

Vérificateur général de la Ville de Québec

RAPPORT 2022, juin 2023

Présentation du contenu
du rapport



Présentation

Le rapport 2022, juin 2023, du vérificateur général comprend 9 chapitres

- Observations du vérificateur général (chapitre 1)
- Audits de performance (chapitres 2, 3 et 4)
- Audits financiers (chapitre 5)
- Subventions annuelles de 100 000 \$ ou plus versées à des personnes morales (chapitre 6)
- Suivi des recommandations du rapport annuel 2018 (chapitre 7)
- Rapport d'activité du Vérificateur général (chapitre 8)
- État des dépenses du Vérificateur général (chapitre 9)

Chapitre 1

Observations du
vérificateur général

Chapitre 1

Observations du vérificateur général

Priorités

- Développement durable
- Enjeux financiers
- Sécurité de l'information
- Tramway de Québec

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

En quoi consiste cet audit?

- Les bienfaits des forêts urbaines sont nombreux. Elles jouent un rôle actif dans la dépollution de l'environnement. Elles contribuent à réduire les îlots de chaleur et à diminuer la température pendant les canicules. Elles diminuent aussi les risques d'inondations et de débordements des égouts pluviaux. Elles sont également des lieux de détente et de pratiques d'activités récréatives.
- La Ville de Québec s'est dotée de la Vision de l'arbre 2015-2025. Elle s'est notamment engagée à maintenir une forêt urbaine de qualité et en santé, à considérer les arbres dans l'aménagement urbain et à favoriser l'effort collectif dans le verdissement.
- Dans le cadre de cette vision, la Ville poursuit notamment l'objectif d'augmenter la canopée globale de Québec à 35 % tout en fixant des cibles réalistes par arrondissement.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

En quoi consiste cet audit? (suite)

- L'indice de canopée globale à Québec était de 32 % en 2015. Cet indice varie considérablement d'un arrondissement à l'autre.
- En 2021, la Ville a produit un bilan de mi-parcours. L'indice de canopée a été recalculé à ce moment; il avait reculé d'un point de pourcentage, s'établissant ainsi à 31 %.
- La Ville doit intervenir sur plusieurs plans pour protéger, entretenir et développer la forêt urbaine, dont :
 - l'entretien des arbres municipaux;
 - la planification annuelle de la plantation d'arbres et sa réalisation;
 - la gestion de l'agrile du frêne et de la maladie hollandaise de l'orme.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Enjeu

- Dans un milieu urbain parfois dense, la forêt urbaine fait face à plusieurs menaces, dont les suivantes :
 - coupes de boisés pour des développements;
 - dépérissement d'arbres en raison d'un espace de croissance insuffisant;
 - dommages causés par des épisodes climatiques extrêmes;
 - effets potentiellement néfastes de la proximité des activités humaines.
- Une gestion de la forêt urbaine attentive au sein de la Ville est essentielle pour favoriser une cohabitation harmonieuse, pour maintenir un milieu de vie de qualité et pour protéger cette précieuse ressource.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Objectifs de l'audit

- S'assurer que le Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement (SPAÉ) met en œuvre la Vision de l'arbre 2015-2025 et qu'il rend compte de sa performance.
- S'assurer que la Division de la foresterie urbaine et de l'horticulture (DFUH), qui relève de la direction des arrondissements de Beauport et de Charlesbourg, gère la forêt urbaine de façon efficace et efficiente afin d'en maximiser les bienfaits.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- Dans le cadre de la Vision de l'arbre 2015-2025, la Ville a déployé des efforts en matière de planification du territoire pour accroître le verdissement. Un plan d'action complet mis en place en temps opportun aurait dû être réalisé pour optimiser les efforts et améliorer la reddition.
- Dans l'ensemble, la DFUH gère la forêt urbaine afin d'en maximiser les bienfaits. L'utilisation de plus d'information de gestion lui permettrait d'augmenter l'efficacité et l'efficience de sa gestion.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 1 – Mise en œuvre de la Vision de l'arbre 2015-2025

Des efforts ont été réalisés en matière de planification du territoire pour accroître le verdissement : dans le but de les optimiser pour atteindre les objectifs de la Vision de l'arbre 2015-2025, un plan d'action complet mis en place au moment opportun aurait dû être réalisé.

