



# **Rapport du vérificateur général de la Ville de Montréal** au conseil municipal et au conseil d'agglomération

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014

# 4.7

## **CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX RÈGLEMENTS**



## Table des matières

|  |     |
|--|-----|
| 1. Introduction .....  | 183 |
| 2. Objectif de l'audit et portée des travaux .....   | 183 |
| 3. Sommaire des constatations .....  | 185 |
| 4. Constatations détaillées et recommandations .....   | 186 |
| 4.1. Réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public .....  | 186 |
| 4.2. Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements<br>d'égout .....                              | 222 |
| 4.3. Mécanismes de reddition de comptes.....   | 242 |
| 5. Conclusion générale .....   | 246 |
| 6. Annexes.....  | 249 |
| 6.1. Application de la réglementation en matière d'occupation temporaire du<br>domaine public .....                  | 249 |
| 6.2. Application de la réglementation en matière de protection des bâtiments<br>contre les refoulements d'égout..... | 251 |

## Liste des sigles

|       |   |         |                                     |
|-------|---|---------|-------------------------------------|
| DAUSE | Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises | CDN-NDG | Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce |
|-------|---|---------|-------------------------------------|

## 4.7. Conformité aux lois et aux règlements

### 1. Introduction

Les arrondissements, en raison des compétences qui leur sont dévolues, notamment par la *Charte de la Ville de Montréal*<sup>1</sup> et par la délégation de pouvoirs du conseil municipal, réalisent plusieurs activités et rendent une multitude de services aux citoyens sur leur territoire respectif. Dans le cadre de ces activités et de ces services, les arrondissements doivent appliquer et respecter un grand nombre de lois et de règlements. À titre d'exemple, les lois et les règlements peuvent concerner la délivrance de permis relatifs à l'occupation du domaine public ainsi que la réalisation d'inspections dans des bâtiments pour s'assurer de la présence de certains équipements.

Chacune des nombreuses exigences légales et réglementaires comporte son lot de complexité et de particularités auquel sont confrontés les arrondissements, ce qui a pour effet d'accroître les risques de non-conformité. Des situations non conformes peuvent avoir des conséquences importantes pouvant se traduire, notamment, par de mauvaises décisions de gestion, des pertes financières pour la Ville de Montréal (la Ville), des réclamations et des poursuites, une insatisfaction des citoyens, des critiques publiques de la part des autorités gouvernementales et une image négative de la Ville ou de l'arrondissement. Outre ces risques pouvant résulter de la non-conformité aux lois et aux règlements, le fait de ne pas appliquer certains aspects de la réglementation adoptée par le conseil municipal ou par un conseil d'arrondissement soulève également bien des questionnements.

La mise en place de mesures visant à encadrer le respect de la conformité aux lois et aux règlements fait aujourd'hui partie intégrante des bonnes pratiques de gestion permettant d'atténuer ces risques de non-conformité. Toutes ces lois et tous ces règlements qui s'avèrent quelquefois complexes exigent de la part des responsables des activités le développement et le maintien de connaissances ainsi que la mise en place de mécanismes de contrôle permettant de s'assurer du respect de leur conformité.

### 2. Objectif de l'audit et portée des travaux

Nos travaux d'audit avaient pour objectif d'examiner les mécanismes mis en œuvre par les arrondissements afin de s'assurer du respect de la conformité à certains règlements régissant leurs activités et les services qu'ils doivent rendre aux citoyens.

---

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre C-11.4.

Afin de s'assurer de l'application de la réglementation et du respect de cette conformité, nous avons plus particulièrement examiné les mécanismes de contrôle mis en place pour détecter des situations non conformes, la présence de mesures pour que des correctifs soient apportés en cas de non-conformité, les moyens pour informer et former le personnel affecté à la réalisation des activités ciblées sur la réglementation et, finalement, les mécanismes de reddition de comptes instaurés.

Notre examen a porté, dans un premier temps, sur les dispositions réglementaires relatives à l'occupation temporaire du domaine public, y compris les dispositions réglementaires sur les tarifs relatives à ce même type d'occupation. Notre examen a aussi porté sur les dispositions entourant la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout. Nos travaux d'audit ont été réalisés au sein des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (CDN-NDG) et ont porté sur les règlements suivants :

- Pour l'arrondissement de Ville-Marie : le *Règlement sur l'occupation du domaine public*<sup>2</sup> (R.R.V.M., c. O-0.1 de l'ancienne Ville de Montréal), à l'égard du territoire de l'arrondissement de Ville-Marie; et le *Règlement sur les tarifs – exercice financier 2014*<sup>3</sup> (règlement n° CA-24-206);
- Pour l'arrondissement de CDN-NDG : le *Règlement sur l'occupation du domaine public*<sup>4</sup> (R.R.V.M., c. O-0.1 de l'ancienne Ville de Montréal), à l'égard du territoire de l'arrondissement de CDN-NDG; et le *Règlement sur les tarifs* (règlement n° RCA14 17222)<sup>5</sup> ainsi que le *Règlement sur les tarifs* (règlement n° RCA12 17199)<sup>6</sup>;
- Pour les deux arrondissements, le *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*<sup>7</sup> (règlement n° 11-010) et le *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement* (n° 02-002)<sup>8</sup>.

Pour les deux arrondissements sélectionnés, nos travaux ont été plus particulièrement concentrés auprès de la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises (DAUSE) et de la Direction des travaux publics. Nos travaux ont également porté, pour les deux arrondissements sélectionnés, sur les périodes suivantes :

- Le *Règlement sur l'occupation du domaine public* : les huit premiers mois de 2014 (jusqu'au 31 août 2014);
- Le *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* : 2013 et les huit premiers mois de 2014 (jusqu'au 31 août 2014).

---

<sup>2</sup> Conseil d'arrondissement, R.R.V.M., c. O-0.1 de l'ancienne Ville de Montréal, 17 octobre 2001.

<sup>3</sup> Conseil d'arrondissement, règlement n° CA-24-206, 10 décembre 2013.

<sup>4</sup> Conseil d'arrondissement, R.R.V.M., c. O-0.1 de l'ancienne Ville de Montréal, 17 octobre 2001.

<sup>5</sup> Conseil d'arrondissement, règlement n° RCA14 17222, 10 février 2014.

<sup>6</sup> Conseil d'arrondissement, règlement n° RCA12 17199, 6 février 2012.

<sup>7</sup> Conseil municipal de la Ville de Montréal, règlement n° 11-010, 20 juin 2011.

<sup>8</sup> Conseil municipal de la Ville de Montréal, règlement n° 02-002, 18 décembre 2001.

Pour certains aspects, des informations antérieures à ces années ont également été prises en considération. Précisons que nos travaux ont tenu compte des informations qui nous ont été transmises et communiquées jusqu'en février 2015.

### 3. Sommaire des constatations

Nos travaux d'audit ont permis de relever des secteurs où des améliorations devraient être apportées en ce qui a trait à la conformité aux règlements. Pour les deux règlements examinés, les points ci-après résument nos constatations de façon globale pour les deux arrondissements.

- Réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public (section 4.1) :
  - Plusieurs dossiers de permis présentent un calcul de tarifs qui n'est pas conforme;
  - Les mécanismes de contrôle en place ne permettent pas de s'assurer que l'occupation temporaire est conforme au permis délivré;
  - Les mécanismes en place ne permettent pas de repérer toutes les situations d'occupation temporaire du domaine public sans permis;
  - Les mécanismes de contrôle en place ne permettent pas toujours de s'assurer de la justesse des tarifs;
  - Les mécanismes de contrôle en place ne permettent pas de se conformer à la réglementation portant sur les mesures de sécurité des personnes touchées;
  - L'application des tarifs pour l'obstruction d'une rue fait référence à une annexe qui n'est plus à jour;
  - Les besoins en formation ne sont pas déterminés précisément.
  
- *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* (section 4.2) :
  - Le règlement n'est pas appliqué dans le cas des nouveaux bâtiments et des bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie;
  - Le nombre d'inspections réalisé est peu élevé comparativement au nombre de bâtiments ayant subi un refoulement d'égout;
  - Des non-conformités sont constatées, mais il n'y a pas évidence que des avis sont envoyés pour exiger les correctifs nécessaires;
  - Le suivi après inspection ou après l'avis de non-conformité n'est pas toujours réalisé systématiquement et rapidement;
  - Les besoins en formation ne sont pas déterminés précisément.

- Mécanismes de reddition de comptes (section 4.3) :
  - Une reddition de comptes relative à la conformité aux règlements visés par cet audit n'est pas complète.

## 4. Constatations détaillées et recommandations

Dans le cadre des activités réalisées et des services rendus entourant l'occupation du domaine public ainsi que la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout, les arrondissements doivent se conformer aux règlements qui les gouvernent. Afin d'appliquer correctement ces règlements, des mécanismes doivent être mis en place pour permettre au personnel concerné de les appliquer adéquatement.

Le respect de la conformité aux lois et aux règlements exige que chaque responsable d'unités d'affaires prenne les moyens nécessaires pour réduire les risques de non-conformité en mettant en place des contrôles efficaces. Cela exige également de s'assurer que le personnel est adéquatement informé et formé sur l'application des règlements qui les concernent dans le cadre de leurs activités. Finalement, des mécanismes de reddition de comptes doivent être déployés pour informer l'administration municipale concernant la conformité à ces règlements.

### 4.1. Réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public

#### 4.1.A. Contexte et constatations

Le domaine public concerne notamment les rues, les ruelles, les trottoirs, les voies cyclables hors rues et les parcs. Une réglementation sur l'occupation du domaine public a pour principal objectif de gérer ce domaine public, d'une part, en autorisant son utilisation par la délivrance d'un permis et, d'autre part, en exigeant la mise en place de mesures de sécurité concernant notamment la signalisation, la circulation, les accès protégés pour les piétons et pour les véhicules. Enfin, une gestion efficace de l'occupation du domaine public permet d'éviter que deux requérants ne se disputent l'utilisation du domaine public.

Les compétences relatives à cette réglementation relèvent des arrondissements en vertu de la *Charte de la Ville de Montréal*<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Article 67.1.

En vertu de cette réglementation, l'occupation du domaine public est interdite sans qu'une autorisation conforme au règlement soit donnée, c'est-à-dire sans un permis<sup>10</sup>. La réglementation sur l'occupation du domaine public comprend trois types d'occupations. Ainsi, une occupation continue de plus d'une année est qualifiée de permanente. Lorsqu'une occupation est d'au plus sept mois (huit mois dans le cas de l'arrondissement de Ville-Marie) et qu'elle est requise chaque année, elle est périodique. Enfin, lorsqu'une occupation est continue, mais pour une période de moins d'un an, elle est temporaire.

Le présent audit concerne spécifiquement l'occupation temporaire du domaine public qui, selon les règlements, vise notamment :

- le dépôt de matériaux ou de marchandises;
- la mise en place d'appareils, de conteneurs, d'échafaudages, de clôtures de chantier, de scènes, de gradins ou d'autres ouvrages ou installations.

En outre, les tarifs des permis d'occupation temporaire du domaine public se trouvent dans le *Règlement sur les tarifs*<sup>11</sup>, qui relève également de la compétence des conseils d'arrondissement<sup>12</sup>. Les règlements sur les tarifs des deux arrondissements sélectionnés sont pratiquement similaires en ce qui concerne les paramètres de tarification. La principale différence touche le montant des tarifs. Les tarifs sont généralement révisés chaque année.

Afin de démontrer l'importance que représente la délivrance des permis d'occupation temporaire du domaine public pour les deux arrondissements sélectionnés, les tableaux 1 et 2 qui suivent présentent le nombre de permis et les revenus enregistrés pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 août 2014 :

**Tableau 1 – Nombre de permis et revenus  
Arrondissement de Ville-Marie  
1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 août 2014**

| Période               | Nombre de permis <sup>[b]</sup> | Revenus <sup>[a]</sup> |
|-----------------------|---------------------------------|------------------------|
| <b>2012 (12 mois)</b> | 23 921                          | 5 863 505,08 \$        |
| <b>2013 (12 mois)</b> | 26 513                          | 9 188 659,87 \$        |
| <b>2014 (8 mois)</b>  | 19 094                          | 5 416 516,33 \$        |

<sup>[a]</sup> Sources de données : système comptable de la Ville (SIMON) pour l'occupation temporaire du domaine public.

<sup>[b]</sup> Sources de données : arrondissement de Ville-Marie.

<sup>10</sup> Article 2 du *Règlement sur l'occupation du domaine public* (pour les deux arrondissements).

<sup>11</sup> Pour l'arrondissement de Ville-Marie : conseil d'arrondissement, règlement n° CA-24-206, 10 décembre 2013; pour l'arrondissement de CDN-NDG : conseil d'arrondissement, règlement n° RCA14 17222, 10 février 2014 et conseil d'arrondissement, règlement n° RCA12 17199, 6 février 2012.

<sup>12</sup> *Charte de la Ville de Montréal, article 145.*

**Tableau 2 – Nombre de permis et revenus  
Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce  
1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 août 2014**

| Année          | Nombre de permis <sup>[b]</sup> | Revenus <sup>[a]</sup> |
|----------------|---------------------------------|------------------------|
| 2012 (12 mois) | 1 469                           | 768 438,35 \$          |
| 2013 (12 mois) | 1 576                           | 1 327 333,77 \$        |
| 2014 (8 mois)  | 898                             | 612 246,38 \$          |

<sup>[a]</sup> Sources de données : système comptable de la Ville (SIMON) pour l'occupation temporaire du domaine public.

<sup>[b]</sup> Sources de données : arrondissement de CDN-NDG.

Nous pouvons constater, si la tendance se maintient, une hausse du nombre de permis depuis 2012 dans le cas de l'arrondissement de Ville-Marie, par rapport à une baisse dans le cas de l'arrondissement de CDN-NDG. Pour être en mesure de bien interpréter ces résultats, nous croyons qu'il faut d'abord évaluer dans quelle mesure la réglementation est appliquée par chacun des arrondissements.

Pour ce faire, nous avons examiné si des mécanismes de contrôle avaient été mis en place pour s'assurer de la conformité à la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public, y compris la réglementation sur les tarifs liés à ce type de permis. Nous avons également examiné si des moyens avaient été pris afin de détecter les non-conformités à la réglementation. Enfin, nous avons examiné si le personnel des unités d'affaires concernées était informé et formé concernant cette réglementation.

#### **4.1.1. Mise en place de mécanismes de contrôle visant à assurer la conformité ainsi que des mesures pour détecter des non-conformités**

##### **4.1.1.A. Contexte et constatations**

Afin que le respect de la conformité aux lois et aux règlements soit assuré, il est important que des mécanismes de contrôle soient mis en place. Ceux-ci permettent au personnel de vérifier le respect des exigences réglementaires avant qu'une action soit accomplie ou qu'une décision définitive soit prise. Les risques associés à la non-conformité sont ainsi réduits à l'aide de ces mécanismes de contrôle. De tels mécanismes peuvent prendre différentes formes, à titre d'exemple, des applications informatisées, des grilles de contrôle à remplir par le personnel et des rapports à produire.

De façon générale, pour les deux arrondissements sélectionnés, la procédure pour délivrer un permis est relativement la même. Ainsi, avant d'occuper le domaine public, un requérant doit déposer une demande de permis auprès de l'arrondissement. Cette demande peut être

effectuée par différents moyens, notamment par fax, par courriel ou en personne. Sur cette demande figure l'ensemble des paramètres prévus dans le *Règlement sur les tarifs*, notamment l'endroit de l'occupation, le nombre de jours et les dimensions de l'occupation que le requérant entend utiliser. La personne responsable de traiter une demande de permis doit s'assurer d'avoir en main toutes les informations requises pour la délivrance du permis. Pour ce faire, elle doit procéder à l'enregistrement des informations dans l'application informatisée Détour, qui sert de registre des occupations du domaine public. Cette application permet de calculer de façon automatique le montant du permis à partir des paramètres et des tarifs prévus dans les règlements qui y sont intégrés et de produire ledit permis. C'est à partir des données enregistrées dans l'application Détour que la facturation des permis d'occupation temporaire du domaine public est effectuée mensuellement par le Service des finances.

Il est à noter que le *Règlement sur l'occupation du domaine public* prévoit que le montant d'un permis est ajusté lorsque l'occupation réelle constatée ne correspond pas à l'occupation mentionnée dans la demande de permis, bref, lorsqu'elle n'est pas conforme au permis délivré. Le règlement prévoit également des amendes en cas de non-respect de la réglementation.

En ce qui concerne l'occupation temporaire du domaine public, des situations non conformes aux règlements peuvent survenir au moment :

- d'une application erronée des paramètres ou des tarifs servant à déterminer le montant du permis;
- d'une occupation réelle différente de celle initialement autorisée par l'arrondissement;
- d'une occupation temporaire du domaine public sans autorisation;
- d'une occupation du domaine public ne respectant pas les règles de sécurité.

Pour atténuer les risques que surviennent de telles situations, des mécanismes de contrôle doivent être mis en place. Nous aborderons dans les sections qui suivent l'application de la tarification de l'occupation temporaire, le contrôle de l'occupation temporaire du domaine public et la gestion des règles de sécurité.

### 4.1.1.1. Application de la tarification de l'occupation temporaire

#### 4.1.1.1.A. Contexte et constatations

Au moment d'une demande de permis d'occupation temporaire du domaine public, un des aspects importants à prendre en considération est l'évaluation de la valeur du permis. Cette

valeur<sup>13</sup> dépend de plusieurs paramètres qui se trouvent principalement dans le règlement sur les tarifs de l'arrondissement. En outre, le règlement sur les tarifs comprend certaines exemptions, notamment pour certains organismes et pour certaines activités. En conséquence, la tarification pour le permis est sans frais ou à frais moindres. Ainsi, lorsqu'aucune exemption de tarification<sup>14</sup> ne s'applique, les paramètres suivants, prévus dans la réglementation, doivent être pris en compte dans le calcul de la valeur du permis d'occupation temporaire du domaine public :

- La tarification de base pour la délivrance du coût du permis;
- La surface occupée (en mètre carré);
- Un montant pour l'obstruction selon la largeur occupée (par tranche de trois mètres et selon le type de rue, s'il s'agit ou non d'une rue figurant à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*<sup>15</sup>);
- Un montant supplémentaire si l'occupation touche un espace de stationnement contrôlé par un parcomètre ou une borne;
- Un montant supplémentaire si l'occupation nuit aux parcomètres, exigeant notamment l'enlèvement ou le recouvrement par des housses;
- Si l'occupation concerne une ruelle;
- Le nombre de jours que durera cette occupation.

À cette étape de nos travaux, nous avons examiné six dossiers de permis d'occupation temporaire du domaine public pour chacun des arrondissements afin de déterminer si le calcul du coût du permis avait été effectué conformément à la réglementation. Cet échantillon était composé de permis délivrés entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août 2014.

#### 4.1.1.1.1. Arrondissement de Ville-Marie

##### 4.1.1.1.1.A. Contexte et constatations

L'application du *Règlement sur l'occupation du domaine public*, y compris la portion du *Règlement sur les tarifs* relatifs à l'occupation temporaire du domaine public, incombe à la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public relevant de la Direction des travaux publics de l'arrondissement. Selon les renseignements que nous avons obtenus des personnes rencontrées, cette réglementation est appliquée par différentes catégories d'employés qui participent en quelque sorte aux différentes étapes du cheminement d'un dossier de permis. Les agents techniques s'occupent de recevoir et de traiter les demandes

---

<sup>13</sup> Le coût du permis peut varier d'une centaine de dollars à des milliers de dollars.

<sup>14</sup> Par exemple : organismes bénéficiant d'une exemption.

<sup>15</sup> Pour l'arrondissement de Ville-Marie : *Règlement sur la circulation et le stationnement* de l'ancienne Ville de Montréal à l'égard du territoire de l'arrondissement de Ville-Marie, R.R.V.M, chapitre C-4.1. Pour l'arrondissement de CDN-NDG : *Règlement sur la circulation et le stationnement* de l'ancienne Ville de Montréal à l'égard du territoire de l'arrondissement de CDN-NDG, R.R.V.M, chapitre C-4.1.

de permis et, en définitive, ils s'occupent de la délivrance des permis alors que les inspecteurs sont chargés de faire un suivi sur les permis. Nous aborderons l'aspect du contrôle à la suite de la délivrance des permis dans la section 4.1.1.2.

