



**Rapport du
vérificateur général
2023**

Au service du conseil municipal
et de la population

VILLE DE
QUÉBEC



Vérificateur général de la Ville de Québec

RAPPORT 2023, juin 2024

Présentation du contenu
du rapport



Présentation

Le rapport 2023, juin 2024, 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 2019 (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

Planification stratégique

- Notre planification stratégique couvre les années 2024 à 2029 inclusivement. Elle s'articule autour des trois orientations suivantes :
 - Réaliser des travaux à valeur ajoutée pour le conseil municipal et la population.
 - Favoriser le développement durable par nos travaux.
 - Valoriser le travail de qualité et le personnel de l'équipe du vérificateur général.

Tramway de Québec

- En novembre 2023, le ministère des Transports et de la Mobilité durable a demandé à la Ville de Québec d'arrêter ou de suspendre les différents travaux, à l'exception des travaux essentiels. J'ai alors décidé de suspendre la vigie en cours.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Chapitre 2

Gestion du déneigement

En quoi consiste cet audit?

Sujet

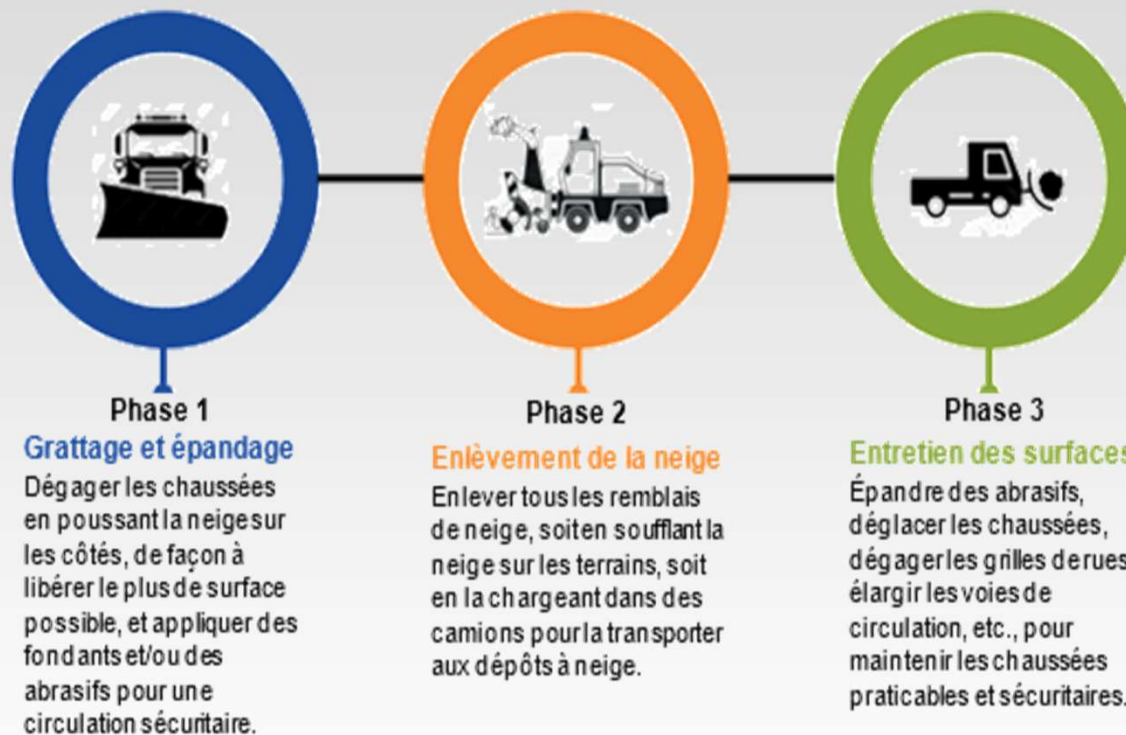
- Québec est l'une des villes canadiennes à recevoir le plus de neige chaque année, soit 300 centimètres en moyenne, sans compter la pluie, le verglas et les cocktails météo.
- Afin d'offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie de la population, la Ville de Québec a adopté en 2020 la Politique de viabilité hivernale. C'est dans cette politique que la Ville a déterminé les niveaux de service.
- Un plan de développement a été joint à la Politique. Il vise la mise en œuvre de 7 engagements au moyen de 59 actions déployées de façon progressive sur 3 ans.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

En quoi consiste cet audit? (suite)

Figure 1 – Processus de déneigement par phase



Chapitre 2

Gestion du déneigement

En quoi consiste cet audit? (suite)

- En fonction de la superficie à déneiger (en mètres carrés), environ 55 % des activités de déneigement sont réalisées en régie et 45 % en sous-traitance.
- Le déneigement est un service essentiel qui a des répercussions non seulement sur la gestion financière de la ville, mais aussi sur l'environnement. L'utilisation de sels de voirie n'est pas sans conséquence sur les milieux naturels.
- Enfin, le déneigement implique la collaboration citoyenne et l'engagement social. Il doit permettre le déplacement sécuritaire des gens, notamment des clientèles vulnérables.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

