



**RAPPORT 2019
AU CONSEIL
MUNICIPAL**

Vérificatrice générale
de la Ville de Saguenay

Ville de
Saguenay





Le 27 août 2020

Madame Josée Néron
Mairesse de la Ville de Saguenay
Hôtel de ville de Saguenay
201, rue Racine Est
Chicoutimi (Québec) G7H 5B8

Madame la Mairesse,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19)*, je vous transmets le *Rapport de la vérificatrice générale de la Ville de Saguenay*, pour l'année 2019, pour dépôt à la prochaine séance ordinaire du Conseil municipal.

Ce rapport inclut également le rapport de l'auditeur indépendant sur la vérification des comptes relatifs au vérificateur général.

Veillez agréer, Madame la Mairesse, l'expression de mes sentiments distingués.

La vérificatrice générale de la Ville de Saguenay,

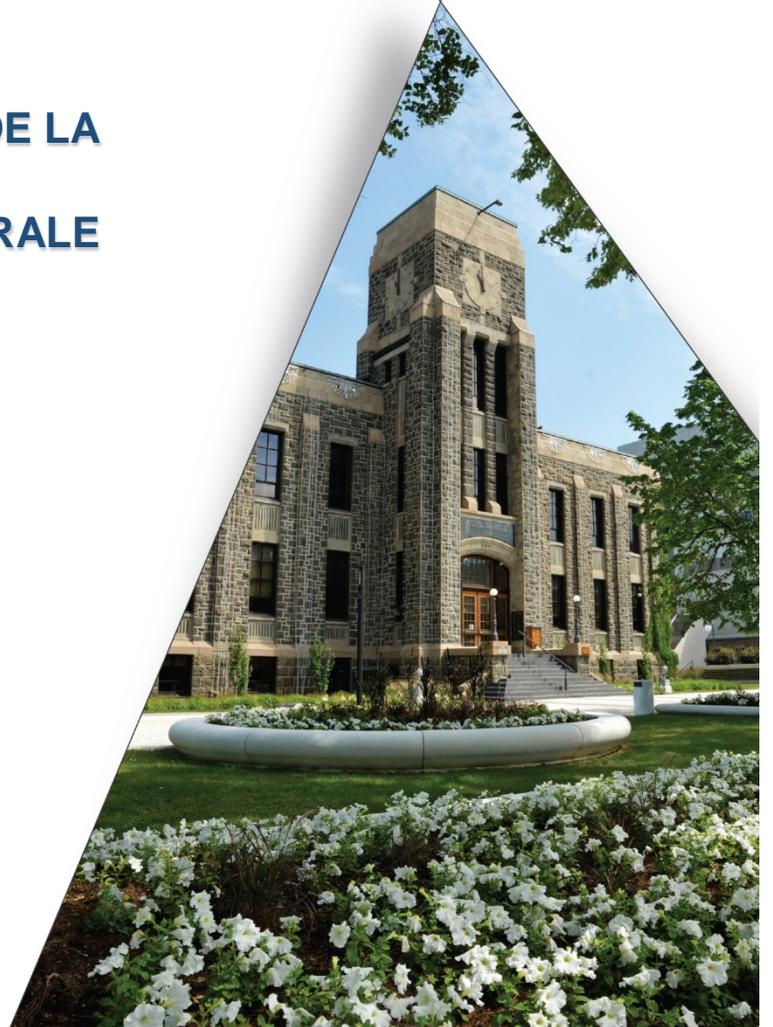
CPA auditrice, CA, M.A.P

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	OBSERVATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 2	GESTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	11
	<i>AUDIT DE PERFORMANCE</i>	
CHAPITRE 3	ÉVALUATION DE L'ARCHITECTURE DE LA CYBERSÉCURITÉ.....	65
	<i>AUDIT DE PERFORMANCE</i>	
CHAPITRE 4	GESTION ET UTILISATION DES CARTES DE CRÉDIT CORPORATIVES	73
	<i>AUDIT DE PERFORMANCE</i>	
CHAPITRE 5	SUBVENTIONS ANNUELLES D'AU MOINS 100 000 \$ VERSÉES À DES PERSONNES MORALES.....	89
	<i>VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ</i>	
CHAPITRE 6	ÉTATS FINANCIERS - VILLE DE SAGUENAY CONSOLIDÉ.....	97
	<i>AUDIT FINANCIER</i>	
CHAPITRE 7	SUIVI DES RECOMMANDATIONS	103
	<i>AUTRES TRAVAUX</i>	
	GESTION DE LA PÉRENNITÉ DU PARC IMMOBILIER.....	108
	GESTION DU CARBURANT	109
	GESTION DES PERMIS ET DES CERTIFICATS.....	111
	GESTION DES ENTENTES D'ACHAT CONTRACTUELLES	113
CHAPITRE 8	RAPPORT D'ACTIVITÉS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE	115
ANNEXE 1	EXTRAIT DE LA LOI DES CITÉS ET VILLES (L. R. Q., CHAPITRE C-19).....	129

CHAPITRE 1

OBSERVATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE



INTRODUCTION

Selon l'article 107.1 de la *Loi sur les cités et villes*¹ (LCV), toutes les villes de plus de 100 000 habitants doivent avoir un fonctionnaire appelé « vérificateur général ». Le mandat du vérificateur général comporte, dans la mesure qu'il juge appropriée, l'audit financier, l'audit de la conformité aux lois, règlements, politiques et directives ainsi que l'audit de la performance (optimisation des ressources) de la municipalité et de certains organismes.

Pour mener ses travaux, le vérificateur général s'appuie sur les normes relatives aux missions de certification émises par les Comptables Professionnels Agréés du Canada. En outre, il doit recueillir des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder ses conclusions et obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

Selon la Loi, le vérificateur général doit transmettre au maire, au plus tard le 31 août de chaque année, le rapport constatant les résultats de sa vérification pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre de l'année précédente.

Le dépôt de ce rapport permet de présenter au Conseil municipal le résultat des travaux d'audit que nous avons réalisés au cours de l'année ainsi que les constatations et les recommandations qui ont été présentées aux unités administratives visées.

IMPACTS DE LA COVID-19

En réponse aux exigences de la santé publique, nous avons dû adapter notre façon de travailler. Nous avons donc terminé nos audits en télétravail.

De plus, deux mandats étaient à l'étape de la planification. L'un portait sur la gestion des risques en matière de sécurité civile et l'autre, sur des tests d'intrusion sur différents systèmes informatiques. Ces mandats demeurent dans notre planification triennale et selon le cours des événements, nous remettrons à jour le calendrier des audits.

SOMMAIRE DES TRAVAUX DE L'ANNÉE

AUDITS DE PERFORMANCE

Les chapitres 2, 3 et 4 présentent les résultats des travaux réalisés dans le cadre de trois audits de performance.

¹ *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, chap. C-19, à jour au 1^{er} février 2020

CHAPITRE 2 – GESTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cet audit visait à s'assurer que la Ville de Saguenay a mis en place les mécanismes de gouvernance et de gestion des risques ainsi que les procédures nécessaires pour respecter ses obligations en matière de gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Nos travaux ont permis de constater qu'en conformité avec les exigences légales, la Ville a délégué les responsabilités qui s'imposent selon la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI)*. Les rôles et responsabilités au regard de la gestion de l'accès à l'information sont définis, attribués et communiqués. La Ville a mis en place des processus efficaces pour déterminer, évaluer et atténuer les risques qui y sont liés.

Par contre, bien que la Ville ait débuté et mis en place plusieurs actions portant sur la gouvernance au regard de la sécurité de l'information, une attention particulière devrait être dirigée vers la protection des renseignements personnels.

La Ville ne dispose pas d'une politique spécifique ni de directive sur la protection des renseignements personnels applicables à tous ses services afin d'en assurer un traitement uniforme et sécuritaire durant tout son cycle de détention.

Beaucoup d'informations personnelles sont demandées sans qu'elles soient essentielles pour les fins de services reçus.

La Ville conserve une grande quantité de renseignements personnels alors qu'ils ne sont plus nécessaires, ce qui va à l'encontre des dispositions de la LAI.

De plus, elle ne dispose pas d'un inventaire des renseignements personnels ni d'une évaluation des risques en lien avec leur protection. Ils sont détenus à plusieurs endroits et sous diverses formes sans égard à leur nécessité.

Finalement, une attention particulière devrait être portée aux détenteurs d'informations afin de mieux les sensibiliser aux contrôles à exercer concernant les accès aux bâtiments, aux bureaux ainsi qu'aux classeurs contenant des documents sur lesquels se retrouvent des renseignements personnels.

CHAPITRE 3 - ÉVALUATION DE L'ARCHITECTURE DE LA CYBERSÉCURITÉ

Cet audit avait pour objectif de s'assurer que la Ville a mis en place les procédures appropriées pour s'assurer que l'infrastructure réseau, sa conception, son déploiement, ainsi que la mise en œuvre de ses divers composants (par exemple, les pare-feu, les serveurs terminaux) sont évalués de façon à connaître les

éléments prioritaires à corriger ou à améliorer afin d'atteindre une posture de cybersécurité adéquate.

Suite à ces travaux, il a été possible de constater que la Ville de Saguenay présente une infrastructure de la cybersécurité qui est en développement continu. Certains domaines sont matures alors que d'autres ne permettent pas une proactivité dans la gestion d'évènements ou d'incidents de cybersécurité et dont les pratiques et les processus de contrôle devraient être améliorés.

Nous avons rencontré le service concerné et la haute direction et nous leur avons fait part des 33 recommandations issues de cet audit. Toutefois, pour des raisons de sécurité, nous ne détaillerons pas les recommandations émises.

CHAPITRE 4 - GESTION ET UTILISATION DES CARTES DE CRÉDIT CORPORATIVES

À la date de nos travaux, 96 cartes de crédit étaient en circulation pour des dépenses totalisant 870 000 \$ en 2019. Par cet audit, nous avons voulu nous assurer que la Ville a mis en place les politiques et procédures nécessaires afin de gérer efficacement l'utilisation des cartes.

Notre audit nous a permis de constater que les achats par cartes de crédit corporatives sont généralement effectués dans le cadre des responsabilités des employés de la Ville et que les pièces accompagnant les transactions sont autorisées. Toutefois, les règles d'attribution des cartes, bien que définies, ne sont pas documentées.

Il existe une confusion dans les directives visant certaines dépenses telles que des dépenses de perfectionnement, de formation ou encore des paiements à des ordres professionnels. Celles-ci sont parfois payées par carte de crédit alors que des procédures contraires ont été élaborées. Il y aurait lieu de préciser les règles d'utilisation.

AUDIT DE CONFORMITÉ

CHAPITRE 5 - ORGANISMES AYANT REÇU DES SUBVENTIONS D'AU MOINS 100 000 \$

Ce chapitre présente les organismes pour lesquels la Ville a versé des subventions d'au moins 100 000 \$. Afin de faciliter l'analyse de ces subventions, nous avons établi les montants en fonction de l'année financière de chaque organisme.

Au total, 18 organismes ont bénéficié de cette aide pour leur fonctionnement. En vertu des obligations qui incombent à la Ville, ces organismes doivent fournir des états financiers audités. De ces 18 organismes, un seul n'a pas rempli cette obligation.

Nous avons soumis ce non-respect à l'autorité de la Ville qui veillera à en aviser l'organisme concerné.

CHAPITRE 6 - AUDIT FINANCIER

En collaboration avec les auditeurs externes, nous avons procédé à l'audit des états financiers consolidés de la Ville pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019. Dans le rapport émis conjointement avec les auditeurs externes, une réserve a été inscrite et ce rapport a été déposé au Conseil municipal du 4 mai 2020.

AUTRES TRAVAUX

CHAPITRE 7 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

Afin de nous assurer du suivi des recommandations formulées dans les rapports antérieurs, nous validons la mise en application des solutions élaborées et mises en place pour répondre aux recommandations émises.

Nous avons effectué le suivi pour les recommandations visant la gestion de la pérennité des actifs immobiliers, la gestion du carburant, la gestion des permis et des certificats ainsi que la gestion des ententes d'achat contractuelles.

10 recommandations n'ont pas été réglées de façon satisfaisante ce qui représente 24 % des recommandations totales.

Nous avons rencontré la Direction générale afin de procéder à un arrimage du suivi de l'application des recommandations par les différentes unités administratives et à l'utilité d'élaborer un plan d'action.

CHAPITRE 8 - RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

Ce chapitre présente au Conseil municipal une reddition de comptes et résume les activités effectuées au cours de l'année par le Bureau du vérificateur général.

Malgré une équipe limitée, nous avons été en mesure d'effectuer les mandats qui avaient été ciblés dans nos objectifs de départ. Nous avons fait appel à certains experts pour des mandats plus spécifiques exigeant des connaissances particulières.

Nous tenons aussi à remercier, pour leur collaboration et leur disponibilité, les personnes que nous avons sollicitées dans les différents services.