Pour les six dossiers échantillonnés, nous avons constaté que les principaux paramètres qui ont fait l'objet d'une tarification sont prévus dans le *Règlement sur les tarifs* et concernent : 1) le tarif de base pour la délivrance du permis; 2) le tarif pour l'occupation en largeur selon le type de rue; et 3) le tarif pour la surface occupée. Ils concernent aussi, pour deux dossiers examinés (n<sup>os</sup> 2 et 6), des espaces de stationnement touchés par l'occupation incluant des frais pour le recouvrement de parcomètres. Pour le dossier n<sup>o</sup> 4, un tarif pour le barrage de rue a été facturé. Enfin, pour quatre des dossiers (n<sup>os</sup> 3, 4, 5 et 6), la facturation a été calculée en fonction d'une occupation qui se déroulait sur plusieurs journées.

Pour trois des six dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne a, les n<sup>os</sup> 2, 4 et 6), nos travaux ont démontré que la tarification a été appliquée conformément à la réglementation en vigueur. Cependant, nous nous interrogeons sur certains aspects qui concernent la tarification de l'occupation en largeur selon qu'il s'agit d'une rue figurant ou non à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement* auquel fait référence le *Règlement sur les tarifs*. Ce questionnement sera examiné plus en détail dans la section 4.1.1.4 du présent rapport.

Pour les trois autres dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne a, les n<sup>os</sup> 1, 3 et 5), nous n'avons pas eu l'évidence que la tarification de l'occupation temporaire du domaine public était conforme à la réglementation. Ainsi, nos travaux d'audit nous ont permis de constater que des décisions d'exemptions n'étaient pas appuyées par une référence réglementaire, que le traitement des dossiers n'était pas uniforme et que les dossiers n'étaient pas complets.

Ainsi, les dossiers n<sup>os</sup> 1 et 3 ont fait l'objet d'exemptions de tarification qui ont suscité pour nous des interrogations puisque dans les deux cas les dossiers ne faisaient pas référence à une disposition réglementaire. En ce qui concerne le dossier de permis n<sup>o</sup> 1 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, les colonnes a et b), une partie des frais seulement a fait l'objet d'une exemption. Ainsi, l'occupation temporaire du domaine public était requise dans le cadre de travaux de réparation touchant les égouts. Nous avons constaté qu'au moment de calculer le coût du permis, une exemption a été appliquée sur l'occupation en surface (la superficie occupée en mètres carrés). Selon les renseignements obtenus d'une personne rencontrée à la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public, une telle exemption concerne uniquement les permis qui sont concernés par des travaux de branchement de conduite d'égout ou d'aqueduc. Or, nous nous interrogeons sur cette exemption, puisque nous

n'avons pas été en mesure d'en retracer l'évidence dans la réglementation à l'étude. D'autant plus que le tarif concernant l'occupation de surface a été facturé dans le dossier de permis n° 4 concernant également des travaux liés aux égouts (travaux de branchement). À notre avis, il importe que la réglementation soit appliquée conformément et uniformément pour tous les dossiers de permis. Également, nous croyons que le personnel concerné devrait s'assurer que toute exemption est indiquée dans le règlement. En outre, nous croyons que le dossier de permis devrait comprendre une référence à la disposition réglementaire qui autorise l'exemption, de manière à favoriser la révision du dossier et à éviter toute confusion dans l'application de la tarification.

Pour le dossier n° 3, bien que le coût de ce permis s'élève à plus de 3 000 \$, le permis indiquait la mention « sans frais ». Le requérant était une entreprise dans le domaine des télécommunications ou de la câblodistribution. Selon les renseignements obtenus d'une personne rencontrée à la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public, ce requérant bénéficie d'une entente avec la Ville concernant la tarification de l'occupation du domaine public. Or, nos recherches nous ont effectivement permis de retracer une entente concernant l'occupation du domaine public avec ce requérant, mais celle-ci a pris fin en décembre 2003, et une nouvelle entente n'avait pas été conclue. À notre avis, il importe que les tarifs soient appliqués conformément à la réglementation en vigueur. Nos travaux d'audit révèlent que le règlement sur les tarifs de l'arrondissement comprend une disposition selon laquelle l'entreprise bénéficie d'une exemption pour l'occupation d'un espace de stationnement contrôlé par parcomètre, mais non d'une exemption sur tous les paramètres et, par conséquent, de tous les tarifs. Dans la mesure où une entente peut être conclue avec un requérant afin d'appliquer une tarification différente de celle indiquée dans la réglementation relative à l'occupation du domaine public, cette entente doit être adoptée par l'instance responsable et être maintenue à jour. Il est à noter que, selon les documents obtenus, plus de 600 permis d'occupation temporaire ont été délivrés entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août 2014 pour cette même entreprise. À la lumière de la réglementation qui était en vigueur pour cette période, nous sommes d'avis qu'il s'agit là d'une situation non conforme qui représente une perte de revenus non négligeable.

En ce qui concerne le dossier de permis n° 5 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, les colonnes a et b), nous avons constaté que la demande de permis déposée par le requérant n'était pas complète en ce qui concerne le paramètre de la surface occupée. En effet, la demande faisait référence à une surface occupée plus grande que 100 mètres carrés sans indiquer un nombre précis. Puisque, selon le règlement, le tarif est calculé selon le nombre de mètres occupés lorsqu'il s'agit d'une occupation de 100 mètres carrés ou plus, nous sommes d'avis que la demande aurait dû refléter un nombre précis. Pourtant, dans le calcul des tarifs du permis, un nombre a été enregistré sans que nous ayons pu retracer l'évidence que ce

nombre représentait la surface occupée. À notre avis, il est important qu'une demande de permis comprenne tous les renseignements sur les paramètres de l'occupation temporaire du domaine public avant que le permis ne soit délivré. L'absence dans la demande de permis de ces renseignements importants concernant la tarification fait courir un risque d'une perte financière.

Selon les renseignements obtenus du gestionnaire responsable de la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public, une vérification ponctuelle des dossiers de permis est effectuée sur différents éléments, mais celle-ci n'est pas documentée systématiquement. En outre, une vérification sommaire des dossiers serait effectuée avant l'envoi des permis au Service des finances de la ville centre aux fins de la facturation. À notre avis, des mécanismes de contrôle devraient être mis en place afin qu'une vérification des dossiers de permis soit effectuée et qu'elle soit documentée afin de favoriser la détection des non-conformités pour que les correctifs nécessaires soient apportés.

#### 4.1.1.1.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de mettre en place des mécanismes de contrôle visant à s'assurer :**

- **que toutes les exemptions accordées à des requérants soient conformes à la réglementation en vigueur ou à des ententes adoptées par l'instance compétente selon le cas, afin de détecter des situations de non-conformité au moment opportun;**
- **que la disposition réglementaire autorisant l'exemption de tarification accordée à un requérant soit inscrite dans le dossier de permis à titre de référence afin de faciliter la révision du dossier;**
- **qu'une demande de permis comprenne les informations sur tous les paramètres relatifs aux tarifs de l'occupation temporaire avant que le permis ne soit délivré, afin d'être en mesure d'appliquer la tarification qui correspond à l'occupation réelle.**

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Les catégories des cas d'exemption, en lien avec le règlement en vigueur ainsi qu'avec les ententes existantes, sont prévues dans le système et sont sélectionnées à chaque fois qu'il y a exemption. Une catégorie « Autre » est prévue pour les nouveaux cas à laquelle est associé systématiquement un commentaire. **(Complété)***

*Une demande informatique est faite pour faire des ajouts détaillés des catégories. **(Échéancier prévu : décembre 2015)***

*Rappel sur la directive que l'ensemble de l'information doit figurer sur les demandes de permis avant délivrance. (Complété)*

**Commentaires du vérificateur général :**

Compte tenu de nos constatations à l'effet que dans 3 cas sur 6, les dossiers de permis comportaient des lacunes de références au règlement, étaient incomplets ou étaient traités de façon non uniforme, nous croyons qu'un rappel ne constitue pas un contrôle suffisant pour s'assurer de corriger la situation.

**4.1.1.1.1.C. Recommandation**

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de mettre en place des mécanismes de vérification des tarifs appliqués aux permis temporaires d'occupation du domaine public, et que ces permis fassent l'objet d'une documentation afin de démontrer la conformité à la réglementation.

**Réponse de l'unité d'affaires :**

*Un échantillonnage de vérification documenté a lieu dorénavant sur une base mensuelle pour les permis délivrés. Cette information est consignée dans un classeur Excel. (Complété)*

**Commentaires du vérificateur général :**

Rappelons ici qu'il importe que des actions soient mises en œuvre, non seulement après, mais également avant la délivrance des permis. Les mécanismes de vérification à mettre en place devraient donc aussi inclure des actions de prévention.

**4.1.1.1.2. Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce**

**4.1.1.1.2.A. Contexte et constatations**

L'application du *Règlement sur l'occupation du domaine public*, y compris la portion de la réglementation sur les tarifs relatifs à l'occupation temporaire, incombe à la Division du bureau technique relevant de la Direction des travaux publics de l'arrondissement. Selon les renseignements que nous avons obtenus des personnes rencontrées, cette réglementation est appliquée par des agents techniques et par des inspecteurs en circulation et stationnement. Les agents techniques s'occupent de recevoir et de traiter les demandes de permis et, en définitive, ils s'occupent de la délivrance des permis alors que les inspecteurs

sont chargés de faire le suivi des permis. Nous aborderons l'aspect du contrôle à la suite de la délivrance des permis dans la section 4.1.1.2.

Pour les six dossiers échantillonnés, nous avons constaté que les principaux éléments qui ont fait l'objet d'une tarification sont prévus dans le *Règlement sur les tarifs* de l'arrondissement et concernent : 1) le tarif de base pour la délivrance du permis; 2) le tarif pour l'occupation en largeur selon le type de rue; et 3) le tarif pour la surface occupée. Ils concernent aussi, pour deux des dossiers, une tarification pour des espaces de stationnement touchés par l'occupation temporaire (voir l'annexe 6.1, le tableau A, les n<sup>os</sup> 8 et 9). Enfin, pour quatre des dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, les n<sup>os</sup> 8, 10, 11 et 12), la facturation a été calculée en fonction d'une occupation qui s'étendait sur plusieurs journées.

Pour les six dossiers examinés, nous avons constaté que la tarification d'un seul dossier (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne a, le n<sup>o</sup> 9) était conforme au règlement. Il s'agissait d'un dossier pour lequel l'occupation temporaire du domaine public était requise pour le tournage d'un film. Ce dossier a fait l'objet d'une exemption de tarification et le dossier de permis indiquait la mention « sans frais » sans toutefois faire référence à la disposition réglementaire s'appliquant. Bien que cette exemption ait été appliquée conformément au règlement, nous croyons que le dossier de permis devrait comprendre une référence à la disposition réglementaire qui autorise l'exemption accordée. Une telle façon de faire favorise une révision ultérieure du dossier et évite toute confusion dans l'application de la tarification.

Pour les cinq autres dossiers ayant fait l'objet d'une tarification (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne a, les n<sup>os</sup> 7, 8, 10, 11, 12), nous avons constaté que la tarification n'était pas conforme à la réglementation. Ainsi, l'examen des dossiers a révélé que la TPS et la TVQ étaient ajoutées à la tarification figurant sur les permis. Or, l'article 1 du *Règlement sur les tarifs* indique que les tarifs qui y sont prévus comprennent ces taxes, et ce, à moins d'indication contraire. Par conséquent, ces taxes n'auraient donc pas dû être ajoutées au montant total du permis puisqu'il comprend déjà les taxes. Il est à noter que la personne rencontrée à la Division du bureau technique nous a mentionné avoir corrigé cette non-conformité dans l'application informatisée Détour pour les permis temporaires délivrés à la suite de nos travaux d'audit. À notre avis, des mécanismes de contrôle devraient être mis en place afin qu'une vérification des dossiers de permis soit effectuée et qu'elle soit documentée afin de favoriser la détection des non-conformités pour que les correctifs nécessaires soient apportés.

De plus, pour deux des six dossiers qui ont fait l'objet d'une tarification (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne a, les n<sup>os</sup> 11 et 12), nous nous interrogeons sur certains aspects qui concernent la tarification en fonction de l'occupation en largeur selon qu'il s'agit d'une rue

figurant ou non à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement* auquel fait référence le *Règlement sur les tarifs*. Ce questionnement sera examiné plus en détail dans la section 4.1.1.4 du présent rapport.

#### 4.1.1.1.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de mettre en place un mécanisme de contrôle visant à s'assurer que la disposition réglementaire autorisant l'exemption de tarification accordée à un requérant est inscrite dans le dossier de permis à titre de référence afin de faciliter la révision du dossier.

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Une vérification sera effectuée afin de s'assurer que l'item « sans frais » ou « facturable » est coché dans l'application Détour. Cette validation sera incluse à la liste de contrôle qui sera élaborée. (Échéancier prévu : août 2015)*

#### 4.1.1.1.2.C. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de mettre en place un mécanisme de vérification des tarifs appliqués aux permis temporaires d'occupation du domaine public, et que ces permis fassent l'objet d'une documentation afin de démontrer la conformité à la réglementation.

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*À la suite de la transmission par courriel par la Division du greffe de la version à jour du Règlement sur les tarifs à tout le personnel de l'arrondissement, la procédure suivante sera appliquée systématiquement :*

- *Mise à jour du tableau de tarification par l'agente technique principale;*
- *Validation du tableau de tarification par le chef de section – Section soutien général de la Division des ressources financières et matérielles;*
- *Entrée des données de tarification dans l'application Détour par l'agente technique principale accompagnée du chef de section – Section soutien général de la Division des ressources financières et matérielles;*
- *Validation à l'aide de quelques permis fictifs couvrant tous les frais possibles (délivrance, largeur, barrage, surface, présence de borne, enlèvement et recouvrement de bornes, ruelle, arrière trottoir, sans frais) par l'agente technique principale;*
- *Vérification des données de taxation par le chef de section – Section soutien général de la Division des ressources financières et matérielles;*

- *Présentation d'un rapport au chef de division – Division des études techniques présentant les permis fictifs servant à la validation. (Échéancier prévu : décembre 2015 – lors de la prochaine révision du Règlement sur les tarifs)*

#### 4.1.1.2. Contrôle de l'occupation temporaire du domaine public

##### 4.1.1.2.A. Contexte et constatations

Dans la gestion du domaine public, une des étapes importantes vise à mettre en place des mécanismes de contrôle pour s'assurer non seulement que l'occupation réelle est conforme au permis délivré, mais également que toute occupation temporaire fait l'objet d'un permis. Des mécanismes de contrôle doivent donc permettre de détecter des situations non conformes. La détection de situations non conformes doit permettre d'apporter les correctifs nécessaires pour que la réglementation soit appliquée.

Pour contrôler l'occupation temporaire du domaine public et être en mesure de détecter des situations de non-conformité, des inspections doivent être réalisées en continu sur l'ensemble du territoire, car, une fois que l'occupation temporaire est terminée, il n'est plus possible de la détecter advenant qu'elle n'ait pas fait l'objet d'un permis ou qu'elle n'est pas conforme au permis délivré par l'arrondissement. Le fait de ne pas détecter ces situations présente des risques qui peuvent avoir des conséquences importantes pour l'arrondissement et la Ville. En effet, il peut s'agir de pertes financières pouvant représenter des montants relativement élevés, considérant que des occupations s'étendent sur plusieurs jours et que des occupations en largeur ou en superficie sont quelquefois de grande envergure.

Il est donc important que les responsables affectés à l'inspection des occupations temporaires du domaine public disposent d'outils et de moyens leur permettant d'appliquer la réglementation de manière à réduire les risques de non-détection. À titre d'exemple, les règlements sur l'occupation du domaine public des deux arrondissements exigent qu'un avis de fin des travaux, indiquant la fin de l'occupation du domaine public, soit donné à l'autorité compétente. Un tel avis permet donc à l'arrondissement de s'assurer que les conditions relatives à la durée de l'utilisation du domaine public sont respectées. Il s'agit en quelque sorte d'un moyen permettant d'effectuer un contrôle de l'occupation du domaine public.

Au cours de notre audit, nous avons voulu évaluer dans quelle mesure les arrondissements avaient mis en place des mécanismes de contrôle permettant de s'assurer que l'occupation temporaire du domaine public était conforme à la réglementation. Nous avons également examiné les outils de contrôle utilisés pour démontrer cette conformité à la réglementation.

Pour ce faire, à partir des six dossiers de permis sélectionnés pour chacun des deux arrondissements, nous avons examiné les mécanismes de contrôle mis en place à la suite de la délivrance des permis. En outre, pour évaluer la détection des occupations temporaires du domaine public « non autorisées », et donc sans permis, nous avons effectué une visite le 3 octobre 2014 dans plusieurs rues des deux arrondissements sélectionnés. Nous avons relevé pour cette journée des occupations temporaires du domaine public qui concernaient différents travaux et chantiers, et prenaient différentes formes, notamment des occupations sur la chaussée, sur le trottoir et dans une ruelle. Voici donc les résultats de nos travaux pour les deux arrondissements.

#### 4.1.1.2.1. Arrondissement de Ville-Marie

##### 4.1.1.2.1.A. Contexte et constatations

Pour l'arrondissement de Ville-Marie, les mécanismes de contrôle mis en place sont assurés par des inspecteurs de la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public. Ils travaillent sur différents quarts de travail, soit de jour, de soir et durant la fin de semaine. Chacun est affecté à un territoire donné pour effectuer un suivi des permis. Pour ce faire, les inspecteurs utilisent un ordinateur portable leur permettant d'avoir accès à l'application informatisée Détour, dans laquelle sont enregistrés les permis d'occupation temporaire du domaine public. Selon les informations obtenues, au cours des patrouilles qu'ils effectuent, les inspecteurs vérifient la conformité des permis qui ont été délivrés en fonction des paramètres enregistrés dans l'application Détour. À titre d'exemple, les inspecteurs vérifient les dimensions de l'occupation en lien avec le permis délivré. Lorsque les inspecteurs constatent une occupation réelle non conforme au permis délivré, ils communiquent l'information aux agents techniques de leur division afin qu'une modification soit apportée dans l'application Détour et que la valeur du permis soit en conséquence modifiée. D'autre part, lorsqu'ils constatent une occupation sans permis, ils veillent à ce que le contrevenant dépose une demande de permis le plus rapidement possible afin de se conformer à la réglementation. Les inspecteurs ont aussi la possibilité de remettre un constat d'infraction.

Dans le cadre de nos travaux d'audit, nous avons premièrement évalué les mécanismes de contrôle mis en place à la suite de la délivrance des permis, à l'aide des six tests sélectionnés. Or, pour cinq dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne c, les n<sup>os</sup> 1, 2, 3, 4 et 5), bien que le processus nous ait été décrit, nous n'avons pas eu l'évidence qu'une inspection a été effectuée après la délivrance du permis, afin de s'assurer que tous les paramètres prévus dans les permis ont été respectés. Par contre, dans un cas (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne c, le n<sup>o</sup> 6), nous avons eu l'évidence qu'une inspection avait été réalisée. Des photos de l'occupation du domaine public avaient été prises en vue de démontrer

l'évidence des visites effectuées et pour documenter le dossier. Nous sommes d'avis qu'un rapport d'inspection, indiquant les visites réalisées et démontrant la conformité au permis délivré, devrait être produit. En outre, pour les six dossiers de permis examinés (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne d), nous n'avons également pas retracé un avis de fin des travaux, comme le prévoit le règlement. Nous croyons que l'avis de fin des travaux constitue un moyen de contrôle de l'occupation du domaine public permettant notamment la planification des inspections à réaliser.