- Le SPAE a déployé des mesures :
 - il déploie des moyens, tel que la déminéralisation, pour réaliser des projets de rues conviviales;
 - en 2021, il a élaboré la stratégie de plantation intensive et, avec la DFUH, ils ont commencé sa mise en place.
- Il n'y avait pas de plan d'action pour assurer la mise en œuvre de la Vision de l'arbre jusqu'en 2022.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 1 – Mise en œuvre de la Vision de l'arbre 2015-2025 (suite)

- Un plan d'action 2023-2025 a été produit par le SPAE à l'automne 2022, il n'est cependant pas complet.
 - Les différentes actions ne sont pas rattachées aux objectifs de la Vision ni accompagnées d'indicateurs et de cibles. Il n'est donc pas possible de savoir si les actions mises en place permettront d'atteindre les objectifs.
- Lors de l'établissement de l'indice de canopée globale visé pour 2025, la Ville a réalisé une analyse pour quantifier le nombre d'arbres qu'il serait possible de planter sur les terrains municipaux et l'impact que ces arbres pourraient avoir sur la canopée.
 - Ces travaux ne contenaient pas d'hypothèse sur les pertes à venir, ni sur les gains potentiels de canopée liés à la croissance de la cime des arbres, ni d'hypothèse concernant les terrains autres que municipaux.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 2 - Inventaire

La DFUH dispose d'un inventaire des arbres publics qui est complet, mis à jour et adapté à ses besoins.

- Nous avons sélectionné 20 arbres dans l'inventaire et 20 arbres sur le terrain. Pour les 40 arbres, les données étaient exactes (espèce, diamètre, emplacement).
- Le logiciel utilisé pour gérer l'inventaire est adapté aux besoins de la DFUH. Il permet notamment d'obtenir des listes de travaux pour la plantation et l'entretien.
- Un aspect qui pourrait être amélioré est l'utilisation multiplateforme du logiciel. À l'heure actuelle, il permet difficilement de modifier l'inventaire lorsque les employés sont sur le terrain.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 3 – Entretien des arbres

La DFUH s'assure de l'inspection des arbres de la Ville tous les cinq ans et, en général, de leur entretien.

- Pour la grande majorité des arbres de l'inventaire, le cycle d'inspection quinquennal était prévu.
- Pour un échantillon de 64 arbres, l'inspection cyclique a eu lieu comme prévu. De plus, dans l'ensemble, les travaux prescrits à la suite de cette dernière ont été exécutés.
- La Ville applique sa stratégie de lutte contre l'agrile du frêne :
 - pour les arbres le nécessitant, ils avaient reçu un traitement;
 - pour chaque frêne abattu, un arbre était planté.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 3 – Entretien des arbres (suite)

- En ce qui concerne la stratégie appliquée pour lutter contre la maladie hollandaise de l'orme, nous avons obtenu un tableau de suivi pour les ormes malades situés sur les terrains non municipaux.
- Pour 2021, la plupart des arbres malades répertoriés sur les terrains non municipaux avaient été abattus.
- Les ormes malades situés sur les terrains municipaux doivent aussi être abattus rapidement. Nous avons obtenu la liste des ormes abattus en 2021 et en 2022, mais elle ne contient pas assez d'informations pour que nous puissions calculer le délai entre la détection de la maladie et l'abattage de l'arbre.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 4 – Plantation des arbres

La DFUH planifie ses besoins en plantation d'arbres et s'assure que ceux-ci sont plantés comme prévu aux contrats.