CHAPITRE 2

GESTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

ET DE LA PROTECTION DES

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

AUDIT DE PERFORMANCE



TABLE DES MATIÈRES

1	VUE D'ENSEMBLE	15
1.1	MISE EN CONTEXTE	15
2	OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT	16
3	RÉSULTATS DE L'AUDIT	18
3.1	PRINCIPAUX CONSTATS	18
3.2	GOUVERNANCE.....	19
3.2.1	CADRE DE GESTION.....	18
3.2.2	POLITIQUES ET DIRECTIVES.....	19
3.2.3	ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ	20
3.2.4	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	21
3.2.5	PROCESSUS DE GESTION DE RISQUES	22
3.2.6	FORMATION ET SENSIBILISATION.....	23
3.3	PROCESSUS CONCERNANT L'ACCÈS À L'INFORMATION	24
3.3.1	REGISTRES.....	24
3.3.2	RECEVABILITÉ DES DEMANDES ET ACCUSÉ DE RÉCEPTION	25
3.3.3	ANALYSE DES DEMANDES ET DÉLAI DE TRAITEMENT.....	26
3.3.4	DÉCISION ET REFUS	28
3.3.5	FACTURATION	28
3.3.6	DROIT D'ACCÈS À UN DOCUMENT ET CLASSEMENT.....	29
3.3.7	REDDITION DE COMPTES	29
3.4	PROCESSUS CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	30
3.4.1	COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	30
3.4.2	INVENTAIRE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	33
3.4.3	REGISTRE DE COMMUNICATION	34
3.4.4	CONSERVATION ET DESTRUCTION.....	35
3.4.5	ACCÈS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	38
3.4.6	PROFILS D'ACCÈS	42
	ANNEXE 1 – OBJECTIFS ET CRITÈRES D'ÉVALUATION – « ACCÈS À L'INFORMATION » ET « PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ».....	47
	ANNEXE 2 – EXTRAITS DES ARTICLES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i> A-2.1.....	51

SIGLES UTILISÉS DANS LE RAPPORT

AJG	SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES ET GREFFE
BAnQ	BIBLIOTHÈQUE DES ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC
CSI	COMITÉ DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE
CSVc	SERVICE DE LA CULTURE, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE
FDP	SERVICE DES FINANCES, DIVISION PAIE
HJ	SERVICE D'HYDRO-JONQUIÈRE
LAI	LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
RH	SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES
RI	SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES
RSI	RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE
SI	SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

1. VUE D'ENSEMBLE

1.1 MISE EN CONTEXTE

Le droit d'accès à l'information est lié à la liberté d'opinion et à la liberté d'expression. Il est essentiel à la vie démocratique. Par ailleurs, le droit à la vie privée constitue une valeur fondamentale. Elle est liée à l'autonomie individuelle et constitue l'essence même de la liberté des individus.

En 1982, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Puisque les municipalités du Québec sont des organismes publics, elles doivent ainsi se conformer à la loi.

Cette loi confère aux citoyens et aux résidents permanents du Québec le droit d'accéder aux documents du gouvernement, sous réserve de certaines restrictions. Les organismes publics ont l'obligation de répondre aux demandes d'accès à l'information de façon précise et complète, dans les temps prescrits et selon le format demandé.

De plus, la loi précise ce qu'est un renseignement personnel et énonce les obligations des organismes publics au regard de leur gestion. Entre autres, un organisme public doit, préalablement à la collecte de renseignements personnels, informer les personnes concernées des finalités de la collecte, de l'utilisation qui sera faite des renseignements et des personnes qui y auront accès. Il devra aussi prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. chapitre A-2.1)* ci-nommée LAI, la Ville doit mettre en place des mesures appropriées pour permettre à toute personne un accès aux documents de la Ville, tout en protégeant la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent.

La Ville de Saguenay détient des dossiers contenant des informations qui, en plus d'inclure des renseignements personnels, font état d'actes administratifs posés au cours de ses opérations. À cet égard, tous les intervenants de la Ville, qu'il s'agisse des membres du Conseil municipal, de la haute direction, des gestionnaires ou des employés sont concernés par la gestion de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Conséquemment, les services municipaux jouent un rôle important dans l'application de la LAI.

Un renseignement personnel se définit comme tout renseignement factuel ou subjectif qui identifie une personne physique ou qui permet l'identification d'un individu, peu importe sa forme ou son support.

Compte tenu de leur nature, certains renseignements personnels sont confidentiels. C'est le cas, notamment :

- du numéro d'assurance sociale ;
- du numéro d'assurance maladie ;
- de la date de naissance ;
- des coordonnées bancaires ;
- des renseignements médicaux.

Les services de la Ville jouent un rôle important en matière de gestion de l'information et d'application des lois auxquelles elle est assujettie.

Comme l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont des préoccupations qui doivent être partagées par plusieurs intervenants, en appui aux dispositions de la LAI, l'élaboration d'un cadre de gestion, de politiques et de directives sont nécessaires à une bonne gouvernance.

2. OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et Villes*¹, nous avons réalisé une mission d'audit de performance portant sur la « Gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ». Nous avons réalisé cette mission conformément à la norme canadienne de missions de certification [NCCMC 3001] ainsi qu'aux normes canadiennes de certification s'appliquant au secteur public émises par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada.

Notre audit visait à s'assurer que la Ville de Saguenay a mis en place les mécanismes de gouvernance et de gestion des risques, ainsi que les procédures nécessaires pour respecter ses obligations en matière de gestion de l'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Saguenay consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de la mission et à émettre des recommandations. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau

¹ *Loi sur les cités et villes, RLRQ, chap. C-19, à jour au 1^{er} février 2020*

d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés à l'annexe 1.

La Vérificatrice générale de la Ville de Saguenay applique la norme canadienne de contrôle qualité [NCCQ 1] et en conséquence, maintient un système exhaustif de contrôle qualité qui comprend des normes internes documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, elle se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles du code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Les analyses réalisées lors de notre audit visaient à évaluer la gouvernance, les pratiques de gestion, les mesures de protection et le droit d'accès aux informations et aux renseignements personnels.

Nos travaux d'audit ont porté sur les activités du Service des affaires juridiques et du greffe (AJG) qui joue un rôle clé au regard de l'application de la LAI, ainsi que sur les mécanismes de protection des renseignements personnels utilisés par les services suivants : les Services des ressources humaines (RH) et des finances pour les processus d'embauche et de la paie (FDP), le Service de la culture, des sports et de la vie communautaire (CSV) pour le processus d'inscription des citoyens aux différentes activités offertes par la Ville et le Service d'Hydro-Jonquière (HJ) pour ses activités de facturation du service en électricité.

L'audit ne vise pas les contrôles généraux informatiques puisqu'un mandat d'audit a déjà été effectué en 2017 à cet égard et que l'application des recommandations est en cours de réalisation. Toutefois, certaines observations constatées viendront compléter les recommandations formulées lors de la réalisation de ce mandat.

Nos travaux visaient principalement les activités effectuées de janvier 2018 à décembre 2019. Cependant, certains de nos commentaires peuvent concerner des situations antérieures à cette période. Nos travaux qui ont pris fin en juin 2020 ont consisté à :

- réaliser des entrevues et discussions avec les principaux intervenants concernés pour comprendre leurs rôles, leurs responsabilités ainsi que les processus et les procédures dont ils sont responsables ;
- prendre connaissance des documents, procédures et directives fournis ainsi que de la réglementation ;
- réaliser des tests pour corroborer les contrôles en place.

3. RÉSULTATS DE L'AUDIT

3.1 PRINCIPAUX CONSTATS

En conformité aux exigences légales, la Ville a délégué les responsabilités qui s'imposent en matière d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Les rôles et responsabilités liés au processus de gestion de l'accès à l'information sont définis, attribués et communiqués et la Ville a mis en place des processus efficaces pour déterminer, évaluer et atténuer les risques liés à l'accès à l'information.

Nos tests nous ont permis de constater que les outils utilisés, tels que les registres dans lesquels les demandes sont inscrites, permettent un suivi actif et continu des demandes d'accès à l'information. Une consultation et une complétion systématiques et régulières des registres réalisées par le personnel autorisé assurent un suivi adéquat et évitent les omissions et les retards concernant le traitement des demandes.

La Ville respecte les exigences légales en termes de transmission des avis de réception et de délai de traitement de transmission de la réponse, sauf pour les demandes d'accès « police » et « incendie ».

Par contre, bien que la Ville ait débuté et mis en place plusieurs actions portant sur la gouvernance au regard de la sécurité de l'information, une attention particulière devrait être dirigée vers la protection des renseignements personnels.

La Ville ne dispose pas d'une politique spécifique ni de directive sur la protection des renseignements personnels applicables à tous ses services afin d'en assurer un traitement uniforme et sécuritaire durant tout son cycle de détention. Trop d'informations sont demandées et conservées dans les différents systèmes de la Ville.

De plus, la Ville ne dispose pas d'un inventaire des renseignements personnels et d'une évaluation des risques en lien avec leur protection. Ils sont détenus à plusieurs endroits et sous diverses formes sans égard à leur nécessité.

3.2 GOUVERNANCE

3.2.1 CADRE DE GESTION

La gouvernance a pour but de fournir une orientation stratégique, de s'assurer que les objectifs fixés sont atteints, que les risques sont gérés et que les ressources sont utilisées de façon responsable. Il est donc important d'avoir un cadre de gestion qui permettra aux responsables de se gouverner efficacement.

La LAI permet d'encadrer l'accès aux documents des organismes publics en élaborant les lignes directrices qui visent à assurer à toute personne un accès aux documents, tout en protégeant la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent. Elle fixe également les conditions pouvant permettre à un organisme public de donner accès à tous les documents qu'il détient, incluant les renseignements visant l'identité d'une personne.

La Ville de Saguenay s'est dotée d'un « cadre de gestion de la sécurité de l'information ». Celui-ci a été élaboré par le comité sur la sécurité de l'information (CSI) formé en octobre 2019. L'adoption du « cadre de gestion de sécurité de l'information » visait à renforcer la gouvernance de la sécurité de l'information (SI) de la Ville par la mise en place d'une structure fonctionnelle, par l'identification des actifs informationnels et par la description des rôles et responsabilités de certains groupes au regard de l'application des mesures de SI.

3.2.2 POLITIQUES ET DIRECTIVES

La Ville de Saguenay détient un grand nombre de renseignements, et ce, dans plusieurs services de la Ville. Elle doit ainsi prendre les mesures nécessaires pour que les principes et les dispositions concernant les demandes d'accès à l'information (AI) et la protection des renseignements personnels prévus dans la LAI soient respectés et mis en œuvre.

Nous avons été en mesure de constater qu'en complément au « Cadre de gestion de la sécurité de l'information », une « Politique de sécurité de l'information » a été produite, approuvée par le Conseil municipal et publiée sur le site intranet de la Ville en avril 2020.

Cette politique a pour objectif : « de servir de fondation en matière de sécurité de l'information et de définir une gouvernance claire, forte et intégrée conformément aux lois et aux règlements applicables afin d'assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information ». La politique fait référence à plusieurs lois et

directives qui encadrent et régissent l'utilisation de l'information, entre autres, la LAI et les dispositions du code d'éthique de la Ville qui sont applicables aux élus et aux employés municipaux.

Même si la politique inclut quelques énoncés généraux au regard de l'accès et de l'utilisation des renseignements personnels, elle ne traite pas spécifiquement des mesures qui permettraient de contrôler les activités entourant la protection des renseignements personnels et confidentiels collectés à diverses fins et sous diverses formes par l'ensemble des services de la Ville.

L'absence d'une directive claire peut engendrer des risques au niveau de la collecte abusive, de l'utilisation inadéquate, de la communication non autorisée et de la conservation des renseignements personnels détenus par la Ville et qui ne sont pas ou plus utiles dans le cadre d'une prestation de service.

L'élaboration et l'adoption d'une politique spécifique et d'une directive portant sur l'accès et sur la protection des renseignements personnels permettrait de promouvoir l'application des bonnes pratiques et de renforcer la gouvernance de la Ville au regard de ceux-ci.

3.2.3 ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

La « Politique de sécurité de l'information » exige de toute personne physique ou morale œuvrant au sein de la Ville qui utilise ou accède aux informations de l'organisation, de signer un engagement à la confidentialité et au respect de la politique, et ce dès l'embauche. Il s'agit d'une bonne pratique de gestion qui devrait aussi s'appliquer à tous les employés, ce qui n'est pas le cas actuellement. À la date de notre audit, environ 30 % des employés avaient confirmé avoir lu et accepté la politique et, par le fait même, l'engagement à la confidentialité.

Nous recommandons au responsable de la LAI :

RECOMMANDATION

- 1. de rédiger et de faire approuver une politique et une directive portant sur la gestion et la protection des renseignements personnels collectés et conservés, et ce dans le respect des exigences de la LAI et de mettre en place un mécanisme de suivi pour leur application.*

Nous recommandons au Service des ressources humaines :

RECOMMANDATION

2. de s'assurer d'obtenir de tous les employés actifs, le formulaire « engagement à la confidentialité et au respect de la politique de sécurité de l'information. »

3.2.4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La LAI prévoit que toute personne, physique ou morale, puisse faire une demande d'accès à des documents détenus par la Ville et elle exige que cette dernière nomme un responsable qui détermine l'accessibilité des renseignements et des documents.

En conformité avec la LAI (article 8²), la Ville, par le biais de sa mairesse, a désigné l'assistante-greffière au Service AJG à titre de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Cette information a été colligée au répertoire des organismes assujettis diffusé et mis à jour par la Commission d'accès à l'information du Québec, conformément à la LAI (article 17²). De plus, deux personnes sont identifiées à titre de substituts soit, un avocat/assistant-greffier et la directrice du Service des affaires juridiques et greffière, en cas d'absence de la responsable. La Ville est conforme aux exigences de la LAI.

Toutes les « demandes d'accès à l'information » sont reçues au Service AJG et traitées par une équipe de techniciens et deux assistants-greffiers.

Nous avons constaté que les employés impliqués au Service des AJG connaissent bien leurs rôles.

En ce qui concerne « les renseignements personnels » requis par plusieurs services de la Ville, les rôles et les responsabilités des différents intervenants des unités administratives permettant d'en assurer un traitement uniforme ainsi que leur protection, ne sont pas clairement communiqués et compris.

² Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information*, A-2.1

Même si la « Politique de SI » donne un ensemble de principes visant à assurer la sécurité des informations des clients, des citoyens et du personnel de la Ville, elle ne comporte pas de définition claire des rôles et responsabilités que doivent exercer les détenteurs d'informations pour assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent.

En conséquence, les services municipaux ont adopté différentes procédures et façons de faire pour la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels qu'ils détiennent.

Nous recommandons au responsable de la LAI :

RECOMMANDATION

- 3. de préciser les rôles et les responsabilités des différents intervenants des unités administratives afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent.*

3.2.5 PROCESSUS DE GESTION DE RISQUES

La gestion du risque est un élément fondamental d'une saine gestion publique. Dans un environnement dynamique et complexe, les organisations, incluant les villes, doivent être en mesure de reconnaître et de comprendre les nouveaux défis liés à la gestion des données qu'elles détiennent et de prendre en charge les risques de sécurité de l'information auxquels elles sont exposées. La gestion efficace du risque contribue à améliorer la prise de décision et l'affectation des ressources, en plus d'offrir des résultats optimaux aux citoyens.