Deuxièmement, pour évaluer dans quelle mesure des occupations temporaires sans permis avaient été détectées par les inspecteurs, nous avons réalisé une visite le 3 octobre 2014 dans plusieurs rues de l'arrondissement, au cours de laquelle nous avons relevé neuf occupations temporaires du domaine public (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne a). Nous avons validé, auprès d'une personne de la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public s'occupant du traitement des demandes et de la délivrance des permis, que chacune des situations détectées nécessitait un permis d'occupation temporaire du domaine public.

Nos travaux révèlent que la majorité des cas que nous avons relevés n'ont pas été détectés par les inspecteurs et, de ce fait, n'ont pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme. Ainsi, sur les neuf situations détectées (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne a), cinq situations d'occupation temporaire n'avaient pas fait l'objet de la délivrance d'un permis (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne b, les n<sup>os</sup> 1, 3, 6, 7, 9). Nos travaux révèlent qu'aucune de ces situations ne concernait des sujets bénéficiant d'une exemption de tarification. Si ces situations avaient été détectées, des permis avec frais auraient été délivrés. Parmi ces cinq cas, deux situations (voir l'annexe 6.1, le tableau B, les n<sup>os</sup> 1 et 9) nous préoccupent plus particulièrement, puisqu'elles concernent des chantiers plus importants dont la réalisation exige plusieurs journées. La situation d'occupation n<sup>o</sup> 1 comprend un échafaudage qui est pour le moins imposant, ayant pour effet de barrer entièrement une ruelle. Cet échafaudage est destiné à permettre les travaux sur un immeuble. En ce qui concerne la situation d'occupation n<sup>o</sup> 9, celle-ci est liée à des travaux sur un immeuble en construction de plusieurs étages. Ainsi, nous nous interrogeons sur le fait que de telles situations n'aient pas été détectées.

En ce qui concerne les quatre autres situations, soit celles ayant fait l'objet d'un permis (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne b, les n<sup>os</sup> 2, 4, 5, 8), nous avons constaté que deux d'entre elles concernaient des permis sans frais, puisqu'il s'agit soit de travaux exécutés pour la Ville ou de travaux réalisés par un organisme bénéficiant d'une exemption à la tarification selon le règlement. Nous avons aussi constaté que l'occupation temporaire n<sup>o</sup> 2 n'était pas

conforme aux prescriptions indiquées sur le permis délivré (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne b, le n° 2) et que la non-conformité n'avait pas été détectée par un inspecteur.

Le fait que nous n'ayons pas eu l'évidence que des inspections étaient réalisées systématiquement pour tous les dossiers de permis à la suite de leur délivrance, et que la majorité des cas que nous avons relevés n'avait pas été détectée au cours des inspections réalisées par l'arrondissement, suscite pour nous des interrogations sur les résultats des inspections réalisées. Selon le gestionnaire rencontré, une compilation des situations, ayant fait l'objet d'un constat d'infraction parchemin, est réalisée. Les tableaux produits concernent des occupations du domaine public qui n'avaient pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme et les situations qui ne sont pas conformes aux permis délivrés. Selon les documents qui nous ont été remis, 40 constats d'infraction parchemin auraient été produits pour les huit premiers mois de 2014. Cependant, selon les renseignements obtenus, ces tableaux ne comprennent pas toutes les situations qui ont été repérées par les inspecteurs puisque toutes les situations de non-conformité ne font pas l'objet d'un constat d'infraction. Dans certains cas, le contrevenant a régularisé sa situation.

En effet, la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public compile d'autres tableaux qui comprennent les cas d'occupation temporaire du domaine public pour lesquels des contrevenants n'ayant pas demandé de permis ont régularisé leur situation en obtenant un tel permis. Pour l'année 2014, à la suite des visites effectuées par les inspecteurs, 445 contrevenants ont régularisé leur chantier d'occupation en demandant un permis d'occupation temporaire du domaine public pour une somme totale de 650 406 \$. Cela démontre l'importance de la détection des occupations non conformes du domaine public.

Afin d'être en mesure de fournir un portrait plus précis de l'importance des non-conformités détectées et de l'importance monétaire qu'elles représentent, nous sommes d'avis que toutes les situations d'occupation temporaire du domaine public qui n'avaient pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme devraient être également répertoriées en indiquant la valeur du permis.

En conclusion, les résultats de nos travaux ne nous ont pas démontré que les mécanismes de contrôle en place permettent de s'assurer que l'occupation temporaire du domaine public est conforme à la réglementation en vigueur. Bien que les personnes rencontrées nous informent qu'ils font des efforts pour détecter les situations d'occupation non conforme aux permis délivrés ainsi que les situations d'occupation sans permis, nous sommes d'avis que des mesures additionnelles doivent être prises pour détecter des situations non conformes à la réglementation. Comme mentionné précédemment, pour les cinq situations que nous avons constatées n'ayant pas fait l'objet d'un permis, l'absence d'une autorisation pour

occuper le domaine public entraîne par conséquent des risques qui peuvent être importants. En effet, dans le cas présent, il s'agit d'une perte financière pour l'arrondissement, lequel n'a pas été en mesure d'obtenir le montant des tarifs exigé par le règlement pour ces cinq situations. En posant l'hypothèse que des cas de non-conformité ne sont pas détectés, jour après jour, les pertes financières pourraient être encore plus importantes.

#### 4.1.1.2.1.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de revoir les mécanismes de contrôle mis en place, notamment en :**

- **utilisant un rapport d'inspection pour démontrer que l'occupation réelle du domaine public est conforme au permis délivré ou encore qu'elle n'a pas fait l'objet de permis;**
  - **exigeant systématiquement de la part du requérant un avis de fin des travaux pour être informé de la fin de l'occupation du domaine public et pour établir une meilleure planification des inspections;**
  - **planifiant sur une base journalière, et ce, pour l'ensemble du territoire, des activités de détection des occupations temporaires non conformes au règlement;**
- afin de s'acquitter de ses responsabilités pour veiller au respect du *Règlement sur l'occupation du domaine public*.**

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Nous allons utiliser le rapport d'inspection existant pour consigner les interventions d'inspection des chantiers, notamment pour spécifier si c'est conforme ou non. (Complété)*

*Nous allons axer la planification des inspections en fonction des dates de fin prévues dans les permis pour chacun des secteurs. Une évaluation des besoins concernant les avis de fin des travaux aura lieu en tenant compte de l'information existante. Un suivi sera assuré après cette évaluation concernant l'application de l'article 34 du Règlement sur l'occupation du domaine public. (Échéancier prévu : novembre 2015)*

*Les activités de détection des occupations non conformes sont déjà prévues au sein des tâches quotidiennes d'inspection du domaine public. (Complété)*

#### Commentaires du vérificateur général :

**Bien que le plan d'action indique que les activités de détection des occupations non conformes sont déjà prévues au sein des tâches quotidiennes d'inspection du domaine public, nos travaux d'audit ont démontré que cela n'était pas suffisant. En effet, lors de notre visite du 3 octobre 2014, nous avons identifié 5 chantiers sur 9 pour lesquels**

**aucun permis n'avait été délivré. Dans les circonstances, nous réitérons notre recommandation à l'effet de bonifier les activités de détection des occupations temporaires du domaine public.**

#### **4.1.1.2.1.C. Recommandation**

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de s'assurer de compiler toutes les situations d'occupation du domaine public n'ayant pas fait l'objet d'un permis afin d'être en mesure de rendre compte de l'importance des non-conformités détectées.**

#### **Réponse de l'unité d'affaires :**

*Nos interventions de régularisation des occupations non conformes sont déjà compilées. Un rappel de la directive pour l'ensemble de l'équipe d'inspection est effectué afin de consolider l'ensemble de nos interventions. **(Complété)***

#### **Commentaires du vérificateur général :**

**Nous maintenons notre position, dans un souci de transparence, quant à l'importance de s'assurer que toutes les situations d'occupation du domaine public n'ayant pas fait l'objet d'un permis sont compilées. En effet, les inspecteurs ne rapportent pas systématiquement tous les cas relevés.**

### **4.1.1.2.2. Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce**

#### **4.1.1.2.2.A. Contexte et constatations**

Pour l'arrondissement de CDN-NDG, les mécanismes de contrôle mis en place sont assurés par des inspecteurs de la Division du bureau technique relevant de la Direction des travaux publics. Ainsi, l'inspecteur s'occupe de vérifier les situations sans permis et la conformité des permis qui ont été délivrés. Dans cet arrondissement, les inspecteurs travaillent de jour uniquement. Selon les renseignements que nous avons obtenus des personnes rencontrées, chacun est affecté à un territoire donné pour la patrouille et pour le suivi des permis. Les inspecteurs utilisent une liste des permis produite chaque matin afin d'être en mesure de vérifier les permis délivrés pour la journée. Lorsqu'ils constatent une situation sans permis, ils veillent à ce que le contrevenant dépose une demande de permis le plus rapidement possible afin de se conformer à la réglementation. Aucun constat d'infraction n'est remis, l'obtention d'un permis par le contrevenant est favorisée par l'arrondissement.

Dans le cadre de nos travaux d'audit, nous avons premièrement évalué les mécanismes de contrôle mis en place à la suite de la délivrance des permis, à l'aide des six tests sélectionnés. L'examen des six dossiers de permis échantillonnés ne nous a pas permis de retracer l'évidence des inspections effectuées après la délivrance du permis afin de s'assurer que toutes les exigences prévues sur les permis ont été respectées. Nous sommes d'avis qu'un rapport d'inspection, indiquant les visites réalisées et démontrant la conformité aux permis délivrés, devrait être produit. De plus, pour cinq des six dossiers de permis examinés (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne d), un avis de fin des travaux, comme le prévoit le règlement, n'avait pas été reçu. Nous croyons que l'avis de fin des travaux constitue un moyen de contrôle de l'occupation du domaine public permettant notamment la planification des inspections à réaliser.

Deuxièmement, afin d'évaluer dans quelle mesure des occupations temporaires sans permis avaient été détectées par les inspecteurs, nous avons également réalisé une visite le 3 octobre 2014 dans plusieurs rues de l'arrondissement, au cours de laquelle nous avons relevé neuf occupations temporaires du domaine public qui nécessitaient un permis (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne a). À cette fin, nous avons validé, auprès d'une personne de la Division du bureau technique s'occupant du traitement des demandes et de la délivrance des permis, que chacune des situations détectées nécessitait un permis d'occupation temporaire du domaine public.

Nos travaux révèlent que la majorité des cas que nous avons relevés n'a pas été détectée par les inspecteurs et, de ce fait, n'a pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme. Ainsi, pour neuf situations détectées où un permis était requis, sept situations d'occupation n'avaient pas fait l'objet de la délivrance d'un permis (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne b). Nos travaux révèlent qu'aucune de ces sept situations ne concernait des sujets bénéficiant d'une exemption de tarification. Si ces situations avaient été détectées, des permis avec frais auraient été délivrés. De façon générale, il s'agit de travaux nécessitant l'occupation du domaine public, notamment par des matériaux, des équipements et de la machinerie. La chaussée et le trottoir sont utilisés pour les occupations. Nous nous interrogeons donc sur le fait qu'un nombre élevé de situations d'occupation temporaire n'ont pas été détectées et n'ont pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme. Également, nous nous interrogeons sur le fait que certaines de ces situations n'ont pas été détectées malgré le fait que l'occupation du domaine public est susceptible de se dérouler sur plus d'une journée. En effet, la situation d'occupation (voir l'annexe 6.1, le tableau B, le n° 18), à titre d'exemple, suppose la fermeture complète du trottoir à l'aide d'une clôture de chantier en métal. Bien que le domaine public soit occupé par cette clôture et par des objets divers, nous n'avons constaté aucune activité sur ce chantier au moment de notre visite.

Selon le gestionnaire rencontré, des situations d'occupation sans permis, ayant été détectées par les inspecteurs au cours de patrouilles, ont été compilées pour une période s'échelonnant de juin 2013 à juillet 2014. L'objectif de cette démarche était d'obtenir une estimation des montants qui ne sont pas facturés faute d'un permis d'occupation. Ces tableaux concernent seulement les occupations du domaine public qui n'avaient pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme. Cependant, selon les renseignements obtenus de la division, une telle démarche de détection n'a pas été appliquée durant la période du soir et durant la fin de semaine. Ces tableaux n'indiquent pas les non-conformités aux permis déjà délivrés ni les aspects liés à la sécurité ou à la signalisation qui doivent être établis au moment de l'occupation du domaine public.

Le fait que nous n'ayons pas eu l'évidence que des inspections étaient réalisées à la suite de la délivrance des permis, et que la majorité des cas que nous avons relevés n'avait pas été détectée au cours des inspections réalisées par l'arrondissement, suscite pour nous des interrogations sur les résultats des inspections réalisées.

Afin d'être en mesure de fournir un portrait plus précis de l'importance des non-conformités détectées et de l'importance monétaire qu'elles représentent, nous sommes d'avis que toutes les situations d'occupation temporaire du domaine public qui n'avaient pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme devraient être également répertoriées.

En conclusion, les résultats de nos travaux ne nous ont pas démontré que les mécanismes de contrôle en place permettent de s'assurer que l'occupation temporaire du domaine public est conforme à la réglementation en vigueur. Bien que les personnes rencontrées nous informent qu'ils font des efforts pour détecter les situations d'occupation non conformes aux permis délivrés ainsi que les situations d'occupation sans permis, nous sommes d'avis que des mesures additionnelles doivent être prises pour détecter les situations non conformes à la réglementation. Comme mentionné précédemment, pour les sept situations que nous avons constatées, la conformité à la réglementation a pour conséquence des risques importants. En effet, il s'agit d'une perte financière pour l'arrondissement puisqu'il n'a pas été en mesure d'obtenir le tarif exigé par le règlement. En posant l'hypothèse que des cas de non-conformité ne soient pas détectés, jour après jour, les pertes financières pourraient être encore plus importantes.

#### 4.1.1.2.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de revoir les mécanismes de contrôle mis en place, notamment en :

- utilisant un rapport d'inspection pour démontrer que l'occupation réelle du domaine public est conforme au permis délivré ou qu'elle n'a pas fait l'objet d'un permis en bonne et due forme;
- exigeant systématiquement de la part du requérant un avis de fin des travaux pour être informé de la fin de l'occupation du domaine public et pour établir une meilleure planification des inspections;
- planifiant sur une base journalière, et ce, pour l'ensemble du territoire, des activités de détection des occupations temporaires non conformes au règlement; afin de s'acquitter de ses responsabilités pour veiller au respect du *Règlement sur l'occupation du domaine public*.

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Élaboration d'un rapport journalier d'inspection (un rapport par événement) afin de documenter la conformité des occupations temporaires du domaine public. Selon les ressources disponibles actuellement, il n'est pas possible d'effectuer une inspection détaillée systématique de toutes les entraves. Par conséquent, nos inspections documentées avec rapport seront concentrées sur les entraves majeures. Ce rapport doit permettre la vérification des éléments suivants pour chaque entrave :*

- Adresse, nature des travaux;
- Période visée;
- Validation de la signalisation (planche normalisée du Ministère des Transports du Québec (MTQ) ou planche particulière);
- Paramètres d'occupation (largeur, superficie, barrage, stationnement tarifé);
- Respect des conditions générales du permis;
- Respect des exigences particulières énoncées sous la rubrique « Conditions » (présence de signaleurs lorsque requis sur le permis, accès et détours piétonniers, accès aux véhicules d'urgence). (**Échéancier prévu : janvier 2016**)

*Nous analysons la pertinence de conserver ou de retirer l'exigence d'obtenir un avis de fin de travaux dans le règlement sur l'occupation. Le respect de cette exigence nécessiterait une somme de travail considérable pour le bénéfice que l'arrondissement en retire. (**Échéancier prévu : septembre 2015**)*

*Au début de chaque quart de travail, chaque inspecteur d'arrondissement doit :*

- établir la liste des nouveaux permis délivrés dans son secteur;
- établir son itinéraire de patrouille afin de couvrir son territoire au maximum. (**Échéancier prévu : février 2016**)

#### 4.1.1.2.2.C. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de s'assurer de compiler toutes les situations d'occupation du domaine public n'ayant pas fait l'objet d'un permis afin d'être en mesure de rendre compte de l'importance des non-conformités détectées.**

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Élaboration d'un tableau accessible à tous les inspecteurs d'arrondissement pour qu'ils puissent documenter le nombre de contrevenants n'ayant pas demandé de permis et les montants récupérés. Durant les mois d'avril, juin et septembre, effectuer des blitz d'une journée couvrant tout le territoire afin de recenser tous les contrevenants et dresser un portrait complet de la situation. (Échéancier prévu : février 2016)*

### 4.1.1.3. Gestion de la sécurité dans le cadre de l'occupation temporaire du domaine public

#### 4.1.1.3.A. Contexte et constatations

Bien que la tarification soit un élément important de la réglementation concernant l'occupation du domaine public, la gestion de la sécurité liée à l'occupation est tout aussi importante. En effet, les règlements sur l'occupation du domaine public des deux arrondissements exigent que le permis comprenne les mesures qui devront être prises pour assurer la sécurité des personnes<sup>16</sup>. De plus, les règlements prévoient également que le titulaire du permis doit se conformer aux conditions et aux modalités qui y sont établies<sup>17</sup>. L'absence de mesures liées, notamment à la signalisation ou à la protection adéquate du chantier d'occupation du domaine public, présente non seulement des risques pour la sécurité des personnes, mais également pour les arrondissements et pour la Ville. En effet, les risques de poursuite, de perte financière, d'insatisfaction des citoyens en cas de mauvaise gestion et de critiques gouvernementales sont présents.

Dans le cadre de l'occupation du domaine public, notamment l'occupation d'une rue et du trottoir, la sécurité des personnes est encadrée par différentes lois et règlements. Le *Code de la sécurité routière*<sup>18</sup> précise que « toute personne qui effectue des travaux impliquant une occupation d'un chemin public dûment autorisée par la personne responsable de l'entretien de ce chemin ou qui procède à un contrôle routier doit installer, pour la durée des travaux ou du contrôle, une signalisation conforme aux normes établies par le ministre des

<sup>16</sup> Règlement sur l'occupation du domaine public (article 33) (pour chacun des arrondissements).

<sup>17</sup> Règlement sur l'occupation du domaine public (article 4) (pour chacun des arrondissements).

<sup>18</sup> Code de la sécurité routière (RLRQ, c. C-24.2).

*Transports*<sup>19</sup> ». Pour sa part, le *Code de sécurité pour les travaux de construction* exige « que tout chantier de construction ou toute partie de chantier de construction, situé sur un chemin public ou sur un chemin privé ouvert à la circulation publique des véhicules routiers, ou aux abords de ceux-ci, soit pourvu d'une signalisation conforme aux normes des chapitres 1, 4 et 6 du tome V du manuel intitulé "Signalisation routière", établies et consignées par le ministre des Transports en vertu du deuxième alinéa de l'article 289 du Code de la sécurité routière<sup>20</sup> ».

Ainsi, l'application du *Règlement sur l'occupation du domaine public* exige donc de l'arrondissement que les mesures de sécurité figurent sur les permis, y compris ceux pour lesquels une exemption de tarification a été appliquée. De plus, l'arrondissement doit s'assurer que le requérant s'y conforme. Le contrôle des mesures de sécurité est donc un élément important dans la gestion de l'occupation du domaine public.

À partir de l'échantillonnage que nous avons effectué au cours de nos travaux d'audit, nous avons examiné si de telles mesures visant à assurer la sécurité des personnes étaient inscrites sur le permis d'occupation comme l'exige le règlement. Nous avons également examiné si des mécanismes de contrôle avaient été mis en place afin de s'assurer de la conformité à la réglementation.

### 4.1.1.3.1. Arrondissement de Ville-Marie

#### 4.1.1.3.1.A. Contexte et constatations

Lorsqu'un requérant fait une demande de permis, le formulaire prévu à cet effet comprend les conditions générales de délivrance d'un permis d'occupation temporaire du domaine public, dont huit concernent la sécurité des personnes ainsi que la signalisation incluant une référence aux normes du tome V – signalisation routière. Avant de délivrer un permis, l'agent technique doit s'assurer que le requérant a prévu des mesures de sécurité propres à l'occupation temporaire, le cas échéant, pour se conformer aux conditions générales applicables. Ces mesures de sécurité spécifiques devraient figurer sur les permis puisque le règlement l'exige et qu'elles doivent faire l'objet d'un contrôle de la part des inspecteurs, à la suite de la délivrance du permis. Par ailleurs, les conditions générales de délivrance du permis devraient être remises systématiquement au requérant afin de l'informer de ses obligations.