- Selon les 40 tests que nous avons effectués, la DFUH répond aux demandes de plantation d'arbres et remplace les arbres abattus.
- La DFUH oriente ses actions dans le but d'atteindre les objectifs de plantation fixés.
 - En 2021, elle a ajouté la saison d'été à sa planification ce qui lui a permis de planter environ 1 000 arbres supplémentaires.
 - En 2022, elle a mandaté des membres de son personnel pour dresser un répertoire des sites potentiels de plantation.
 - Elle a utilisé divers moyens de communication pour informer les gens de la venue prochaine de la Ville dans leur quartier pour la plantation d'arbres.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 4 – Plantation des arbres (suite)

- Pour 39 tests que nous avons réalisés, la DFUH s'est assurée que les travaux exigés dans les appels d'offres ont été effectués comme prévu.
 - Les arbres étaient plantés comme planifié (emplacement, essence et diamètre).
 - Nous avons également obtenu l'évidence qu'une vérification des travaux avait été effectuée par la DFUH.

Chapitre 2

Gestion de la forêt urbaine

Constat 5 – Information de gestion

La DFUH devrait produire et analyser plus d'information de gestion.

- La DFUH ne dresse pas de bilan annuel, ce qui fait en sorte qu'elle ne peut pas produire des analyses en comparant les données dans le temps.
- L'analyse de données comme l'état de santé, le diamètre et l'essence de l'arbre permettrait de brosser un portrait de la maturité de la forêt urbaine et de prendre des mesures pour atteindre un certain équilibre dans chaque quartier.
- La DFUH ne compile pas les raisons ayant mené à la coupe des arbres. Cette information lui permettrait d'apporter des correctifs aux pratiques actuelles et ainsi d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la gestion.

Chapitre 3

**Accès et attribution
des logements sociaux**

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

En quoi consiste cet audit?

- En 2022, on comptait 17 814 logements sociaux sur le territoire de la Ville de Québec. Ces habitations sont destinées aux ménages à revenu faible ou modeste ainsi qu'à ceux ayant des besoins particuliers.
- La Ville de Québec aide les ménages à revenu faible ou modeste à vivre dans des habitations convenables en soutenant la réalisation de logements sociaux.
- Pour soutenir l'accès aux logements sociaux sur son territoire, la Ville travaille de concert avec les autres acteurs du secteur.
- L'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ) est le principal gestionnaire de logements sociaux de l'agglomération de Québec. En 2022, il gérait 12 070 logements sociaux.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

En quoi consiste cet audit? (suite)

- Au cours des dernières années, la Ville de Québec et l'OMHQ ont pu compter principalement sur cinq programmes pour les soutenir dans leurs efforts.
- La Ville de Québec et les partenaires de la Table de concertation en habitation sociale et communautaire de Québec prévoient avoir besoin de 500 nouveaux logements sociaux chaque année jusqu'en 2027 pour répondre adéquatement aux besoins de la population de Québec.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Enjeu

- L'accès au logement représente un défi pour un grand nombre de ménages. Beaucoup doivent faire des compromis entre leurs besoins et leur capacité de payer. C'est d'autant plus vrai dans le contexte socioéconomique actuel, où la hausse du coût de la vie s'accélère.
- La demande de logements s'accroît à un rythme plus élevé que celui de l'offre.
- D'autres facteurs viennent complexifier la situation, dont la pénurie de logements et de main-d'œuvre.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Objectifs de l'audit

- S'assurer que la Ville de Québec soutient l'accès aux logements sociaux par ses interventions.
- S'assurer que l'OMHQ gère des logements sociaux de manière efficace, efficiente et équitable et soutient l'offre de logements en considérant les besoins de leur clientèle.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- La Ville de Québec devrait soutenir davantage l'accès aux logements sociaux. Un meilleur suivi de son plan d'action et une reddition de comptes périodique auprès des instances concernées permettraient de rectifier le tir en temps opportun et de maximiser les retombées de la Vision de l'habitation 2020-2030.
- L'OMHQ soutient le développement de logements sociaux par ses interventions.
- Pour que l'OMHQ puisse effectuer une gestion efficace et équitable des demandes de logement, il doit améliorer ses pratiques. De plus, il doit trouver des façons d'offrir les logements de manière efficiente en fonction des besoins de la clientèle.
- L'OMHQ doit prendre des mesures pour assurer la confidentialité des renseignements personnels collectés.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 1 – Soutien aux logements sociaux par la Ville de Québec

La Ville de Québec s'est dotée d'une vision de l'habitation. Elle doit intensifier ses efforts pour favoriser la construction de logements sociaux et optimiser les outils prévus pour sa mise en œuvre afin d'en maximiser les retombées.

