2013-2014 indique que :

- huit activités ont été reconduites dans l'entente 2013-2014 (n^{os} 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 et 11);
- trois activités ont été retirées, soit les exigences 6, 8 et 10;
- deux nouvelles activités (3A et 10A) ont été introduites par le MAPAQ dans l'entente 2013-2014.

La reconduction des activités d'une entente à l'autre et le fait que les rapports prévus pour confirmer leur réalisation n'ont pas été produits ne nous permettent pas d'affirmer que les exigences soulevées dans l'entente ont été respectées. Par conséquent, il serait judicieux pour la DIA de documenter la réalisation effective de ces activités et de discuter de la pertinence de leur reconduction au moment du renouvellement des ententes futures.

4.6.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de s'assurer que les rapports documentant la réalisation des exigences prévues dans le *Plan d'uniformisation des activités d'inspection* sont produits et transmis selon les échéanciers prévus à l'entente avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec pour démontrer que les activités prévues ont effectivement été réalisées.

Réponse de l'unité d'affaires :

Dans le passé, l'état d'avancement de la réalisation des exigences du PUIAI était discuté verbalement lors de réunions avec le MAPAQ sans la production systématique de rapports écrits. Cette approche satisfaisait la Ville et le MAPAQ.

*La DIA va documenter la réalisation des activités du PUIAI et transmettre l'information au MAPAQ selon les échéanciers prévus à l'entente pour démontrer que les activités prévues ont effectivement été réalisées. (**Échéancier prévu : à partir de mars 2014**)*

4.6.2. Rencontres de coordination

4.6.2.A. Contexte et constatations

La clause 9.2 de l'entente avec le MAPAQ traitant de la collaboration et des échanges d'informations stipule notamment ce qui suit :

À cette fin, il y aura des rencontres entre les coordonnateurs représentant le ministre et la Ville pour discuter des divers problèmes relatifs à la programmation et aux opérations ainsi que pour y effectuer les correctifs nécessaires et réviser, au besoin, les formulaires utilisés dans le cadre de l'application des dispositions prévues à la présente entente.

De plus, à la demande d'une des parties, les coordonnateurs peuvent se rencontrer pour discuter des problèmes soulevés dans l'application de cette entente. En outre, la Ville sera invitée à participer à divers comités.

La Ville et le ministre conviennent également que leurs représentants se rencontrent vers le mois de février de chaque année, aux fins de préparer la programmation analytique annuelle qui sera réalisée par la Ville.

Selon l'information obtenue auprès de la chef de division et de la conseillère scientifique, des discussions, à l'exception de la rencontre de février, ont lieu de façon informelle, mais fréquente, tout au long de l'année. Des conversations téléphoniques et des courriels constituent essentiellement ces échanges.

Aucune documentation (procès-verbaux ou comptes rendus) n'est préparée ou conservée afin d'attester le contenu de ces discussions ou rencontres, à l'exception de la rencontre prévue annuellement en février. Dans l'éventualité où une décision du ministre ayant fait l'objet de discussions entre la Ville et le MAPAQ serait remise en cause ou mal interprétée, la DIA n'aurait aucune information probante pour attester le contenu des discussions.

4.6.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de documenter le contenu des discussions et des décisions prises avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et de conserver les courriels afférents, afin de pouvoir s'y référer, au besoin, et d'être en mesure de démontrer le respect de la clause 9.2 de l'entente.

Réponse de l'unité d'affaires :

Le contenu des échanges et des réunions avec le MAPAQ ainsi que les prises de décisions seront documentés de façon plus formelle (procès-verbaux ou comptes rendus) afin d'être en mesure d'attester du contenu de ces discussions ou rencontres. (Échéancier prévu : mars 2014)

4.6.3. Reddition de comptes

4.6.3.A. Contexte et constatations

La clause 9.1 de l'entente avec le MAPAQ, traitant des opérations, stipule que la Ville s'engage à fournir au ministre du MAPAQ :

- à chaque mois, des rapports indiquant les statistiques mensuelles et cumulatives relatives aux éléments suivants :
 - le nombre d'inspections réalisées,
 - la répartition des établissements en fonction des charges de risque et du respect des délais prescrits,
 - les mesures coercitives,
 - les analyses de laboratoire,
 - les plaintes, les toxi-infections et les vérifications des rappels,
 - le suivi des indicateurs concernant le traitement des plaintes;
- sur demande, les informations suivantes :
 - les interventions réalisées dans les établissements à risques supérieurs,
 - le bilan de la formation du personnel.

