

Mot de la vérificatrice générale

1.

Rapport annuel 2023

Bureau du vérificateur général
de la Ville de Montréal

1. Mot de la vérificatrice générale

Il me fait plaisir de vous présenter mon premier rapport annuel à titre de vérificatrice générale de la Ville de Montréal (la Ville). Ce rapport est le résultat d'un travail concerté réalisé par l'équipe du Bureau du vérificateur général (BVG) que je remercie sincèrement pour la qualité de son travail et l'accueil qu'elle m'a réservé.

Mon mandat a débuté le 18 septembre 2023 à titre de vérificatrice générale par intérim et s'est poursuivi, dès le 18 décembre 2023, à titre de vérificatrice générale. Après avoir œuvré pendant plusieurs années pour le secteur privé, j'ai eu l'opportunité d'occuper le poste de vérificatrice générale de la Ville de Trois-Rivières et, par la suite, celui de vérificatrice générale de la Ville de Sherbrooke. Lors de chacun de ces mandats, mon apprentissage, mon travail et mon intégration ont été facilités par l'excellente collaboration de l'Administration municipale, ses cadres, ses membres du personnel et de mes proches collaboratrices et collaborateurs. L'expérience vécue et le sentiment d'avoir contribué à améliorer la gestion des fonds publics m'ont incitée à poursuivre ma carrière et à accepter le poste de vérificatrice générale de la Ville de Montréal.

Je remercie les élues et les élus du conseil municipal (CM) de la confiance qu'ils m'ont témoignée lors de ma nomination. Je m'engage à poursuivre la mission du BVG selon les valeurs qui m'animent, soit le respect, l'intégrité, la rigueur et l'indépendance.

Je tiens à remercier ma prédécesseure, madame Michèle Galipeau, pour l'excellence du travail qu'elle a accompli. Pour réaliser mes travaux, je peux compter sur une équipe d'expérience, qualifiée et compétente que madame Galipeau a su instaurer et faire évoluer.

Également, je remercie madame France Lessard, vérificatrice générale adjointe audit financier et administration, qui pendant sept ans, a su mettre en place de hauts standards de qualité pour l'audit financier et l'audit de performance financière. Elle poursuit maintenant sa carrière à titre de vérificatrice générale de la Ville de Laval.

1.1. Mes objectifs

Je m'engage à effectuer un travail à valeur ajoutée en tout respect de notre mission qui est de **« Fournir au conseil municipal ainsi qu'aux citoyennes et citoyens un regard objectif et indépendant sur la qualité de la gestion des fonds publics, y compris sur l'utilisation économique, efficiente et efficace des ressources, sur la conformité aux lois et règlements ainsi que sur la fiabilité des états financiers »**.

Les administrations publiques évoluent dans des contextes de plus en plus difficiles et les attentes des citoyennes et citoyens quant à la transparence et la gestion rigoureuse de leurs élues et élus sont toujours plus grandes. Les enjeux tant économiques que sociaux, entre autres liés au développement durable et à l'urbanisme, en plus des transferts de compétences provinciales aux municipalités sans transferts budgétaires adéquats, nécessitent que des

processus de gouvernance forts et bien ancrés soient instaurés. À cela s'ajoutent les défis liés au manque de relève et à la perte de connaissances organisationnelles. Dans ce contexte, le travail de vérificateur général par ses travaux à valeur ajoutée axés sur l'économie, l'efficacité et l'efficacités et basés sur des analyses de risques, constitue une source fiable sur laquelle le CM et l'Administration municipale ont avantage à s'appuyer. Ainsi, pour l'ensemble de nos travaux, ces aspects seront pour moi et mon équipe, nos priorités et nos préoccupations constantes lors de la réalisation de nos mandats.

1.2. Contrôles internes et redditions de comptes

Encore une fois cette année, la préparation des états financiers de la Ville et des documents requis pour l'audit financier présente des défis importants pour l'équipe du Service des finances de la Ville. La perte de main-d'œuvre d'expérience à la suite de départs à la retraite, une relève non suffisamment préparée et le manque de qualification et de formation des membres du personnel de ce service, et ce, dans un environnement en changements constants, rendent l'exercice plus complexe d'année en année. Cela a un impact marqué sur la qualité des documents préparés par le Service des finances en plus de causer des délais importants dans la remise de leurs documents aux auditeurs et conséquemment des coûts d'audits supplémentaires. Ce constat, soulevé depuis quelques années déjà, s'est avéré encore plus important cette année.