- La Ville a consulté divers acteurs du milieu de l'habitation afin de bien cibler les besoins à venir en matière de logements sociaux.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 1 – Soutien aux logements sociaux par la Ville de Québec

- En février 2023, 1 677 logements sur 2 600 étaient construits, en chantier ou en planification, ce qui représente 65 % de la cible.

| Statut | État d'avancement | |
|----------------------|-------------------|-------------|
| | Nombre | Pourcentage |
| Logements | | |
| • construits | 311 | 12 |
| • en chantier | 531 | 21 |
| • en planification | 835 | 32 |
| Sous-total | 1 677 | 65 |
| Logements non prévus | 923 | 35 |
| Cible | 2 600 | 100 |

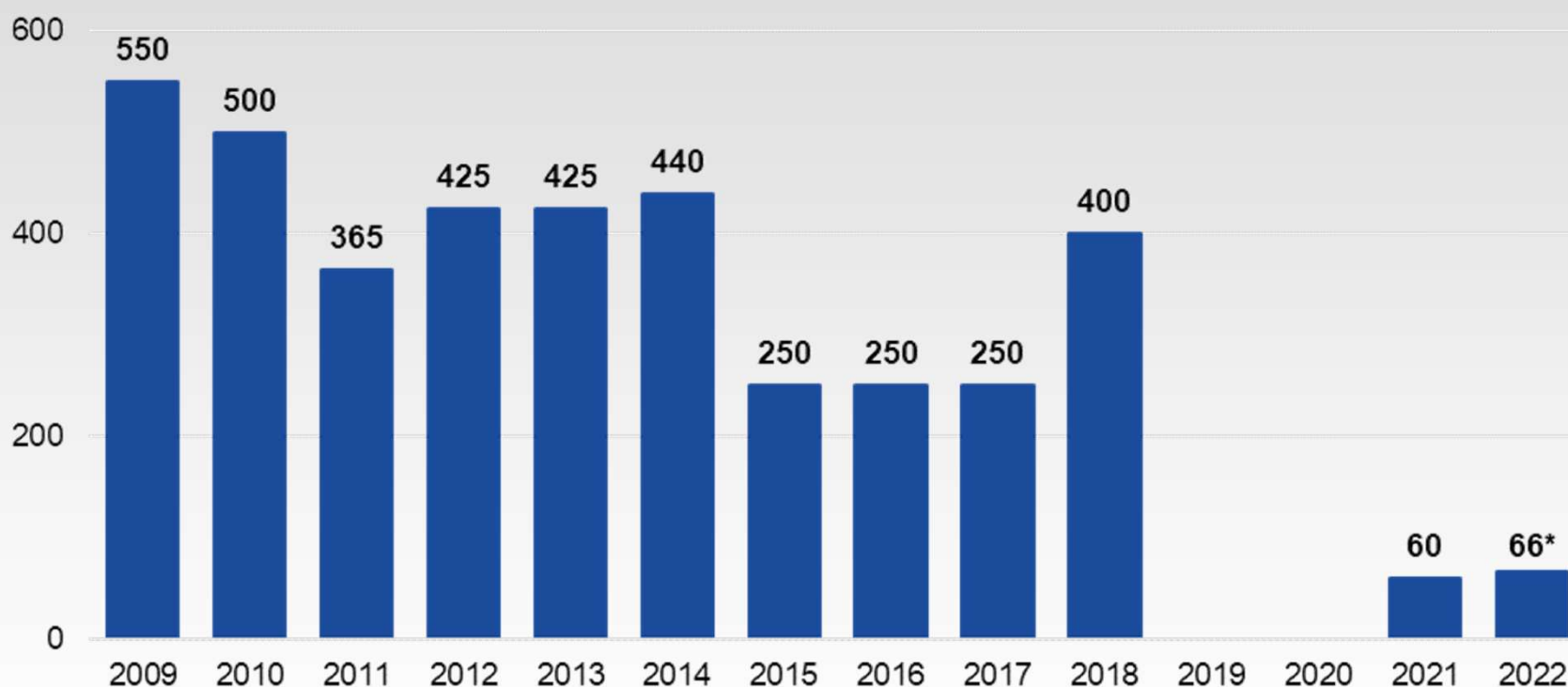
- La Ville prévoyait atteindre 70 % de sa cible en 2025, parce qu'elle est tributaire des programmes d'habitation actuels des gouvernements provincial et fédéral.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 1 – Soutien aux logements sociaux par la Ville de Québec

- Depuis 2019, le nombre de logements alloués à la Ville de Québec par la SHQ a chuté.