Nos travaux d'audit nous ont permis de constater que les statistiques exigées par le MAPAQ sont produites par la DIA conformément à l'entente, à l'exception des résultats des vérifications de l'efficacité des rappels¹² qui sont transmis à la suite d'une intervention. De plus, nous avons constaté que les rapports sont produits mensuellement, mais expédiés seulement chaque trimestre au MAPAQ avec une copie au directeur de l'Environnement de la Ville.

4.6.3.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement de poursuivre la production et l'envoi de ces rapports, en y ajoutant les statistiques sur les vérifications de l'efficacité des rappels, et ce, sur une base mensuelle afin de se conformer à la fréquence demandée dans l'entente avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

Réponse de l'unité d'affaires :

Bien qu'il ait été convenu verbalement avec le MAPAQ qu'une transmission trimestrielle des rapports d'activités était acceptable, la DIA va changer ses délais de transmission afin de respecter l'entente écrite.

En plus des rapports usuels, des statistiques mensuelles sur les vérifications de l'efficacité des rappels seront transmises. (Échéancier prévu : mars 2014 et mensuellement par la suite)

4.7. Projets pilotes de cuisine de rue

4.7.1. Émission de permis d'occupation

En 1947, l'administration municipale décide d'interdire la vente de nourriture sur rue, car plusieurs citoyens se plaignent alors de la salubrité douteuse des installations, des entraves causées à la circulation, de la concurrence faite aux marchands et de la malpropreté de la chaussée.

En 2002, avec les fusions municipales et la création de la nouvelle Ville de Montréal, la question de la vente de nourriture sur la rue refait surface.

¹² Intervention enclenchée visant à rappeler les produits, présentant un danger pour la santé, des comptoirs et des étagères des établissements.

La cuisine de rue est généralement définie comme étant la vente de nourriture préparée et servie à l'intérieur d'équipements ambulants divers installés sur le domaine public (parcs, rues, trottoirs) de façon temporaire.

La vente d'aliments sur rue relève des arrondissements en raison d'une délégation de pouvoirs. En effet, en vertu du *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la ville aux conseils d'arrondissement (02-002)*, le conseil municipal a délégué aux arrondissements les pouvoirs d'adopter et d'appliquer les règlements relatifs à la vente, à la préparation et à la consommation de nourriture et de boissons sur le domaine public. De plus, le conseil d'arrondissement est l'instance compétente ayant le pouvoir de réglementer l'occupation du domaine public, toujours en vertu de la *Charte de la Ville de Montréal*¹³ et de réglementer le zonage.

En 2013, à la suite d'une consultation publique sur la cuisine de rue tenue en 2012, les arrondissements de Ville-Marie, du Sud-Ouest et de Rosemont–La Petite-Patrie ont autorisé l'exploitation de véhicules de cuisine de rue sur leur territoire respectif à titre de projets pilotes.

4.7.1.1. Arrondissement de Ville-Marie

4.7.1.1.A. Contexte et constatations

À la lumière des recommandations formulées par la Commission permanente sur le développement économique et urbain et l'habitation, le maire de Montréal a confié à l'arrondissement de Ville-Marie, en mai 2013, la réalisation d'un projet pilote de cuisine de rue pour l'été 2013 et la détermination de sites où il serait possible d'en faire profiter le public montréalais ainsi que les touristes.

Un comité de travail formé de professionnels multidisciplinaires, issus du Développement économique, des Études techniques, de la Circulation et inspection et des Communications, a ciblé neuf (9) sites et mis au point les détails de ce projet en vue d'encadrer la pratique de cette nouvelle forme de restauration sur son territoire.