En quoi consiste cet audit? (suite)

Enjeu

- Le déneigement est un service essentiel qui favorise la mobilité des personnes, facilite le transport des biens et garantit la sécurité des usagers et usagers des réseaux piétonnier, cyclable et routier.
- La Ville de Québec doit rechercher l'équilibre entre la sécurité, les besoins et les attentes de la population, le contexte budgétaire et les enjeux environnementaux, tout en assurant l'efficacité, l'efficience et la pérennité du service.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

En quoi consiste cet audit? (suite)

Objectif

- S'assurer que la Direction de l'Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge gère les activités de déneigement de manière efficace, efficiente et économique, le tout dans un souci de protection de l'environnement et de sécurité routière.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 1 – Application de la Politique de viabilité hivernale

- La Direction de l'Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge a mis en place différents mécanismes pour permettre l'application de la Politique. Des améliorations sont toutefois nécessaires pour qu'elle obtienne de l'information fiable sur les délais des opérations et pour que les engagements prévus dans la Politique soient respectés.
- Afin d'assurer un suivi des activités de déneigement, un comité tactique de déneigement se réunit régulièrement pendant la saison hivernale.
- Il assure le suivi des données qui lui sont fournies, par exemple, les délais des opérations de déneigement.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 1 – Application de la Politique de viabilité hivernale (suite)

- L'information qui est consignée et utilisée pour évaluer le taux de respect des délais prévus dans la Politique manque de fiabilité.
- Des données sur les opérations de déneigement sont consignées aux fins de gestion pour le comité tactique. Les équipes de travail consignent aussi des données selon le secteur d'opération et le mode de gestion.
- Pour 7 des 18 opérations de grattage en 2023, plus de 75 % des dates et des heures de fin inscrites par les équipes de travail étaient postérieures à celles fournies au comité tactique.
- Selon l'information transmise au comité tactique, les délais ont été respectés dans 83 % des opérations de grattage réalisées en 2023. Ce taux serait plus bas selon les dates et heures notées par les équipes de travail :
 - 61 % selon la date et l'heure médiane pour chacune des opérations;
 - 17 % selon la date et l'heure la plus tardive pour chacune des opérations.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 1 – Application de la Politique de viabilité hivernale (suite)

- Le manque de fiabilité concernant la date et l'heure de fin utilisée par le comité tactique peut notamment s'expliquer par les éléments suivants :
 - Les données sont saisies plusieurs jours après la fin de l'opération de déneigement.
 - Les données sont entrées manuellement.
 - Il n'y a pas de contrôle en place pour assurer l'exactitude des données.
- Il devient difficile de faire une reddition de comptes à la population et au conseil municipal concernant le respect des délais prévus. Or, il s'agit d'une information pertinente, car elle concerne l'offre de service de déneigement que la Ville s'est engagée à donner à la population.

Chapitre 2

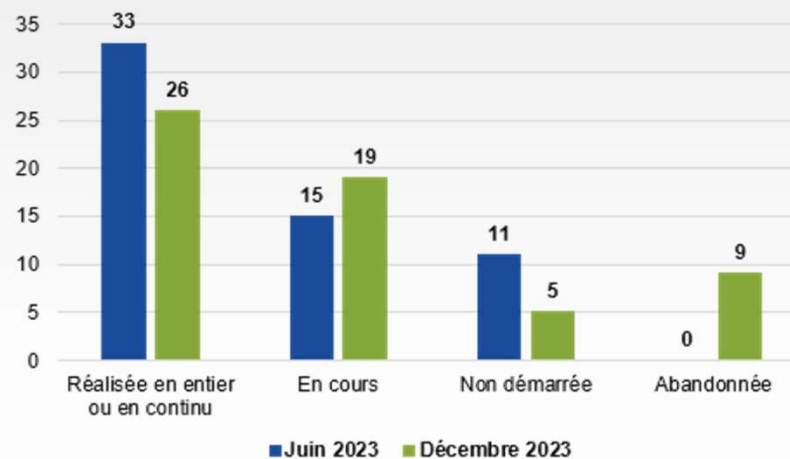
Gestion du déneigement

Constat 1 – Application de la Politique de viabilité hivernale (suite)

- Près de la moitié des actions de la Politique ont été réalisées, mais la Direction n'a pas mis en place tous les moyens nécessaires pour favoriser la réalisation des actions au terme des trois ans prévus.
- Afin de valider l'exactitude des statuts attribués aux actions du comité plénier de juin 2023, nous avons demandé des pièces justificatives pour 22 des 59 actions.
- Des erreurs d'attribution de statut se sont produites. Par exemple, 7 actions avaient le statut Réalisée en entier ou en continu, alors qu'en réalité leur statut était le suivant :