* Dans le cadre du PHAQ

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 1 – Soutien aux logements sociaux par la Ville de Québec (suite)

- La Ville devrait intensifier ses actions pour favoriser la réalisation de logements sociaux, soit :
 - acquérir de nouveaux terrains et immeubles;
 - mettre en place des mesures incitatives afin d'inclure des logements sociaux dans les projets résidentiels privés;
 - accentuer sa veille stratégique pour déterminer l'ensemble des sources de financement disponibles.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 1 – Soutien aux logements sociaux par la Ville de Québec (suite)

- Le suivi et la mise à jour de la Vision de l’habitation 2020-2030 ne sont pas totalement appliqués comme prévu.
 - La Ville n’a pas mis en place les deux outils suivants sur une base annuelle :
 - un plan d’action détaillé qui précise, pour chacune des pistes d’action, les livrables attendus, les responsables et les échéances;
 - un bilan qui se base sur des indicateurs de résultats.
 - Les éléments suivants n’ont pas été déterminés :
 - la fréquence des suivis de la mise en œuvre des actions;
 - les modalités des redditions de comptes.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 2 – Soutien aux logements sociaux par l'OMHQ

L'OMHQ soutient l'offre de logements sociaux en réalisant des projets d'habitation répondant aux besoins des citoyens.

- De 2015 à 2022, l'OMHQ a mené à terme sept projets d'habitation totalisant 308 logements.
- D'ici 2025, l'OMHQ prévoit terminer cinq autres projets pour réaliser 282 logements de plus, ce qui représente 23 % des logements alloués à la Ville de Québec.
- Nous avons analysé trois projets d'habitation dont les travaux n'étaient pas terminés au 31 décembre 2022. Les projets élaborés répondaient aux besoins du milieu.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 3 – Gestion des demandes de logement

Le processus de traitement des demandes de logement doit être suivi plus rigoureusement pour que l'OMHQ puisse s'assurer du traitement adéquat et équitable de ces demandes.

- L'OMHQ ne s'assure pas toujours d'obtenir les pièces justificatives requises pour juger de la recevabilité et de l'admissibilité d'une demande. D'après notre analyse de 25 dossiers :
 - la preuve de citoyenneté canadienne n'est presque jamais recueillie;
 - la preuve de résidence n'a pas été demandée dans 11 dossiers;
 - la déclaration des biens n'a pas été exigée dans 6 dossiers.
- Nous avons aussi relevé des problèmes en ce qui concerne le calcul du loyer dans 4 dossiers sur 25.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 3 – Gestion des demandes de logement (suite)

- L'OMHQ effectue peu de contrôle qualité pour s'assurer que les demandes sont traitées conformément à la réglementation et aux pratiques administratives en vigueur.
- Des dossiers devraient être vérifiés chaque mois. Or en 2022, très peu de vérifications ont été réalisées comme prévu en raison notamment de mouvements de personnel.
- Le personnel n'effectue pas de révision périodique des codes d'anomalie générés par le système pour s'assurer du traitement adéquat des dossiers.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 4 – Remise en état et attribution des logements

L'OMHQ gère avec diligence les travaux nécessaires pour la remise en location après la résiliation d'un bail, mais il n'offre pas toujours des logements adaptés aux besoins des demandeurs de façon efficiente.