En 2017, un mandat portant sur les contrôles généraux informatiques a été réalisé par le Bureau du vérificateur général. De ce mandat émanait une recommandation pour la mise en place des assises nécessaires à l'exercice d'une gouvernance appropriée de la sécurité de l'information et, notamment, une gestion des différents risques liés à la sécurité de l'information.

Le Service des RI procède actuellement à l'identification, la catégorisation et la hiérarchisation de tous ses actifs informationnels. La politique de sécurité de l'information définit, et ce sans s'y limiter, qu'un actif informationnel peut être : une banque d'informations peu importe le support, tous les types de documents version papier ou numérique, toutes les données, réseaux ou infrastructures

technologiques. Certains de ces actifs contiennent des renseignements personnels.

Il est prévu qu'un exercice d'analyse de risques soit effectué sur les actifs informationnels de la Ville et qu'un niveau de risque soit déterminé en fonction de trois critères évalués : la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité. Une fois le profil de risques des actifs de la Ville complété, il est prévu de procéder à l'identification des mesures de mitigation et de protection appropriées pour chacun des actifs jugés à risque. Ces activités faciliteront l'arrimage des pratiques, du traitement et de la protection des renseignements.

En somme, nous avons constaté que la Ville travaille à mettre en œuvre un processus pour déterminer, évaluer et atténuer les risques liés à ses actifs informationnels. Ce processus devrait inclure l'évaluation des risques liés à la protection des renseignements personnels ainsi que l'identification des mesures de contrôle à mettre en place pour en assurer une saine gestion.

Nous recommandons au responsable de la sécurité de l'information :

RECOMMANDATION

4. de compléter l'identification et la catégorisation des actifs informationnels que la Ville a en sa possession et d'en évaluer la criticité lors de l'analyse de risques.

3.2.6 FORMATION ET SENSIBILISATION

L'assistante-greffière responsable de l'AI, participe à des activités de formation et de mises à jour. Elle partage ses connaissances avec les personnes-ressources impliquées dans le traitement des demandes, les informe des nouveautés et leur transmet l'information pertinente.

Pour faciliter le traitement des demandes et pour en assurer un suivi adéquat, des aide-mémoire sont rédigés et disponibles sur le réseau informatique pour toutes les ressources du Service AJG effectuant la préanalyse des demandes d'accès. Ces aide-mémoire sont mis à jour lors de changements législatifs ou autre.

Un procédurier est aussi disponible pour les ressources du service impliquées au processus de traitement des demandes d'accès à l'information. Ce document

résume les exigences légales, indique les étapes à suivre pour le traitement d'une demande et permet le partage des connaissances, ce qui favorise un traitement uniforme des demandes reçues.

Pour le volet protection des renseignements personnels, le Service des ressources informationnelles, par le biais de ses responsables en SI, a nouvellement mis à la disposition de l'ensemble des employés de la Ville une série de formations en ligne sur la SI, dont l'une traite spécifiquement de la protection des renseignements personnels. En date de nos travaux, 80 % des employés avaient pris part à cette formation qui permet de sensibiliser ceux-ci à l'importance de la protection des renseignements personnels, des obligations afférentes à leur collecte ainsi qu'à leur utilisation.

Nous recommandons aux responsables de la LAI et de la sécurité de l'information :

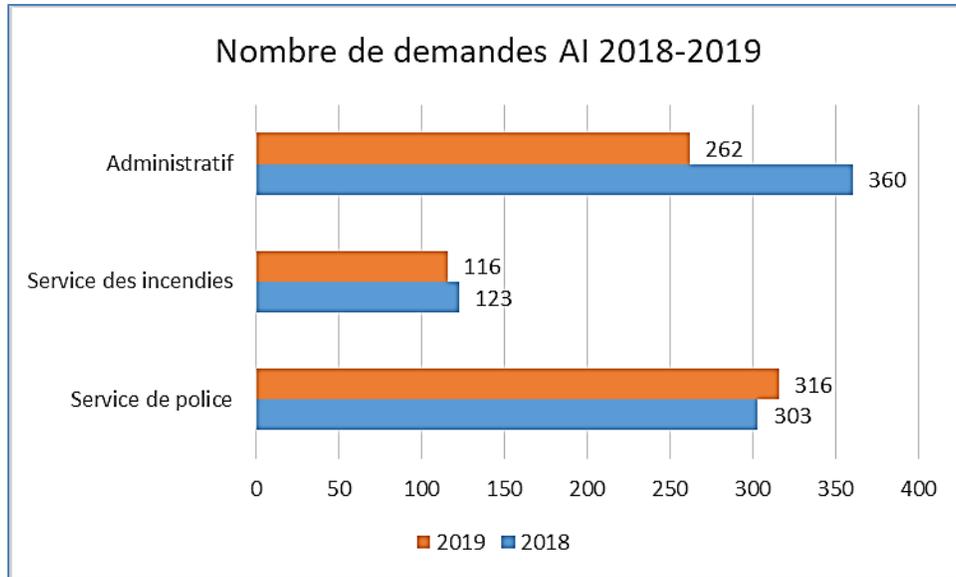
RECOMMANDATIONS

5. *de poursuivre les activités de sensibilisation à la protection des renseignements personnels auprès de tous les employés ;*
6. *de s'assurer que les activités de formation et de sensibilisation à la protection des renseignements personnels soient à jour et diffusées régulièrement aux gestionnaires et employés concernés en fonction des risques évalués.*

3.3 PROCESSUS CONCERNANT L'ACCÈS À L'INFORMATION

3.3.1 REGISTRES

La Ville reçoit annuellement environ 700 demandes d'accès à l'information. Celles-ci sont réparties et inscrites dans trois registres correspondant aux types de demandes effectuées, soit : « administratif », « police » et « incendie ».



Lors de l'inscription, un numéro de dossier est attribué ainsi que la date, la nature de la demande, les coordonnées du demandeur et le calendrier de suivi des actions.

Les registres sont des fichiers électroniques qui comportent plusieurs onglets. Pour le volet « administratif », les renseignements des demandes reçues depuis 2014 jusqu'à 2020 sont enregistrés et sont accessibles sur un serveur réservé au personnel concerné du Service AJG.

Pour ce qui est des volets « police » et « incendie », les renseignements sont disponibles depuis 2017. Le fichier n'est accessible que pour les ressources traitant ces types de demandes et est conservé sur un site sécurisé de la Ville.

Nous avons constaté que les registres contiennent toutes les informations requises pour effectuer le suivi d'une demande et qu'ils sont disponibles seulement pour les personnes impliquées dans le processus, ce qui constitue une bonne pratique.

3.3.2 RECEVABILITÉ DES DEMANDES ET ACCUSÉ DE RÉCEPTION

La demande d'accès peut être écrite ou verbale et doit être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents au sein de l'organisme. La demande d'accès à un document doit être suffisamment précise pour être recevable et pour

permettre de trouver l'information (article 42³), et un avis de la date de réception de la demande doit être donné (article 46³) et ce, en conformité avec la LAI.

Pour limiter les incompréhensions et conformément à la LAI (article 43³), la responsable de l'accès à l'information invite le demandeur à utiliser le formulaire disponible sur le site internet de la Ville. Il peut ainsi le transmettre en personne, par la poste, par courriel ou encore le compléter directement à l'écran.

Dans les cas où la demande est transmise verbalement par le demandeur, un employé du Service AJG remplit le formulaire et avise celui-ci que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente Loi (article 45³).

À la Ville, les demandes d'accès sont reçues par courriel dans 90 % des cas pour le volet « administratif » et à 85 % pour les demandes portant sur les volets « police » et « incendie ».

Sur la base des tests effectués, nous avons constaté que les demandes reçues étaient suffisamment précises pour être recevables. Pour les demandes visant le volet « administratif », un accusé de réception est transmis au demandeur dans les 24 heures suivant la réception de sa demande à la Ville. Cependant, pour les demandes des volets « police » et « incendie », il n'y a pas de transmission d'un accusé de réception, ce qui est contraire à la réglementation.

Nous recommandons au responsable de la LAI :

RECOMMANDATION

7. de transmettre un accusé de réception pour se conformer à la LAI au regard des demandes d'accès à l'information de type « police » et « incendie ».

3.3.3 ANALYSE DES DEMANDES ET DÉLAI DE TRAITEMENT

Selon la LAI (article 47³), la Ville dispose d'un délai initial de 20 jours pour répondre à la demande et de 10 jours supplémentaires, au besoin. Dans un tel cas, elle doit en aviser le demandeur.

³ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information A-2.1*

Les techniciennes du Service AJG procèdent à une préanalyse des demandes et aux recherches documentaires. Ces informations sont transmises à l'assistante-greffière pour les demandes de type « administration » et à l'assistant-greffier pour ceux de type « police » et « incendie » afin de compléter l'analyse.

Il arrive que la responsable du Service AJG ne puisse compléter la demande puisqu'elle ne possède pas l'information. Celle-ci est alors transférée auprès du service concerné pour finaliser le traitement. Dans une telle situation, la responsable de l'accès à l'information n'est pas toujours informée de la finalité du traitement effectué, du délai de traitement afférent à cette demande, ni de la conclusion émise par le service impliqué.

Sur la base des tests effectués, nous avons observé qu'une réponse est transmise au demandeur par le Service AJG selon les délais prescrits lorsque la demande est traitée entièrement par eux. Dans le cas d'un éventuel retard dans le traitement de la demande, un avis est transmis spécifiant qu'un délai supplémentaire de 10 jours est nécessaire pour traiter la demande, ce qui est conforme aux exigences légales.

Toutefois, étant donné l'absence de règles établies concernant le suivi à effectuer par le Service AJG auprès d'une autre unité administrative, il peut survenir des cas de non-respect des délais de traitement des demandes, des oublis, des omissions ou la transmission de renseignements privilégiés ou sensibles. Comme l'issue de ces demandes n'est pas suivie dans les registres, nous ne pouvons nous prononcer sur les délais non respectés que cette pratique a pu engendrer.

Nous recommandons au responsable de la LAI :**RECOMMANDATION**

8. de mettre en place un processus de suivi qui permettra d'être informé de l'état d'avancement des demandes complétées par un autre service et de s'assurer de finaliser la demande.

3.3.4 DÉCISION ET REFUS

La décision concernant la demande d'information doit être transmise par écrit, et ce, conformément à la LAI (article 51⁴). Pour les demandes de type « administratif, » la décision écrite est remise en personne, expédiée par la poste ou par courriel. Pour les demandes de type « police » et « incendie », la décision est remise en personne pour un particulier ou un citoyen, ou par courriel si la demande provient d'un professionnel, par exemple un avocat pour un rapport d'accident.

Il peut arriver que la responsable de l'accès à l'information refuse de traiter une demande d'accès. Dans ce cas et en conformité avec la LAI (article 50⁴), l'assistance-greffière transmet un courriel au demandeur pour l'informer des raisons du refus de traitement de sa demande, indique la disposition de la loi sur laquelle s'appuie ce refus et l'avise du recours qu'il lui est possible de faire dans une telle circonstance.

Lors de nos tests, nous avons observé que les décisions sont transmises par écrit aux demandeurs. En cas de refus, ils sont avisés qu'ils peuvent recourir à la Commission de l'accès à l'information si la réponse ne les satisfait pas. Le traitement est donc conforme au cadre réglementaire.

3.3.5 FACTURATION

Selon la LAI (article 11⁴), l'accès à un document est gratuit, mais des frais n'excédant pas certains montants peuvent être demandés. Dans ce cas, le requérant doit être informé du coût approximatif qu'il devra déboursier. La Ville, par

⁴ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information A-2.1*

le biais d'un règlement datant de 2014, a établi une tarification pour l'obtention de document en lien avec les demandes d'accès à l'information.

Nos tests ont démontré que les frais facturés par la Ville respectent les exigences légales et sont conformes au règlement.

3.3.6 DROIT D'ACCÈS À UN DOCUMENT ET CLASSEMENT

En vertu de la LAI (article 13⁵), certaines demandes exigent que la consultation des documents soit faite dans les locaux de la Ville pendant les heures habituelles de travail. La responsable de la LAI nous a confirmé que ces consultations se font dans les locaux du Service AJG et qu'elles sont supervisées par une technicienne en gestion documentaire. Il faut cependant noter que plusieurs documents sont disponibles pour consultation par le biais du site internet de la Ville, ce qui limite les demandes au bureau du Service AJG.

La classification des documents de la Ville est effectuée selon le « Manuel de classement des documents actifs et semi-actifs » et selon le « Plan de classement des documents numériques du Service AJG » pour les documents administratifs, l'accès à l'information, les archives, la cour municipale, le greffe et les affaires juridiques. Ces plans permettent le repérage rapide des documents visés qui sont en lien avec les demandes d'accès à l'information, et ce, lorsque la demande est recevable tel que prescrit par la LAI (article 16⁵).

Pour tous les types de demandes d'accès à l'information, les documents sont conservés dans la voûte du Service AJG pour une période d'un an après que la demande ait été complétée. Par la suite, les documents sont transférés aux archives pour une période de quatre années et soumis à la destruction selon les procédures en vigueur à la Ville et approuvées par la Bibliothèque des Archives nationales du Québec.

La Ville répond adéquatement à ces exigences réglementaires.

3.3.7 REDDITION DE COMPTES

Parmi les bonnes pratiques de gestion, on retrouve la reddition de comptes. L'utilisation de cette pratique permet une meilleure gestion axée sur les résultats

⁵ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

en présentant à la Direction un bilan des activités réalisées. Même si la reddition de comptes ne constitue pas une exigence, elle est pourtant souhaitable.