À la séance du conseil d'arrondissement de Ville-Marie du 7 mai 2013, une dérogation par ordonnance au règlement municipal (RRVM, chapitre P-1, articles 3 et 8), permettant la vente de nourriture sur le domaine public pour la réalisation du projet pilote de cuisine de rue, pour la période du 20 juin 2013 au 29 septembre 2013 entre 7 h et 22 h sur les neuf sites, a

¹³ Selon l'article 67.1 de l'annexe C, la Ville peut, par règlement, autoriser l'occupation du domaine public à certaines fins.

été autorisée. Le conseil a également affecté une somme de 108 000 \$ afin de supporter les actions nécessaires au projet pilote de cuisine de rue.

Pour mener à bien cette opération, l'arrondissement de Ville-Marie a conclu un accord avec l'Association des restaurateurs de rue du Québec¹⁴ (ARRQ) pour la mise en œuvre du projet pilote de cuisine de rue et pour développer avec l'arrondissement la stratégie et les modes d'opérationnalisation du projet pilote pour l'été 2013. Cet accord confie à l'ARRQ la réalisation, entre autres, des activités suivantes :

- Élaborer un calendrier électronique d'occupation des sites pouvant être mis à jour par l'arrondissement;
- Compiler mensuellement les statistiques relatives aux ventes, à l'achalandage et au taux d'occupation des sites;
- Partager son expertise pour l'analyse des candidatures sur les plans culinaire et technique.

L'arrondissement de Ville-Marie, par l'entremise d'une équipe de travail coordonnée par la Direction des travaux publics, a développé un cadre normatif. Ce cadre tient compte de plusieurs lois et règlements qui s'appliquent quand il est question de la vente d'aliments sur le domaine public.

Le cadre normatif, exclusif au projet pilote 2013 dans l'arrondissement de Ville-Marie, indique les conditions et les exigences visant l'obtention d'un permis d'exploitation pour un véhicule de cuisine de rue sur le domaine public, notamment :

- La détention de tous les permis (municipaux et provinciaux) requis et applicables au type de véhicule utilisé (p. ex. l'immatriculation) et à la catégorie d'exploitation (p. ex. le permis du MAPAQ);
- La détention d'un permis d'occupation valide pour l'usage d'un restaurant ou d'un traiteur conforme à la réglementation d'urbanisme actuellement en vigueur à Montréal;
- L'engagement du titulaire du permis d'occupation du domaine public aux fins d'un usage de vente de nourriture sur le domaine public avec un véhicule de cuisine de rue à respecter tous les règlements et toutes les normes municipales et provinciales en vigueur.

¹⁴ L'ARRQ, créée en mai 2012, est un organisme à but non lucratif dédié à la promotion de la restauration de rue. L'ARRQ s'est dotée d'une série de règlements et de standards qui doivent être suivis strictement par ses membres en matière de qualité, de salubrité, de propreté et de présentation et qui respectent la réglementation du MAPAQ. Elle regroupe aujourd'hui plus d'une vingtaine de membres, tous des restaurateurs établis opérant un véhicule de cuisine de rue dans différents festivals et événements spéciaux.

L'arrondissement a lancé un appel de propositions le 8 mai 2013 en vue de sélectionner les restaurateurs qui seront autorisés à exploiter leur véhicule de cuisine de rue sur les sites ciblés dans le cadre du projet pilote. Le résultat de ce processus est le suivant :

- 54 dossiers de candidatures ont été déposés. De ce nombre, huit ont été rejetés, car leur candidature a été déposée en retard;
- sur les 46 candidatures restantes :
 - 14 ont été déclarées non conformes par rapport aux conditions d'admissibilité établies par l'arrondissement. En effet, seuls les candidats qui ont un restaurant ou une cuisine de production sur le territoire de la Ville sont admissibles au projet pilote,
 - 32 ont été déclarées conformes, pour lesquelles les restaurateurs ont été invités à présenter leur projet devant le comité de sélection, composé de six membres externes et d'un employé de l'arrondissement de Ville-Marie;
- après évaluation, le comité de sélection a retenu 27 restaurateurs pour le projet pilote.

Nous avons examiné, au hasard, cinq échantillons parmi les grilles d'évaluation des candidatures et nous avons constaté que le travail de sélection a été réalisé de façon conforme aux règles établies.