- La cible de 60 jours pour rendre le logement disponible à la date de « prêt à louer » est généralement respectée. Les tests effectués démontrent que le délai moyen est de 57 jours.
- Il s'écoulait en moyenne environ 4,5 mois entre la date de signature du nouveau bail et la date d'avis de résiliation du dernier bail.
 - Ce laps de temps nous apparaît raisonnable.
 - L'amélioration de ce délai est encore possible. Pour 44 % des tests effectués, nous avons relevé que des logements disponibles pour la location n'avaient pas été attribués à la date où le logement était prêt à être loué.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 4 – Remise en état et attribution des logements (suite)

- Le logement offert au demandeur ne correspond pas toujours à ses besoins.
 - Certains besoins des demandeurs ne sont pas revalidés lors du renouvellement des demandes. Par exemple, l'OMHQ ne pose aucune question sur le niveau d'autonomie et il ne revalide pas les choix de territoires sélectionnés.
 - Les listes d'admissibilité transmises aux coops ou OSBL d'habitation n'indiquent pas toujours s'il s'agit d'une demande de logement ou d'une demande de transfert.
 - Les vieilles demandes de logement inscrites sur la liste d'admissibilité du Registre partagé ne sont pas analysées. Cet exercice permettrait de s'assurer que les besoins de la personne sont toujours actuels.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 5 – Confidentialité et protection des renseignements

Des améliorations sont nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements personnels collectés par l'OMHQ.

- L'OMHQ possède de nombreux fichiers de renseignements personnels sur sa clientèle et son personnel, mais il ne dispose pas d'un inventaire de fichiers comme l'exige la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- L'OMHQ a mis en place une politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications, ce qui constitue la base pour maintenir un certain niveau de sécurité.
- Des formations sur la sécurité de l'information devaient être effectuées par le personnel de bureau, soit celui ayant accès régulièrement aux informations de la clientèle. Les formations n'ont pas toutes été suivies par les employés.

Chapitre 3

Accès et attribution des logements sociaux

Constat 5 – Confidentialité et protection des renseignements (suite)

- La quasi-totalité des groupes d'utilisateurs a accès à l'ensemble des documents transmis par la clientèle qui contiennent entre autres le nom, le numéro d'assurance sociale et la date de naissance.
- Depuis l'implantation du système d'information en 2010, aucun document n'a été détruit comme prévu selon les règles de conservation définies.
- Bonne pratique : Les documents transmis au comité de sélection sont anonymisés, ce qui ne permet pas d'identifier la personne.

Chapitre 4

**Acquisition, remplacement
et mise en service
des véhicules d'urgence**

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

En quoi consiste cet audit?

- Pour rendre un service de qualité à la population, notamment pour intervenir rapidement et efficacement lorsqu'il s'agit de sécurité publique, il est important de détenir des véhicules en bon état et en quantité suffisante.
- Le service utilisant le plus grand nombre de véhicules à la Ville est le Service de police de la Ville de Québec (SPVQ), soit 25 %.
- L'acquisition et le remplacement de véhicules d'intervention en sécurité incendie représentent un pourcentage appréciable du budget annuel en matériel roulant. Ils coûteront en moyenne 26 % du budget total du Service de la gestion des équipements motorisés (SGEM) pour la période de 2023 à 2027.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Enjeu

- Les véhicules de patrouille ainsi que les camions d'incendie sont des outils essentiels à l'accomplissement de la mission du SPVQ et du Service de protection contre l'incendie de Québec (SPCIQ). Les équipes d'urgence doivent disposer de véhicules en quantité suffisante et en bon état pour notamment éviter tout bris de service.
- Il est primordial que les acquisitions et les remplacements soient réalisés au moment opportun, d'autant plus que le processus implique l'intervention de plusieurs personnes et qu'il peut parfois s'échelonner sur plusieurs mois.
- La mise en service d'un nouveau véhicule au bon moment évite d'en utiliser un ayant dépassé sa durée de vie utile prévue tout en assurant la continuité du service.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Objectif de l'audit