Nous avons constaté qu'il n'y a pas de reddition de comptes aux autorités concernées relativement à la gestion des demandes d'accès à l'information.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les registres des demandes d'accès à l'information permettent de retracer l'inventaire et tous les renseignements afférents aux différents types de demandes. Malgré cela, à la date de nos travaux, le Service AJG ne produit pas de sommaire des principales statistiques concernant le traitement des demandes d'accès. Conséquemment, les informations de gestion concernant les demandes d'accès à l'information ne sont pas présentées aux autorités, ce qui ne permet pas d'apprécier l'efficacité et l'efficience de cette activité.

Nous recommandons au Service des affaires juridiques et du greffe:

RECOMMANDATION

9. de valider auprès des autorités concernées l'intérêt pour l'obtention d'une reddition de comptes concernant le traitement des demandes d'accès à l'information et d'identifier les informations de gestion requises pour leur permettre d'évaluer la performance du processus.

3.4 PROCESSUS CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

3.4.1 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En premier lieu, la LAI (article 64⁶) indique que la Ville ne peut recueillir un renseignement personnel si cela n'est pas nécessaire pour exercer les pouvoirs qui lui sont attribués. Pour être valide, le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Selon la Commission d'accès à l'information, la personne concernée doit pouvoir comprendre pourquoi un organisme public comme la Ville recueille ses renseignements personnels.

⁶ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information A-2.1*

Ainsi, lors de la collecte des renseignements personnels, la LAI exige (article 65⁷) que la Ville informe la personne concernée :

- du nom et de l'adresse de la Ville ;
- des fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis ;
- des catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements ;
- du fait que ces renseignements sont obligatoires ou facultatifs ;
- des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers d'un refus de répondre à la demande ;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

La LAI (articles 65.1⁷) précise qu'un renseignement personnel ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli et que l'organisme qui détient ces renseignements doit prendre les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer sa protection.

Suivant ces principes, nous avons vérifié dans les services faisant partie de notre audit, la manière dont le personnel identifie les renseignements personnels nécessaires à leur prestation de services et s'assure d'obtenir le consentement des personnes concernées.

Le Service des RH et le Service FDP doivent avoir en leur possession différents renseignements personnels pour procéder à l'embauche et à la rémunération de leurs employés. La collecte de renseignements personnels du candidat retenu s'effectue en personne ou par téléphone. Le service des RH est responsable de compléter ces informations sur le formulaire d'embauche et de les saisir dans le logiciel Paie-Rh. Toutes ces informations sont par la suite transférées dans le logiciel de gestion documentaire, comme par exemple : le curriculum vitae, la copie de permis de conduire ou l'examen médical.

Nos tests nous ont permis de constater que le formulaire d'embauche n'est pas signé par l'employé et qu'il n'y a aucune mention de consentement à la collecte de renseignements et à leur utilisation. De plus, nous avons retracé des écarts entre les données du logiciel Paie-Rh et le logiciel de gestion documentaire. En effet, les dossiers des candidats retenus au cours de l'année n'ont pas tous été retracés dans le logiciel de gestion documentaire.

Pour sa part, le Service HJ collige les renseignements des citoyens lors d'un abonnement pour le service d'électricité. La demande peut se faire par le biais du site internet de la Ville, mais le citoyen doit se rendre au Service HJ pour compléter

⁷ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information A-2.1*

son abonnement. Les informations recueillies sont inscrites dans un logiciel servant à la facturation du service d'électricité et le formulaire d'abonnement ainsi que deux pièces d'identité sont numérisés. Or, le formulaire n'indique pas si les informations demandées sont obligatoires ou facultatives et ne précise pas clairement si le citoyen consent à leur divulgation par la Ville ni à la nécessité de cette collecte. De plus, il y a lieu de se questionner sur l'utilité de demander certains renseignements, tels que le numéro d'assurance maladie ou le numéro de permis de conduire qui ne servent pas à rendre le service de fourniture d'électricité, ni à la facturation. Ces documents servent plutôt à valider l'identité de du citoyen.

Finalement, le Service CSVC enregistre les données personnelles des citoyens soit à partir du formulaire disponible sur le site internet de la Ville, ou soit en personne lorsqu'ils se présentent dans l'un des cinq endroits autorisés. Les informations sont colligées dans un logiciel servant à l'émission de la carte « Accès Saguenay » et à l'inscription aux activités de loisirs. Le Service CSVC ne numérise aucune pièce d'identité personnelle dans ce logiciel. Lors de l'émission de la carte « Accès Saguenay », l'abonné signe un registre prouvant que ce dernier était présent pour l'obtention de sa carte, mais aucun document n'est complété pour demander le consentement du citoyen à la conservation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, ce qui ne répond pas aux exigences de la LAI.

Bien qu'il soit clair que certains renseignements personnels doivent être demandés pour procéder à l'ouverture du dossier de l'employé et à l'ouverture du dossier d'un client, nous avons constaté en réalisant nos tests que la Ville n'obtient pas le consentement écrit et signé des employés et citoyens lors de la collecte. Également, il n'y a aucune indication des mentions obligatoires ou facultatives sur les informations demandées, ce qui ne répond pas à la LAI (l'article 65⁸). De plus, lorsque les renseignements personnels sont reçus verbalement, nous ne pouvons affirmer que la Ville a obtenu le consentement de l'employé ou du citoyen, qu'il soit explicite ou implicite et qu'une présentation des mentions obligatoires requises a été effectuée.

Pour les services visés par notre audit, à l'exception du Service HJ, nous avons constaté que la Ville collecte des renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions.

⁸ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

Nous recommandons au responsable de la LAI en collaboration avec les Services des Ressources humaines et Hydro-Jonquière :

RECOMMANDATIONS

10. *de définir et de mettre en place un processus uniforme pour effectuer la collecte des renseignements personnels incluant les mentions obligatoires ou facultatives, et ce, en conformité avec les exigences légales ;*
11. *de favoriser l'obtention du consentement écrit, ou lorsque reçu verbalement, l'indiquer sur le formulaire de collecte ;*
12. *de revoir les renseignements personnels demandés afin de s'assurer de leur nécessité.*

3.4.2 INVENTAIRE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Ville possède un grand nombre de données personnelles réparties dans plusieurs fichiers en version papier ou numérique.

La LAI (article 76⁹) mentionne qu'un organisme public doit établir et maintenir à jour un inventaire de ses fichiers de renseignements personnels. Cet inventaire doit comprendre, entre autres, les informations suivantes :

- la désignation de chaque fichier, les catégories de renseignements qu'il contient, les fins pour lesquelles les renseignements sont conservés et le mode de gestion de chaque fichier ;
- la provenance des renseignements versés à chaque fichier ;
- les catégories de personnes qui ont accès à chaque fichier dans l'exercice de leurs fonctions ;
- les mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels qu'ils contiennent.

⁹ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

Selon certaines restrictions stipulées dans la LAI, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à cet inventaire.

Or, la Ville ne possède aucun inventaire ni classification de ses fichiers de renseignements personnels. La réalisation de cet inventaire pour l'ensemble des données en version papier ou numérique permettrait d'effectuer une analyse des risques encourus par la Ville, et ce, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels détenus et ainsi, établir des mesures permettant d'assurer leur protection.

Nous recommandons au responsable de la LAI :

RECOMMANDATION

13. de définir et de mettre en place un processus d'inventaire permanent des fichiers de renseignements personnels, sans égard à leur format, répondant aux exigences de la LAI.

3.4.3 REGISTRE DE COMMUNICATION

Tel que mentionné précédemment, la Ville a l'obligation de préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient. Sauf pour certaines exceptions prévues à la LAI (articles 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1¹⁰), elle ne peut communiquer, sans le consentement de la personne concernée, les renseignements personnels détenus à d'autres personnes ou organismes.

Lorsque la Ville, aux termes de ces articles, transmet des renseignements personnels, elle doit l'inscrire dans un registre comme prévu à la LAI (article 67. 3¹⁰) et qui comprend ;

- la nature et le type de renseignement communiqué;
- la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication;
- la raison justifiant cette communication.

Nous avons observé que la Ville communique certaines informations personnelles à d'autres organismes. Par exemple, des informations personnelles sont transmises, entre autres, à la CNESST pour l'application de la *Loi sur les accidents*

¹⁰ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

*de travail et les maladies professionnelles, aux syndicats pour l'application des conventions collectives et à Revenu Québec pour l'exécution d'ordonnances alimentaires et ce, en vertu de *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.*

Nous n'avons retracé aucun registre comprenant ces informations.

Nous recommandons au responsable de la LAI :

RECOMMANDATION

14. de mettre en place un registre identifiant les communications de renseignements personnels à d'autres personnes ou organismes selon les modalités de la LAI.

3.4.4 CONSERVATION ET DESTRUCTION

Une organisation doit conserver les informations qu'elle détient, incluant les renseignements personnels, pendant une période appropriée en considération des exigences qui peuvent être légales, réglementaires, fiscales ou pour des fins opérationnelles et historiques.

Selon la LAI (article 73¹¹), les documents contenant des renseignements personnels doivent être détruits dès que les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont accomplies.

À la Ville, un calendrier de conservation des documents est disponible. Il date de 2006 et a été approuvé par le Bureau des Archives nationales du Québec (BAnQ). Il ne concerne toutefois que les documents en version papier. Un calendrier permettant de définir la durée de conservation et le moment de destruction des données en version numérique est en cours de rédaction par le Service AJG. Ce calendrier devra être approuvé par la BAnQ et diffusé aux employés la Ville.

Les renseignements personnels détenus par la Ville sont conservés en version papier ou numérique dans différents logiciels. Beaucoup de documents probants supportant cette collecte sont aussi numérisés, ce qui implique que le même renseignement est conservé à plusieurs endroits.

¹¹ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

Plus spécifiquement, voici les pratiques en place dans les différents services faisant l'objet de notre audit.

Au Service RH, tous les affichages d'offre d'emploi ainsi que les candidatures reçues sont traités électroniquement et toutes les informations personnelles sont conservées dans le logiciel « Paie-Rh ». Il n'y a pas de destruction effectuée même si l'affichage d'emploi est fermé. Aussi, pendant le processus d'embauche, les conseillers du Service RH conservent dans le tiroir de leur bureau des dossiers de candidatures en version papier. Lorsque le processus est terminé, le dossier de l'employé sélectionné est créé et les documents sont numérisés dans le logiciel de gestion documentaire. Le dossier en version papier est alors déposé dans un bac cadenassé prévu à cet effet pour destruction ultérieure.

Le logiciel de gestion documentaire inclut tous les renseignements personnels des employés de la Ville, qu'ils soient actifs, inactifs ou retraités. Il n'y a pas de destruction des dossiers.

D'autres renseignements personnels se retrouvent dans les dossiers d'employés identifiés spécifiquement pour la « Santé et sécurité ». Ces dossiers sont conservés en version papier dans la salle des archives du Service RH dont l'accès est limité par des cartes à puce.

Pour le Service HJ, le formulaire d'abonnement contenant les renseignements personnels est numérisé dans le logiciel de facturation en plus de deux pièces d'identité. Aucune copie papier de ces pièces n'est conservée, mais le formulaire d'abonnement ainsi que le spécimen de chèque le sont. Ces deux documents sont conservés pour une période de deux ans dans un meuble de rangement situé dans le couloir des bureaux, qui au moment de notre passage, n'était pas verrouillé.

Les abonnements antérieurs sont, quant à eux, conservés dans la salle des archives selon les règles de conservation en vigueur à la Ville.

Lors de l'implantation du système de facturation en 2011, tous les dossiers clients ont été numérisés, et ce sans égard au fait que les dossiers étaient actifs ou inactifs. Aucun critère n'a été identifié pour déterminer si le dossier devait être conservé, numérisé ou détruit. De ce fait, il en résulte que pour 20 749 clients actifs, on retrouve 82 435 dossiers qui contiennent des données personnelles qui sont conservées dans le logiciel de facturation. Cette pratique va à l'encontre des dispositions de la LAI (article 63.1)¹² concernant la pertinence de conserver des

¹² Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

données personnelles qui ne sont plus nécessaires et ralentit la performance du logiciel au niveau des différentes clés de recherche.

Finalement, pour le Service CSVIC, comme nous l'avons déjà mentionné, tous les renseignements colligés pour chacun des citoyens sont conservés au logiciel dédié aux loisirs lors d'une demande de la carte « Accès Saguenay » qui est valide pour une période de deux ans. Aucune pièce d'identité n'est numérisée ou conservée en version papier. Le dossier du citoyen et ses renseignements personnels sont conservés au système informatique, et ce, même si la carte n'est pas réactivée. Il n'y a donc pas de destruction des renseignements même si le dossier du citoyen est inactif.

À la suite des tests effectués, nous pouvons conclure que pour le volet conservation et destruction des documents en version papier, la Ville se conforme aux exigences légales en détruisant les documents qu'elle possède en fonction du calendrier de conservation approuvé par la BANQ.

Nous avons aussi observé que le processus de destruction des documents en version papier est sécuritaire. D'abord, certains services disposent de bacs cadenassés, alors que d'autres utilisent des boîtes de carton qui sont scellées et récupérées par les responsables des archives qui s'occupent de leur disposition.

Un contrat a été signé par la Ville avec une firme spécialisée pour procéder à la destruction des documents. Selon l'appel d'offres, tous les employés de la firme affectés à la manipulation des papiers confidentiels doivent être assermentés et doivent avoir signé un engagement de confidentialité.

Par ailleurs, les employés connaissent les procédures à suivre pour détruire les documents papier incluant ceux qui contiennent des renseignements personnels. Par contre, la Ville conserve en version numérique durant une période indéterminée, des renseignements personnels de citoyens pour lesquels aucun service n'est offert, des renseignements personnels de candidats non retenus lors des processus de sélection ainsi que des renseignements personnels d'employés qui ne sont plus actifs à la Ville.

Enfin, nous avons constaté que certains de ces renseignements personnels ne sont pas nécessaires à la réalisation de la mission de la Ville.

De plus, la conservation pour une période indéterminée d'une grande quantité de renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires va à l'encontre des dispositions de la LAI.