<sup>19</sup> *Code de la sécurité routière*, article 303.

<sup>20</sup> *Code de sécurité pour les travaux de construction* (RLRQ, c. S-2.1, r. 6), article 10.3.1.

Tout d'abord, pour les six dossiers de permis, nous avons constaté que quatre conditions générales concernant la sécurité et la signalisation étaient indiquées sur les permis. Ces conditions indiquent notamment que la signalisation doit être conforme aux normes prescrites par le *Code de sécurité routière*, que l'installation de la signalisation est de la responsabilité du détenteur du permis, et qu'un passage piétonnier ainsi qu'un accès pour les véhicules d'urgence doivent être conservés en tout temps. Nos travaux d'audit nous ont permis de constater que, pour la majorité des six dossiers de permis sélectionnés, les mesures de sécurité exigées au moment de la demande de permis figuraient sur les permis d'occupation temporaire du domaine public. Ainsi, nous avons constaté pour quatre dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne e, les n<sup>os</sup> 1, 4, 5, 6) que les mesures de sécurité visant à assurer la sécurité des personnes, exigées par l'arrondissement au moment de délivrer le permis, étaient également indiquées sur le permis.

Dans le cas des deux autres dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne e, les n<sup>os</sup> 2 et 3), même si des mesures de sécurité à prendre avaient été déterminées par les requérants au moment de la demande de permis, nous avons constaté qu'elles ne figuraient pas sur les permis délivrés. Ainsi, dans le cas du dossier n<sup>o</sup> 2, bien que la demande de permis indique qu'une signalisation serait installée pour la fermeture du trottoir, le permis ne faisait aucune référence à cette mesure de sécurité. Enfin, dans le cas du dossier n<sup>o</sup> 3, au moment de déposer sa demande de permis, le requérant avait dû respecter l'une des conditions générales exigeant qu'une planche de signalisation soit produite. Une planche de signalisation est en quelque sorte un plan illustrant la façon dont la circulation des piétons et des automobilistes sera organisée, dans le cas de l'obstruction ou de la fermeture d'une rue. L'examen du dossier a révélé qu'une planche de signalisation avait été remise par le requérant. Cependant, le permis ne faisait aucune référence à cette mesure de sécurité à respecter par le titulaire. À notre avis, pour ces deux cas, le permis aurait dû faire référence aux mesures de sécurité exigées pour se conformer à la réglementation. Nous sommes d'avis que de telles situations ne facilitent pas la vérification du respect de ces mesures de sécurité au moment des inspections.

Par ailleurs, l'examen des six dossiers de permis sélectionnés (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne g) ne nous a pas permis de retracer l'évidence que les conditions générales avaient été remises au moment de la délivrance des permis. Selon les renseignements obtenus de la personne rencontrée à la Division du bureau technique, les conditions générales ne seraient pas systématiquement remises avec le permis. À notre avis, il est important de s'assurer que le requérant ait obtenu ou pris connaissance de toutes les conditions qui sont attachées au permis d'occupation temporaire du domaine public, car il s'agit des obligations qu'il doit respecter.

Concernant les mécanismes de contrôle mis en place par l'arrondissement pour s'assurer du respect des mesures de sécurité exigées au moment de la délivrance des permis, nous n'avons pas retracé, pour les six dossiers sélectionnés, l'évidence que ces mesures de sécurité avaient fait l'objet d'une vérification après la délivrance du permis (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne f). Nous croyons qu'il est important qu'une vérification des mesures de sécurité soit réalisée à la suite de la délivrance des permis pour s'assurer du respect de la réglementation.

En ce qui concerne les neuf situations d'occupation temporaire du domaine public que nous avons repérées au moment de notre visite du 3 octobre 2014 dans l'arrondissement, nos travaux d'audit nous ont permis de constater que huit d'entre elles étaient en partie ou en totalité non conformes en ce qui concerne la sécurité des personnes, notamment en raison d'une signalisation absente ou déficiente (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne c). Or, trois de ces situations avaient pourtant fait l'objet d'un permis d'occupation (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne b, les n<sup>os</sup> 2, 4 et 5). Ces résultats démontrent l'importance de détecter des situations non conformes pour que les contrevenants détiennent les permis requis et soient obligés de respecter les mesures de sécurité exigées au moment de la délivrance du permis.

Finalement, au cours de nos travaux d'audit, nous avons constaté que le personnel responsable de la délivrance des permis ou de l'inspection ne possédait pas de liste de contrôle illustrant toutes les situations et la procédure permettant d'exiger une planche de signalisation. Ainsi, les conditions générales du permis exigent une planche de signalisation en cas d'obstruction d'une rue artérielle pour une largeur de plus de trois mètres ainsi que pour le barrage d'une rue artérielle. Les conditions générales indiquent également qu'une telle planche peut être exigée pour l'obstruction d'une rue secondaire lorsque l'occupation en largeur est de six mètres ou plus. Enfin, selon les renseignements obtenus de la personne rencontrée à la Division de la circulation et de l'inspection du domaine public, une planche de signalisation pourrait aussi être exigée dans d'autres situations que celles que nous venons de mentionner. Nous sommes d'avis qu'une telle liste de contrôle faciliterait le travail du personnel concerné en permettant une analyse plus rapide des situations présentant un plus grand risque et exigeant une planche de signalisation.

#### 4.1.1.3.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de mettre en place des mécanismes de contrôle visant à s'assurer que :

- toutes les mesures de sécurité exigées au moment de la demande de permis figurent sur le permis qui est délivré afin de faciliter la réalisation des inspections et le respect de la réglementation;
- les conditions générales de délivrance d'un permis d'occupation temporaire du domaine public sont remises au requérant afin de l'informer de ses obligations;
- la vérification des mesures de sécurité, à la suite de la délivrance du permis, est réalisée afin que la conformité au permis soit respectée.

Réponse de l'unité d'affaires :

*Il est déjà prévu que les exigences de sécurité soient inscrites sur le document du permis. Un rappel à cet effet a été effectué pour l'équipe. **(Complété)***

*Les conditions générales de délivrance des permis accompagnent en tout temps les demandes de permis (2<sup>e</sup> page) et doivent être acceptées en cochant la case déjà prévue sur le formulaire. Un rappel à cet effet a été effectué. Aussi, nous nous sommes assurés que la 2<sup>e</sup> page (conditions générales) du permis est envoyée en tout temps. **(Complété)***

*Les conditions des permis sont vérifiées à l'intérieur des tâches quotidiennes des inspecteurs. Cela est dorénavant mentionné sur le rapport d'inspection pour les chantiers inspectés. **(Complété)***

*La vérification par échantillonnage des conditions des permis et rapports d'inspection délivrés aura lieu sur une base mensuelle. Cette information sera consignée dans un classeur Excel. **(Échéancier prévu : octobre 2015)***

**Commentaires du vérificateur général :**

Étant donné que nos travaux d'audit nous ont permis de constater que dans 2 cas sur 6, les mesures de sécurité prévues lors de la demande de permis n'étaient pas inscrites sur ceux-ci, alors que dans 6 cas sur 6, nous n'avons pas obtenu l'évidence que les conditions générales avaient été remises au requérant ou que celui-ci en avait pris connaissance et que, dans 6 cas sur 6, nous n'avons pas obtenu l'évidence que les mesures de sécurité exigées ont fait l'objet d'une vérification après la délivrance de ces permis. Nous sommes d'avis que les actions proposées sont insuffisantes pour apporter des correctifs aux lacunes constatées.

#### 4.1.1.3.1.C. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Ville-Marie de se doter d'une liste de contrôle permettant, au moment de la demande de permis d'occupation temporaire du domaine public, de déterminer si une planche de signalisation doit être exigée ou non du requérant, afin de faciliter le travail du personnel concerné par l'analyse de dossier.**

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Une grille est déjà élaborée conformément au TOME V (Norme de signalisation routière du Québec), pour l'application de l'exigence des planches de signalisation, selon le cas. Un rappel a été effectué en ce sens. **(Complété)***

### 4.1.1.3.2. Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

#### 4.1.1.3.2.A. Contexte et constatations

Lorsqu'un requérant fait une demande de permis, le formulaire prévu à cet effet comprend les conditions générales de délivrance d'un permis d'occupation temporaire du domaine public, dont trois concernent la sécurité des personnes ainsi que la signalisation. Avant de délivrer un permis, l'agent technique doit s'assurer que le requérant a prévu des mesures de sécurité propres à l'occupation temporaire pour se conformer aux conditions générales applicables. Ces mesures de sécurité spécifiques doivent figurer sur les permis lorsqu'elles sont requises et devraient faire l'objet d'un contrôle de la part des inspecteurs, à la suite de la délivrance du permis. Par ailleurs, les conditions générales de délivrance du permis doivent être remises systématiquement au requérant afin de l'informer de ses obligations.

Nos travaux d'audit nous ont permis de constater que, pour la moitié des six dossiers de permis sélectionnés, des mesures de sécurité spécifiques exigées au moment de la demande de permis figuraient sur les permis d'occupation temporaire du domaine public. Précisons d'abord que pour les six dossiers sélectionnés, les permis comprenaient des conditions générales concernant la sécurité et la signalisation. Ainsi, pour trois dossiers de permis, des mesures visant à assurer la sécurité des personnes étaient indiquées dans le permis en plus des conditions générales (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne e, les n<sup>os</sup> 8, 11 et 12).

Par contre, pour les trois autres dossiers (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne e, les n<sup>os</sup> 7, 9 et 10), aucune mesure de sécurité spécifique n'est mentionnée, à l'exception des conditions générales que nous avons discutées précédemment. Toutefois, nous nous

interrogeons dans le cas du dossier n° 10. L'occupation en largeur est de neuf mètres et concerne une rue artérielle. Or, selon les conditions générales du permis, une planche de signalisation est exigée dans le cas d'une obstruction de trois mètres ou plus d'une rue artérielle. Nous sommes d'avis qu'il serait important d'inscrire les mesures prévues pour la sécurité des personnes sur le permis pour se conformer à la réglementation. L'absence d'une telle indication ne facilite pas la vérification du respect de ces mesures de sécurité au moment des inspections.

Par ailleurs, nos travaux d'audit ne nous ont pas permis de constater, dans cinq cas sur six, l'évidence (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne g, les n°s 7, 8, 9, 10 et 11) que les conditions générales de délivrance d'un permis d'occupation temporaire du domaine public avaient été remises au titulaire du permis ou qu'il en avait pris connaissance. Selon les informations obtenues, ces conditions générales ne sont pas systématiquement remises au moment de la délivrance du permis. À notre avis, il est important de s'assurer que le titulaire du permis ait obtenu ou pris connaissance des conditions générales de délivrance d'un permis, car il s'agit des obligations qu'il doit respecter.

Concernant les mécanismes de contrôle mis en place par l'arrondissement pour s'assurer du respect des mesures de sécurité autorisées au moment de la délivrance des permis, nous n'avons pas retracé pour les six dossiers sélectionnés l'évidence que les mesures de sécurité ont fait l'objet d'une vérification après la délivrance des permis pour s'assurer du respect de la réglementation (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne f).

En ce qui concerne les neuf situations d'occupation temporaire du domaine public que nous avons repérées au moment de notre visite du 3 octobre 2014 dans l'arrondissement, nos travaux d'audit nous ont permis de constater que huit d'entre elles étaient en partie ou en totalité non conformes en ce qui concerne la sécurité des personnes, notamment en raison d'une signalisation absente ou déficiente (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne c). Pourtant, l'un de ces chantiers avait fait l'objet d'un permis d'occupation (voir l'annexe 6.1, le tableau B, la colonne c, le n° 15). Ces résultats démontrent l'importance de détecter des situations non conformes pour que les contrevenants détiennent les permis requis et soient obligés de respecter les mesures de sécurité exigées.

Finalement, au cours de nos travaux d'audit, nous avons constaté que le personnel responsable de la délivrance des permis ou de l'inspection ne possédait pas de liste de contrôle illustrant toutes les situations et la procédure permettant d'exiger une planche de signalisation, même si, en pratique, une planche de signalisation est exigée en cas d'obstruction d'une rue artérielle pour une largeur de plus de trois mètres ainsi que pour le barrage d'une rue artérielle. Nous sommes d'avis qu'une telle liste de contrôle faciliterait le

travail du personnel concerné en permettant une analyse plus rapide des situations présentant un plus grand risque et exigeant une planche de signalisation.

#### 4.1.1.3.2.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de mettre en place des mécanismes de contrôle visant à s'assurer que :

- toutes les mesures de sécurité exigées au moment de la demande de permis figurent sur le permis qui est délivré afin de faciliter la réalisation des inspections et le respect de la réglementation;
- les conditions générales de délivrance d'un permis d'occupation temporaire du domaine public sont remises au requérant afin de l'informer de ses obligations;
- la vérification des mesures de sécurité à la suite de la délivrance du permis est réalisée afin que la conformité au permis soit respectée.

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Une liste de contrôle sera élaborée afin de s'assurer que tous les paramètres permettant la délivrance des permis sont révisés :*

- Requêteur, nature des travaux, localisation, période;
- Paramètres de tarification;
- Envoi des conditions générales;
- Mesures de sécurité additionnelles dans la section « Conditions ». **(Échéancier prévu : août 2015)**

*La liste de contrôle complétée sera incluse au dossier avec les conditions générales de délivrance du permis. **(Échéancier prévu : août 2015)***

*Selon les ressources disponibles, la vérification de la conformité des travaux et des mesures de sécurité sur le terrain sera effectuée par un inspecteur qui pourra remplir un rapport journalier. Une copie de ce rapport journalier sera jointe au dossier. **(Échéancier prévu : février 2016)***

#### 4.1.1.3.2.C. Recommandation

Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de se doter d'une liste de contrôle permettant, au moment de la demande de permis d'occupation temporaire du domaine public, de déterminer si une planche de signalisation doit être exigée ou non du requérant, afin de faciliter le travail du personnel concerné par l'analyse de dossier.

## Réponse de l'unité d'affaires :

Une liste de contrôle sera élaborée afin de s'assurer que tous les paramètres permettant la délivrance des permis sont révisés, y compris les exigences de mesures de sécurité complémentaires. Au verso de cette liste seront expliqués les critères nécessaires à l'exigence des mesures de sécurité complémentaires suivantes :

- Nécessité d'exiger une planche de signalisation signée et scellée;
- Présence de signaleurs;
- Présence de policiers;
- Modifications de feux de circulation.

Toutes les mesures de sécurité additionnelles à celles énoncées dans les conditions générales apparaîtront dans la section « Conditions ». (**Échéancier prévu : août 2015**)

### 4.1.1.4. Mise à jour de la réglementation

#### 4.1.1.4.A. Contexte et constatations

Comme nous l'avons mentionné dans la section 4.1.1.1, les règlements sur les tarifs applicables dans les deux arrondissements sélectionnés prévoient notamment des tarifs établis en fonction de la largeur de l'occupation temporaire sur une rue. Ces tarifs sont établis par tranche de trois mètres occupée et pour la fermeture de la rue. Ils sont aussi déterminés distinctement pour deux catégories de rues :

- La première est définie dans le paragraphe 3 des règlements : « sur une rue indiquée au plan qui figure à l'annexe A du Règlement sur la circulation et le stationnement, une rue sur laquelle est établie une piste cyclable ou un circuit d'autobus de la Société de transport de Montréal [...] »<sup>21</sup>;
- La deuxième est définie dans le paragraphe 4 des règlements : « sur une rue autre que celles mentionnées au paragraphe 3 [...] »<sup>22</sup>.

La distinction entre ces rues repose sur différentes caractéristiques liées notamment à la réglementation en matière de voirie, soit les rues artérielles et les rues locales. Les rues de la première catégorie sont en quelque sorte des rues sur lesquelles se trouvent des services ou des infrastructures particulières qui présentent plus de contraintes pour les citoyens au moment de l'occupation du domaine public. À titre d'exemple, l'occupation temporaire d'une rue sur laquelle est installée une piste cyclable ou sur laquelle passe un circuit d'autobus touche un grand nombre de personnes. Autre exemple, l'occupation temporaire d'une rue

<sup>21</sup> Pour l'arrondissement de Ville-Marie : *Règlement sur les tarifs*, n° CA-24-206, article 34.

Pour l'arrondissement de CDN-NDG : *Règlement sur les tarifs*, n° RCA-14 17222, article 88.

<sup>22</sup> Pour l'arrondissement de Ville-Marie : *Règlement sur les tarifs*, n° CA-24-206, article 34.

Pour l'arrondissement de CDN-NDG : *Règlement sur les tarifs*, n° RCA-14 17222, article 88.

artérielle touche un nombre important d'automobilistes et de personnes par rapport à une rue locale. De ce fait, les tarifs sont donc plus élevés pour cette catégorie que pour les « autres rues » puisque les conséquences d'une occupation temporaire ne sont pas les mêmes (p. ex. lorsqu'une rue artérielle est fermée à la circulation contrairement à une rue locale). Précisons également que les mesures de sécurité exigées, au moment d'une occupation temporaire du domaine public, seront différentes selon que la rue est artérielle (principale et secondaire) ou locale.

Afin d'établir cette distinction entre les rues pour pouvoir appliquer les tarifs applicables, il est donc nécessaire que la réglementation sur les tarifs puisse faire référence à des plans ou à des annexes sur lesquels ces rues figurent. Les règlements sur les tarifs renvoient à un plan des rues qui est en fait l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*. Ce plan comprend plusieurs rues, y compris des rues artérielles et des rues locales, auxquelles sont appliqués des tarifs plus élevés en ce qui concerne l'occupation en largeur. À l'inverse, des tarifs moins élevés sont appliqués pour toutes les rues qui ne figurent pas sur ce plan, soit les « autres rues ». Précisons que le *Règlement sur la circulation et le stationnement* relève de la compétence des arrondissements en vertu de la *Charte de la Ville de Montréal* et de la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement<sup>23</sup>.

Par ailleurs, au fil des années, certaines rues se voient ajouter des contraintes additionnelles, notamment des voies cyclables et des circuits d'autobus. Pour d'autres rues, les instances adoptent des changements de désignation, à titre d'exemple, des rues locales deviennent des rues artérielles. Il importe donc que les plans auxquels renvoient les règlements sur les tarifs soient maintenus à jour de façon à pouvoir facilement déterminer la catégorie dans laquelle les rues sont classées aux fins de la tarification.

En conséquence, une rue qui n'est pas classée dans la bonne catégorie peut présenter plusieurs risques pour la Ville et les arrondissements, notamment le risque de pertes financières, des risques concernant la sécurité pour les personnes, des risques de poursuites et des risques d'insatisfaction des citoyens à l'égard de la gestion.

À cette étape de nos travaux, nous avons examiné, dans un premier temps, la date de création ou d'adoption des plans prévus à l'annexe A des règlements sur la circulation et le stationnement à laquelle renvoient les règlements sur les tarifs des deux arrondissements. Nos travaux d'audit nous ont permis de constater que l'annexe A, à laquelle renvoient les règlements des tarifs des deux arrondissements, a été produite le 22 novembre 1991 et

---

<sup>23</sup> *Charte de la Ville de Montréal*, article 142 et *Règlement du conseil de la Ville sur la délégation de certains pouvoirs relatifs au réseau de voirie artérielle aux conseils d'arrondissement*, conseil municipal de la Ville de Montréal, règlement n° 08-055, 15 décembre 2008.

révisée en février 1997. Ainsi, l'annexe A de ces règlements n'a pas été modifiée depuis cette dernière date. Selon les renseignements obtenus, les rues figurant à l'annexe A ont été inscrites dans l'application informatisée Détour pour qu'il soit possible de distinguer automatiquement les rues de la première catégorie et ainsi calculer la tarification en conséquence.