- En cours : 3 actions
- Non démarrée : 1 action
- Abandonnée : 3 actions

Graphique 1 – Évolution des statuts des actions de la Politique entre juin et décembre 2023



Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 2 – Organisation du travail

- L'organisation du travail ne repose pas toujours sur des analyses ou des outils qui permettent d'optimiser les ressources.
- Il n'y a aucune analyse consignée par écrit pour justifier le ratio entre les activités réalisées en sous-traitance et celles réalisées en régie.
- La proportion des activités en régie se situe autour de 55 %, et celle des activités en sous-traitance, autour de 45 % . Nous avons analysé les trois dernières années et nous avons constaté que cette répartition est conservée sans qu'on sache s'il s'agit de la répartition optimale.
- Aucune analyse ne compare les avantages et les coûts de différents scénarios possibles.
- L'outil de gestion des horaires ne permet pas de savoir si la réglementation sur les heures de conduite est respectée pour chaque opérateur ou opératrice.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 2 – Organisation du travail (suite)

- Chaque garage a une équipe de surveillance responsable de s'assurer que les opérations de déneigement réalisées en sous-traitance sont conformes à ce qui est exigé dans les contrats.

Bonne pratique

Le *Guide de surveillance technique* a été élaboré pour encadrer l'assurance-qualité des diverses opérations de déneigement réalisées en sous-traitance.

- Le comité tactique de déneigement assure le suivi de certains indicateurs relatifs aux avis de non-conformité émis aux sous-traitants.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 3 – Dépôts à neige et entrepôts des sels et abrasifs

- Des améliorations sont nécessaires pour que les exigences environnementales soient respectées et pour que les besoins d'entreposage de la neige soient satisfaits.
- Pour quelques dépôts à neige, le volume entreposé est supérieur au volume autorisé, même lors des hivers jugés normaux en termes de quantité de neige.
- Les exigences environnementales n'ont pas toujours été respectées quant aux concentrations de matières en suspension dans les eaux de surface à la sortie des dépôts à neige.
- Cette situation est attribuable au fait que la majorité des travaux de mise aux normes environnementales recommandés dans un rapport d'une firme externe n'ont pas été réalisés.
 - Deux dépôts sur huit ont subi tous les travaux de mises aux normes nécessaires.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 3 – Dépôts à neige et entrepôts des sels et abrasifs (suite)

- Les eaux de fonte présentent des concentrations de chlorure supérieures à la norme dans la plupart des dépôts à neige, et l'une des causes réside dans l'utilisation des sels de voirie.
- Il est recommandé de calibrer les régulateurs d'épandage au minimum deux fois par hiver. La Ville ne le fait qu'une seule fois au début de la saison.
- Au moment de la première opération d'épandage, le 22 novembre 2023, seulement 35 des 60 appareils (58 %) avaient été calibrés.
- Un mauvais calibrage ne permet pas à la Direction de l'Arrondissement de contrôler la quantité optimale de sel à épandre ni, par conséquent, de veiller à la réduction de l'utilisation des sels de voirie.
- Lors de nos visites de certains entrepôts de sels, nous avons observé que les bonnes pratiques n'étaient pas toujours respectées. Certains entrepôts n'ont ni porte, ni rideau, ni surplomb à l'entrée pour empêcher le sel entreposé d'être en contact avec les précipitations.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 4 – Communications

- Les outils de communication utilisés pour informer la population sur les activités de déneigement favorisent la responsabilité citoyenne, mais ils facilitent peu la compréhension de leur déroulement et ne fournissent pas certains renseignements utiles, comme l'état d'avancement des opérations.
- Dans les communiqués sur les opérations de déneigement et les interdictions de stationnement, la Ville appelle à la collaboration des citoyennes et citoyens. Il y est mentionné de:
 - libérer la chaussée pour permettre le passage de la machinerie;
 - respecter les interdictions de stationnement, le cas échéant;
 - placer les bacs à ordures et à recyclage dans les entrées.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 4 – Communications (suite)

- Peu d'actions et d'outils de communication ont pour but de tenir la population informée de l'avancement des opérations lorsqu'elles ont lieu.
- La notion des délais n'avait pas été abordée dans les communiqués transmis concernant les opérations de déneigement et les interdictions de stationnement.
- Dans la section Déneigement des rues et des trottoirs du site Web, on peut connaître le niveau de service de sa rue pour une opération de grattage, mais pas les délais d'enlèvement de la neige en fonction du niveau de priorité de la rue et des quantités de précipitations.
- De plus, comme la Direction de l'Arrondissement ne dispose pas d'outils qui établissent avec précision le degré d'avancement de ses opérations, ce type d'information ne peut être communiqué à la population.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 5 – Évènements de février 2023