Par la suite, pour répondre aux exigences propres au processus de demande de permis d'occupation du domaine public, les adjudicataires devaient obtenir le permis du MAPAQ au préalable. Dans tous les cas (27), l'arrondissement a accordé le permis d'occupation du domaine public pour l'exploitation de véhicules de cuisine de rue.

Nous avons réalisé des tests de conformité sur 10 demandes de permis d'occupation du domaine public pour l'exploitation de véhicules de cuisine de rue. Dans deux dossiers, nous n'avons pas retracé cette autorisation du MAPAQ. La Division des études techniques nous a indiqué avoir communiqué par téléphone avec le MAPAQ pour s'assurer qu'une demande de permis de restauration et de vente au détail par ces deux exploitants était réellement en traitement. Toutefois, nous n'avons pas retracé l'évidence d'un suivi par la Division des études techniques auprès de ces deux requérants afin d'obtenir une copie valide du permis du MAPAQ.

4.7.1.1.B. Recommandation

Nous recommandons à l'arrondissement de Ville-Marie d'exiger l'obtention préalable du permis du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec avant d'accorder le permis d'occupation du domaine public pour un véhicule de cuisine de rue, conformément au cadre normatif réglementaire.

Réponse de l'unité d'affaires :

Exiger une copie du permis du MAPAQ. Les dossiers qui ne contiendront que le numéro de demande du permis du MAPAQ seront déclarés non conformes et la demande de permis sera refusée. (Échéancier prévu : février 2014)

Un mécanisme d'inspection permanent est en vigueur et permet d'assurer un contrôle quotidien sur le terrain concernant la conformité à la loi et aux règlements applicables pour la vente d'aliments sur le domaine public (cuisine de rue). Une équipe de 12 inspecteurs réalise des interventions dans tout l'arrondissement, sept jours par semaine, pas spécifiquement pour la cuisine de rue, mais également pour s'assurer du respect de l'ensemble des permis délivrés (p. ex. des travaux et/ou des rénovations nécessitant un permis, un chantier de construction).

Du 27 juin au 14 juillet, cinq inspecteurs d'arrondissement ont réalisé des visites à différentes heures de la journée et ont informé les restaurateurs de cuisine de rue lorsqu'il y avait infraction, et ils ont produit 25 rapports journaliers d'inspection pour le comité conjoint de cuisine de rue (arrondissement de Ville-Marie et ARRQ).

Nous avons examiné quatre rapports journaliers rédigés par les inspecteurs pour la cuisine de rue spécifiquement et aucun constat d'infraction et/ou d'avis de non-conformité n'a été constaté. Seuls quelques avis verbaux ont été signifiés concernant le bruit d'une génératrice extérieure, un permis affiché au mauvais endroit et une publicité promotionnelle à l'extérieur du véhicule de cuisine de rue. Ces dérogations ont été corrigées sur-le-champ par les titulaires du permis d'exploitation d'un véhicule de cuisine de rue.

Le 10 juillet, l'ARRQ a constaté des écarts entre les menus présentés au jury et les aliments vendus à bord des véhicules de cuisine de rue. Pour remédier à cela, l'arrondissement a envoyé une lettre à tous les restaurateurs de rue, leur rappelant la nécessité de respecter l'offre culinaire acceptée par le jury. Cependant, la nature réglementaire de l'ordonnance ne permettait pas de sévir avec des moyens légaux, comme une contravention ou la suspension temporaire ou permanente du permis.

4.7.1.1.C. Recommandation

Nous recommandons à l'arrondissement de Ville-Marie d'examiner les moyens de renforcer le cadre normatif et le processus de sélection afin de pouvoir appliquer le respect des exigences encadrant l'exploitation des véhicules de cuisine de rue dans le cadre du projet pilote.

Réponse de l'unité d'affaires :

Cette année, un règlement régissant la cuisine de rue sera adopté au lieu d'une ordonnance. Cela permettra à l'arrondissement de délivrer des constats d'infraction à quiconque contrevient à l'une des dispositions du règlement.