Dans un deuxième temps, à partir des dossiers de permis sélectionnés pour chacun des arrondissements, nous avons examiné si les rues concernées figuraient sur le plan se trouvant à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement* à laquelle renvoie le *Règlement sur les tarifs*, ou si elles comprenaient des contraintes telles qu'une piste cyclable ou un circuit d'autobus. Nous avons aussi examiné quels tarifs avaient été appliqués pour l'occupation en largeur.

Les résultats de nos travaux révèlent, pour les deux arrondissements, une confusion dans l'application de la réglementation.

Ainsi, pour l'arrondissement de Ville-Marie, les rues visées par trois dossiers de permis (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne h, les n<sup>os</sup> 1, 5 et 6) ne figuraient pas à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*. De ce fait, les tarifs appliqués correspondaient à ceux des « autres rues » (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne i, n<sup>os</sup> 1, 5 et 6). Pourtant, selon les plans du réseau de transport en commun de la Société de transport de Montréal de 2014<sup>24</sup>, les rues sur lesquelles ont été autorisés les permis d'occupation temporaire du domaine public n<sup>os</sup> 1 et 6 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne j) comprennent des circuits d'autobus. En outre, pour la rue visée par le dossier n<sup>o</sup> 5, le plan de l'arrondissement<sup>25</sup> datant de 2013 indiquait l'existence d'une voie cyclable à l'endroit où l'occupation temporaire a fait l'objet d'un permis.

De plus, dans le cas du dossier n<sup>o</sup> 2 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne i), l'occupation temporaire concernait deux rues, l'une figurant à l'annexe A et l'autre non. Ces deux rues n'étaient pas qualifiées d'artérielles et ne comprenaient pas de piste cyclable ni de circuit d'autobus. Au moment de la délivrance du permis, le tarif appliqué a été celui de la première catégorie de rues, soit le plus élevé. Nous nous interrogeons sur le fait d'établir un tel tarif pour des rues qui ne sont pas artérielles et qui n'ont pas de piste cyclable ni de circuit d'autobus, alors que le tarif appliqué à des rues comportant un circuit d'autobus était celui des « autres rues », soit le moins élevé (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne i, les n<sup>os</sup> 5

---

<sup>24</sup> Plans du réseau et du centre-ville STM 2014 : [www.stm.info/fr/infos/reseaux/plans-des-reseaux](http://www.stm.info/fr/infos/reseaux/plans-des-reseaux)

<sup>25</sup> Plan de l'arrondissement de Ville-Marie : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7317,84222189&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7317,84222189&_dad=portal&_schema=PORTAL)

et 6). Nous sommes d'avis qu'une telle situation crée de la confusion auprès du personnel ayant à appliquer la tarification.

En ce qui concerne les dossiers n<sup>os</sup> 3 et 4 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne i), il n'y avait pas de confusion possible puisque les rues figuraient sur le plan prévu à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*, et que les rues comprenaient des contraintes telles qu'une piste cyclable ou un circuit d'autobus. Pour ces cas, les tarifs appliqués concernaient les rues de la première catégorie.

Pour l'arrondissement de CDN-NDG, nous avons constaté que deux dossiers portaient également à confusion dans l'interprétation de la réglementation. Il s'agit des rues visées par les dossiers de permis (n<sup>os</sup> 11 et 12). Comme elles ne figurent pas sur le plan prévu à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*, la tarification est celle des rues de la deuxième catégorie. Pourtant, selon les plans du réseau de transport en commun de 2014 de la Société de transport de Montréal<sup>26</sup> et selon un plan de l'arrondissement datant de 2013<sup>27</sup> accessible sur le site Internet de l'arrondissement, ces deux rues, à l'endroit où l'occupation temporaire a été autorisée, comprennent des circuits d'autobus ainsi que des voies cyclables.

En ce qui concerne les quatre autres dossiers de permis échantillonnés, nous n'avons pas constaté de confusion dans l'application des tarifs puisqu'il s'agit des rues de la première catégorie. Ainsi, pour les dossiers n<sup>os</sup> 7 et 8 (voir l'annexe 6.1, le tableau A, la colonne h), il s'agissait de rues locales qui ne figurent pas sur le plan prévu à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement* et sur lesquelles il n'y a pas de circuit d'autobus ni de piste cyclable. Pour les deux autres dossiers (n<sup>os</sup> 9 et 10), il s'agissait de rues qui figurent à l'annexe A du *Règlement sur la circulation et le stationnement*, sur lesquelles il y a un circuit d'autobus et, pour une des rues, il y a également une voie cyclable.

À notre avis, la situation que nous venons de décrire a pour effet de créer une certaine confusion dans l'application de la réglementation de l'occupation du domaine public et de présenter des risques pouvant avoir une incidence sur le respect de la conformité aux lois et aux règlements. En effet, pour des rues présentant des caractéristiques similaires en matière de contraintes et de risques liés à l'occupation temporaire du domaine public, des règles similaires devraient s'appliquer. Nous croyons que des efforts devraient être investis afin de mettre à jour la réglementation dans le but de déterminer les rues qui appartiennent à l'une

---

<sup>26</sup> Plan du réseau STM 2014 : [www.stm.info/fr/infos/reseaux/plans-des-reseaux](http://www.stm.info/fr/infos/reseaux/plans-des-reseaux)

<sup>27</sup> Plan de l'arrondissement de CDN-NDG : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7497,84237570&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7497,84237570&_dad=portal&_schema=PORTAL)

ou l'autre des catégories que nous avons décrites précédemment. En conséquence, des efforts devraient également être investis afin de mettre à jour l'application informatisée Détour qui établit les tarifs pour ces catégories de rues.

#### 4.1.1.4.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de :**

- **mettre à jour la réglementation dans le but de déterminer les rues sur lesquelles doivent être appliquées l'une ou l'autre des catégories de tarifs;**
  - **modifier, à la suite de la mise à jour de la réglementation, la classification des rues inscrites dans l'application informatisée Détour pour établir les tarifs applicables concernant l'occupation en largeur du domaine public;**
- afin d'établir une tarification uniforme.**

**Réponse des unités d'affaires :**

##### **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

*L'analyse des besoins est amorcée en prévision d'une révision réglementaire. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

*À la suite de cette révision, les mises à jour de la classification des rues seront demandées aux services informatiques. (Échéancier prévu : décembre 2015)*

##### **ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

*Validation avec le service concerné de la possibilité d'apporter les changements requis à l'application Détour afin de modifier les rues d'ordonnances. (Échéancier prévu : juin 2015)*

## 4.1.2. Mécanisme d'information et de formation du personnel

### 4.1.2.A. Contexte et constatations

La transmission d'informations et la formation du personnel responsable d'appliquer la réglementation constituent des éléments importants pour le respect de la conformité aux lois et aux règlements. Il est important que le personnel qui les applique possède une expertise et les connaissances suffisantes, sans quoi plusieurs risques de non-conformité sont susceptibles de se réaliser, notamment des risques de pertes financières, de poursuites et d'insatisfaction des citoyens à l'égard de la gestion. Par conséquent, il est important que le personnel possède et reçoive une formation adéquate, notamment qu'il soit informé des nouvelles dispositions réglementaires qui concernent directement les activités à réaliser.

Également, il est essentiel que le personnel puisse avoir accès à une formation touchant l'application de cette réglementation.

À cette étape, nos travaux d'audit ont consisté à examiner si des mécanismes avaient été mis en place afin de s'assurer que le personnel responsable de l'application de la réglementation visant l'occupation temporaire du domaine public a accès, notamment, à des versions à jour de la réglementation, à de la formation, à des outils et à des informations lui permettant de l'appliquer avec assurance.

Premièrement, en ce qui concerne les versions des règlements qui sont utilisées par le personnel, nos travaux d'audit nous ont permis de constater ce qui suit :

- Pour le *Règlement sur les tarifs*, le personnel des deux arrondissements sélectionnés possédait une version à jour de ce règlement. Une grille de tarifs concernant l'occupation temporaire du domaine public est utilisée, et elle est valide. La version utilisée datait du 1<sup>er</sup> janvier 2014;
- Pour le *Règlement sur l'occupation du domaine public* :
  - Pour l'arrondissement de Ville-Marie, nous avons constaté que la version du règlement utilisée n'était pas à jour. Ainsi, nous avons obtenu une version du règlement sous forme de codification administrative, datée du 10 septembre 2007. Précisons qu'une codification administrative comprend en quelque sorte le règlement et toutes les modifications. Or, à la suite des recherches réalisées sur le site Internet de l'arrondissement, nous avons constaté que le règlement a été modifié à plusieurs reprises depuis 2007 et que la dernière version de la codification administrative était datée du 15 mars 2014;
  - Pour ce qui est de l'arrondissement de CDN-NDG, nous avons constaté que la version du règlement qui nous a été montrée n'était pas à jour. À la suite des recherches réalisées sur le site Internet de l'arrondissement, nous avons obtenu une version d'une codification administrative datée du 22 mars 2006.

À notre avis, un mécanisme de contrôle devrait être instauré pour s'assurer que le personnel responsable de l'application de la réglementation visant l'occupation temporaire du domaine public, y compris les gestionnaires, possède en tout temps une version à jour des règlements en vigueur, étant donné les risques que peut entraîner l'application de dispositions qui ne sont plus à jour.

Deuxièmement, au sujet de la formation, nous avons également examiné pour chacune des unités d'affaires les mécanismes en place entourant la formation du personnel affecté à l'application de cette réglementation. Dans le cas des deux unités d'affaires, le personnel

affecté au traitement des demandes de permis et celui affecté à l'inspection ont suivi des formations, notamment concernant la signalisation. Cependant, selon les renseignements obtenus des personnes rencontrées, il n'y a pas de mécanisme d'encadrement formel des formations, certaines formations sont suivies à l'initiative de l'employé, d'autres à la demande du gestionnaire. Nous sommes d'avis que des besoins en formation doivent être établis et qu'un suivi doit être exercé sur la formation du personnel.

Troisièmement, en ce qui concerne les outils, nous avons évalué dans quelle mesure les unités d'affaires disposaient de guides et de procédures permettant d'appliquer la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public. Pour l'arrondissement de Ville-Marie, deux guides de procédures relatifs à l'application de la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public ont été confectionnés en 2013 à l'intention du personnel. Il s'agit, à notre avis, d'une bonne pratique de gestion. Pour ce qui est de l'arrondissement de CDN-NDG, aucun guide de procédures destiné au personnel relatif à la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public n'a été retracé, à l'exception d'un guide relatif à l'application informatisée Détour. Nous sommes d'avis qu'un tel guide devrait être élaboré et rendu accessible à tout le personnel concerné afin de l'aider dans l'application de cette réglementation. Nous sommes également d'avis que le fait de laisser reposer l'application de cette réglementation principalement sur les connaissances et l'expertise des employés a pour conséquence de rendre l'unité d'affaires plus vulnérable à la non-conformité aux lois et aux règlements. À titre d'exemple, dans le cas de départs d'employés expérimentés, l'application de cette réglementation pourrait présenter des risques plus élevés quant à la non-conformité.

Finalement, selon les renseignements obtenus des personnes rencontrées dans les deux unités d'affaires, d'autres moyens sont utilisés pour informer le personnel relativement à la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public, notamment :

- un accès pour le personnel concerné aux règlements à jour sur le site Internet de l'arrondissement;
- la transmission d'informations au cours de rencontres avec les employés;
- la diffusion de courriels visant à informer les employés sur la réglementation;
- la mise en place de formations internes et externes;
- la diffusion au personnel concerné de l'inventaire des lois et règlements, y compris les modifications législatives et réglementaires, produit par le Service des affaires juridiques dans le cadre de la veille législative au bénéfice des arrondissements.

Nous croyons qu'il s'agit de moyens pertinents qui constituent des pratiques de saine gestion permettant de favoriser le respect de la conformité aux lois et aux règlements.

Bien que des efforts soient investis dans l'information et la formation destinées au personnel responsable de l'application de la réglementation, nous croyons que les responsables de la Direction des travaux publics des arrondissements de Ville-Marie et de CDN-NDG devraient s'assurer d'établir les besoins en formation concernant l'application de la réglementation relative à l'occupation temporaire du domaine public. Ils devraient également mettre en place des mécanismes de suivi concernant la formation du personnel afin de s'assurer de maintenir à jour les connaissances du personnel en cette matière.

#### 4.1.2.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce :**

- **de mettre en place des mécanismes de contrôle pour s'assurer que l'ensemble du personnel concerné par l'application de la réglementation sur l'occupation du domaine public dispose des versions à jour des règlements en vigueur afin de réduire le risque que surviennent des erreurs dans l'application de la réglementation;**
- **d'établir les besoins en formation du personnel concerné par l'application de la réglementation relative à l'occupation temporaire du domaine public, et de mettre en place des mécanismes de suivi concernant la formation du personnel afin que leur expertise soit maintenue à jour pour favoriser le respect de la conformité aux lois et aux règlements.**

**Réponse des unités d'affaires :**

#### **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

*Nous nous sommes assurés que l'ensemble de l'équipe dispose de la bonne version du règlement. Un rappel sur l'importance de cet aspect a été effectué. Une vérification trimestrielle aura lieu pour nous assurer que toute l'équipe utilise le bon règlement. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*Les besoins de formation sont déjà établis au début de chaque année avec le personnel. Une formation sur les petites entraves vient d'être donnée à l'ensemble du personnel affecté à la délivrance des permis. Nous nous assurerons, comme à l'habitude, de la planification des besoins de formation de nos employés en fonction de l'évolution des lois et règlements. (Complété)*

#### **ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

*Pour faire suite à la transmission de la version à jour du Règlement sur les tarifs par la Division du greffe, le document sera systématiquement remis à tout le personnel de l'arrondissement. (Échéancier prévu : avril 2015)*

*Formation interne en continu du personnel lors des rencontres statutaires tenues minimalement tous les mois :*

- *Explication des changements aux règlements, s'il y a lieu;*
- *Révision et explication des particularités de la réglementation courante;*
- *Discussions et études de cas;*
- *Périodes de questions. (Échéancier prévu : avril 2015)*

#### 4.1.2.C. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce d'élaborer un guide de procédures relatif à l'application de la réglementation sur l'occupation temporaire du domaine public et de le rendre accessible au personnel concerné afin de le soutenir dans l'application de cette réglementation.**

**Réponse de l'unité d'affaires :**

*Élaboration d'un guide expliquant tous les paramètres à considérer lors de la délivrance des permis d'occupation temporaire du domaine public et les éléments à prendre en compte lors de l'inspection. Mise en place de balises concernant les mesures de sécurité suivantes :*

- *Nécessité d'exiger une planche de signalisation signée et scellée;*
- *Présence de signaleurs;*
- *Présence de policiers;*
- *Modifications de feux de circulation. (Échéancier prévu : août 2015)*

## 4.2. Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout

### 4.2.A. Contexte et constatations

Le Service de l'eau a constaté depuis plusieurs années, pour l'ensemble du territoire de la Ville, une augmentation de la fréquence de pluies intenses. De telles pluies tombent à l'intérieur d'un délai de moins de deux heures avec un nombre de millilitres important. Selon les informations recueillies du Service de l'eau, ce phénomène serait aggravé par les changements climatiques.

En ce qui concerne les dommages par l'eau dans un bâtiment, le tableau 3 qui suit présente le nombre de réclamations reçues par la Ville au cours des dernières années :

**Tableau 3 – Nombre de réclamations reçues par la Ville<sup>[a]</sup>**

| Années        | Nombre de réclamations |
|---------------|------------------------|
| 2002          | 150                    |
| 2003          | 226                    |
| 2004          | 422                    |
| 2005          | 5 326                  |
| 2006          | 398                    |
| 2007          | 209                    |
| 2008          | 2 864                  |
| 2009          | 1 880                  |
| 2010          | 819                    |
| 2011          | 1 105                  |
| 2012          | 4 314                  |
| 2013          | 681                    |
| 2014 (9 mois) | 216                    |

<sup>[a]</sup> Sources de données : Bureau des réclamations de la Ville.

C'est entre les années 2005 et 2009, à la suite d'un nombre important de réclamations de la part de ses citoyens concernant des dommages causés par l'eau, que la Ville a amorcé une réflexion sur ce problème afin de trouver des solutions. Ainsi, l'augmentation considérable des réclamations pour ce type de dommages présentait un risque financier accru pour la Ville. En effet, les risques de poursuites, de pertes financières et de coûts élevés pour le traitement des demandes de réclamations sont présents pour la Ville. Les résidents aux prises avec ce problème, quant à eux, vivent une certaine situation de crise, puisque des conséquences nombreuses en découlent, notamment des pertes financières et des risques pour la santé.

Avec l'objectif d'apporter des solutions à cette situation de crise et de réduire les répercussions des pluies intenses sur les citoyens, le Service de l'eau, avec la collaboration des arrondissements, a entrepris des travaux sur une approche intégrée comprenant notamment une réglementation, des outils de communication et de sensibilisation ainsi que des guides.

Afin d'avoir une idée plus précise de la situation, le Service de l'eau a réalisé, entre 2010 et 2011, plus de 600 inspections dans des bâtiments touchés par un refoulement d'égout ou une inondation, chez des citoyens se portant volontaires. Ces inspections ont révélé notamment que la majorité des bâtiments touchés par un refoulement d'égout, soit 80 %, présentait un manque dans la protection attribuable au clapet anti-refoulement. Également, près de la moitié des bâtiments (46 %) présentait un manque dans la protection attribuable à la fosse de retenue et à la pompe de renvoi. Ainsi, l'un de ces équipements était soit absent,

soit non fonctionnel, réduisant la protection du bâtiment contre les refoulements d'égout, et augmentant par le fait même les risques que survienne une inondation ou un refoulement d'égout.

À la suite de ce constat, l'une des solutions proposées dans l'approche intégrée, visant l'adoption d'une réglementation sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout, a été concrétisée. Ainsi, un règlement a été adopté en juin 2011<sup>28</sup> par le conseil municipal, et ce dernier en a délégué l'application aux arrondissements souhaitant y participer.

Cette réglementation a pour principal objectif la réduction des répercussions des pluies intenses sur les bâtiments des citoyens, par l'obligation d'installer des équipements destinés à protéger le bâtiment contre les refoulements d'égout et les inondations. Le règlement vise trois types de bâtiments :

- Les nouveaux bâtiments;
- Les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie;
- Les bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation.

En outre, les principales mesures visées par ce règlement concernent l'installation d'équipements, notamment un clapet anti-refoulement sur tous les équipements de plomberie devant être protégés, une fosse de retenue permettant de recueillir les eaux de drainage près des fondations et une pompe de renvoi dans la fosse de retenue munie d'un mécanisme permettant l'évacuation d'urgence vers l'extérieur du bâtiment.

Pour la Ville, l'adoption de ce règlement visait à réduire les réclamations liées aux refoulements d'égout et aux inondations, et de réduire les répercussions sur les citoyens.

Il est à noter que ce règlement est entré en vigueur en 2011<sup>29</sup> pour 16 arrondissements et en 2014 pour deux autres. Au moment de produire ce rapport d'audit (mars 2015), un arrondissement<sup>30</sup> n'appliquait toujours pas ce règlement. Selon les renseignements obtenus du Service de l'eau, l'application du règlement a permis, pour les arrondissements qui l'ont appliqué, de réduire le nombre des réclamations adressées à la Ville.

---

<sup>28</sup> *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* – résolution du conseil municipal : CM11 0533.

<sup>29</sup> Pour les deux arrondissements audités, le règlement est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>30</sup> Arrondissement du Plateau-Mont-Royal.

Pour évaluer la conformité aux dispositions du *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*, nous avons voulu nous assurer que les arrondissements sélectionnés dans cet audit respectaient l'application du règlement relativement aux aspects importants. En conséquence, nous avons donc examiné les aspects suivants :

- L'application du règlement;
- Le suivi des inspections et des avis produits sur les équipements importants.

Nous avons examiné si des mécanismes de contrôle avaient été mis en place pour s'assurer de la conformité à cette réglementation. Nous avons également examiné si des moyens avaient été pris afin de repérer les situations non conformes. Enfin, nous avons examiné si des mécanismes étaient mis en place afin d'informer et de former le personnel des unités d'affaires concernées.