- La Direction de l'Arrondissement a pris des mesures particulières lors de la tenue d'évènements d'envergure en février 2023. Toutefois, elle ne dispose pas d'analyse opérationnelle ni d'analyse économique pour mesurer les impacts de mener des opérations d'enlèvement la fin de semaine.
- Les équipes responsables du déneigement ont exécuté des opérations particulières d'enlèvement de la neige.
- Le déclenchement de l'opération d'enlèvement de la neige du vendredi 17 février a eu une incidence sur l'ensemble de l'organisation du travail.
- Au moment du déclenchement des opérations d'enlèvement de la neige du vendredi 17 février, deux entrepreneurs ont mentionné ne pas être en mesure de respecter les heures de repos et les heures de conduite.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 5 – Évènements de février 2023 (suite)

- La Direction de l'Arrondissement ne dispose pas de toute l'information nécessaire ni d'analyse pour s'assurer du bon déroulement des opérations. En d'autres mots, il lui est difficile de savoir si, dans un tel contexte, les ressources humaines et matérielles seront suffisantes et si les exigences relatives aux heures de repos des conducteurs pourront être respectées.
- La Direction de l'Arrondissement ne dispose pas d'une analyse des coûts supplémentaires que représentent des opérations d'enlèvement de la neige pendant la fin de semaine.
- Nous avons réalisé une analyse des quelque 300 et 400 plaintes reçues.
- Pour la fin de semaine du 10 au 13 février, nous avons relevé très peu de plaintes visant plus particulièrement le Centre Vidéotron (aucune) et le Carnaval (4 plaintes), ou encore les rues commerciales du centre-ville (8 plaintes).

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Constat 5 – Évènements de février 2023 (suite)

- Quant à la fin de semaine du 17 au 20 février, selon notre analyse, environ la moitié de l'augmentation des plaintes est attribuable à des insatisfactions liées au grattage des rues et des trottoirs.
 - En effet, selon la Politique, le grattage des rues et des trottoirs aurait dû être terminé au plus tard le samedi à 1 h, alors qu'il s'est terminé le samedi à 7 h. L'opération particulière d'enlèvement de la neige dans la nuit de vendredi à samedi a mobilisé certaines ressources initialement destinées aux opérations de grattage.

Chapitre 2

Gestion du déneigement

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- La Direction de l'Arrondissement a mis en place différents mécanismes pour encadrer les activités de déneigement. Cependant, elle doit améliorer certains d'entre eux pour que la gestion des opérations soit efficace, efficiente, économique et respectueuse de l'environnement.

Chapitre 3

**Mise en œuvre de la Stratégie
de développement durable**

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

En quoi consiste cet audit?

Sujet

- Le développement durable s'entend généralement comme un « développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».
- La Ville a adopté la Stratégie de développement durable. Pour une ville plus juste, écologique et prospère.
- La vision qui y est définie est la suivante :
 - En 2030, la population de Québec forme une communauté engagée, solidaire et inclusive. Elle profite d'un environnement sain et résilient face aux changements climatiques et récolte les fruits d'une économie juste, verte et prospère.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

En quoi consiste cet audit? (suite)

- La Stratégie énonce cinq défis collectifs :
 - cohésion sociale;
 - santé globale;
 - décarbonisation;
 - résilience;
 - transition.
- Chacun des défis comprenant 4 orientations pour un total de 20.
- La Ville de Québec a adopté deux plans d'action visant la mise en œuvre de la Stratégie :
 - le Plan de transition et d'action climatique 2021-2025;
 - le Plan d'action solidaire 2021-2025.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

En quoi consiste cet audit? (suite)

Enjeu

- Développer une ville d'une manière durable implique de prendre en considération les trois dimensions suivantes : le développement économique, la protection de l'environnement et le bien-être de la communauté.
- Si la mise en œuvre de la Stratégie de développement durable de la Ville de Québec est réussie, elle aura des retombées positives pour la population actuelle et future.
- Le champ d'action d'une telle stratégie est très vaste. Il importe donc de faire des choix judicieux pour maximiser les retombées, surtout dans un contexte de ressources limitées.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

En quoi consiste cet audit? (suite)

Objectif

- S'assurer que le Service de la coordination stratégique et des relations internationales, en collaboration avec le Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement ainsi que le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, coordonne avec efficacité et efficience la mise en œuvre de la Stratégie de développement durable en cohérence avec les orientations stratégiques de la Ville de Québec.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Quels sont les constats de l'audit?