*De plus, une disposition a été introduite dans ledit règlement autorisant l'autorité compétente à révoquer, au moyen d'un avis, tout permis si l'une des conditions de son autorisation n'est pas respectée. (**Échéancier prévu : mars 2014 [date de l'adoption du règlement]**)*

4.7.1.2. Arrondissement du Sud-Ouest

4.7.1.2.A. Contexte et constatations

L'arrondissement du Sud-Ouest a entrepris des démarches auprès de certains promoteurs d'événements et de l'ARRQ afin de réaliser un projet pilote de cuisine de rue et d'autoriser la vente de produits alimentaires sur le domaine public, sur une base événementielle.

Pour une dizaine d'événements qui ont eu lieu dans l'arrondissement du Sud-Ouest à l'été 2013, six ont fait l'objet d'une ordonnance le 2 juillet 2013 et le 3 septembre 2013 par le conseil d'arrondissement autorisant les véhicules de cuisine de rue.

Nous avons sélectionné deux événements spéciaux pour s'assurer du respect des conditions générales et spécifiques pour l'obtention d'un permis d'occupation du domaine public aux fins d'un véhicule de cuisine de rue, soit :

- un concert tenu le 10 août 2013 au square Sir-George-Étienne-Cartier. Le 2 juillet 2013, le conseil d'arrondissement a autorisé une ordonnance pour permettre aux commerçants opérant des véhicules de cuisine de rue, désignés par l'ARRQ, de vendre de la nourriture et des boissons non alcoolisées sur le site du square Sir-George-Étienne-Cartier le 10 août 2013 entre 17 h et 23 h;
- un événement public, pour lequel un permis d'occupation temporaire du domaine public a été délivré pour le 22 septembre 2013 dans le cadre d'un événement prévoyant la fermeture complète de l'avenue Atwater aux intersections des rues Duvernay et Rufus-Rockhead de 8 h à 22 h. La tenue de cet événement spécifique a été acceptée pour une période temporaire (car fermeture d'une rue), au cours de la séance du conseil d'arrondissement tenue le 3 septembre 2013.

Les événements ont été soumis pour avis aux différents services et intervenants concernés pour l'approbation des mesures de sécurité et des plans d'installation. Une demande d'avis

policier pour joindre au sommaire décisionnel a été envoyée au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et au Service de sécurité incendie de Montréal (SIM).

Conclusion

Les deux dossiers sélectionnés dans le cadre de notre audit démontrent que le processus d'octroi des permis d'occupation du domaine public pour l'exploitation des véhicules de cuisine de rue de l'arrondissement du Sud-Ouest est adéquatement documenté et qu'il respecte les recommandations formulées par la Commission permanente sur le développement économique et urbain et l'habitation en mars 2013.

4.7.1.3. Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie

4.7.1.3.A. Contexte et constatations

Annuellement, des événements populaires de toutes sortes sont organisés sur l'ensemble du territoire de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et, à cet effet, un guide du promoteur a été conçu dans le but de présenter aux promoteurs d'événements les principaux règlements municipaux et les étapes se rattachant aux demandes de permis pour l'utilisation du domaine public. La réalisation de ces projets par les promoteurs nécessite l'autorisation de l'arrondissement pour la vente de produits alimentaires sur le domaine public, sur une base événementielle.

En 2013, sept événements exigeant un permis d'occupation du domaine public ont été traités par l'arrondissement, dont trois nécessitaient une autorisation pour la vente de produits alimentaires sur le domaine public. De ces trois événements, nous en avons sélectionné deux aux fins de nos travaux, soit :

- un événement organisé par l'ARRQ, qui est une fête visant la promotion d'artistes locaux. Au cours de cette journée prévue pour le 14 septembre 2013, les quelque 2 000 participants attendus ont bénéficié des services de cinq restaurateurs de rue;
- un événement offert par l'arrondissement consistant en une série de projections de films en plein air, du 16 juillet 2013 au 6 août 2013, dans différents parcs publics. À cet événement s'ajoute un projet pilote de cuisine de rue en collaboration avec l'ARRQ. Deux véhicules de cuisine de rue étaient présents au cours des cinq projections gratuites et environ 500 personnes étaient attendues.