Je constate également une grande décentralisation des activités de suivi et de contrôle des revenus et des dépenses au sein des différentes unités d'affaires de la Ville. Les responsabilités sont décentralisées, mais ne sont pas toujours supportées par des processus et des systèmes financiers performants, ce qui rend l'exercice de préparation des états financiers ardu. À mon avis, il y a lieu pour la Ville de se questionner sur l'efficacité de sa structure de contrôle interne et de revoir les rôles et les responsabilités des intervenantes et intervenants pour que soient pris en compte, au moment opportun et de manière adéquate, la divulgation des informations et les risques significatifs, qu'ils soient financiers ou de conformité.

1.3. Sommaire des travaux d'audit conduits pour l'année 2023

Au cours de l'exercice 2023, nous avons réalisé :

- ◆ huit mandats d'audit de performance et des TI;
- ◆ un test d'intrusion logique;
- ◆ deux redditions de comptes.

De plus, quatre audits financiers d'organismes du périmètre comptable ont été effectués en collaboration avec les coauditeurs.

Au moment d'écrire ces mots, l'audit des états financiers de la Ville pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 était toujours en cours de réalisation.

1.3.1. Audits de performance et des technologies de l'information

Les rapports complets des mandats d'audit de performance et des TI ainsi que le résumé de deux rapports confidentiels sont présentés au chapitre 2 du présent rapport. Ces travaux ont été réalisés suivant le plan stratégique établi par le BVG.

De plus, un rapport confidentiel portant sur les équipements de protection individuelle n'est pas présenté dans le rapport.

Gouvernance et cadre de gestion à l'Office de consultation publique de Montréal

L'Office de consultation publique de Montréal (OCPM), dont le mandat est de mener, en toute impartialité, des mandats de consultations publiques confiés par le CM ou le comité exécutif de la Ville, est un organisme financé entièrement par la Ville.

En sus de l'indépendance opérationnelle liée à sa mission, l'OCPM s'est octroyé une indépendance administrative par rapport à la Ville, jamais remise en question par cette dernière. L'OCPM ne dispose pas d'un cadre de gouvernance et n'applique pas des règles appropriées pour permettre un usage optimal des ressources financières qui lui sont accordées par la Ville. La gouvernance de l'OCPM, sans cadre de gestion rigoureux ni mécanisme de surveillance externe efficace, reposait sur sa présidence. Ceci a notamment amené à des dépenses dont la nécessité et la pertinence n'ont pu être démontrées.

Accessibilité universelle des bâtiments de la Ville de Montréal

Les obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans l'utilisation des services municipaux réduisent leur autonomie et leur inclusion sociale. La Ville s'est engagée à faire de l'accessibilité universelle une priorité. Ceci devrait donc se traduire par la mise en place de mesures d'accessibilité universelle répondant aux besoins des citoyennes et citoyens. Or, nous avons constaté que les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne sont pas toujours en mesure d'obtenir, de manière autonome, des services dans les bâtiments municipaux et l'information quant à l'accessibilité n'est pas toujours disponible.

Gestion des habitations à loyer modique de l'Office municipal d'habitation de Montréal

L'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) vise à améliorer les conditions de vie des familles et des personnes à faible revenu en offrant notamment des logements subventionnés. Son parc immobilier est composé de 20 810 logements répartis dans 838 bâtiments. À la fin de l'année 2022, plus de 23 000 ménages étaient en attente d'une HLM. Le délai moyen d'attente pour obtenir un logement était alors de 5,8 ans. Or, en mars 2023, l'organisme comptait 2 408 logements vacants.

Notre audit met en lumière des délais allant nettement au-delà des cibles de l'organisation pour attribuer un logement à des ménages vulnérables. L'absence d'une gestion adéquate des demandes, dès la réception des dossiers, se répercute tout au long du processus d'attribution des logements. Par ailleurs, l'OMHM n'est pas adéquatement outillé pour faire le suivi et s'assurer de la réalisation des travaux requis dans des délais opportuns.