Constat 1 – Gouvernance

- La Ville a mis en place de bonnes bases pour intégrer le développement durable dans sa gouvernance et dans sa gestion, mais il lui reste des pas à faire pour compléter cette intégration.
- Un pas majeur a été franchi : le développement durable a été intégré à l'ensemble de la démarche d'alignement stratégique de la Ville, étendant ainsi sa portée à tous les services municipaux.
- Les orientations stratégiques de la Stratégie ont été réparties entre les tables de concertation sur les services rendus. Ces tables ont ensuite eu le mandat de se doter d'indicateurs de performance et de cibles. Par la suite, les unités administratives ont établi un ensemble d'actions à accomplir pour atteindre ces cibles.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 1 – Gouvernance (suite)

- La haute direction de la Ville s'est impliquée dans le processus, ce qui a envoyé un message clair à l'organisation quant à l'importance du développement durable.
- La gouvernance des actions du Plan de transition et d'action climatique et du Plan d'action solidaire n'est pas la même que celle de la démarche d'alignement stratégique, ce qui cause de l'inefficience.
- Le Service de la coordination stratégique et des relations internationales a proposé, en novembre 2023, un nouveau modèle de gouvernance visant à éliminer ce problème.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 2 – Coordination et suivi des actions de la Stratégie

- La coordination nécessaire à la mise en œuvre de la Stratégie a du mal à se mettre en place. Des volets de cette coordination ne sont pas pris en charge.
- Les outils de suivi ne sont pas utilisés uniformément pour la compilation des résultats des actions.
- Il n'existe pas de champ réservé à la compilation des résultats dans l'outil de la démarche d'alignement stratégique. Le champ Notes est parfois utilisé pour décrire la progression.
- Pour ce qui est du Plan d'action solidaire et du Plan de transition et d'action climatique, nous avons constaté que les réalisations 2022 et 2023 n'étaient pas toujours indiquées.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 2 – Coordination et suivi des actions de la Stratégie (suite)

- L'information contenue dans les outils de suivi quant au statut d'avancement des actions manque de fiabilité.
- Parmi les 80 actions que nous avons analysées, considérées comme bloquées ou annulées, 19 avaient un statut erroné.
 - Par exemple, pour dix d'entre elles, l'outil indiquait qu'elles étaient non débutées, alors que dans les faits elles étaient en cours de réalisations.
- Parmi les actions en cours ou terminées, nous avons analysé 24 actions. L'outil de suivi fournissait des informations inexactes sur douze d'entre elles. Par exemple, l'outil mentionnait que deux de ces actions étaient en cours, mais elles avaient été annulées.
- Il est important que cette information soit exacte pour faciliter la prise de décisions.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 2 – Coordination et suivi des actions de la Stratégie (suite)

- L'outil utilisé pour le suivi des actions des deux plans permet de consigner des données financières. Toutefois, les champs correspondants ne sont pas remplis de manière systématique et ils contiennent parfois des erreurs.
- Le Service de la coordination stratégique et des relations internationales ne dispose pas d'informations financières concernant les actions de l'alignement stratégique pour en faire l'analyse.
- Une information fiable sur les ressources permettrait de maximiser la contribution des projets aux orientations stratégiques de développement durable.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 3 – Indicateurs de performance et cibles

- Bien que des indicateurs et des cibles aient été élaborés, ils sont parfois mal définis, non organisés de façon cohérente et peu exploités; la performance de la mise en œuvre de la Stratégie peut donc difficilement être évaluée.
- L'ensemble des indicateurs est quasi complet : presque toutes les orientations stratégiques sont couvertes par au moins un indicateur.
- Les cibles de la démarche d'alignement stratégique 2023 ne sont pas toujours bien définies ni formulées de façon uniforme.
- Les indicateurs et les cibles ne sont pas organisés de façon à former un tout cohérent.
- Le Plan d'action solidaire ne possède pas sa propre liste d'indicateurs et de cibles. Donc, on ne peut pas analyser la performance de ce plan.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Constat 4 – Reddition de comptes

- Le Service de la coordination stratégique et des relations internationales n'a pas informé régulièrement le conseil municipal et la population de Québec sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Stratégie en ce qui a trait à l'atteinte des cibles.
- En date du 31 décembre 2023, aucun bilan complet de l'atteinte des cibles n'avait été communiqué.
- Des réalisations relatives aux deux plans d'action ont été divulguées dans les redditions de comptes financières 2022 et 2023. La formulation utilisée dans ces documents ne permet toutefois pas d'apprécier le degré d'atteinte des cibles.
- En juin 2024, un bilan 2022 et 2023 qui porte sur le développement durable a été déposé au conseil municipal et il reprend les indicateurs qui sont inscrits dans le budget.

Chapitre 3

Mise en œuvre de la Stratégie de développement durable

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- L'intégration du développement durable à la démarche d'alignement stratégique permet l'arrimage de la Stratégie à la gestion de l'administration municipale. Cependant, pour que la mise en œuvre de la Stratégie soit coordonnée avec efficacité et efficience et pour que la Ville puisse bien mesurer sa performance et en rendre compte, il reste des aspects à travailler.

Chapitre 4

**Matériel destiné au traitement
des eaux**

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

En quoi consiste cet audit?