Ces événements ont été soumis pour avis aux différents services et intervenants concernés pour l'approbation des mesures de sécurité et des plans d'installation. De plus, ils ont été

balisés en conformité avec la réglementation municipale et les encadrements administratifs d'usage.

Un protocole d'entente entre l'ARRQ et l'arrondissement pour la tenue de ces événements a été autorisé au cours d'une séance du conseil d'arrondissement le 3 juin 2013. Le conseil a aussi décrété une ordonnance relative à ces événements permettant la vente de nourriture et de boissons non alcoolisées et le bruit d'appareils sonores diffusant à l'extérieur.

Conclusion

Les deux dossiers sélectionnés dans le cadre de notre audit montrent que le processus d'octroi des permis d'occupation du domaine public pour l'exploitation des véhicules de cuisine de rue de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie est adéquatement documenté et qu'il respecte les recommandations formulées par la Commission permanente sur le développement économique et urbain et l'habitation en mars 2013.

4.7.2. Programme d'inspection des véhicules de cuisine de rue

4.7.2.A. Contexte et constatations

Au regard de la *Loi sur les produits alimentaires*, les véhicules de cuisine de rue sont assujettis au programme d'inspection des aliments en vertu de l'entente avec le MAPAQ, car ceux-ci sont considérés comme des « cantines mobiles ». En ce qui a trait aux inspections, la catégorie d'établissement « cantine mobile » désigne un véhicule motorisé qui se déplace vers les lieux de consommation pour la vente ou le service d'aliments chauds et/ou froids aux consommateurs. Cette catégorie d'établissement peut aussi inclure la préparation d'aliments sur place.

Au cours de l'inspection régulière des véhicules de cuisine de rue, la DIA évalue les points critiques (évaluation des 5M) et non la charge de risque, puisque la fréquence d'inspection liée à cette catégorie est une fréquence fixe (36 mois). Cependant, si le véhicule de cuisine de rue participe à plusieurs événements spéciaux, il peut faire l'objet d'inspections régulières plus fréquentes. Une visite est également déclenchée pour un suivi de maîtrise si un facteur de risque supérieur est décelé ou à la suite d'une plainte.

La DIA a intégré dans son plan annuel d'inspection des aliments de 2013 des visites d'inspection dans le cadre des projets pilotes de cuisine de rue. Les événements publics d'envergure très achalandés où les aliments sont en vente faisaient déjà partie des

inspections habituelles. Cependant, les événements de petite envergure ou les fêtes de quartier sont visités selon le nombre de kiosques et la complexité des aliments qui sont servis. Toutefois, la DIA procède, pour toutes les plaintes reçues pour ces événements, à une inspection ou à une enquête quand l'événement est passé.

Durant l'été 2013, 36 permis d'occupation du domaine public ont été accordés pour la vente de nourriture sur la rue ou au cours d'événements publics. L'arrondissement de Ville-Marie a octroyé 27 permis dans le cadre du projet pilote de cuisine de rue, les arrondissements du Sud-Ouest et de Rosemont–La Petite-Patrie ont délivré respectivement six et trois permis similaires pour permettre à des véhicules de cuisine de rue de vendre des aliments au cours d'événements publics tenus sur leur territoire.

En date du 15 octobre 2013, la DIA avait effectué 68 inspections régulières et une inspection de suivi de maîtrise. Ces inspections concernaient 43 véhicules de cuisine de rue et aucune non-conformité n'a été signalée.

En 2013, la DIA a traité deux plaintes relatives à des intoxications alimentaires mineures provenant d'aliments vendus par des restaurateurs de cuisine de rue au cours d'événements publics. Dans un cas où l'événement se passait dans un parc public, la DIA n'a pu retracer le véhicule de cuisine de rue impliqué et a constaté que l'événement en question ne faisait pas partie des événements de l'ARRQ. Dans l'autre cas, la plainte concernait trois restaurateurs cuisine de rue et les inspecteurs ont effectué des visites dans les 24 heures et aucune non-maîtrise (5M) n'a été constatée.