Gestion des projets à la Société du parc Jean-Drapeau

Le *Plan directeur de conservation, d'aménagement et de développement du parc Jean-Drapeau 2020-2030* (le Plan), entériné par la Ville prévoit la réalisation, entre autres, d'ici 2030, de près de 95 projets répartis dans 29 secteurs. En juin 2023, la SPJD a estimé à un peu plus de 1 G\$ les investissements requis pour terminer les projets. Il importe que la SPJD réalise les projets selon des pratiques de gestion reconnues, ce qui implique la mise en place de processus, d'outils et de suivis qui visent à s'assurer que la réalisation des projets respecte la portée, l'échéancier et les coûts prévus pour ainsi gérer les fonds publics avec diligence.

Nous concluons que les projets de la SPJD sont réalisés avec un cadre de gouvernance incomplet, non documenté et sans respecter la méthodologie de la SPJD ni les bonnes pratiques. Il existe une incertitude quant à la réalisation de la totalité des projets du Plan d'ici 2030.

Gestion du système Qlik Sense

Avec la présence d'un volume croissant de données au sein de l'organisation et d'un outil d'intelligence d'affaires désuet, la Ville en 2017 s'est munie de la solution de visualisation et d'analyse de données en intelligence d'affaires Qlik Sense. Ce système, accessible à l'ensemble des membres du personnel de la Ville, fait partie des objectifs des TI du plan stratégique Montréal 2030. Les données interactives dans ce système proviennent de sources variées dont celles dédiées au Service des finances et au Service de l'approvisionnement. Ainsi, il est crucial que les données ne soient pas accessibles à des personnes malveillantes et malintentionnées.

Nous concluons que les mécanismes de contrôle assurant une saine gestion de Qlik Sense sont en place. Toutefois certaines améliorations sont recommandées.

Gestion de la désuétude des technologies de l'information

Il importe de s'assurer que des mécanismes de contrôle sont en place pour gérer adéquatement la désuétude des TI afin que celle-ci n'engendre pas de failles de cybersécurité et que les systèmes et applications répondent toujours aux besoins d'affaires. À cet effet, il est essentiel de mettre à jour, de corriger ou de remplacer les composants techniques et applicatifs constituant les systèmes d'information critiques pour éviter leur désuétude et réduire à un niveau acceptable les risques de perte de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité. Pour des raisons manifestes de sécurité, nous ne pouvons divulguer les résultats de notre audit.

Gestion des objets connectés

Les objets connectés sont des dispositifs physiques dotés de capacités de communication et de connexion à un réseau d'entreprise ou à Internet qui peuvent collecter, transmettre et recevoir des informations. Il est important de s'assurer que des mécanismes de contrôle adéquats sont en place afin que des personnes non autorisées et malveillantes ne puissent pas prendre le contrôle de ces objets connectés et de leurs données. Pour des raisons manifestes de sécurité, nous ne pouvons divulguer les résultats de notre audit.

Tests d'intrusion logique

Afin de disposer de mesures de sécurité efficaces pour protéger adéquatement les systèmes d'information contre des cyberattaques, nous avons voulu mettre à l'épreuve la sécurité d'environnements informatiques jugés critiques pour qualifier leur résistance à certains niveaux d'attaques. Pour des raisons manifestes de sécurité, nous ne pouvons divulguer le détail des systèmes ciblés et les résultats de nos tests d'intrusion logique.

1.3.2. Audit financier

Au moment de rédiger ce rapport annuel, les états financiers consolidés de la Ville pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 n'étaient pas complétés. Nos préoccupations sont exprimées plus haut et détaillées dans le chapitre 4.

En 2023, les coauditeurs et nous avons émis des recommandations prioritaires au Service des finances de la Ville concernant notamment le processus d'établissement des états financiers, la révision des documents et les transferts d'actifs.

Nous avons émis 9 rapports de l'auditeur sur les états financiers d'organismes du périmètre comptable; le chapitre 4 traite de ce sujet ainsi que des normes comptables entrées en vigueur en 2023. Également, un aperçu des nouvelles normes applicables pour le prochain exercice y est présenté.

1.4. Reddition de comptes et rapports de gestion

Le chapitre 5 fait état de la reddition de comptes pour les organismes subventionnés à hauteur de 100 000 \$ et plus. On y retrouve également le suivi des recommandations où l'on constate que le taux de mise en œuvre des recommandations pour l'année 2023 s'élève à 68 %. Ceci représente une amélioration significative comparée à 2022 où le taux d'application se situait à 57 %.

Le chapitre 6 traite de la situation du BVG de même que du suivi du plan stratégique 2022-2024. De façon générale, en 2023, nous avons atteint 88 % des cibles du plan stratégique.