Sujet

- La Ville de Québec doit fournir de l'eau potable de qualité et en quantité suffisante à l'ensemble des citoyennes et citoyens. Elle est également responsable du traitement des eaux usées avant leur rejet dans les cours d'eau.
- Les consommables, les articles (pièces de rechange), les appareils, etc., n'ont pas tous le même degré d'importance en termes de disponibilité. Certains sont essentiels au bon fonctionnement des installations. Il ne faut pas en manquer le moment venu, au risque de compromettre l'accès à l'eau potable, entre autres.
- Par exemple, certains produits chimiques utilisés pour traiter l'eau brute ou les eaux usées sont très importants. Tout comme une partie des articles, ils font partie du matériel critique.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

En quoi consiste cet audit? (suite)

- Les articles sont entreposés dans 2 magasins principaux ainsi que dans 10 magasins satellites, 5 de pièces électriques et 5 de pièces mécaniques.
- La gestion des stocks nécessite d'avoir accès à de l'information fiable sur le stock optimal, le stock théorique et le stock physique.
- Le logiciel SIVIQ permet d'établir un système d'inventaire permanent et le logiciel Maximo est un outil utilisé par le personnel affecté à l'entretien et à la maintenance des usines et des stations.
- Des passerelles interconnectent le logiciel SIVIQ et le logiciel Maximo. Les passerelles permettent de déclencher automatiquement le processus de réapprovisionnement des articles conservés dans les magasins satellites dès qu'un article descend en dessous de la quantité minimale établie.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

En quoi consiste cet audit? (suite)

Enjeu

- En raison de l'importance de l'eau pour la population, il est essentiel que le matériel nécessaire au traitement des eaux soit disponible en temps opportun aux équipes qui exploitent et entretiennent les installations (usines de traitement de l'eau, stations d'épuration des eaux usées et ouvrages). Il est aussi important que ce matériel soit utilisé et protégé adéquatement pour en assurer une gestion efficiente et économique.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

En quoi consiste cet audit? (suite)

Objectif

- Déterminer si le Service du traitement des eaux et le Service des approvisionnements ont mis en place des contrôles qui assurent la protection, l'utilisation rationnelle et la disponibilité en temps opportun du matériel destiné au traitement des eaux.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Quels sont les constats de l'audit?

Constat 1 – Suivi et disponibilité des produits chimiques

- Le Service du traitement des eaux détient une information fiable sur les produits chimiques, ce qui lui permet d'en assurer le suivi et la disponibilité en temps opportun.
- Nous avons sélectionné 13 alarmes de bas ou de très bas niveau pour 29 réservoirs de produits chimiques.
- Sur les 9 alarmes de bas ou de très bas niveau qui concernaient des réservoirs dans les usines, nous nous sommes assurés que le réservoir principal ou de secours avait un niveau suffisant jusqu'à la prochaine livraison. Ce fut le cas.
- Nous n'avons relevé aucun problème lors des quatre tests d'alarmes relatifs à des réservoirs dans les stations.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 1 – Suivi et disponibilité des produits chimiques (suite)

- Nous avons vérifié s'il y avait eu des cas de réservoirs vides et si, le cas échéant, la situation avait eu une incidence sur le traitement des eaux. Dans 24 cas, le niveau de certains réservoirs a atteint 0.
- Dans tous les cas qui concernaient des usines de traitement de l'eau – soit 20 sur 24 –, le niveau du réservoir de secours était suffisant pour assurer la continuité des opérations jusqu'à la livraison suivante.
- Dans les quatre autres cas, qui concernaient les stations, nous n'avons relevé aucun problème.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 2 – Base de données des articles

- La qualité des données sur les articles destinés au traitement des eaux ne permet pas d'assurer une gestion optimale des stocks.
- Le Service du traitement des eaux a procédé au comptage de l'ensemble des casiers des 10 magasins satellites. Il a relevé 390 différences de quantité, ce qui correspond à un taux d'écart de 17%. Ce taux nous apparaît élevé, puisque des écarts s'appliquent à des articles critiques.
- Pour 77 écarts négatifs, cela a retardé le lancement de demandes de réapprovisionnement parce que la quantité en tablette était inférieure à la quantité minimale établie pour l'article, alors que ce n'était pas le cas dans la base de données.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 2 – Base de données des articles (suite)

- Sur les 94 tests que nous avons effectués pour 6 des 10 magasins satellites, la quantité inscrite dans la base de données ne correspondait pas à la quantité en tablette dans 25 cas, ce qui représente 27 % de nos tests.
- Parmi ces 25 écarts: 5 n'avaient pas été constatés par le Service du traitement des eaux lors du dénombrement, dont 1 qui a retardé le lancement de la demande de réapprovisionnement.
- Il est à noter que le Service du traitement des eaux n'est pas spécialisé dans la gestion des stocks. Bien qu'il soit le détenteur de l'expertise, le Service des approvisionnements ne dispose pas de mesures d'accompagnement particulières pour aider le Service du traitement des eaux.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 2 – Base de données des articles (suite)

- Le Service du traitement des eaux a établi une liste d'articles critiques, mais ils ne sont pas tous identifiés comme tels dans la base de données. Pour les magasins satellites, cette liste contient 1 015 articles critiques, alors que celle extraite de la base de données par le Service des approvisionnements en contient seulement 183.
- Cette information est importante pour le Service des approvisionnements afin d'assurer une gestion optimale des stocks et établir des priorités. Elle doit donc être complète dans la base de données.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 3 – Disponibilité des articles