- Déterminer si le Service de la gestion des équipements motorisés, en collaboration avec les intervenants des autres services concernés, gère de façon efficace, efficiente et économique les acquisitions, les remplacements et les mises en service des véhicules d'urgence.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- Le processus d'acquisition, de remplacement et de mise en service des véhicules nécessite des améliorations importantes pour le rendre efficace, efficient et économique.
- Le processus de remplacement des véhicules est amorcé tardivement, ce qui fait en sorte que des véhicules sont utilisés au-delà de leur durée de vie utile prévue.
- L'absence de rôles et responsabilités clairs et d'une communication fluide entraîne des décalages dans le processus.
- Les données disponibles permettent difficilement d'identifier les étapes du processus d'acquisition, de remplacement et de mise en service des véhicules qui présentent des durées anormales et ainsi d'agir en amont pour corriger la situation, le cas échéant.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 1 – Leadership et coordination

Le rôle de leadership et la coordination entre les divers intervenants nécessitent d'être améliorés; les processus doivent être mieux définis pour assurer une gestion efficace et efficiente des acquisitions, des remplacements et des mises en service des véhicules d'urgence.

- Les rôles et responsabilités de l'ensemble des personnes concernées ne sont pas définis formellement par le SGEM qui doit assumer le leadership à ce sujet.
- L'ensemble du processus d'acquisition, de remplacement et de mise en service des véhicules n'est pas clair. Il n'y a pas de procédure qui précise :
 - la séquence des étapes à respecter;
 - les responsables de la réalisation de chacune des étapes;
 - l'échéancier.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 1 – Leadership et coordination (suite)

- L'absence d'une telle procédure n'assure pas une bonne coordination entre les intervenants et entraîne de l'imprévisibilité et un manque d'efficacité dans les activités menant à la mise en service des véhicules.
- Les services se retrouvent davantage en mode réactif qu'en mode proactif.
- Par exemple, lors de l'acquisition d'un lot de véhicules reçu en décembre 2020 pour le SPVQ, le Service des technologies de l'information (STI) n'a pas été informé avec diligence. Ainsi, les équipements informatiques disponibles pour l'installation étaient insuffisants pour 11 des 31 véhicules jusqu'en novembre 2022 où un rehaussement de budget a eu lieu.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 2 – Planification des remplacements de véhicules

Compte tenu des enjeux liés aux remplacements des véhicules, le processus est amorcé trop tardivement, ce qui amène à utiliser des véhicules d'urgence qui ont dépassé leur durée de vie utile.

- Au cours du premier trimestre de 2023, 94 véhicules de patrouille et 4 camions incendie avaient dépassé leur durée de vie utile prévue.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 2 – Planification des remplacements de véhicules (suite)

- Pour un échantillon de 101 véhicules que nous avons sélectionnés à partir des appels d'offres lancés en 2020, 2021 et 2022 :
 - Pour 20 véhicules de patrouille mis en service au 1^{er} mars 2023, le temps moyen écoulé entre la date de mise en service de l'ancien véhicule et celle du nouveau est de 8 ans et 5 mois, alors que leur durée de vie utile prévue est de 6 ans.
 - Pour 81 véhicules n'étant pas encore en service, nous avons posé l'hypothèse conservatrice que la date de mise en service du nouveau véhicule est le 1^{er} mars 2023. Pour les véhicules du SPVQ, nous avons obtenu une durée moyenne de près de 7 ans (durée de vie utile prévue de 6 ans) et pour le SPCIQ de 22 ans (durée de vie utile prévue de 20 ans).

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 3 – Communication interservices

La stratégie de communication interservices relative au processus d'acquisition et de remplacement des véhicules ne permet pas une compréhension commune ni une vision globale des besoins.

- Le SGEM n'est pas systématiquement informé des décisions opérationnelles prises par les autres services de la Ville. Or, certaines décisions ont des impacts directs sur les besoins en véhicules pour les opérations et inévitablement sur les coûts d'entretien du parc de véhicules.
- Les documents du SGEM sur l'avancement des étapes du processus d'acquisition et de remplacement sont difficilement compréhensibles et ils ne sont pas mis à jour sur une fréquence régulière, ce qui diminue l'utilité de l'information. Par conséquent, ils sont peu consultés par le SPVQ et le SPCIQ.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 3 – Communication interservices (suite)

- Nos travaux d'analyse sur le cheminement de demandes pour le remplacement de deux unités d'urgence incendie en juillet 2020, en juin 2021 et en mai 2022, ont permis de constater qu'elles n'ont jamais été considérées, car elles se sont égarées dans le processus.
 - Les mouvements de personnel au sein de la direction du SGEM au cours des dernières années ont contribué implicitement à des changements dans les façons de faire, ce qui peut expliquer en partie cette situation.
 - Il est à noter qu'au cours de 2022, le SGEM a instauré des rencontres statutaires avec le SPVQ et le SPCIQ. Ces rencontres permettent notamment de faire le point sur l'avancement des dossiers.