### 4.2.1. Mise en place de mécanismes de contrôle visant à assurer la conformité ainsi que de mesures pour détecter des non-conformités

#### 4.2.1.A. Contexte et constatations

Afin que les gestionnaires puissent s'assurer du respect de la conformité aux lois et aux règlements les concernant, il est nécessaire que des mécanismes de contrôle soient mis en place. Ces mécanismes de contrôle permettent de s'assurer que les aspects importants de la réglementation sont recensés et vérifiés avant qu'une action ne soit réalisée. Ces mécanismes permettront ainsi la réduction des risques qui sont associés à la non-conformité aux lois et aux règlements. Ces mécanismes de contrôle peuvent prendre différentes formes, notamment des outils d'autocontrôle, des applications informatisées et des grilles d'analyses.

Dans les sections qui suivent, nous décrivons les aspects importants du règlement qui, lorsque non respectés, font en sorte que les unités d'affaires ne sont pas conformes et s'exposent à des risques pouvant avoir des conséquences importantes. Par des entrevues et des sondages, nous avons évalué dans quelle mesure les unités d'affaires sélectionnées respectaient les exigences réglementaires liées à ces aspects importants. Également, nous avons examiné si des mécanismes de contrôle étaient en place afin de permettre la détection des situations de non-conformité.

Pour réaliser nos travaux d'audit, nous avons donc sélectionné des dossiers d'inspection et de suivi à partir des listes des inspections réalisées et des listes de suivis. Pour chacun des arrondissements audités, nous avons sélectionné un total de quatre dossiers couvrant les années 2013 et 2014 (jusqu'au 31 août 2014).

## 4.2.1.1. Application du règlement

### 4.2.1.1.A. Contexte et constatations

L'un des premiers éléments importants concernant l'application du *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* est son champ d'application, c'est-à-dire les bâtiments et les situations qui y sont visés. Comme mentionné auparavant, le règlement s'applique aux trois situations suivantes :

- Un nouveau bâtiment;
- Un bâtiment où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie;
- Un bâtiment ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation.

Le règlement prévoit que les arrondissements peuvent utiliser différents moyens pour en vérifier la conformité, notamment par des inspections et par des attestations de conformité et de bon fonctionnement des systèmes ou des composantes installés.

La conformité au règlement, dans le cas de la construction de nouveaux bâtiments ou encore de travaux de transformation nécessitant l'installation de plomberie, devrait être réalisée au moment de la délivrance du permis. Dans le cas de bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation, la conformité au règlement devrait être réalisée au moment de la connaissance de cet événement.

La non-conformité au règlement pour l'un des bâtiments se trouvant dans l'une de ces situations présente plusieurs risques pour les arrondissements et la Ville. Dans le cas d'un nouveau bâtiment ou d'un bâtiment faisant l'objet de travaux de transformation, si le règlement n'est pas appliqué afin de détecter les non-conformités, les risques de refoulement ou d'inondation demeurent présents, et s'ils se manifestent plus tard, ils peuvent entraîner des conséquences plus grandes encore. En effet, les travaux à réaliser par le propriétaire pourraient être plus complexes et plus coûteux que s'ils avaient été réalisés pendant la construction du bâtiment. Il en est de même des travaux de transformation touchant un bâtiment. Dans le cas des bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation, l'absence d'application du règlement et de détection des non-conformités peut faire en sorte que ce bâtiment demeure à risque de subir d'autres refoulements ou d'autres inondations entraînant des dommages, et que de nouveau des réclamations soient adressées à la Ville.

Il est donc important que la réglementation soit appliquée par l'arrondissement afin de repérer les situations de non-conformité dans le cas des trois situations présentées précédemment. Il est également important que les responsables de l'application du règlement disposent

d'outils et de moyens leur permettant d'appliquer la réglementation de manière à réduire les risques que nous avons décrits auparavant.

Par ailleurs, le *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement*<sup>31</sup> prévoit que le conseil d'arrondissement doit remettre chaque année au directeur du Service de l'eau une liste des adresses qui ont fait l'objet des inspections, et, le cas échéant, les non-conformités relevées et la correction de ces non-conformités.

À cette étape de nos travaux, nous avons voulu examiner si les unités d'affaires appliquent le règlement de façon systématique aux nouveaux bâtiments, aux bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie et aux bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation, de façon à s'assurer du respect de la conformité. Nous avons voulu aussi évaluer dans quelle mesure des mécanismes de contrôle ont été mis en place afin de détecter les situations de non-conformité à la réglementation.

L'application du règlement dans les deux arrondissements sélectionnés incombe à la Division des permis et des inspections relevant de la DAUSE. Dans l'arrondissement de Ville-Marie, un seul inspecteur en bâtiment s'occupe de l'application de ce règlement. Pour l'arrondissement de CDN-NDG, ce règlement est appliqué par quatre inspecteurs en bâtiment.

Premièrement, pour les deux arrondissements, nous avons constaté que le règlement n'est pas appliqué en ce qui concerne les nouveaux bâtiments. Nous avons aussi constaté que le règlement n'est également pas appliqué pour les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie. De ces permis délivrés pour des travaux de transformation, nous n'avons pu obtenir le nombre de ceux qui concernaient des travaux de plomberie. Ainsi, au moment des demandes de permis de transformation, aucun mécanisme de contrôle visant à détecter celles concernant des travaux de plomberie n'a été mis en place. Pour ces deux types de bâtiments, les gestionnaires rencontrés nous ont mentionné que le personnel requis n'avait pas été déployé depuis l'entrée en vigueur du règlement.

Or, selon les renseignements obtenus des personnes rencontrées et jointes au Service de l'eau, des données compilées au cours d'inspections réalisées entre 2011 et 2014, et concernant les nouveaux bâtiments ainsi que ceux ayant fait l'objet d'un permis de transformation lié à des travaux de plomberie, révèlent que dans plus de 70 % des cas, la fosse de retenue et la pompe de renvoi ne sont pas conformes au règlement. Par ailleurs,

---

<sup>31</sup> Conseil municipal de la Ville de Montréal, règlement n° 02-002, 18 décembre 2001.

dans plus de 30 % des cas, le clapet n'est pas conforme au règlement. Par conséquent, nous croyons qu'il est important d'appliquer le règlement à ces bâtiments afin d'en respecter la conformité, sans quoi plusieurs des risques présentés précédemment pourraient se manifester. Également, nous croyons que, au moment du traitement d'une demande de permis, une grille d'analyse réglementaire devrait inclure le *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* pour que le personnel s'assure de son application systématique aux bâtiments visés. En outre, un mécanisme de contrôle permettant de détecter, dans le cas des demandes de permis de transformation, celles qui concernent une installation de plomberie dans les bâtiments devrait être mis en place afin de favoriser l'application du règlement.

Deuxièmement, nous avons constaté que le règlement est appliqué, depuis son entrée en vigueur, essentiellement à l'égard des bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation. Ainsi, dans le cas des deux arrondissements, nos travaux d'audit nous ont permis de constater que les inspections de bâtiments effectuées depuis 2011 ont été réalisées à partir d'une liste de bâtiments ayant subi un refoulement d'égout et pour lesquels les citoyens ont déposé une réclamation à la Ville à la suite des dommages subis. Il s'agit d'une liste provenant du Service de l'eau.

Dans le cas de l'arrondissement de Ville-Marie, les inspections de bâtiments pour se conformer au règlement ont débuté en 2011, mais elles étaient alors réalisées par le Service de l'eau. L'arrondissement a pris la relève à partir de 2012. Par rapport au nombre de réclamations reçues pour les années 2012, 2013 et 2014 pour des bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation, le nombre d'inspections réalisées par l'arrondissement pour la même période représente un pourcentage de 37 %. Selon les renseignements fournis par le gestionnaire rencontré à la Division des permis et des inspections, les inspections réalisées en 2013 et en 2014 concernent principalement les réclamations déposées par les citoyens en 2012. Nous sommes d'avis que des mesures devraient être mises de l'avant pour que les inspections soient réalisées plus promptement.

Pour l'arrondissement de CDN-NDG, les inspections de bâtiments pour se conformer au règlement ont également débuté en 2011, mais elles étaient réalisées par le Service de l'eau. L'arrondissement a pris la relève à partir de 2012. Selon les informations obtenues, aucune inspection n'a été réalisée en 2014. Selon le gestionnaire rencontré à la Division des permis et des inspections, les inspections réalisées en 2012 et en 2013 concernent principalement les réclamations déposées par les citoyens en 2012. Un rapprochement entre le nombre d'inspections réalisées par l'arrondissement et le nombre de réclamations reçues pour les années 2012, 2013 et 2014 (jusqu'au 31 août) indique qu'une faible proportion des réclamations ont été inspectées, soit 7,5 %. Cependant, au cours de nos travaux dans cet

arrondissement, trois dossiers de bâtiments ayant subi un refoulement d'égout en 2014 ont fait l'objet d'une nouvelle procédure que les personnes rencontrées entendent dorénavant utiliser systématiquement. En effet, l'arrondissement adresse au propriétaire du bâtiment une demande d'attestation de conformité visant les équipements indiqués dans le règlement. Cette attestation doit être produite par le propriétaire ou un entrepreneur et doit indiquer que les équipements de plomberie visés par le règlement sont conformes. Les personnes rencontrées mentionnent qu'elles envisagent de ne plus faire d'inspection et d'utiliser ce moyen de façon systématique pour vérifier la conformité au règlement. À notre avis, bien qu'il s'agisse d'un moyen prévu dans le règlement, nous croyons qu'il est important que le personnel de l'arrondissement s'assure de recevoir, du propriétaire du bâtiment ou de l'entrepreneur, un rapport d'inspection appuyant l'attestation de conformité exigée. Considérant que l'arrondissement doit rendre compte des inspections réalisées dans les bâtiments ayant fait l'objet d'un refoulement d'égout ou d'une inondation, nous sommes d'avis que de tels rapports sont requis.

En outre, bien que des inspections concernant des bâtiments ayant fait l'objet de réclamations soient réalisées, il importe de rappeler que le règlement s'applique à tous les bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation, sans distinguer s'il s'agit d'une réclamation ou d'une requête déposée à l'arrondissement par un citoyen. Il s'avère que ce ne sont pas tous les bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation qui font l'objet de réclamations. Ainsi, nos travaux d'audit nous ont permis de constater que les arrondissements doivent répondre à de nombreux appels concernant des requêtes de la part des citoyens en lien avec les refoulements d'égout, le fonctionnement d'un puisard ou de l'égout, ce qui a pour effet de mobiliser des ressources et d'entraîner des coûts.

Selon les documents que nous avons obtenus, ces requêtes sont principalement traitées par la Direction des travaux publics des arrondissements, et la DAUSE n'est pas touchée par le traitement de ces requêtes. Une comparaison entre les listes de requêtes formulées par les citoyens et les listes de réclamations démontre que des requêtes ont également fait l'objet de réclamations. Ces requêtes ayant fait l'objet d'une réclamation sont susceptibles de faire l'objet d'une inspection de la part de la DAUSE, ce qui n'est pas le cas pour les autres requêtes, alors qu'il existe un risque que le bâtiment ait subi un refoulement d'égout ou une inondation. À notre avis, des mécanismes de contrôle permettant de détecter les requêtes de citoyens liées à un bâtiment ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation et n'ayant pas fait l'objet d'une réclamation devraient être mis en place par les arrondissements afin d'en vérifier la conformité au règlement. Le fait de ne pas repérer des bâtiments ayant subi un refoulement les laisse dans une situation de risque de refoulement ou d'inondation et, par conséquent, entraîne un nouveau risque de réclamations pour la Ville et l'arrondissement.

Nous croyons que des efforts supplémentaires devraient être investis afin que tous les bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation fassent l'objet d'une inspection ou d'une attestation de conformité.

#### 4.2.1.1.B. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce :

- d'appliquer le règlement pour les nouveaux bâtiments et pour les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie, et de mettre en place des mécanismes de contrôle qui permettent de s'assurer de l'application systématique du règlement à ces bâtiments afin de s'assurer de la conformité au règlement;
- de s'assurer que tous les bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation font l'objet le plus rapidement possible d'une inspection ou d'une intervention afin de réduire les risques de refoulement ou d'inondation pour ces bâtiments et, en fin de compte, les risques de réclamations;
- de mettre en place des mécanismes permettant de détecter, dans les requêtes déposées par les citoyens, les bâtiments ayant subi un refoulement d'égout afin d'être en mesure de réaliser des inspections ou des interventions conformément au règlement.

Réponse des unités d'affaires :

#### ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE

- Appliquer le règlement aux constructions et aux agrandissements.
- Former le personnel à ce règlement.
- Remettre de la documentation au demandeur comportant les exigences du règlement lors du dépôt de la demande de permis.
- Créer deux lignes dédiées de suivi dans Oracle, une à l'attention des préposés à l'émission des permis, et l'autre à l'usage des inspecteurs pour s'assurer de l'application du règlement. (**Échéancier prévu : octobre 2015**)

*Intervenir dès qu'une inondation ou qu'un refoulement d'égout est porté à notre attention (réclamation ou plainte) en signifiant un avis au propriétaire l'obligeant à se conformer à la réglementation et à transmettre une attestation de conformité dans les 90 jours suivant la signification. (**Échéancier prévu : octobre 2015**)*

*Développer un processus de transmission des requêtes de refoulements d'égouts avec la Direction des travaux publics. (**Échéancier prévu : octobre 2015**)*

**ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

Une codification informatique (nommée CO REFOUL) à inscription automatique est existante dans le suivi des demandes de permis dans l'application Gestion du territoire – permis lors de l'inscription d'une demande de permis de transformation ou de construction. Lorsque l'étude confirme l'application du règlement, un autocollant est appliqué sur les plans informant le demandeur de l'obligation de se conformer au règlement. **(Échéancier prévu : mai 2015)**

Les figures de l'annexe C et D du règlement ainsi que la fiche d'inspection seront incluses aux documents remis avec le permis délivré dont les travaux sont assujettis au règlement suite à l'étude par le préposé à l'émission des permis. **(Échéancier prévu : mai 2015)**

La compilation des réclamations sera consultée une fois par semaine par un responsable désigné afin d'intervenir plus rapidement. Une requête par adresse sera alors inscrite dans l'application Gestion du territoire – permis puis remise à l'inspecteur responsable. Une nouvelle directive d'application établira un délai d'intervention. **(Échéancier prévu : avril 2015)**

La nouvelle directive sur la procédure concernant l'application du règlement inclura un mécanisme de détection des requêtes de refoulement d'égout. **(Échéancier prévu : juin 2015)**

**4.2.1.1.C. Recommandation**

**Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, pour les situations où des attestations de conformité sont demandées, de s'assurer qu'elles sont accompagnées d'un rapport d'inspection afin d'être en mesure de satisfaire aux exigences du Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement en ce qui concerne la reddition de comptes relative à la liste des adresses, ayant fait l'objet d'une inspection, qui doit être déposée annuellement.**

**Réponse de l'unité d'affaires :**

*La nouvelle directive sur la procédure concernant l'application du règlement confirmera la nécessité de joindre la fiche d'inspection à l'avis de non-conformité.*  
**(Échéancier prévu : juin 2015)**

## 4.2.1.2. Suivi des inspections et des avis de non-conformité

### 4.2.1.2.A. Contexte et constatations

Afin de protéger le bâtiment contre les risques de refoulement ou d'inondation, le règlement vise l'installation de certains équipements qui permettent d'assurer la protection du bâtiment, notamment le clapet anti-refoulement sur les équipements de plomberie, la fosse de retenue pour recueillir les eaux de drainage près des fondations ainsi que la pompe de renvoi dans la fosse de retenue avec une évacuation d'urgence vers l'extérieur du bâtiment. Il s'agit des aspects importants du règlement liés aux équipements à installer. Ainsi, l'installation de ces équipements dans un bâtiment permet de réduire les risques de refoulement d'égout et d'inondation.

Afin de vérifier si un bâtiment respecte la réglementation relativement à ces aspects importants, c'est-à-dire de s'assurer que ces équipements sont installés dans un bâtiment, des vérifications doivent être effectuées par l'arrondissement. Le règlement prévoit différents moyens pour l'arrondissement d'effectuer ces vérifications, notamment par des inspections ou des attestations de conformité. Lorsque survient un refoulement ou une inondation dans un bâtiment et lorsqu'une inspection ou une intervention doit être réalisée, il est important que celle-ci soit réalisée le plus rapidement possible afin de réduire les risques d'un refoulement ou d'une inondation de nouveau. Également, lorsqu'une inspection a été réalisée et qu'un avis de non-conformité a été produit assorti d'un délai, il est important qu'un suivi soit réalisé au terme du délai afin de s'assurer que les correctifs exigés sont effectués pour assurer le respect de la conformité au règlement.

Puisqu'au moment de nos travaux les deux unités d'affaires sélectionnées n'appliquaient pas le règlement pour les nouveaux bâtiments et pour les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie, nos travaux d'audit se sont concentrés sur les bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation. Nous avons effectué notre échantillonnage de dossiers à partir des listes d'inspections et de suivis des bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation et ayant déposé une réclamation à la Ville.

À cette étape de nos travaux, nous avons donc voulu évaluer si les équipements importants visés par le règlement faisaient systématiquement l'objet d'inspections ou d'interventions. Nous avons aussi évalué les moyens utilisés, lorsque des situations de non-conformité étaient constatées, pour que des correctifs soient apportés. Finalement, nous avons examiné si un suivi était exercé de façon diligente pour s'assurer de la conformité au règlement et pour réduire les risques liés à la non-conformité.

### 4.2.1.2.1. Arrondissement de Ville-Marie

#### 4.2.1.2.1.A. Contexte et constatations

Les quatre dossiers examinés sont relatifs à des inspections réalisées en 2013 (n<sup>os</sup> 1 et 2) et en 2014 (n<sup>os</sup> 3 et 4). Ces dossiers concernent des événements de pluie intense et de réclamations datant de 2011 (n<sup>o</sup> 1) et de 2012 (n<sup>os</sup> 2, 3 et 4). Nos travaux d'audit nous ont permis de constater l'évidence que les quatre dossiers ont fait l'objet d'une inspection sur les trois principaux équipements exigés par le règlement (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne a) et qu'une fiche d'inspection a été utilisée sous format électronique dans chacun des cas afin de couvrir tous les éléments exigés par le règlement (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne b).

Nous avons aussi eu l'évidence, pour les quatre cas, que les inspections ont permis de détecter des éléments non conformes sur les éléments vérifiés (clapet, fosse de retenue et pompe de renvoi) (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne c). En effet, des avis de non-conformité ont été produits en demandant au propriétaire de communiquer avec l'inspecteur dans les trois prochaines semaines suivant la réception de l'avis pour établir la date des corrections des non-conformités (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne e).

Bien que l'inspection et les avis de non-conformité soient bien documentés, nous nous interrogeons sur le délai de traitement relativement élevé entre la date à laquelle est survenu le refoulement d'égout et la date de la dernière intervention auprès du propriétaire. Bien qu'aucun des quatre dossiers ne soit encore définitivement terminé, au moment de nos travaux, le délai de traitement variait entre 742 jours et 1 192 jours (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne f).

Premièrement, dans le cadre de nos travaux, nous nous sommes intéressés au suivi exercé pour réaliser les inspections dans un délai raisonnable. Tout d'abord, nous avons constaté que les inspections avaient été réalisées plus de 12 mois après la date de l'événement de pluie et celle de la réclamation déposée à la Ville. Selon le processus en place, avant de faire une inspection dans le bâtiment ayant subi un refoulement ou une inondation, la DAUSE doit s'adresser au propriétaire en lui transmettant une lettre d'avis d'inspection. Un délai est généralement donné au propriétaire pour qu'il puisse prendre rendez-vous avec l'arrondissement. D'une part, pour les quatre dossiers examinés, nous avons constaté que ces lettres d'avis ont été transmises tardivement après le refoulement d'égout. À titre d'exemple, pour les dossiers n<sup>os</sup> 1 et 2, ces lettres ont été transmises après plus d'un an. D'autre part, nous avons également constaté qu'un délai n'avait pas été indiqué sur la lettre d'avis d'inspection pour les dossiers n<sup>os</sup> 1 et 2 (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne d). Nous croyons qu'il est important d'indiquer un délai sur l'avis d'inspection afin de formaliser

l'exigence de l'inspection et d'étayer la preuve advenant que ce délai ne soit pas respecté. Précisons que pour les deux autres dossiers (n<sup>os</sup> 3 et 4), un délai de 10 jours avait été donné au propriétaire pour établir un contact avec l'arrondissement.