- La disponibilité des articles en temps opportun est à risque en raison de lacunes dans le processus de réapprovisionnement.
- Des erreurs de paramétrage des articles dans le logiciel SIVIQ ont retardé le processus de réapprovisionnement de certains articles.
- Nous avons sélectionné 10 articles en dessous de la quantité minimale établie et avons vérifié depuis combien de temps ils étaient en attente de réapprovisionnement.
- Il est ressorti de notre analyse que six articles étaient en attente de réapprovisionnement depuis plus de 90 jours.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 3 – Disponibilité des articles (suite)

- Dans deux cas, des problèmes de paramétrage des articles dans le logiciel SIVIQ ont retardé le lancement du processus de plus d'un an et demi.
- La commande a donc été envoyée au fournisseur plus d'un an et demi après que la quantité de l'article fut passée sous la quantité minimale établie.
- Dans un troisième cas, les erreurs de paramétrage ont retardé le lancement du processus de plus de deux mois.
- Comme le Service du traitement des eaux garde des pièces dans les magasins satellites pour éviter un bris de service, il est possible que certaines soient rarement utilisées. Or, elles doivent tout de même être disponibles pour ces situations et nécessitent donc un suivi serré.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 3 – Disponibilité des articles (suite)

- Selon les procédures internes du Service des approvisionnements, les acheteurs spécialisés doivent relancer les fournisseurs deux semaines après la date de livraison promise, un délai qu'ils ne sont pas toujours en mesure de respecter.
- Parmi les 6 articles des magasins satellites qui étaient en attente d'un réapprovisionnement depuis plus de 90 jours, 2 cas ont connu des retards de livraison nécessitant une relance. Dans les deux cas, la première relance n'a pas été effectuée dans le délai de deux semaines que s'est fixé le Service.
- Pour l'un d'eux, par exemple, la relance a été effectuée plus de deux mois après la date de livraison prévue. Pourtant, la quantité théorique de cet article était de zéro.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 4 – Protection du matériel

- Divers contrôles sont en place pour protéger le matériel, mais certains nécessitent d'être améliorés.
- L'accès aux sites des usines de traitement de l'eau est limité par une barrière. De plus, les portes d'entrée sont verrouillées.
- Des personnes ont des accès aux usines et aux stations, alors qu'elles ne devraient plus avoir ces accès. Sur les 55 accès que nous avons vérifiés parmi le personnel du Service du traitement des eaux, il y en avait 4 qui n'étaient plus valables.
- Beaucoup d'accès à la porte extérieure du magasin principal STE sont octroyés, soit 862. Sur les 10 accès que nous avons vérifiés, il y en avait un pour lequel la personne n'aurait pas dû l'avoir depuis quelques années.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 4 – Protection du matériel (suite)

- Les accès aux magasins satellites ne sont pas restreints. Pour les magasins satellites de pièces mécaniques aux usines de traitement de l'eau de Sainte-Foy, de Charlesbourg et de Beauport, un système de carte à puce a été installé, mais il n'était pas fonctionnel en mars 2024.
- Pour les sept autres magasins satellites, aucun système ne contrôle leur accès. Cela dit, le Service du traitement des eaux doit terminer d'aménager les magasins avant de pouvoir contrôler les accès.
- Des caméras de surveillance ont été installées à deux usines et aux stations, mais leur fonctionnement n'est pas assuré. Nous avons demandé des enregistrements pour sept caméras. Dans deux cas, les caméras sélectionnées étaient brisées.
- De plus, deux usines n'ont pas de caméra de surveillance.

Chapitre 4

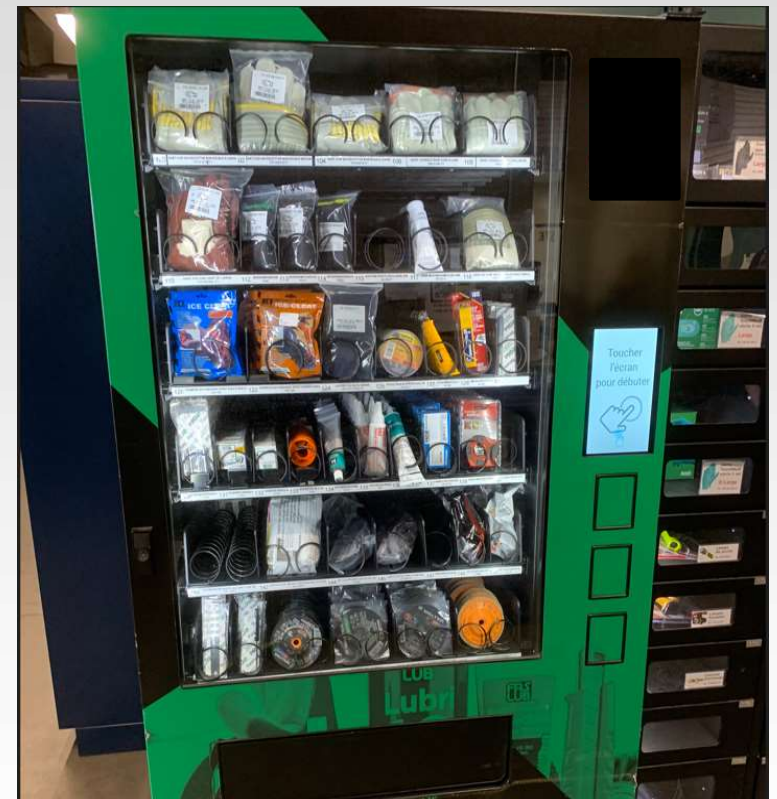
Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 4 – Protection du matériel (suite)