Nous recommandons au Service des affaires juridiques et du greffe :

RECOMMANDATION

15. de mettre en place un calendrier de conservation et de destruction pour les documents en version numérique en portant une attention particulière aux documents contenant des renseignements personnels.

Nous recommandons au Service des ressources humaines :

RECOMMANDATION

16. de définir, en collaboration avec le Service des affaires juridiques et du greffe, les règles de conservation des dossiers inactifs relatifs aux candidats non retenus ainsi qu'aux employés inactifs et établir les critères de destruction.

Nous recommandons au Service d'Hydro-Jonquière :

RECOMMANDATION

17. de définir, en collaboration avec le Service des affaires juridiques et du greffe, les règles de conservation des dossiers inactifs relatifs aux dossiers clients et établir les critères de destruction.

3.4.5 ACCÈS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'article 63.1¹³ de la LAI stipule que la Ville doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des renseignements personnels, c'est-à-dire le maintien de leur disponibilité et de leur intégrité à toutes les étapes de leur cycle de vie.

¹³ Annexe 2 – Extrait des articles de la *Loi sur l'accès à l'information* A-2.1

Afin de protéger ses données, la Ville doit mettre en application des mesures de sécurité physique (bâtisses et locaux fermés, classeurs verrouillés) ou informatique (gestion des accès, protection des serveurs) visant à restreindre l'accès aux renseignements personnels qu'elle détient.

Tel que déjà mentionné dans la portée du mandat, notre audit portait sur les contrôles d'accès physique aux renseignements personnels. Nous avons ainsi procédé à une visite de différents lieux après les heures d'ouverture des bureaux. Accompagnés d'un gestionnaire du Service des immeubles, nous avons inspecté les accès du Service RH, du Service FDP ainsi que du Service HJ.

L'accès à l'entrée des différents édifices, en dehors des heures normales de travail, est contrôlé soit par des serrures à codes ou par des puces magnétiques.

Nous avons obtenu la liste des détenteurs de puces magnétiques pour deux des services visités et nous avons constaté des écarts entre le nombre d'employés et les puces actives. Nous avons aussi fait les constats suivants :

- un grand nombre de cartes avec accès est en circulation comparativement au nombre d'employés qui travaillent dans les locaux :

SERVICES	NOMBRE D'EMPLOYÉS	CARTES ACTIVES ¹
Service des ressources humaines	25	75
Service des finances, division Paie	30	70

¹ Il faut considérer qu'un certain nombre de cartes est attribué aux employés du Service des immeubles pour des fins d'entretien.

- des cartes actives identifiées aux noms d'employés qui ont quitté leur emploi à la Ville ou qui ont été transférés à un autre service possèdent toujours des droits d'accès ;
- une carte permet toujours des droits d'accès à un fournisseur qui a terminé son contrat avec la Ville ;
- pour l'un des édifices, nous avons noté la présence de 10 cartes d'accès réservées identifiées « étudiant » ou bien avec une codification « accès libre », donc sans restriction et encore actives ;

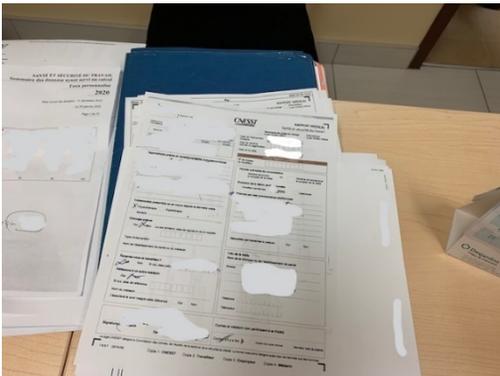
- pour le Service RH, des cartes donnant accès à l'édifice ne restreignent pas l'accès à la salle des archives contenant les dossiers de santé et sécurité au travail, normalement réservé au personnel autorisé.

Considérant que les accès ne sont pas régulièrement revus ou maintenus à jour, des personnes non autorisées ont encore accès aux locaux. Aussi, des employés du Service des immeubles possèdent un grand nombre de cartes à puces sans restriction pour lesquelles il y aurait lieu de s'assurer de leur pertinence. Comme ces droits ne sont pas régulièrement révisés, cela peut entraîner des accès non autorisés et engendrer un risque de vol de renseignements personnels. L'image et la réputation de la Ville s'en trouveraient entachées.

Aux bureaux du Service HJ, la porte d'entrée principale et les portes qui accèdent aux différents départements dans l'édifice fonctionnent avec des serrures à code. Les codes sont les mêmes depuis un certain temps et ne sont pas systématiquement changés lors du départ d'un employé. Tous les codes sont connus des employés, il est donc possible de circuler dans la bâtisse sans avoir besoin de clé ou de carte d'accès spécifique pour accéder aux données de la division de la facturation et du recouvrement.

Lors de la visite des bâtiments abritant les services visés par notre audit, nous avons aussi pu observer que :

- plusieurs bureaux d'employés et de gestionnaires n'étaient pas barrés ;
- que les dossiers contenant des renseignements personnels d'employés ou de citoyens étaient déposés sur les bureaux et la table de travail, donc facilement accessibles ;
- les tiroirs des meubles de rangement contenant des renseignements personnels de certains bureaux n'étaient pas barrés ;
- des classeurs contenant des renseignements personnels situés dans les couloirs des locaux n'étaient pas verrouillés ;
- les bureaux du Service RH ne possèdent pas de système d'alarme.



De plus, le responsable du Service des immeubles nous a mentionné que plusieurs clés maîtresses non identifiées à des détenteurs sont en circulation, ce qui permet d'avoir accès à un grand nombre de locaux ou à certains bâtiments sans restriction.

La sécurité dans les bâtiments est aussi un aspect à prendre en compte pour la protection des renseignements personnels. Pour les édifices abritant les services qui sont dans la portée de notre mandat, nous avons constaté que le Service RH n'est pas sécurisé par la présence d'un système d'alarme. Pour le Service HJ qui en possède un, des codes individuels sont attribués aux employés.

Le travail effectué lors de notre audit ainsi que les informations recueillies auprès des ressources rencontrées nous permettent de conclure que l'accès aux renseignements personnels de la Ville doit être plus rigoureux et limité aux personnes autorisées.

La Ville devra revoir plus fréquemment et systématiquement les droits d'accès octroyés aux employés permanents et temporaires ainsi qu'aux fournisseurs afin d'en rectifier les droits lorsque requis. De plus, les bureaux, les meubles de rangement et les classeurs contenant des renseignements personnels doivent toujours être barrés en fin de journée par chacun des employés concernés. Des documents confidentiels ne devraient jamais être laissés sur les bureaux.

Nous recommandons aux Services Hydro-Jonquière et des Ressources humaines :

RECOMMANDATION

18. de s'assurer que les documents contenant des renseignements personnels sont adéquatement protégés dans des endroits sécurisés, par exemple : classeurs barrés, tiroirs avec serrures.

Nous recommandons au responsable de la sécurité de l'information:

RECOMMANDATION

19. de s'assurer de diffuser et de maintenir à jour les formations en ligne sur la sécurité physique des documents et des lieux.

Nous recommandons au Service des immeubles en collaboration avec les services concernés :

RECOMMANDATIONS

- 20. de réviser périodiquement la liste des détenteurs des clés et des cartes à puces et de maintenir à jour les droits d'accès ;*
- 21. de modifier périodiquement les codes d'accès des serrures et d'en aviser les personnes concernées ;*
- 22. de sensibiliser les gestionnaires à l'importance de récupérer les clés ou les cartes lors du départ ou du transfert d'un employé.*
- 23. d'évaluer la possibilité d'installer un système d'alarme pour le Service RH considérant la sensibilité des renseignements personnels qu'il détient.*

3.4.6 PROFILS D'ACCÈS

La portée du présent mandat exclut l'examen des profils d'accès aux logiciels utilisés par les services audités. Toutefois, certaines précisions ont été obtenues lors des rencontres et des tests ont été effectués.

Les Services FDP et RH utilisent le même logiciel Paie-Rh, mais selon des modules distincts. Les accès accordés à leurs employés respectifs diffèrent. Ils sont gérés par deux techniciennes du Service des finances, autant pour le personnel du Service FDP que pour celui du personnel du Service RH et ce, en fonction des postes occupés.

Pour le logiciel de gestion documentaire, les profils sont attribués aux employés du Service RH par la technicienne en gestion documentaire du Service AJG. Les employés du Service FDP n'ont pas accès à ce logiciel.

Pour le service HJ, les pratiques suivantes ont été observées. Dans le logiciel utilisé pour la création du dossier « client », chaque utilisateur a un profil d'accès

différent. Chaque profil offre des droits qui lui sont propres. Certains utilisateurs ont accès à l'ensemble des renseignements personnels collectés à l'aide du formulaire d'abonnement, alors que d'autres ayant un profil « restreint » n'ont pas accès au numéro d'assurance sociale, au numéro d'assurance maladie et au numéro de permis de conduire figurant au dossier du citoyen (client). La gestion des profils d'accès est effectuée par la chef de division en place.

Finalement, au Service CSVC, seuls les employés des quatre bibliothèques et ceux du Parc de la Rivière-du-Moulin ont un accès au logiciel utilisé pour la création du dossier client et l'émission de la carte « Accès Saguenay ». Les profils d'accès à ce logiciel sont non définis et non restreints, donc le même profil d'accès est donné pour tous les usagers.

Nous pouvons conclure que les actifs informationnels des services faisant partie de notre audit font l'objet d'un certain niveau de protection par le biais de gestion des accès et des profils. Toutefois, une révision régulière des profils octroyés serait une bonne mesure pour limiter le nombre d'employés pouvant accéder aux données des différents logiciels.

Nous recommandons aux responsables de la LAI et de la sécurité de l'information :

RECOMMANDATION

24. de s'assurer que les services ayant des systèmes d'information contenant des renseignements personnels revoient régulièrement les profils d'accès octroyés aux employés pour s'assurer qu'ils sont en lien avec les tâches à accomplir.

COMMENTAIRES DU SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DU GREFFE

Nous prenons acte de l'ensemble de vos recommandations et fournirons, dans les meilleurs délais, un plan d'action visant à mettre en place les mesures appropriées.

COMMENTAIRES DU SERVICE HYDRO-JONQUIÈRE

Nous sommes d'accord avec les principales recommandations du rapport.

Nous allons procéder avec le Service du greffe et des affaires juridiques, à une analyse sur les renseignements demandés afin de se conformer à la loi.

Un formulaire WEB sera mis en place avec l'ajout des mentions obligatoires et facultatives ainsi que la clause de consentement sera ajoutée.

Une analyse du calendrier de conservation sera faite avec le Service du greffe et des affaires juridiques concernant les comptes inactifs en vue de se conformer aux exigences légales.

Une directive sera envoyée aux employés concernant les documents et bureaux à mettre sous clé. De plus, un audit sera fait aléatoirement par la chef de division afin de veiller au respect de cette directive.

Un contrôle mensuel est déjà fait concernant les profils d'accès au logiciel.

COMMENTAIRES DU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Nous sommes en accord avec toutes les recommandations qui impliquent le Service des ressources humaines.

En ce qui concerne la collecte des renseignements personnels et la conservation et destruction de ceux-ci, nous travaillerons, en collaboration avec le Service des affaires juridiques et du greffe, afin de s'assurer que nos pratiques en matière de collecte, de conservation et de destruction des renseignements personnels respectent les recommandations émises.

En ce qui concerne l'accès et la protection des renseignements personnels ainsi que les profils d'accès pour les différents systèmes, bien que nous ayons déjà des mesures rigoureuses en matière de confidentialité, nous prendrons les moyens nécessaires afin de contrôler et de resserrer davantage les accès aux renseignements personnels. Également, nous travaillerons avec le Service des ressources informationnelles afin de déterminer les moyens de contrôle qui pourraient être mis en place pour vérifier les profils d'accès dans les systèmes.

COMMENTAIRES DU SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le processus de catégorisation des actifs informationnels est débuté pour certains secteurs de la Ville et se poursuivra au cours des prochains mois. Il permettra de déterminer le niveau de criticité par rapport à la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations. Suite à cet exercice, une analyse de risques sera effectuée afin de déterminer les mesures à mettre en place afin de rendre ces risques à un niveau acceptable.

En ce qui concerne les activités de sensibilisation, de formation à la protection des renseignements personnels, elles vont se poursuivre et suite à la production d'une politique de protection des renseignements personnels, des activités spécifiques seront disponibles afin de sensibiliser les employés. De plus, nous maintiendrons les formations sur la sécurité physique des documents et des lieux de travail en procédant à des audits des secteurs afin de sensibiliser le personnel.

En ce qui a trait à la révision des profils d'accès, nous procéderons à l'évaluation des contrôles de gestion par les détenteurs d'actifs informationnels. Ces derniers seront sensibilisés sur leurs rôles et les contrôles qui devront être mis en place.

ANNEXE 1 – Objectifs et critères d'évaluation – « Accès à l'information » et « Protection des renseignements personnels »

Volet « Accès à l'information »

OBJECTIF :

« Évaluer si la Ville dispose d'un cadre de gestion efficace en matière d'accès à l'information qui lui permet de respecter les exigences prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. »

CRITÈRES :

Gouvernance :

- la Ville a délégué les responsabilités qui s'imposent en matière d'accès à l'information afin d'appuyer un cadre de gouvernance solide ;
- la Ville a identifié une ou des personnes qui doivent s'assurer que l'organisation respecte la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les rôles et responsabilités liés au processus de gestion de l'accès à l'information sont communiqués de façon claire à tout le personnel de la Ville, compris et attribués de façon appropriée.

Gestion des risques :

- la Ville dispose d'un processus efficace pour déterminer, évaluer et atténuer les risques liés à la gestion de l'accès de l'information ;
- la Ville offre aux responsables de l'accès à l'information, une formation appropriée sur la ou les lois. Elle leur fournit les outils ainsi que les ressources nécessaires à l'appui de leur rôle ;
- les responsables de l'accès à l'information fournissent aux employés de la Ville la formation, les outils et les ressources nécessaires à l'appui de leur rôle à l'égard de l'application de la loi.