Deuxièmement, nous nous sommes également intéressés au suivi exercé sur les avis de non-conformité pour que les correctifs soient apportés. Nous avons d'abord constaté que, dans l'avis de non-conformité transmis au propriétaire, l'arrondissement lui donne un délai de trois semaines pour établir la date des corrections des non-conformités. Nous n'avons cependant pas eu l'évidence d'un autre document sur lequel serait indiqué le délai convenu entre l'arrondissement et le propriétaire pour réaliser les travaux. De ce fait, nous avons constaté, au moment de nos travaux, que deux des avis de non-conformité (n<sup>os</sup> 1 et 2) avaient été produits depuis plus d'un an sans qu'un suivi soit réalisé.

Précisons que le *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout* prévoit que « l'autorité compétente peut, au moyen d'un avis, ordonner au propriétaire d'un bâtiment non conforme au présent règlement de l'y rendre conforme dans un délai qu'elle fixe d'au plus 90 jours<sup>32</sup> ». Nous croyons que l'avis de non-conformité devrait être assorti d'un délai ordonnant au propriétaire d'effectuer les travaux requis afin de se conformer au règlement. Cette façon de faire inciterait davantage un propriétaire à réaliser les travaux requis, d'autant plus que le règlement prévoit, en cas d'infraction, l'imposition d'amendes variant entre 300 \$ et 4 000 \$, selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale.

Par ailleurs, bien que nous ayons constaté que les quatre dossiers avaient été enregistrés dans l'application informatisée Gestion du territoire – permis, nous avons également constaté que la saisie des données ne permettait pas l'exercice d'un suivi efficace. À titre d'exemple, les délais consentis sur la lettre d'avis d'inspection, la date des avis de non-conformité ainsi que les délais consentis pour apporter des correctifs n'étaient pas consignés dans l'application de façon à pouvoir exercer un suivi au moment opportun. En outre, à la lecture des dossiers, nous n'avons pas eu l'évidence qu'un suivi avait été réalisé à la suite des dernières inspections. À titre d'exemple, dans le cas des dossiers n<sup>os</sup> 3 et 4, l'examen des dossiers révèle que des inspections ont été réalisées en juin et juillet 2014 et que les travaux correctifs devaient être réalisés dans les prochaines semaines par les propriétaires. Or, au moment de nos travaux, nous n'avons pas retracé l'évidence qu'un suivi avait été réalisé, et ce, plus de six mois après l'avis de non-conformité. De notre point de vue, il serait important qu'un suivi visant à s'assurer de la mise en place des correctifs soit effectué le plus

---

<sup>32</sup> Article 13.

rapidement possible après l'échéance du délai convenu entre l'arrondissement et le propriétaire (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne g).

En conclusion, nous croyons que le fonctionnement actuel ne favorise pas une diligence dans la mise en place des correctifs exigés au propriétaire et ne permet pas à la Ville de réduire le risque qu'un nouvel événement touche le bâtiment et qu'il en résulte une autre réclamation. Nous sommes d'avis qu'une analyse des délais de traitement devrait être réalisée afin de déterminer les étapes du processus pouvant être réalisées autrement ou plus rapidement après l'événement de refoulement ou d'inondation. Par la suite, nous croyons qu'il serait important que des mécanismes de contrôle soient mis en place afin de s'assurer que le suivi des dossiers est réalisé rapidement, et ce, pour les différentes étapes qui comportent une inspection et un avis de non-conformité. Nous croyons également que tout avis devrait être assorti d'un délai afin que les correctifs soient apportés le plus rapidement possible pour réduire les risques d'un refoulement d'égout ou d'une inondation.

#### 4.2.1.2.1.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Ville-Marie de prendre les dispositions nécessaires :**

- **pour que la lettre d'avis d'inspection soit systématiquement assortie d'un délai pour formaliser l'exigence d'une inspection afin de faciliter le suivi des dossiers et pour étayer la preuve officielle en prévision de la délivrance d'un constat d'infraction, le cas échéant;**
- **pour que l'avis de non-conformité soit systématiquement assorti d'un délai ordonnant au propriétaire d'effectuer les travaux requis afin de faciliter le suivi des dossiers et pour étayer la preuve officielle en prévision de la délivrance d'un constat d'infraction, le cas échéant;**
- **pour réitérer, auprès du personnel concerné, l'importance de consigner dans l'application Gestion du territoire – permis les avis et les délais consentis au propriétaire ainsi que les visites de suivi effectuées afin de faciliter la planification des interventions à réaliser et de permettre une vérification ultérieure.**

**Réponse de l'unité d'affaires :**

*Envoyer de façon systématique, et ce, dès que nous sommes informés d'un refoulement d'égout ou d'une inondation, un avis comportant les exigences de se conformer au règlement et de nous transmettre une attestation de conformité dans les 90 jours suivant la signification. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

*Créer une requête dédiée dans Oracle dès que nous sommes informés qu'un bâtiment a subi un refoulement d'égout ou une inondation (réclamation ou plainte). L'ensemble des données relatives au suivi y sera consigné (avis, délais, retour attestation). (Échéancier prévu : octobre 2015)*

#### 4.2.1.2.1.C. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Ville-Marie de procéder à l'analyse des délais de traitement des dossiers d'inspections concernant les bâtiments ayant eu un refoulement d'égout ou une inondation pour déterminer les étapes du processus pouvant être effectuées différemment afin d'accélérer le processus et de réduire les risques de réclamations pour la Ville.**

#### Réponse de l'unité d'affaires :

*Envoyer de façon systématique, et ce, dès que nous sommes informés d'un refoulement d'égout ou d'une inondation, un avis comportant les exigences de se conformer au règlement et de nous transmettre une attestation de conformité dans les 90 jours suivant la signification. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

### 4.2.1.2.2. Arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

#### 4.2.1.2.2.A. Contexte et constatations

Parmi les quatre dossiers examinés, trois ont fait l'objet d'inspections réalisées en 2013. Le quatrième dossier a fait l'objet d'une demande d'attestation de conformité par l'arrondissement. Ces dossiers concernent des événements de pluie intense et de réclamations datant de 2012 et 2014 (voir l'annexe 6.2, le tableau A).

Nos travaux d'audit nous ont permis de constater l'évidence que trois dossiers ont fait l'objet d'une inspection sur les trois principaux équipements exigés par le règlement (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne a, les n<sup>os</sup> 5, 6 et 7). Cependant, nous n'avons pas eu l'évidence pour le dossier n<sup>o</sup> 5 qu'une fiche d'inspection avait été utilisée, mais des notes manuscrites avaient été produites. En outre, pour ce qui est du dossier n<sup>o</sup> 7, nous avons constaté que la fiche d'inspection était partiellement remplie (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne b). Dans le cas du dossier n<sup>o</sup> 8, nous n'avons pu évaluer l'utilisation de la fiche d'inspection puisqu'elle a été transmise avec la demande d'attestation de conformité et que le dossier n'était pas terminé au moment de nos travaux d'audit. Néanmoins, nous sommes d'avis qu'une fiche d'inspection devrait être utilisée systématiquement pour tous les dossiers au

moment d'une inspection ou d'une intervention pour s'assurer de couvrir tous les éléments prévus dans le règlement afin d'en assurer la conformité.

Nous avons aussi eu l'évidence, pour les trois cas, que les inspections ont permis de détecter des éléments non conformes sur les éléments vérifiés (clapet, fosse de retenue et pompe de renvoi) (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne c). Cependant, nous n'avons pas eu l'évidence que des avis de non-conformité ont été produits pour exiger que le propriétaire entreprenne les correctifs nécessaires (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne e).

Tout comme pour l'arrondissement de Ville-Marie, nous nous interrogeons sur le délai de traitement relativement élevé entre la date à laquelle est survenu le refoulement d'égout et la date de la dernière intervention auprès du propriétaire. Bien qu'aucun des quatre dossiers ne soit encore définitivement terminé, au moment de nos travaux, le délai de traitement variait entre 141 jours et 385 jours (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne f). Précisons que, dans le cas de l'arrondissement de CDN-NDG, la date de la dernière intervention correspond à celle de l'inspection ou de l'envoi de la demande d'attestation de conformité, en l'absence d'évidences d'avis de non-conformité et de visites de suivi réalisées pour s'assurer que des correctifs ont été apportés aux situations.

Premièrement, dans le cadre de nos travaux, nous nous sommes intéressés au suivi exercé pour réaliser les inspections dans un délai raisonnable. Tout d'abord, nous avons constaté que les inspections avaient été réalisées plus de 12 mois après la date de l'événement de pluie et celle de la réclamation déposée à la Ville. Par contre, nous ne pouvons attribuer l'importance de ce délai à la transmission tardive d'une lettre d'avis d'inspection, car nous n'avons pas retracé l'évidence de telles lettres (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne d). Nous croyons que des efforts doivent être réalisés afin que les inspections soient effectuées le plus rapidement possible après l'événement de refoulement d'égout ou d'inondation, et ce, afin de réduire le risque d'un refoulement d'égout ou d'une inondation qui touche de nouveau le bâtiment et qu'il en résulte une autre réclamation pour la Ville.

Deuxièmement, en ce qui concerne le suivi exercé sur les non-conformités pour que les correctifs nécessaires soient apportés, il ne nous a pas été possible de l'évaluer puisque nous n'avons pas retracé d'évidences dans le dossier à cet effet (voir l'annexe 6.2, le tableau A, la colonne e). De notre point de vue, il est important, lorsque des non-conformités sont décelées, que des avis de non-conformité assortis d'un délai soient remis au contrevenant afin de s'assurer que des correctifs sont exigés pour le respect de la conformité au règlement. Également, il est important, lorsque le délai de l'avis vient à échéance, qu'une vérification soit effectuée le plus rapidement possible afin de déterminer si les correctifs ont été effectués conformément aux exigences du règlement. Il est également important qu'un rapport de suivi

soit produit, d'une part, pour faciliter la planification des interventions par le personnel et, d'autre part, pour faciliter la vérification des interventions par le gestionnaire.

Quant à lui, le dossier n° 8 découle d'une nouvelle procédure utilisée par les gestionnaires responsables au moment de nos travaux. Nous n'avons pu évaluer l'efficacité de cette façon de faire, car le dossier n'était pas terminé. Par contre, selon les informations obtenues, elle concerne essentiellement les bâtiments ayant subi un refoulement ou une inondation. En effet, elle ne concerne pas les nouveaux bâtiments ou les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie. Il s'agit en fait d'un avis envoyé au propriétaire du bâtiment ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation lui demandant de fournir une attestation de conformité au règlement signée soit par lui-même, soit par un entrepreneur. La lettre est accompagnée d'une fiche d'inspection comprenant les aspects prévus dans le règlement et d'une fiche d'action que le propriétaire ou l'entrepreneur doit remplir. Selon la procédure de l'arrondissement, un délai de 90 jours est donné au propriétaire. Advenant que ce délai ne soit pas respecté, un deuxième avis sera envoyé assorti d'un délai de 30 jours.

Or, nous nous interrogeons sur le fait d'envoyer un deuxième avis alors que le premier avis est assorti d'un délai de 90 jours pour produire l'attestation de conformité. Nous croyons qu'une telle procédure a pour effet d'alourdir l'application du règlement par l'envoi de deux avis ayant le même objectif. Également, nous croyons que cette procédure a pour effet d'entraîner des situations à risques en augmentant les délais d'intervention. De notre point de vue, la procédure mise en place devrait concerner tous les types de bâtiments pour lesquels le règlement s'applique, et elle devrait tendre vers une application simplifiée visant à apporter les correctifs le plus rapidement possible afin de protéger le bâtiment contre les refoulements d'égout et les inondations et, en fin de compte, à réduire le risque de réclamations à la Ville. Ainsi, bien que des efforts soient investis pour encadrer l'application de la réglementation à l'aide d'une procédure, nous croyons que celle-ci devrait être modifiée pour inclure les différents éléments que nous venons de soulever.

Par ailleurs, nous avons constaté qu'un seul dossier a été enregistré dans l'application informatisée Gestion du territoire – permis. Par conséquent, l'application n'est pas utilisée à des fins de suivi des dossiers ni pour produire des rapports. Une telle situation ne permet pas à un gestionnaire d'instaurer des mécanismes de vérification.

En conclusion, nous croyons que le fonctionnement actuel ne favorise pas une bonne gestion des inspections des bâtiments pour lesquels sont survenus des refoulements d'égout et ayant fait l'objet de réclamations. Une telle situation s'explique par le fait que l'arrondissement n'utilise pas une fiche d'inspection, ne produit pas d'avis de non-conformité et ne démontre

pas l'évidence du suivi réalisé en vue de s'assurer que les correctifs exigés au propriétaire ont été apportés. Une telle situation ne permet pas à la Ville de réduire le risque qu'un nouvel événement touche le bâtiment et qu'il en résulte une autre réclamation. Nous croyons qu'il serait important que des mécanismes de contrôle soient mis en place afin de s'assurer que le suivi des dossiers est réalisé le plus rapidement, et ce, pour les différentes étapes qui comportent une inspection et un avis de non-conformité. Nous croyons également que tout avis devrait être assorti d'un délai afin que les correctifs soient apportés le plus rapidement possible pour réduire les risques d'un refoulement d'égout ou d'une inondation.

#### **4.2.1.2.2.B. Recommandation**

**Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de :**

- **prendre les mesures nécessaires pour que la fiche d'inspection soit utilisée et complétée pour chaque dossier afin de permettre que tous les aspects importants du règlement soient traités;**
- **s'assurer que des avis de non-conformité assortis de délais sont produits lorsque des non-conformités au règlement sont constatées, afin que les correctifs soient apportés le plus rapidement possible et afin de favoriser le suivi des dossiers en temps opportun;**
- **réévaluer la pertinence d'accorder aux propriétaires un délai supplémentaire de 30 jours pour produire les attestations de conformité puisqu'un premier délai a déjà été établi, conformément au règlement et afin de ne pas alourdir la procédure en place;**
- **prendre les mesures nécessaires pour que des rapports de suivi générés par l'application Gestion du territoire – permis soient systématiquement produits pour chaque dossier afin de faciliter le suivi des interventions et de favoriser la vérification par le gestionnaire responsable;**
- **prendre les mesures nécessaires pour que le personnel concerné consigne dans l'application Gestion du territoire – permis les fiches d'inspection, les attestations de conformité, les avis de non-conformité et les délais consentis au propriétaire ainsi que les visites de suivi effectuées afin de faciliter la planification des interventions à réaliser et de permettre une vérification ultérieure;**
- **bonifier la procédure utilisée pour faciliter l'application du règlement pour tous les bâtiments visés afin de faciliter la gestion des inspections et la reddition de comptes en découlant.**

**Réponse de l'unité d'affaires :**

*La nouvelle directive sur la procédure concernant l'application du règlement sera applicable à chaque dossier. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*La compilation des réclamations sera consultée une fois par semaine par un responsable désigné afin d'intervenir plus rapidement. (Échéancier prévu : avril 2015)*

*Une réévaluation de la pertinence du délai additionnel sera faite lors de l'élaboration de la nouvelle directive. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*Le type de domaine et de classe du dossier inscrit dans Oracle permet la production de ce type de rapport. Une inscription typique sera prévue dans la directive. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*L'application Gestion du territoire – permis permet cette consignation. La directive uniformisera la procédure afin que toutes les pièces pertinentes y soient consignées. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*La procédure sera complète, de l'étude des demandes de permis ou de l'inscription de la requête à la fermeture du dossier par l'inspecteur. (Échéancier prévu : juin 2015)*

## 4.2.2. Mécanisme d'information et de formation du personnel

### 4.2.2.A. Contexte et constatations

Le respect de la conformité aux lois et aux règlements exige du personnel qui les applique des connaissances et une expertise suffisantes, sans quoi des risques liés à la non-conformité sont susceptibles de se produire. Ces risques peuvent se traduire notamment par des réclamations et des poursuites contre la Ville et les arrondissements, des risques de coûts élevés et des risques d'insatisfaction des citoyens à l'égard de la gestion. Il est donc important que le personnel concerné par l'application de la réglementation soit informé adéquatement, notamment en étant informé en continu des modifications législatives et réglementaires et en ayant en main les versions à jour de la réglementation à appliquer. Il est également important que le personnel possède une formation adéquate en ayant accès à une formation liée à la réglementation qu'il a la responsabilité d'appliquer.

À cette étape, nos travaux ont consisté à examiner si des mécanismes avaient été mis en place afin de s'assurer que le personnel responsable de l'application de la réglementation a accès, notamment, à des informations à jour, à des outils pouvant l'aider dans la compréhension et l'application ainsi qu'à des formations. Ainsi, le personnel responsable de l'application de cette réglementation devrait détenir une formation adéquate et être tenu

informé des différents aspects concernant cette réglementation. Nos travaux d'audit nous ont permis de constater que les unités d'affaires possédaient une version à jour de la réglementation.

Également, nos travaux nous ont permis de constater que le Service de l'eau, dans le cadre de l'approche intégrée adoptée par le comité exécutif, a mis à la disposition des arrondissements plusieurs outils visant à les aider dans l'application du règlement. Ainsi, le Service de l'eau a élaboré et mis à la disposition des arrondissements un guide de procédures détaillé comprenant des explications sur l'application du règlement, une fiche d'inspection sous formats papier et électronique (fichier Excel) couvrant l'ensemble des éléments de la réglementation ainsi que des modèles de lettre à utiliser. De plus, le Service de l'eau a mis à la disposition des arrondissements un répertoire électronique comprenant les mêmes outils que le guide. Nous avons été en mesure de constater que les deux arrondissements sélectionnés possédaient ces guides et connaissaient le répertoire électronique du Service de l'eau, puisqu'ils l'utilisaient afin de récupérer les listes des adresses des bâtiments ayant subi un refoulement d'égout ou une inondation, qui sont préparées à l'intention des arrondissements.

En outre, selon les renseignements que nous avons obtenus des personnes rencontrées et jointes au Service de l'eau et à la Division des permis et des inspections des deux arrondissements sélectionnés, les inspecteurs responsables de l'application du règlement reçoivent en continu des informations par le Service de l'eau concernant le règlement. Également, le Service de l'eau offre une assistance téléphonique lorsqu'ils en ont besoin.

En ce qui concerne la formation, selon les renseignements obtenus des mêmes personnes, des inspecteurs des deux arrondissements ont reçu une formation offerte par le Service de l'eau concernant l'application du règlement. Cependant, pour l'arrondissement de Ville-Marie, le gestionnaire rencontré à la Division des permis et des inspections nous a mentionné qu'un seul inspecteur a reçu la formation offerte par le Service de l'eau. En ce qui concerne l'arrondissement de CDN-NDG, selon les renseignements fournis par les gestionnaires rencontrés, seuls les inspecteurs ont pu bénéficier de la formation offerte par le Service de l'eau. Dans les deux cas, les gestionnaires disent ne pas superviser précisément la formation concernant ce règlement.

Ainsi, dans le cas des deux arrondissements, nous croyons que d'autres catégories d'employés devraient également bénéficier de la formation offerte par le Service de l'eau, notamment les préposés aux permis puisqu'ils seront appelés à appliquer le règlement en ce qui concerne les nouveaux bâtiments ainsi que les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation de l'installation de plomberie.

Bien que le Service de l'eau participe à la formation du personnel des deux arrondissements, nous croyons que les gestionnaires responsables à la Division des permis et des inspections de ces arrondissements devraient connaître les besoins en formation pour leur personnel concernant l'application de ce règlement et s'assurer d'un suivi relativement à cette formation, puisque d'autres employés que les inspecteurs pourront avoir besoin d'une formation.