Chapitre 4

Acquisition, remplacement et mise en service des véhicules d'urgence

Constat 4 – Mesure de la performance

Les activités liées à l'acquisition, au remplacement et à la mise en service des véhicules ne sont pas mesurées ni suivies par le SGEM de façon à réduire la durée du processus dans son ensemble.

- Les données saisies dans le système ne permettent pas de calculer la durée de chacune des étapes du processus.
- Il n'y a pas de cibles ni d'indicateurs qui sont fixés en lien avec la durée des étapes du processus.
- En l'absence de telles mesures, le SGEM ne peut évaluer ses résultats ni déterminer les écarts entre les résultats attendus et ceux obtenus pour lui permettre de corriger la situation dans une démarche d'amélioration continue.

Chapitre 5

**Rapport financier de la Ville
et autres rapports**

Chapitre 5

Rapport financier de la Ville et autres rapports

États financiers consolidés

- Émission de rapports conjoints sans réserve par le vérificateur général et la firme Mallette pour l'exercice terminé le 31 décembre 2022 pour :
 - la Ville de Québec;
 - le Réseau de transport de la Capitale.

Ventilation des dépenses mixtes de la Ville de Québec

- Émission d'un rapport conjoint sans réserve par le vérificateur général et la firme Mallette sur le tableau de la ventilation des dépenses mixtes, entre les compétences de nature locale et les compétences d'agglomération, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2022.

Chapitre 6

**Subventions annuelles de
100 000 \$ ou plus versées
à des personnes morales**

Chapitre 6

Subventions annuelles de 100 000 \$ ou plus versées à des personnes morales

- En tout, 128 personnes morales ont bénéficié de la part de la Ville d'une subvention annuelle de 100 000 \$ ou plus en 2022.
- Nous avons pris connaissance des états financiers de 90 de ces personnes morales.
- Deux personnes morales nous ont remis des états financiers n'ayant pas fait l'objet d'un audit. Le non-respect de l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes* leur a été mentionné ainsi qu'au service concerné de la Ville.
- Le vérificateur général effectuera un suivi au cours des prochains mois des 38 états financiers non reçus et en fera état dans le prochain rapport qu'il déposera en juin 2024 au conseil municipal.

Chapitre 7

**Suivi des recommandations
du rapport annuel 2018**

Chapitre 7

Suivi des recommandations du rapport annuel 2018

- Trente-quatre des trente-huit recommandations formulées en 2018 ont été suivies ou ont connu des progrès satisfaisants (taux de 89 %).
- Deux des quatre dossiers de 2018 ont des résultats de 100 % :
 - Gestion des plaintes à l'égard des matières résiduelles, soit 8 recommandations sur 8.
 - Octroi des contrats par l'Office municipal d'habitation de Québec et la Société municipale d'habitation Champlain, soit 6 recommandations sur 6.

Chapitre 8

**Rapport d'activité
du Vérificateur général**

Chapitre 8

Rapport d'activité du Vérificateur général

- Reddition de comptes à l'égard de la planification stratégique
 - La planification stratégique a été prolongée jusqu'en décembre 2022.
 - Nous avons atteint trois des quatre cibles que nous nous étions fixées.

Chapitre 9

**État des dépenses
du Vérificateur général
de l'exercice terminé
le 31 décembre 2022**

Chapitre 9

État des dépenses du Vérificateur général de l'exercice terminé le 31 décembre 2022

- Ressources financières pour l'exercice terminé le 31 décembre 2022 :
 - Budget : 2 080 000 \$
 - Dépenses réalisées : 1 653 652 \$
 - Informations financières auditées par une firme comptable du secteur privé; elle a émis un rapport sans réserve.