Processus concernant l'accès à l'information :

- la Ville détient un processus efficace pour gérer les demandes d'accès à l'information ;
- les rôles et responsabilités ainsi que les procédures relatives au traitement des demandes d'accès à l'information sont clairement établis et appliqués ;

- le traitement des réponses aux demandes d'accès à l'information respecte les exigences et échéances énoncées à la loi, politique et règlement ;
- la Ville dispose d'un processus d'accès à l'information faisant l'objet d'une surveillance continue permettant de valider les analyses effectuées à la suite d'une demande reçue jusqu'à la transmission de la réponse ;
- la Ville a mis en place une reddition de comptes concernant l'accès à l'information (demandes déposées, plaintes reçues). Cette reddition de comptes est effectuée au moment approprié auprès des autorités concernées.

Volet « Protection des renseignements personnels »

OBJECTIF :

« S'assurer que la Ville a mis en place les mesures pour protéger les renseignements personnels qu'elle détient, notamment contre les risques de divulgation, de vol ou d'accès non autorisé. »

CRITÈRES :

Gouvernance :

- la Ville a élaboré et mis en œuvre un cadre de gestion de la protection des renseignements personnels applicables dans tous ses services ;
- la Ville a identifié une ou des personnes qui doivent s'assurer que l'organisation respecte la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les politiques et les directives. Les rôles et responsabilités liés à la protection des renseignements personnels sont communiqués, compris et attribués de façon appropriée.

Gestion des risques :

- la Ville dispose d'un processus efficace pour déterminer, évaluer et atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels dans un contexte de modifications ou d'ajouts de nouvelles activités nécessitant l'utilisation de ces renseignements ;
- la Ville a un programme de formation et de sensibilisation efficace sur la protection des renseignements personnels.

Processus concernant les renseignements personnels :

- la Ville détermine et circonscrit la collecte des renseignements personnels pour ses besoins tout en obtenant le consentement des personnes concernées ;
- la Ville établit des délais de conservation des renseignements personnels et en effectue une destruction sécuritaire ;
- la Ville limite l'accès aux renseignements personnels et au besoin, en rectifie les droits ;
- la Ville garantit la sécurité des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie.

ANNEXE 2 – Extraits des articles de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. chapitre A-2.1)

Articles de la LAI	Définitions
Article 8	<p>La personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public exerce les fonctions que la présente loi confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels.</p> <p>Toutefois, cette personne peut désigner comme responsable un membre de l'organisme public ou de son conseil d'administration, selon le cas, ou un membre de son personnel de direction et lui déléguer tout ou partie de ses fonctions.</p> <p>Cette délégation doit être faite par écrit. Celui qui la fait doit en transmettre un avis à la Commission d'accès à l'information.</p>
Article 11	<p>L'accès à un document est gratuit.</p> <p>Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.</p> <p>Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).</p> <p>L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit</p>

Articles de la LAI	Définitions
	distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés.
Article 13	<p>Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.</p> <p>De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants :</p> <p>1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ;</p> <p>2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion ;</p> <p>3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.</p> <p>Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.</p>
Article 16	Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès.

Articles de la LAI	Définitions
	<p>Pour un organisme public visé au paragraphe 1° de l'annexe de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1), le plan de classification de ses documents tient lieu de liste de classement.</p> <p>Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à la liste de classement ou au plan de classification, sauf à l'égard des renseignements dont la confirmation de l'existence peut être refusée en vertu des dispositions de la présente loi.</p>
Article 17	<p>La Commission diffuse et met à jour un répertoire indiquant, pour chaque organisme public, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'accès aux documents et de celle responsable de la protection des renseignements personnels.</p>
Article 42	<p>La demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le trouver.</p> <p>Lorsque la demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, le responsable doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés.</p>
Article 43	<p>La demande d'accès peut être écrite ou verbale.</p> <p>Elle est adressée au responsable de l'accès aux documents au sein de l'organisme public.</p> <p>Si une demande écrite d'accès est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.</p>
Article 45	<p>Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi.</p>

Articles de la LAI	Définitions
Article 46	<p>Le responsable doit donner à la personne qui lui a fait une demande écrite un avis de la date de la réception de sa demande.</p> <p>Cet avis est écrit ; il indique les délais prescrits pour donner suite à la demande et l'effet que la présente loi attache au défaut, par le responsable, de les respecter. Il informe, en outre, le requérant du recours en révision prévu à la section III du chapitre IV.</p>
Article 47	<p>Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande :</p> <p>1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit ;</p> <p>1,1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée ;</p> <p>2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant ;</p> <p>3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie ;</p> <p>4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte ;</p> <p>5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée ;</p> <p>6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9 ;</p>

Articles de la LAI	Définitions
	<p>7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande ne peut être avisé par courrier et qu'il le sera par avis public ;</p> <p>8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.</p> <p>Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par courrier dans le délai prévu par le premier alinéa.</p>
Article 50	Le responsable doit motiver tout refus de donner communication d'un renseignement et indiquer la disposition de la loi sur laquelle ce refus s'appuie.
Article 51	<p>Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.</p> <p>La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.</p>
Article 63.1	Un organisme public doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Articles de la LAI	Définitions
Article 64	<p>Nul ne peut, au nom d'un organisme public, recueillir un renseignement personnel si cela n'est pas nécessaire à l'exercice des attributions de cet organisme ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.</p> <p>Un organisme public peut toutefois recueillir un renseignement personnel si cela est nécessaire à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme de l'organisme public avec lequel il collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune.</p> <p>La collecte visée au deuxième alinéa s'effectue dans le cadre d'une entente écrite transmise à la Commission. L'entente entre en vigueur 30 jours après sa réception par la Commission.</p>
Article 65	<p>Quiconque, au nom d'un organisme public, recueille verbalement un renseignement personnel auprès de la personne concernée doit se nommer et, lors de la première collecte de renseignements et par la suite sur demande, l'informer :</p> <p>1° du nom et de l'adresse de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite ;</p> <p>2° des fins pour lesquelles ce renseignement est recueilli ;</p> <p>3° des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement ;</p> <p>4° du caractère obligatoire ou facultatif de la demande ;</p> <p>5° des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ;</p> <p>6° des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.</p>

Articles de la LAI	Définitions
	<p>L'information qui doit être donnée en vertu des paragraphes 1° à 6° du premier alinéa doit être indiquée sur toute communication écrite qui vise à recueillir un renseignement personnel.</p> <p>Dans le cas où les renseignements personnels sont recueillis auprès d'un tiers, celui qui les recueille doit se nommer et lui communiquer l'information visée aux paragraphes 1°, 5° et 6° du premier alinéa.</p> <p>Toutefois, une personne dûment autorisée par un organisme public qui détient des dossiers ayant trait à l'adoption de personnes et qui recueille un renseignement relatif aux antécédents d'une personne visée dans l'un de ces dossiers ou permettant de retrouver un parent ou une personne adoptée n'est pas tenue d'informer la personne concernée ou le tiers de l'usage auquel est destiné le renseignement ni des catégories de personnes qui y auront accès.</p> <p>Le présent article ne s'applique pas à une enquête de nature judiciaire ni à une enquête ou à un constat faits par un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.</p> <p>1982, c. 30, a. 65 ; 1990, c. 57, a. 15 ; 2006, c. 22, a. 36.</p>
Article 65.1	<p>Un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein d'un organisme public qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli.</p> <p>L'organisme public peut toutefois utiliser un tel renseignement à une autre fin avec le consentement de la personne concernée ou, sans son consentement, dans les seuls cas suivants :</p> <p>1° lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli ;</p>

Articles de la LAI	Définitions
	<p>2° lorsque son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée ;</p> <p>3° lorsque son utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi.</p> <p>Pour qu'une fin soit compatible au sens du paragraphe 1° du deuxième alinéa, il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins pour lesquelles le renseignement a été recueilli.</p> <p>Lorsqu'un renseignement est utilisé dans l'un des cas visés aux paragraphes 1° à 3° du deuxième alinéa, le responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme doit inscrire l'utilisation dans le registre prévu à l'article 67.3.</p>
Article 66	Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement sur l'identité d'une personne afin de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé. L'organisme public en informe la Commission au préalable.
Article 67	Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non prévue expressément par la loi.
Article 67.1	Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une convention collective, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail.

Articles de la LAI	Définitions
Article 67.2	<p>Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou à tout organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par l'organisme public à cette personne ou à cet organisme.</p> <p>Dans ce cas, l'organisme public doit :</p> <p>1° confier le mandat ou le contrat par écrit ;</p> <p>2° indiquer, dans le mandat ou le contrat, les dispositions de la présente loi qui s'appliquent au renseignement communiqué au mandataire ou à l'exécutant du contrat ainsi que les mesures qu'il doit prendre pour en assurer le caractère confidentiel, pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'il ne le conserve pas après son expiration. En outre, l'organisme public doit, avant la communication, obtenir un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué, à moins que le responsable de la protection des renseignements personnels estime que cela n'est pas nécessaire. Une personne ou un organisme qui exerce un mandat ou qui exécute un contrat de service visé au premier alinéa doit aviser sans délai le responsable de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué et doit également permettre au responsable d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.</p> <p>Le deuxième alinéa ne s'applique pas lorsque le mandataire ou l'exécutant du contrat est un membre d'un ordre professionnel. De même, le paragraphe 2° du deuxième alinéa ne s'applique pas lorsque le mandataire ou l'exécutant du contrat est un autre organisme public.</p>

Articles de la LAI	Définitions
<p>Article 67.3</p>	<p>Un organisme public doit inscrire dans un registre toute communication de renseignements personnels visée aux articles 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1, à l'exception de la communication d'un renseignement personnel requis par une personne ou un organisme pour imputer, au compte d'un membre d'un organisme public, de son conseil d'administration ou de son personnel, un montant dont la loi oblige la retenue ou le versement.</p> <p>Un organisme public doit aussi inscrire dans ce registre une entente de collecte de renseignements personnels visée au troisième alinéa de l'article 64, de même que l'utilisation de renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis visées aux paragraphes 1° à 3° du deuxième alinéa de l'article 65.1.</p> <p>Dans le cas d'une communication d'un renseignement personnel visée au premier alinéa, le registre comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° la nature ou le type de renseignement communiqué ; 2° la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication ; 3° la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué et l'indication, le cas échéant, qu'il s'agit d'une communication visée à l'article 70.1 ; 4° la raison justifiant cette communication. <p>Dans le cas d'une entente de collecte de renseignements personnels, le registre comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1° le nom de l'organisme pour lequel les renseignements sont recueillis ; 2° l'identification du programme ou de l'attribution pour lequel les renseignements sont nécessaires ;

Articles de la LAI	Définitions
	<p>3° la nature ou le type de la prestation de service ou de la mission ;</p> <p>4° la nature ou le type de renseignements recueillis ;</p> <p>5° la fin pour laquelle ces renseignements sont recueillis ;</p> <p>6° la catégorie de personnes, au sein de l'organisme qui recueille les renseignements et au sein de l'organisme receveur, qui a accès aux renseignements.</p> <p>Dans le cas d'utilisation d'un renseignement personnel à une autre fin que celle pour laquelle il a été recueilli, le registre comprend :</p> <p>1° la mention du paragraphe du deuxième alinéa de l'article 65.1 permettant l'utilisation ;</p> <p>2° dans le cas visé au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 65.1, la disposition de la loi qui rend nécessaire l'utilisation du renseignement ;</p> <p>3° la catégorie de personnes qui a accès au renseignement aux fins de l'utilisation indiquée.</p>
Article 68	<p>Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel :</p> <p>1° à un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice des attributions de l'organisme receveur ou à la mise en œuvre d'un programme dont cet organisme a la gestion ;</p> <p>1.1° à un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée ;</p> <p>2° à une personne ou à un organisme lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient ;</p>

Articles de la LAI	Définitions
	<p>3° à une personne ou à un organisme si cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée par un organisme public, notamment aux fins de l'identification de cette personne.</p> <p>Cette communication s'effectue dans le cadre d'une entente écrite qui indique :</p> <p>1° l'identification de l'organisme public qui communique le renseignement et celle de la personne ou de l'organisme qui le recueille ;</p> <p>2° les fins pour lesquelles le renseignement est communiqué ;</p> <p>3° la nature du renseignement communiqué ;</p> <p>4° le mode de communication utilisé ;</p> <p>5° les mesures de sécurité propres à assurer la protection du renseignement personnel ;</p> <p>6° la périodicité de la communication ;</p> <p>7° la durée de l'entente.</p>
Article 68.1	<p>Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un fichier de renseignements personnels aux fins de le comparer avec un fichier détenu par une personne ou un organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non prévue expressément par la loi.</p> <p>Dans le cas où la communication de renseignements personnels n'est pas prévue expressément par la loi, elle s'effectue dans le cadre d'une entente écrite.</p> <p>La communication prévue expressément par la loi s'effectue dans le cadre d'une entente écrite transmise à la Commission.</p>

Articles de la LAI	Définitions
	L'entente entre en vigueur 30 jours après sa réception par la Commission.
Article 73	Lorsque les fins pour lesquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, l'organisme public doit le détruire, sous réserve de la Loi sur les archives (chapitre A- 21.1) ou du Code des professions (chapitre C- 26).
Article 76	<p>Un organisme public doit établir et maintenir à jour un inventaire de ses fichiers de renseignements personnels.</p> <p>Cet inventaire doit contenir les indications suivantes :</p> <p>1° la désignation de chaque fichier, les catégories de renseignements qu'il contient, les fins pour lesquelles les renseignements sont conservés et le mode de gestion de chaque fichier ;</p> <p>2° la provenance des renseignements versés à chaque fichier ;</p> <p>3° les catégories de personnes concernées par les renseignements versés à chaque fichier ;</p> <p>4° les catégories de personnes qui ont accès à chaque fichier dans l'exercice de leurs fonctions ;</p> <p>5° les mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels.</p> <p>Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à cet inventaire, sauf à l'égard des renseignements dont la confirmation de l'existence peut être refusée en vertu des dispositions de la présente loi.</p>

CHAPITRE 3

ÉVALUATION DE L'ARCHITECTURE
DE LA CYBERSÉCURITÉ
AUDIT DE PERFORMANCE



TABLE DES MATIÈRES

1.	MISE EN CONTEXTE.....	71
1.1	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	71
2.	OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT.....	72
3.	RÉSULTAT DE L'AUDIT.....	73

1 MISE EN CONTEXTE

Comme toute municipalité, une partie de la mission de la Ville de Saguenay est de garantir l'accès aux services publics, d'offrir l'accès à l'information et d'assurer la sécurité de ses citoyens ainsi que les informations qui les concernent.