4.7.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'environnement, en collaboration avec les arrondissements, de mettre en place un mécanisme permettant de recenser les véhicules de cuisine de rue autorisés à participer aux événements et d'exercer un contrôle effectif quant à leur présence sur leur territoire.

Réponse de l'unité d'affaires :

La DIA a demandé à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Ville-Marie de mettre en place un mécanisme permettant de recenser les véhicules de cuisine de rue. (Échéancier prévu : mars 2014)

*L'arrondissement de Ville-Marie a remis à la DIA le document intitulé *Projet-pilote de cuisine de rue 2014 - appel de candidatures et un communiqué faisant état des**

14 emplacements autorisés pour les véhicules de cuisine de rue. (Échéancier prévu : mars 2014)

Le calendrier permettant de recenser la présence des véhicules de cuisine de rue sur le territoire sera affiché sur le site Internet de l'arrondissement de Ville-Marie et mis à jour aux deux semaines. (Échéancier prévu : mai 2014)

Si la DIA a besoin de retracer un véhicule de cuisine de rue à la suite d'une plainte, la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Ville-Marie sera en mesure de trouver les informations concernant le véhicule visé et de les communiquer à la DIA. (Échéancier prévu : mai 2014)

Nous avons vérifié auprès de la DIA, pour 15 projets de cuisine de rue (10 pour l'arrondissement de Ville-Marie, 3 pour l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et 2 pour l'arrondissement du Sud-Ouest), si des inspections ont été réalisées.

Dans le cas des 10 projets de cuisine de rue de l'arrondissement de Ville-Marie, la DIA a effectué des inspections des véhicules de cuisine de rue pour 7 projets sur 10 (70 %). Pour les deux autres arrondissements, la DIA nous a informés que, étant donné qu'il s'agissait d'événements de quartier de petite envergure (théâtre et projection de films dans les parcs), les projets n'ont pas été inspectés.

5. Conclusion générale

Cinq ententes concernant l'inspection des aliments sur le territoire de l'agglomération de Montréal ont été conclues avec la Ville depuis 2002. Chaque fois, des améliorations graduelles dans la prestation des services ont été apportées par la Direction de l'environnement. Le présent audit nous a permis de constater que les recommandations résultant d'audits antérieurs réalisés par le vérificateur général du Québec (VGQ) et la Direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne (DEPVI) du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), ainsi que les plans d'action mis en œuvre par la direction de la Division de l'inspection des aliments (DIA) à la suite de ces audits, ont permis à la Direction de l'environnement, par l'entremise de la DIA et la Division de l'expertise technique (DET), de mettre en place des outils performants comme le système d'inspection des aliments de Montréal, la planification dynamique des activités d'inspection, l'obtention de la certification ISO 17025 pour le laboratoire de la DET et le *Laboratory Information Management System* (LIMS). Cependant, certaines lacunes ont été notées, notamment :

- des postes d'inspecteur non pourvus ont eu une incidence sur le nombre d'inspections effectuées, ce qui a occasionné des retards dans la réalisation de certaines inspections;

- l'ensemble des coûts supportés par la Ville n'a pas été établi par la DIA;
- la mise à jour en retard de certains établissements;
- les avantages escomptés du système d'inspection des aliments de Montréal (SIAM) n'ont pas encore fait l'objet d'une évaluation depuis son implantation;
- l'absence de l'évidence de la réalisation des activités prévues dans le *Plan d'uniformisation des activités d'inspection* (PUAI) du MAPAQ;
- l'absence de documentation structurée des échanges entre la DIA et le MAPAQ.

L'année 2013 a vu apparaître dans le paysage montréalais la cuisine de rue après 66 ans d'absence, et ce, à la suite d'une consultation publique où de nombreux intervenants ont exprimé le désir de son retour. Le bilan sommaire de la première année, produit à l'automne 2013 par l'Association des restaurateurs de rue du Québec (ARRQ), un partenaire actif dans les projets pilotes que la Ville et les arrondissements de Ville-Marie, du Sud-Ouest et de Rosemont–La Petite-Patrie ont mis en place, est dans l'ensemble positif. Certaines lacunes ont toutefois été relevées dans le cadre de cet audit, comme l'octroi de permis d'occupation du domaine public sans que le permis du MAPAQ soit joint au dossier au moment du dépôt de la demande de permis ainsi que l'absence de moyens coercitifs par rapport aux restaurateurs de cuisine de rue qui modifient, en cours d'exploitation, l'offre culinaire pour laquelle ils se sont qualifiés.