#### 4.2.2.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce :**

- d'établir les besoins en formation du personnel concerné par l'application du *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*;
- de mettre en place des mécanismes de suivi concernant la formation du personnel afin que leur expertise soit maintenue à jour pour fournir l'assurance du respect de la conformité à la réglementation.

**Réponse des unités d'affaires :**

##### **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

*Adresser une demande au Service de l'eau afin que notre personnel soit formé à ce règlement. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

*Signer une entente de formation continue avec le Service de l'eau. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

##### **ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

*Une formation sera donnée au personnel responsable de l'application de la réglementation. Cette formation sera adaptée à l'étude des permis ou à l'inspection des bâtiments. (Échéancier prévu : juin 2015)*

*Un mécanisme de formation continue sera mis en place afin de s'assurer du maintien de l'expertise par le biais des réunions d'équipe de travail. (Échéancier prévu : juin 2015)*

### 4.3. Mécanismes de reddition de comptes

#### 4.3.A. Contexte et constatations

La reddition de comptes est une pratique de saine gestion qui permet d'informer les gestionnaires sur l'état de la situation des activités sous leur responsabilité, afin de les soutenir dans la prise de décisions. Également, elle permet de rendre ces mêmes

gestionnaires imputables des décisions qui sont prises. Dans le domaine des travaux publics et de l'aménagement urbain en milieu municipal, ces décisions sont bien souvent liées à l'application de lois et de règlements à caractère municipal.

À cette étape, nos travaux d'audit ont consisté à évaluer dans quelle mesure une reddition de comptes en matière de conformité aux lois et aux règlements est réalisée par les unités administratives de chaque arrondissement, afin de fournir une information sur l'état de la situation quant au respect de la conformité concernant l'application d'une réglementation. Ainsi, une telle reddition de comptes peut, à titre d'exemple, concerner les situations qui ont fait l'objet d'une non-conformité, les aspects de la réglementation qui ne sont pas appliqués, le suivi de l'application d'un règlement ou encore l'évaluation du respect d'un règlement à l'égard d'une activité qui a été réalisée.

Nos travaux d'audit nous ont permis de constater qu'en ce qui concerne la réglementation relative à l'occupation temporaire du domaine public, des rapports d'activité sont généralement produits annuellement par la Direction des travaux publics des deux arrondissements. Cependant, ces rapports illustrent essentiellement le nombre de permis, la catégorie des permis et les revenus selon les mois ou l'année. Ainsi, selon les documents consultés et les renseignements obtenus, nous n'avons retracé aucune évidence que des rapports visant à rassurer la direction d'arrondissement quant au respect de la conformité à ce règlement étaient produits afin d'aider les gestionnaires à la prise de décisions notamment.

Enfin, pour ce qui est du *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*, le *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement* prévoit un mécanisme de reddition de comptes qui exige des arrondissements qu'ils déposent chaque année au directeur du Service de l'eau un rapport comprenant la liste des adresses ayant fait l'objet d'une inspection afin de vérifier le respect du règlement. Et pour chaque adresse, ce règlement demande d'indiquer, le cas échéant, les non-conformités relevées et la correction de ces non-conformités.

Dans le cas de l'arrondissement de Ville-Marie, une reddition de comptes a été déposée au cours des séances du conseil d'arrondissement du 8 juillet 2014 pour l'année 2013 et du 2 octobre 2013 pour l'année 2012. Précisons que la reddition de comptes pour l'année 2014 n'était pas disponible au moment de produire ce rapport d'audit. En ce qui concerne l'arrondissement de CDN-NDG, une reddition de comptes a aussi été déposée, au cours des séances du conseil du 12 janvier 2015 pour la période de janvier à décembre 2014 et du 3 mars 2014 pour la période de janvier 2012 à décembre 2013. Selon les renseignements obtenus des personnes jointes au Service de l'eau, les redditions de comptes déposées par les deux arrondissements ne satisfont pas à toutes les exigences du règlement. Dans

certain cas, elles ne comprennent pas les listes des adresses des inspections, les non-conformités relevées et la correction de ces non-conformités. À notre avis, il est important que ces redditions de comptes satisfassent à toutes les exigences prévues dans le *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement* afin d'en respecter la conformité. Ces redditions de comptes sont également importantes afin de fournir au Service de l'eau un juste portrait de la situation entourant l'application du *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*.

Bien qu'il existe cette reddition de comptes, nous n'avons pas retracé l'évidence d'une reddition de comptes concernant la conformité aux lois et aux règlements destinée aux gestionnaires concernés de l'arrondissement afin de les aider dans la prise de décisions notamment. Pourtant, dans le cas des deux arrondissements, le règlement n'est pas appliqué en ce qui concerne les nouveaux bâtiments et les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie, ce qui constitue à notre avis un non-respect important de la réglementation. À la lecture du dossier décisionnel déposé pour le conseil d'arrondissement, nous n'avons pas retracé d'information concernant cet aspect. Nous croyons donc qu'il est important que des mécanismes de reddition de comptes relatifs au respect de la conformité aux lois et aux règlements soient mis en place afin de fournir un juste portrait de la situation entourant l'application de la réglementation pour faciliter la prise de décisions.

#### 4.3.B. Recommandation

**Nous recommandons à la Direction des travaux publics des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de :**

- **mettre en place des mécanismes de reddition de comptes relatifs au respect de la conformité aux règlements liés à l'occupation temporaire du domaine public afin de fournir un juste portrait de la situation entourant l'application de la réglementation pour faciliter la prise de décisions.**

**Réponse des unités d'affaires :**

**ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

*Un rapport semestriel de conformité au règlement sera produit à la direction sur la base des échantillonnages mensuels. (Échéancier prévu : octobre 2015)*

**ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

*Élaboration d'un rapport sommaire présentant les catégories de permis délivrés, la quantité et les revenus pour chaque mois. Aussi, un état de situation sera élaboré*

présentant un résumé des situations qui ont fait l'objet de non-conformités, les aspects de la réglementation qui ne sont pas appliqués et les modifications qui ont été apportées en cours d'année. Ce rapport sera présenté à la direction de l'arrondissement. (**Échéancier prévu : mars 2016**)

#### 4.3.C. Recommandation

Nous recommandons à la Direction de l'aménagement urbain et des services aux entreprises des arrondissements de Ville-Marie et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce de :

- prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les documents déposés pour le conseil d'arrondissement, visant à répondre aux exigences de la reddition de comptes qui est prévue dans le *Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement*, sont conformes à la réglementation;
- mettre en place des mécanismes de reddition de comptes relatifs au respect de la conformité au règlement lié à la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout afin de fournir un juste portrait de la situation entourant l'application de la réglementation pour faciliter la prise de décisions.

Réponse des unités d'affaires :

##### **ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE**

Définir avec le greffe la façon de faire parvenir la liste confidentielle des adresses visées par une intervention. (**Échéancier prévu : octobre 2015**)

Produire des rapports (extractions Oracle) afin de faire le suivi périodique des activités. (**Échéancier prévu : octobre 2015**)

##### **ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE**

Les documents fournis rencontreront les exigences de reddition de comptes relatives au respect de la conformité au règlement lié à la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout du Règlement intérieur de la Ville sur la délégation de pouvoirs du conseil de la Ville aux conseils d'arrondissement (02-002). (**Échéancier prévu : décembre 2015**)

L'application Gestion du territoire – permis sera utilisée afin d'extraire les données devant servir à la reddition de comptes. (**Échéancier prévu : décembre 2015**)

### Commentaire global du vérificateur général sur le plan d'action produit par l'arrondissement de Ville-Marie, Direction des travaux publics

La Direction des travaux publics de l'arrondissement n'a pas répondu de façon satisfaisante à plusieurs des recommandations émises par le Bureau du vérificateur général de manière à ce que les situations relevées dans le rapport d'audit soient corrigées, malgré de nombreux échanges entre le Bureau du vérificateur général et le responsable de la direction concernée.

## 5. Conclusion générale

Le respect de la conformité aux lois et aux règlements est important puisque ces derniers prescrivent bien souvent la façon dont les activités doivent être réalisées. De plus, il s'agit d'une saine pratique de gestion puisqu'en milieu municipal, un grand nombre d'activités à réaliser et de services à rendre aux citoyens sont encadrés par des lois et des règlements.

Dans un premier temps, nous avons examiné le *Règlement sur l'occupation du domaine public* et, plus précisément, l'occupation temporaire du domaine public, y compris la réglementation relative à la tarification. Cette réglementation encadre l'occupation temporaire du domaine public, notamment par l'exigence de permis et de mesures.

Pour différents aspects entourant l'occupation temporaire du domaine public, nous avons constaté plusieurs situations de non-conformité à la réglementation ainsi que des situations pouvant conduire à un manque d'uniformité dans l'application de cette réglementation :

- Différents aspects liés à une tarification non conforme à la réglementation, p. ex. des exemptions à la tarification appliquée sans bases réglementaires réelles, ayant pour conséquence soit une perte de revenus pour les arrondissements, soit une surfacturation pour les citoyens;
- Des chantiers importants d'occupation temporaire du domaine public sont sans permis, ce qui entraîne des pertes de revenus pour les arrondissements et aussi des risques de réclamations et de poursuites, en raison des mesures de sécurité pour les personnes qui sont incomplètes ou absentes sur ces chantiers;
- L'absence d'une évidence que les chantiers d'occupation temporaire qui détiennent un permis sont bel et bien inspectés afin de s'assurer de la conformité aux conditions du permis, ayant pour conséquence un risque de perte de revenus pour l'arrondissement ainsi qu'un risque pour la sécurité des personnes;
- Une mise à jour, non réalisée depuis plusieurs années, de la tarification de l'occupation temporaire en fonction des rues qui comprennent des particularités et des contraintes

différentes, ayant pour conséquence, notamment, une perte de revenus pour les arrondissements.

Nos travaux d'audit ont démontré que ces non-conformités et ces situations ont été causées principalement par une faiblesse dans l'application de la réglementation.

Dans un deuxième temps, nous avons examiné le *Règlement sur la protection des bâtiments contre les refoulements d'égout*. Ce règlement vise à encadrer les équipements que doit comprendre un bâtiment afin d'être protégé contre les refoulements d'égout et les inondations. Pour différents aspects entourant ce règlement, nous avons également constaté des non-conformités et des situations pouvant entraîner des non-conformités :

- Le règlement n'est pas appliqué depuis son entrée en vigueur en 2011 pour les nouveaux bâtiments et pour les bâtiments où sont effectués des travaux de transformation d'une installation de plomberie, ayant pour conséquence de laisser ces bâtiments vulnérables à un risque de refoulement et d'inondation et, pour la Ville et les arrondissements, de présenter des risques de réclamations et de coûts élevés;
- Un nombre peu élevé d'inspections réalisées pour les bâtiments ayant déjà subi un refoulement d'égout, ayant également pour conséquence de laisser des bâtiments qui pourront présenter des risques pour la Ville et les arrondissements en cas de réclamations;
- Une absence de suivi après les inspections et des délais très longs pour les suivis après les avis de non-conformité, ayant pour conséquence de laisser pendant une longue période des bâtiments vulnérables à un risque de refoulement d'égout ou d'inondation;
- Une reddition de comptes incomplète alors qu'elle est exigée par un règlement, ayant pour conséquence de ne pas informer correctement les élus et le Service de l'eau destinés à recevoir cette reddition de comptes formelle.

Les faits que nous avons constatés en lien avec ce règlement nous préoccupent, car seulement une catégorie de bâtiments, ceux ayant fait l'objet d'un refoulement d'égout ou d'une inondation, a été priorisée pour vérifier la conformité au règlement. Nous nous interrogeons sur le fait qu'un règlement dûment adopté par le conseil municipal ne soit appliqué que pour une catégorie de bâtiments.

Considérant les non-conformités et les situations problématiques à la suite de l'examen des règlements visés par notre audit et des risques qui en découlent, nous croyons que des efforts doivent être investis par les arrondissements pour mettre en place des mécanismes de contrôle permettant notamment de fournir l'assurance que la réglementation gouvernant leurs champs de responsabilités est appliquée conformément. Concernant l'occupation temporaire du domaine public, le risque de pertes financières peut atteindre des milliers de

dollars pour un seul dossier. Également, le nombre de chantiers sans permis que nous avons constaté sur la base d'un échantillonnage laisse planer un doute quant à la possibilité de l'existence de malversations volontaires.

## 6. Annexes

## 6.1. Application de la réglementation en matière d'occupation temporaire du domaine public

Tableau A – Échantillon des dossiers de permis d'occupation temporaire du domaine public sélectionnés – 2014

| N° de dossier du sondage<br>Montant du permis<br>Durée       | (a) Conformité de la tarification du permis |     | (b) La demande de permis comprend tous les renseignements importants | (c) Vérification de la conformité de l'occupation au permis délivré – Évidence au dossier | (d) Avis de fin des travaux envoyé à l'arrondissement | Mesures de sécurité autres que les conditions générales |                             | (g) Les conditions générales du permis (remises avec le permis) – Évidence au dossier | Le tarif de l'occupation en largeur est établi selon :<br>• Une rue figurant à l'annexe A (plan des rues)<br>• Autre rue ne figurant pas à l'annexe A<br>• La rue comprend un circuit d'autobus ou une voie cyclable ou ne comprend ni l'un ni l'autre |  |   |                                      |
|--|---|-----|--|---|---|---|-----------------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
|  | Oui   | Non | Évidence au dossier  |   | Évidence au dossier                                   | (e) Inscription sur le permis                           | (f) Vérification du respect |   | (h) Rue mentionnée à l'annexe  | (i) Tarif selon rue figurant à l'annexe ou autre rue | (j) Circuit d'autobus et/ou voie cyclable | (k) Confusion dans la réglementation |
| <b>ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE</b>                         |   |     |  |   |   |   |                             |   |  |  |   |                                      |
| 1<br>121,99 \$<br>1 jour                                     |   | X   | Non  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Oui                                       | Oui                                  |
| 2<br>431,98 \$<br>1 jour                                     | X   |     | Oui  | Non   | Non   | Non   | Non                         | Non   | Une rue oui;<br>autre rue non  | Rue de l'annexe                                      | Non                                       | Oui                                  |
| 3<br>Sans frais<br>4 jours                                   |   | X   | Oui  | Non   | Non   | Non   | Non                         | Non   | Oui  | Rue de l'annexe                                      | Oui                                       | Non                                  |
| 4<br>1 149,98 \$<br>2 jours                                  | X   |     | Oui  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Oui  | Rue de l'annexe                                      | Oui                                       | Non                                  |
| 5<br>1 099,74 \$<br>3 jours                                  |   | X   | Non  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Oui                                       | Oui                                  |
| 6<br>16 362,75 \$<br>31 jours                                | X   |     | Oui  | Oui   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Oui                                       | Oui                                  |
| <b>ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES-NOTRE-DAME-DE-GRACE</b> |   |     |  |   |   |   |                             |   |  |  |   |                                      |
| 7<br>239,15 \$<br>1 jour                                     |   | X   | Non  | Non   | Non   | Non   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Non                                       | Non                                  |
| 8<br>433,46 \$<br>3 jours                                    |   | X   | Oui  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Non                                       | Non                                  |
| 9<br>Sans frais<br>1 jour                                    | X   |     | Oui  | Non   | Non   | Non   | Non                         | Non   | Oui  | Sans frais   | Oui                                       | Non                                  |
| 10<br>2 147,74 \$<br>3 jours                                 |   | X   | Oui  | Non   | Non   | Non   | Non                         | Non   | Oui  | Rue de l'annexe                                      | Oui                                       | Non                                  |
| 11<br>1 156,65 \$<br>11 jours                                |   | X   | Non  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Non   | Non  | Autre rue  | Oui                                       | Oui                                  |
| 12<br>1 779,81 \$<br>18 jours                                |   | X   | Oui  | Non   | Non   | Oui   | Non                         | Oui   | Non  | Autre rue  | Oui                                       | Oui                                  |

**Tableau B – Détection des chantiers d'occupation temporaire sans permis – visite du 3 octobre 2014**

| N° de chantier détecté                                       | (a)<br>Un permis est requis pour ce type d'occupation | (b)<br>Un permis a été délivré pour ce chantier d'occupation temporaire du domaine public |     | Année de délivrance du permis | (c)<br>Conformité de la sécurité et de la signalisation |
|--|---|---|-----|-------------------------------|---|
|  |   | Oui<br>Montant du permis et durée   | Non |                               |   |
| <b>ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE</b>                         |   |   |     |                               |   |
| 1  | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 2  | Oui   | X<br>5 017 \$; 43 jours   |     | 2014                          | Non   |
| 3  | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 4  | Oui   | X<br>Sans frais; 86 jours   |     | 2014                          | Non   |
| 5  | Oui   | X<br>Permis 1 : 127 \$; 1 jour<br>Permis 2 : 1 374 \$; 27 jours                           |     | 2014                          | Non   |
| 6  | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 7  | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 8  | Oui   | X<br>Sans frais; 725 jours  |     | 2013                          | Oui   |
| 9  | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| <b>ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE</b> |   |   |     |                               |   |
| 10   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 11   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 12   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 13   | Oui   | X<br>3 714,84 \$; 31 jours  |     | 2014                          | Oui   |
| 14   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 15   | Oui   | X<br>Sans frais; 12 jours   |     | 2014                          | Non   |
| 16   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 17   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |
| 18   | Oui   |   | X   | -----                         | Non   |

## 6.2. Application de la réglementation en matière de protection des bâtiments contre les refoulements d'égout

**Tableau A – Échantillon des dossiers d'inspections sélectionnés – bâtiments ayant subi un refoulement (2013 et 2014)**

| N° de dossier du sondage                                     | Date de l'événement | Date de la dernière intervention | (a)<br>Une inspection a été réalisée<br>Les principaux éléments ont été inspectés (clapet, fosse de retenue et pompe de renvoi) | Des non-conformités ont été constatées, un avis a été envoyé | Lettres et avis assortis de délais<br>Évidence au dossier |  | (f)<br>Délai du traitement du dossier – depuis l'événement jusqu'à la dernière intervention | (b)<br>Utilisation de la fiche d'inspection | (g)<br>Correctifs apportés |
|--|---------------------|----------------------------------|---|--|---|--|---|---|----------------------------|
|  |                     |                                  | Évidence au dossier   | (c)<br>Non-conformités constatées dans le bâtiment           | (d)<br>Lettres d'avis d'inspection assorties d'un délai   | (e)<br>Avis de non-conformité assorti d'un délai | En nombre de jours  | Évidence au dossier                         |                            |
| <b>ARRONDISSEMENT DE VILLE-MARIE</b>                         |                     |                                  |   |  |   |  |   |   |                            |
| 1  | 18 juillet 2011     | 22 octobre 2014                  | Oui   | Oui  | Non   | Oui  | 1 192 jours   | Oui   | Non                        |
| 2  | 29 mai 2012         | 5 novembre 2014                  | Oui   | Oui  | Non   | Oui  | 890 jours   | Oui   | Non                        |
| 3  | 30 mai 2012         | 10 juin 2014                     | Oui   | Oui  | Oui   | Oui  | 742 jours   | Oui   | Non                        |
| 4  | 29 mai 2012         | 28 juillet 2014                  | Oui   | Oui  | Oui   | Oui  | 790 jours   | Oui   | Non                        |
| <b>ARRONDISSEMENT DE CÔTE-DES-NEIGES–NOTRE-DAME-DE-GRÂCE</b> |                     |                                  |   |  |   |  |   |   |                            |
| 5  | 29 mai 2012         | 18 juin 2013                     | Oui   | Oui  | Pas d'évidence  | Pas d'évidence                                   | 385 jours   | Non   | Non                        |
| 6  | 29 mai 2012         | 13 juin 2013                     | Oui   | Oui  | Pas d'évidence  | Pas d'évidence                                   | 380 jours   | Oui   | Non                        |
| 7  | 29 mai 2012         | 13 juin 2013                     | Oui   | Oui  | Pas d'évidence  | Pas d'évidence                                   | 380 jours   | Oui, partiellement                          | Non                        |
| 8  | 3 juin 2014         | 22 octobre 2014                  | Non   | Pas d'inspection   | Pas d'évidence  | Demande d'attestation assortie d'un délai        | 141 jours   | Oui, envoyée avec la demande                | Non                        |