La Ville de Saguenay offre plusieurs services à ses habitants comme par exemple, l'alimentation en énergie renouvelable, le Service de police et le Service de sécurité incendie. Ces services sont hébergés sur le réseau de la Ville qui elle, est tenue de respecter certaines réglementations et normes, notamment celles entourant l'accès à l'information et le Centre de renseignement policier du Québec (CRPQ). Ces services exigent que les informations confidentielles soient sécurisées à l'intérieur du vaste réseau de la Ville.

D'après les laboratoires Kaspersky, il y aurait eu plus de 174 villes frappées par des rançongiciels en 2019 et ceci ne concerne pas que les grandes villes : la municipalité régionale de Mékinac a payé une rançon de près de 30 000 \$ en cryptomonnaie à des pirates informatiques en octobre 2018. En mars dernier la Ville de Châteauguay a aussi été la cible d'une attaque par des pirates informatiques.

Pour éviter une situation similaire et afin de se conformer aux exigences réglementaires en matière d'accès à l'information et de confidentialité des données, la Ville de Saguenay doit se doter de contrôles efficaces afin de maintenir une posture de sécurité adéquate.

1.1 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Service des ressources informationnelles a pour mission d'accompagner l'organisation au niveau technologique dans la réalisation de ses mandats. Le Service doit aussi orienter et conseiller sa clientèle interne en ce qui concerne les systèmes d'information, en plus d'implanter les applications et logiciels. Finalement, il doit supporter et gérer l'ensemble des systèmes et technologies de l'information.

Par conséquent, il est responsable de la gestion de plusieurs domaines, dont ceux de la gestion des serveurs et du réseau, en plus d'en assurer la cybersécurité.

La cybersécurité consiste à mettre en place des contrôles permettant d'atténuer des menaces, de renforcer la sécurité des systèmes informatiques et des

informations sensibles et ce, dans l'objectif de diminuer leur vulnérabilité aux cyberattaques.

2 OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

Notre audit visait à s'assurer que la Ville a mis en place les procédures appropriées pour que l'architecture de cybersécurité et les lignes de base de la configuration générale minimisent l'exposition au risque pour maintenir une posture de sécurité adéquate.

L'audit a porté sur les domaines suivants :

- architecture de la sécurité réseau ;
- contrôles techniques des accès ;
- protection du réseau ;
- sécurité des serveurs et postes de travail ;
- journalisation, surveillance et chasse à la menace ;
- sécurité de l'accès sans fil ;
- sécurité des services ;
- sécurité de l'accès à distance ;
- sécurité des appareils mobiles.

Pour obtenir l'information probante suffisante pour émettre notre opinion sur l'évaluation de l'architecture de la cybersécurité, nous avons procédé à la collecte d'informations par des entretiens avec le personnel clé, par l'examen de la conception de l'infrastructure de sécurité et des configurations de systèmes de sécurité importants et par des requêtes et des extractions de données.

Nous avons par la suite déterminé si l'architecture et les lignes de base de configuration générale correspondent aux meilleures pratiques en utilisant les standards et normes généralement reconnues de :

- National Institute of Standards and Technology (NIST) Cybersecurity Framework (CSF) 1.1; cadre de gestion des cyberrisques ;
- Norme ISO/IEC 27 001 2013 : exigences en matière de la gestion de la sécurité de l'information ;
- CIS Controls V7 : publication de bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Nos travaux ont été menés avec la collaboration d'un spécialiste dans le domaine et réalisés d'octobre 2019 à janvier 2020 et ont pris fin en février 2020.

3 RÉSULTAT DE L'AUDIT

Notre audit a permis de constater que la Ville de Saguenay présente une infrastructure de cybersécurité qui est en développement continu. Certains domaines sont matures alors que d'autres ne permettent pas une proactivité dans la gestion d'évènements ou d'incidents de cybersécurité et pour lesquels des pratiques et des processus de contrôle devraient être améliorés. Trente-trois recommandations ont été formulées et dirigées au Service des ressources informationnelles qui les a reçues favorablement. Pour certaines d'entre elles, des mesures correctives ont déjà été identifiées avec un échéancier de mise en application au cours des années 2020 et 2021.

Considérant l'importance des enjeux de sécurité, un plan d'action formel avec un échéancier clairement établi et une évaluation des ressources humaines et matérielles devrait être élaboré, documenté et suivi pour une reddition de compte à la gouvernance de la Ville.

Pour des raisons de sécurité, nous ne détaillerons pas les recommandations émises, mais nous nous assurerons du suivi de leur application.

CHAPITRE 4

**GESTION ET UTILISATION DES CARTES
DE CRÉDIT CORPORATIVES
*AUDIT DE PERFORMANCE***



TABLE DES MATIÈRES

1.	VUE D'ENSEMBLE.....	77
1.1	MISE EN CONTEXTE.....	79
1.2	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	79
1.3	ÉTAT DE LA SITUATION ACTUELLE À VILLE DE SAGUENAY.....	79
2.	OBJECTIFS ET PORTÉE DE L'AUDIT.....	80
3.	RÉSULTATS DE L'AUDIT.....	82
3.1	DEMANDES D'ÉMISSION - CARTES DE CRÉDIT CORPORATIVES.....	82
3.2	ACHATS EFFECTUÉS DANS LE CADRE DES RESPONSABILITÉS MUNICIPALES DES EMPLOYÉS.....	82
3.3	PIÈCES DES COMPTES À PAYER LIÉES AUX TRANSACTIONS AVEC LA CARTE DE CRÉDIT.....	83
4.	CONCLUSION.....	84
5.	RECOMMANDATIONS.....	84
	ANNEXE 1 – OBJECTIF DE L'AUDIT ET CRITÈRES D'ÉVALUATION.....	87

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 – NOMBRE DE CARTES ÉMISES PAR SERVICE.....	77
TABLEAU 2 – DÉPENSES PAR SERVICE – 2018 ET 2019.....	78

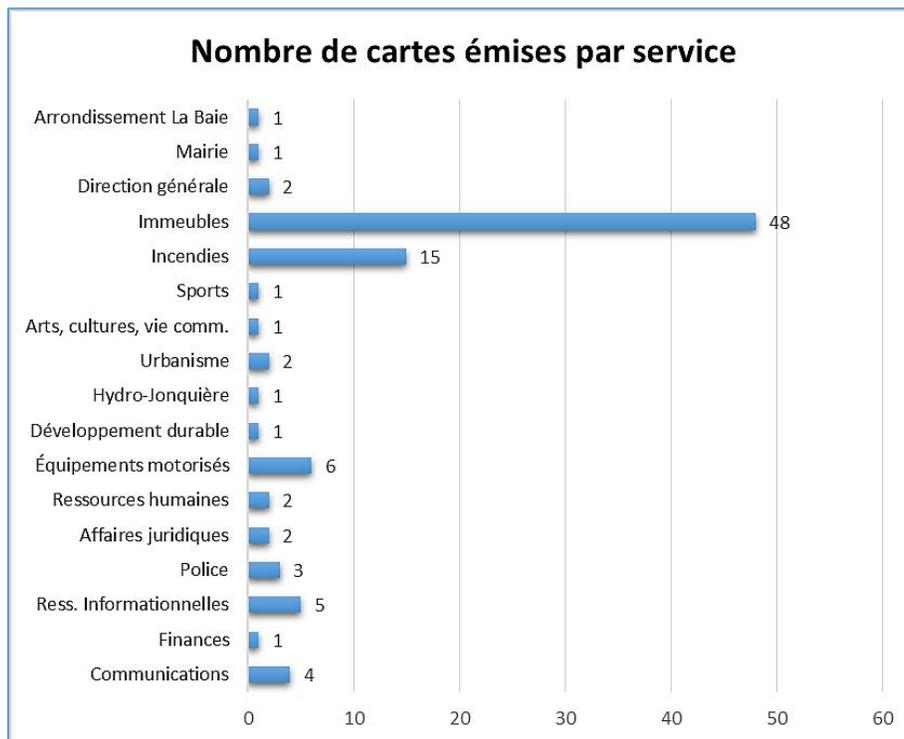
1 VUE D'ENSEMBLE

1.1 MISE EN CONTEXTE

La Ville de Saguenay permet l'utilisation de cartes de crédit pour le paiement de certains achats de biens et services pour favoriser une meilleure efficacité d'interventions par ses employés des services opérationnels lors de l'entretien de différents types d'actifs.

Au moment de notre audit, 96 employés disposaient d'une carte de crédit corporative. Chaque carte de crédit est identifiée au nom de la Ville de Saguenay et plus spécifiquement au nom du détenteur de la carte. Le tableau 1 démontre la répartition des cartes par service.

Tableau 1 – Nombre de cartes émises par service



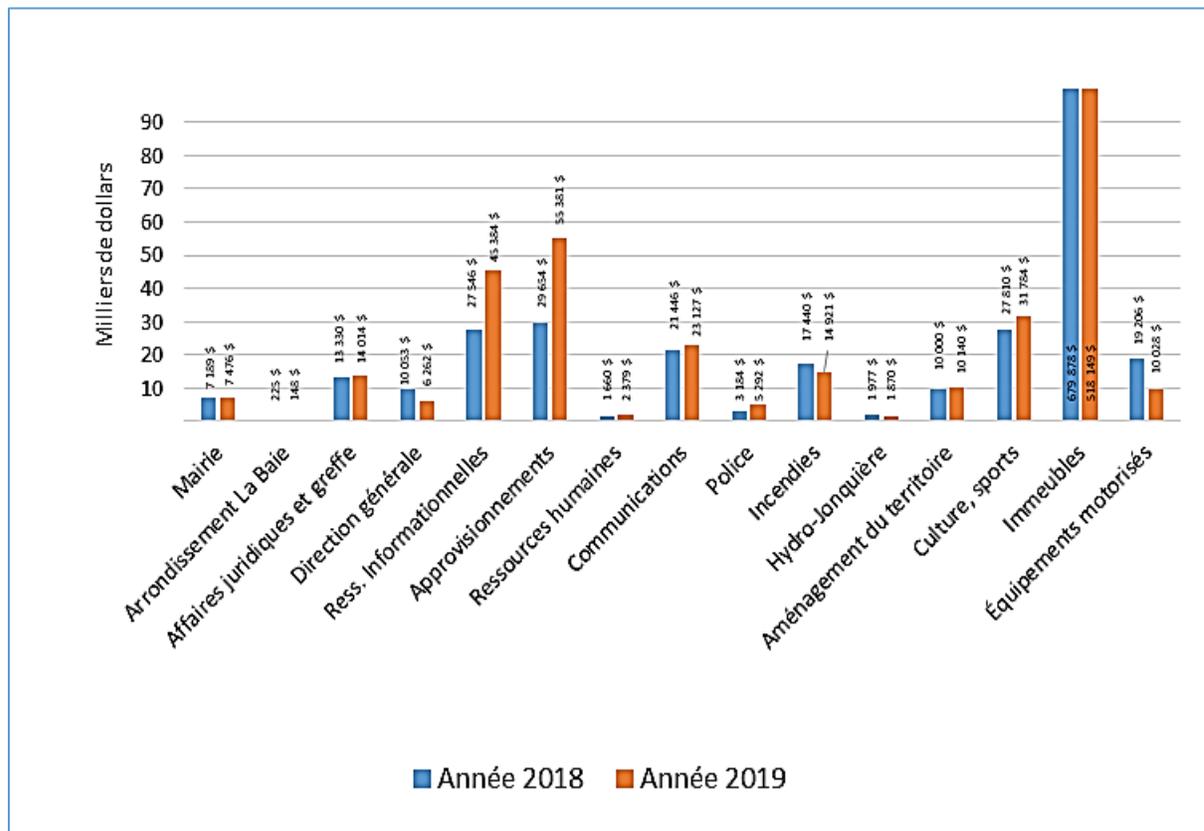
Pour certains services, ce mode de paiement est utilisé pour faciliter et accélérer l'acquisition de biens non planifiés et spécifiques à leurs opérations courantes. Le Service des immeubles en est un exemple. Ce service qui possède le plus grand nombre de cartes utilise celles-ci pour leurs besoins ponctuels et non planifiés en produits d'électricité, de plomberie et d'ébénisterie nécessaires pour l'entretien des bâtisses, des parcs et des patinoires, entre autres.

Pour d'autres services, les cartes sont utilisées afin de faciliter le paiement d'achat par internet ou pour des opérations récurrentes. Notons entre autres, le Service des équipements motorisés pour le paiement de certaines pièces, le Service des affaires juridiques et du greffe pour les dépenses liées à la consultation du registre foncier et le Service des ressources informationnelles pour l'achat ou le renouvellement des licences informatiques.

Également, la division de l'approvisionnement détient une carte de crédit pour permettre des achats qui dépassent les limites prescrites aux utilisateurs.

Pour l'année 2018, les dépenses payées par carte de crédit ont totalisé plus de 870 000 \$ et en 2019, cette dépense est de plus de 746 000 \$. Le tableau 2 démontre la répartition des dépenses par service pour ces deux années. Le Service des immeubles est tributaire de plus de 70 % des dépenses totales payées de cette manière.