6. Annexes

6.1. Classement des établissements selon la récurrence des déterminants des risques

Tableau A – Déterminants du niveau de risque

Niveau de risque	Déterminants (causes)
Normal	<ul style="list-style-type: none"> Risque acceptable, aucun événement de risque supérieur
Aigu	<ul style="list-style-type: none"> Charge de risque ≥ 600 avec FX^[a], TG^[b] ou CCM^[c] : ≤ 3 fois/3 ans FX, TG ou CCM : ≤ 2 fois/3 ans TIA^[d] fondée ou indéterminée avec responsabilité de l'exploitant et non-maîtrise des points critiques en cause : 1 fois/3 ans Plainte relative à la santé fondée avec responsabilité de l'exploitant et non-maîtrise des points critiques en cause : 1 fois/1 an Rapport d'infraction ou petit constat avec une non-maîtrise : ≤ 2 fois/3 ans Résultats d'analyses avec risque pour la santé : ≤ 2 fois/3 ans
Aigu maîtrisé	<ul style="list-style-type: none"> Risque supérieur aigu maîtrisé (<i>aucun FX, TG ou CCM lors de la dernière visite d'IBR ou suivi de maîtrise</i>)
Chronique	<ul style="list-style-type: none"> Charge de risque ≥ 600 avec FX, TG ou CCM : ≥ 4 fois/3 ans FX, TG (même point critique) ou CCM : ≥ 3 fois/3 ans TIA fondée ou indéterminée avec responsabilité de l'exploitant et non-maîtrise des points critiques en cause : ≥ 2 fois/3 ans Plainte relative à la santé fondée (même motif) avec responsabilité de l'exploitant et non-maîtrise des points critiques en cause : ≥ 2 fois/1 an Plainte relative à la santé fondée (motif différent) avec responsabilité de l'exploitant et non-maîtrise des points critiques en cause : ≥ 3 fois/1 an Rapport d'infraction ou petit constat avec une non-maîtrise : ≥ 3 fois/3 ans Résultats d'analyses avec risque pour la santé : ≥ 3 fois/3 ans Tromperies ou fraudes avec risque pour la santé : ≥ 2 fois/3 ans
Chronique maîtrisé	<ul style="list-style-type: none"> Risque supérieur chronique maîtrisé (<i>aucun FX, TG ou CCM lors de la dernière visite d'IBR ou suivi de maîtrise</i>)
Critique	<ul style="list-style-type: none"> Danger imminent constaté lors d'une visite

^[a] Facteur multiplicateur.

^[b] Très grand.

^[c] Combinaison de points critiques majeurs.

^[d] Toxi-infection alimentaire.

Source : DIA.

6.2. Tableau de gestion des priorités d'IBR et des suivis de maîtrise

Tableau B – Gestion des IBR et des suivis de maîtrise

Classe de risque	Catégorie de charge de risque	Période de réalisation			Suivis de maîtrise
		Écart accepté	Dus	En retard	
Élevée	Élevée (3 mois)	De - 30 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	Programme d'intervention
	Moyenne-élevée (6 mois)	De - 30 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	
	Nouveaux établissements catégories prioritaires		De ≥ 0 à 180 jours	> 180 jours	
Moyenne	Moyenne (12 mois)	De - 60 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	
	Nouveaux établissements catégories autres Nouveaux établissements avec fréquence fixe (FI)		De ≥ 0 à 365 jours	> 365 jours	
Faible	Moyenne-faible (36 mois)	De - 90 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	
	Faible (36 mois)	De - 90 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	
	Établissements ayant une fréquence fixe (FI)	De - 90 à < 0 jour	De ≥ 0 à 30 jours	> 30 jours	
		7	2	1	
		8	5	3	
		9	6	4	

Source : DIA. Les priorités sont indiquées en couleur.