Bonne pratique

Le Service du traitement des eaux a installé des machines distributrices. Ces machines contiennent, entre autres, des gants et des lunettes de protection. Pour obtenir l'un de ces biens, l'employé ou l'employée doit entrer son identifiant. Ainsi, il est possible pour le Service de détecter des consommations inhabituelles.

**Machine distributrice
à la station d'épuration Est**



Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Constat 5 – Matériel en désuétude ou en surplus

- Le Service du traitement des eaux n'a pas identifié systématiquement le matériel en désuétude ou en surplus pour s'assurer que son traitement ultime s'effectue comme le prévoit la Politique d'approvisionnement durable de la Ville de Québec.
- Le Service des approvisionnements n'a pas analysé la consommation des articles dans le magasin principal STE en 2022 et en 2023 pour cibler les articles désuets ou en surplus.
- Lors de la moitié des comptages auxquels nous avons assisté dans les magasins satellites, nous n'avons observé aucun exercice visant à déceler les articles en désuétude.

Chapitre 4

Matériel destiné au traitement des eaux

Quelles sont les conclusions de l'audit?

- Bien que le Service du traitement des eaux et le Service des approvisionnements aient mis en place des contrôles pour assurer la qualité de l'information, la disponibilité en temps opportun et la protection du matériel destiné au traitement des eaux, des améliorations sont nécessaires.

Chapitre 5

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

Chapitre 5

Rapport financier de la Ville et autres rapports

États financiers consolidés

- Émission d'un rapport conjoint sans réserve par le vérificateur général et la firme Mallette pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 pour la Ville de Québec.
- Émission d'un rapport conjoint avec réserve par le vérificateur général et la firme Mallette pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 pour 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 2023.

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, 120 personnes morales ont bénéficié de la part de la Ville d'une subvention annuelle de 100 000 \$ ou plus en 2023.
- Nous avons pris connaissance des états financiers de 74 de ces personnes morales.
- Quatre 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 46 états financiers non reçus et en fera état dans le prochain rapport qu'il déposera en juin 2025 au conseil municipal.
- Nous avons également fait le suivi des 40 personnes morales qui n'avaient pas été en mesure de nous fournir leurs états financiers en 2022. Les travaux ont été concluants pour 32 des personnes morales, 4 n'ont pas fait l'objet d'un audit et 2 ne nous ont pas fournis d'états financiers. Enfin, 2 feront l'objet d'un suivi dans le prochain rapport de juin 2025.

Chapitre 7

**Suivi des recommandations
du rapport annuel 2019**

Chapitre 7

Suivi des recommandations du rapport annuel 2019

- Quinze des seize recommandations formulées en 2019 ont été suivies ou ont connu des progrès satisfaisants (taux de 94 %).
- Deux des trois dossiers de 2019 ont des résultats de 100 % :
 - Gestion de l'aide financière octroyée par le Service du développement économique et des grands projets, soit 5 recommandations sur 5.
 - Soutien judiciaire à la cour municipale de Québec, soit 3 recommandations sur 3.

Chapitre 8

**Rapport d'activité
du Vérificateur général**

Chapitre 8

Rapport d'activité du Vérificateur général

- Le vérificateur général a réalisé des audits dans les trois sphères de son mandat, soit à l'égard des données financières de la Ville et des personnes morales qui lui sont liées, de la conformité des opérations avec les lois, les règlements, les politiques et les directives, et de la performance.
- Au cours du dernier cycle d'opérations, le personnel a bénéficié de plus de 250 heures de formation structurée.

Chapitre 9

**État des dépenses
du Vérificateur général
de l'exercice terminé
le 31 décembre 2023**

Chapitre 9

État des dépenses du Vérificateur général de l'exercice terminé le 31 décembre 2023

- Ressources financières pour l'exercice terminé le 31 décembre 2023 :
 - Budget : 2 200 000 \$
 - Dépenses réalisées : 1 491 251 \$
 - Informations financières auditées par une firme comptable du secteur privé; elle a émis un rapport sans réserve.