Tableau 2 – Dépenses par service – 2018 et 2019



1.2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

En vertu de la résolution VS-CE-2009-1278, la trésorière de la Ville est autorisée à présenter à l'institution financière de la Ville toute demande de cartes nécessaires au fonctionnement efficace des opérations. Cette responsabilité a été déléguée à l'assistante-trésorière du Service des finances qui procède à l'émission des cartes de crédit, et ce, suite à une analyse des besoins du service demandeur. Elle s'occupe également de la gestion des cartes en ce qui a trait aux nouvelles demandes et aux annulations de cartes. Elle effectue aussi le paramétrage de chaque carte au regard des restrictions quant à la limite de crédit généralement fixée à 1 000 \$ par transaction et à 5 000 \$ par mois ainsi que la catégorie d'achat permise.

Le Service des finances s'assure que pour tous les achats, les factures accompagnent le relevé mensuel de la carte et émet le paiement du compte selon les délais prescrits par l'institution financière.

Chaque détenteur a, pour sa part, la responsabilité d'assurer la sécurité de sa carte et d'aviser l'institution financière en cas de perte, de vol ou de remplacement. Il est responsable de remettre toutes les pièces justificatives à son supérieur pour approbation. Un employé de son service est alors responsable d'en faire la saisie dans le système financier et de faire approuver, par un niveau hiérarchique supérieur, les dépenses effectuées avant de transmettre le tout au Service des finances pour paiement.

1.3 ÉTAT DE LA SITUATION ACTUELLE À LA VILLE DE SAGUENAY

Les demandes pour obtenir une carte de crédit pour un employé s'effectuent par écrit ou verbalement par le supérieur hiérarchique et sont adressées à la responsable du Service des finances. Si cela constitue une demande initiale, le directeur du service est rencontré par la responsable du compte et l'assistante-trésorière comptabilité et approvisionnement afin d'analyser la demande et la justification du besoin.

Après autorisation, chaque détenteur doit s'engager à respecter les politiques et les procédures d'utilisation de la carte. Cet engagement consiste :

- à signer le formulaire « Accusé-réception et engagement de l'employé-détenteur ». Ce formulaire indique les conditions d'utilisation qui précise, entre autres, le fait que la carte doit être strictement utilisée pour régler des dépenses d'approvisionnement encourues dans l'exercice des fonctions de l'employé-détenteur et aussi que le montant maximum est de 1 000 \$ par transaction à

moins qu'il existe une directive spécifique au service qui établit un montant différent;

- à respecter les politiques internes de son service;
- à respecter le règlement VS-R-2008-55 encadrant les pouvoirs d'autoriser des dépenses et de passer des contrats;
- à utiliser la carte dans le respect de la politique d'approvisionnement [VS-CM-2010-324].

Spécifiquement pour le Service des immeubles, où on retrouve le plus grand nombre d'utilisateurs, une directive a été émise à l'interne en juillet 2019 afin d'abaisser les montants de limite par achat de 1 000 \$ à 500 \$ et de fixer une limite d'achat journalière à 800 \$. Ces limites ne sont toutefois pas paramétrées au compte.

Mensuellement, lors de la réception du relevé accompagné des factures, une technicienne du Service des finances s'assure de l'intégralité des documents, du traitement des taxes et des possibles fractionnements de factures. Si une anomalie est décelée, la responsable du Service des finances est avisée et une notification est faite au supérieur de l'employé.

De plus, une fois par année, la division de l'approvisionnement procède par échantillonnage et sélectionne des relevés pour vérifier si les règles d'utilisation de la carte ont été respectées et pour rechercher certains types d'achats qui auraient dû être effectués via l'inventaire ou par le biais des ententes d'achat contractuelles.

2 OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

En vertu des dispositions de la *Loi sur les cités et Villes*¹, nous avons réalisé une mission d'audit d'optimisation des ressources portant sur la « Gestion et l'utilisation des cartes de crédit corporatives ». Nous avons réalisé cette mission conformément à la norme canadienne de missions de certification [NCCMC 3001] ainsi qu'aux normes canadiennes de certification s'appliquant au secteur public émises par le Conseil des normes d'audit et de certification soutenu par CPA Canada.

¹ Loi sur les cités et villes, RLRQ, chap. C-19, à jour au 1^{ER} février 2020

Notre audit visait à s'assurer que la Ville de Saguenay a mis en place des politiques et procédures afin de gérer efficacement l'utilisation des cartes de crédit corporatives.

La responsabilité de la Vérificatrice générale de la Ville de Saguenay consiste à fournir une conclusion sur les objectifs de la mission et à émettre des recommandations. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés à l'Annexe 1.

La Vérificatrice générale de la Ville de Saguenay applique la norme canadienne de contrôle qualité [NCCQ 1] et en conséquence, maintient un système exhaustif de contrôle qualité qui comprend des normes internes documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. De plus, elle se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles du code de déontologie des comptables professionnels agréés du Québec, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Notre audit a porté sur les années 2018 et 2019 et nos procédés d'audit effectués consistaient à :

- réaliser des entrevues avec les responsables du Service des finances;
- analyser le cadre normatif entourant l'émission et l'utilisation des cartes de crédit corporatives;
- s'enquérir des politiques internes de chacun des services;
- obtenir les notes de service émises en 2018 et 2019 concernant l'utilisation des cartes;
- sélectionner et analyser un échantillon de 549 pièces pour l'année 2018 et de 458 pièces pour l'année 2019, pour un total de 1 007 transactions afin de s'assurer que celles-ci sont conformes aux politiques et procédures et plus spécifiquement :
 - ✓ que les dépenses effectuées sont engagées dans l'exercice des fonctions de l'employé-détenteur;
 - ✓ que les montants maximum par transaction sont respectés;
 - ✓ que toutes les pièces justificatives sont approuvées et jointes aux relevés.

Nos travaux ont pris fin en mai 2020.

3 RÉSULTATS DE L'AUDIT

3.1 DEMANDES D'ÉMISSION DE CARTES DE CRÉDIT CORPORATIVES

Pour chaque détenteur de carte, nous avons pu consulter le formulaire « Accusé-réception et engagement de l'employé-détenteur » signé par l'employé. Une photocopie de ce document est conservée par la responsable au Service des finances. Au moment de notre audit, nous nous sommes assurés que tous les détenteurs étaient des employés actifs.

Même si la responsable au Service des finances effectue une analyse détaillée des besoins avant d'émettre une carte dans un service, nous n'avons pu vérifier sur quelle base le besoin est évalué. Les échanges se font verbalement lors d'une nouvelle demande, ou par courriel si le directeur du service a déjà autorisé un employé de son service.

3.2 ACHATS EFFECTUÉS DANS LE CADRE DES RESPONSABILITÉS MUNICIPALES DES EMPLOYÉS

L'analyse des pièces des comptes à payer examinées nous a permis de constater que les achats sont généralement effectués dans le cadre des responsabilités des employés de la Ville, mais dans un cadre plus élargi que seulement celui des dépenses d'approvisionnement

Nous avons noté certains cas où des dépenses de formation et des paiements de cotisations professionnelles ont été payés par carte de crédit. Bien que cette pratique ne semble pas aller à l'encontre des politiques encadrant les cartes de crédit corporatives, elle apparaît contradictoire aux procédures liées à ces types de demandes de remboursement qui sont incluses dans chacune des conventions collectives ainsi que dans la politique du personnel-cadre.

De plus sur le site intranet de la Ville, au menu « Formulaire » il est mentionné que : « Pour toute demande de remboursement de vos frais de formation concernant les activités de congrès, colloque, séminaire, formation universitaire et autres formations individuelles, vous devez dorénavant utiliser votre demande de formation SOFE [logiciel financier et RH] » ou « Pour les dépenses relatives aux demandes de perfectionnement et aux offres de perfectionnement, vous devez utiliser le formulaire joint sur le site ».

Or, selon ces directives, les remboursements devraient se faire via le logiciel financier sur présentation des pièces justificatives. Cette procédure a d'ailleurs été

confirmée par la responsable du volet formation du Service des ressources humaines.

En ce qui a trait aux cotisations professionnelles, une liste des cotisations autorisées par la Direction générale est transmise au Service des finances qui en assure le suivi. Ce contrôle s'effectue avant l'émission du chèque lors d'une demande de paiement informatisée alors qu'il est fait après coup lorsque la cotisation a été payée par la carte de crédit. Ceci pourrait engendrer des démarches pour récupérer des montants qui n'avaient pas lieu d'être assumés par la Ville.

La Ville aurait avantage à clarifier le mode de paiement de ces types de dépenses afin que le traitement soit le même pour tous et pour que le Service des ressources humaines puisse assurer un suivi adéquat des dépenses de formation.

Finalement, dans notre échantillon, nous avons retracé une dépense personnelle d'un employé payée avec la carte de crédit corporative de la Ville, ce qui est strictement interdit. Nous avons toutefois été en mesure de constater que la dépense avait été remboursée par l'employé.

3.3 PIÈCES DES COMPTES À PAYER LIÉES AUX TRANSACTIONS AVEC LA CARTE DE CRÉDIT

Nous avons constaté à quelques reprises que des factures ont été fractionnées afin de ne pas dépasser le montant maximum permis par transaction. De plus, certains de ces achats auraient dû être dirigés vers la division des approvisionnements pour l'émission d'un bon de commande considérant le montant en cause, et ce, selon la politique d'approvisionnement.

Lors de la vérification de notre échantillon, nous avons aussi constaté qu'il manquait quelques factures et qu'aucune feuille explicative concernant les dépenses n'accompagnait le relevé. Pourtant cette procédure a fait l'objet d'une note de service émise en mai 2018 par le Service des finances.

Dans cette même note de service, il est aussi mentionné que pour les achats effectués par Internet, les utilisateurs doivent fournir des captures d'écran des achats ainsi que le détail du paiement. Or, dans notre échantillon nous avons relevé des achats faits par Internet qui ne sont pas accompagnés des captures d'écran.

Également, nous avons constaté que des employés bénéficient de compensations personnelles comme par exemple des milles Air Miles ou des points de récompenses chez divers fournisseurs lors d'achats effectués avec la carte de

crédit de la Ville. Cette pratique pourrait faire en sorte qu'un employé privilégie un fournisseur par rapport à un autre.

4 CONCLUSION

Notre audit nous a permis de constater que les achats par cartes de crédit corporatives sont généralement effectués dans le cadre des responsabilités des employés de la Ville et que les pièces accompagnant les transactions sont autorisées. Toutefois, les règles d'attribution des cartes, bien que définies, ne sont pas documentées et le formulaire d'engagement signé par l'employé ne spécifie pas clairement les types de dépenses permises.

De plus, nous avons constaté qu'il existe une confusion quant à l'utilisation de la carte de crédit dans les cas de dépenses de formation ou de perfectionnement, de congrès, colloques, séminaires et délégations ainsi que pour le paiement des cotisations professionnelles.

Nous avons également été en mesure de constater que des contrôles existent. D'une part, une personne en autorité dans chaque service utilisateur examine et approuve toutes les transactions dans le logiciel prévu à cet effet. D'autre part, des vérifications sont effectuées par le personnel du Service des finances quant au respect des limites et des types de transactions selon les directives en vigueur. Le Service des finances effectue aussi une vérification des pièces justificatives, du traitement des taxes et du fractionnement des achats alors que la Division de l'approvisionnement effectue des vérifications ponctuelles pour s'assurer que les ententes sont respectées, ce qui constitue de bonnes pratiques.

5 RECOMMANDATIONS

Nous recommandons à la Direction générale et au Service des finances :

RECOMMANDATIONS

- 1. de documenter les règles encadrant l'attribution des cartes de crédit corporatives et réviser le formulaire d'engagement de l'employé pour clarifier le type de dépenses permises;*
- 2. de mettre en place une directive permettant de définir clairement le mode de remboursement des dépenses liées à des formations, du perfectionnement, des congrès, des colloques, des séminaires, des délégations et frais de déplacement ainsi que les cotisations professionnelles;*

3. *de mettre en place une directive afin de s'assurer que les employés possédant une carte de crédit corporative ne bénéficient pas d'avantages personnels en accumulant des points de récompenses sous quelque forme que ce soit.*

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION DU SERVICE DES FINANCES

L'attribution des cartes de crédit corporatives est pour régler un besoin distinct dans chaque service après une analyse du dossier et selon notre jugement.

Effectuer une règle générale d'encadrement viendrait compromettre le but de l'utilisation de la carte de crédit qui évolue avec les besoins, toujours dans le but d'être efficace en respectant les règles d'approvisionnement en vigueur.

Le formulaire d'engagement de l'employé se veut un formulaire général donc y intégrer des spécifications par service n'est pas une bonne idée à notre avis.

Advenant une politique des RH sur la formation, les frais de déplacement et cotisations professionnelles, alors celle-ci pourrait me servir de base pour dire ce que l'on ne peut pas faire.

La Ville possède un code d'éthique dans lequel tous les employés de la Ville ont adhéré et dans ce code il est mentionné dans les objectifs que :

« Dans le but de prévenir toute situation où l'intérêt personnel de l'employé peut influencer son indépendance de jugement dans l'exercice de ses fonctions :

5.3.1 Il est interdit à tout employé d'agir, de tenter d'agir ou d'omettre d'agir de façon à favoriser, dans l'exercice de ses fonctions, ses intérêts personnels ou, d'une manière abusive, ceux de toute autre personne.

5.3.4 Il est interdit à tout employé d'accepter tout don, toute marque d'hospitalité ou tout autre avantage, quelle que soit sa valeur.

7.1 Un manquement à une règle prévue au présent code d'éthique et de déontologie par un employé peut entraîner, sur décision de la Ville et dans le respect de tout contrat de travail et de toutes lois, l'application de toute sanction appropriée à la nature et à la gravité du manquement. »

À notre avis, un rappel du code de déontologie dans le formulaire serait une bonne pratique tout en y mentionnant que l'accumulation de points de tout genre serait un manquement au code de déontologie.

COMMENTAIRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Afin de conserver toute la polyvalence nécessaire, la distribution des cartes de crédit corporatives est confiée au Service des finances qui s'assurera, après analyse de la pertinence d'autoriser ou non la demande, en accord avec la résolution VS-CE-2009-1278.

Une révision des modes de paiement acceptés sera réalisée dans le cadre des dépenses liées à de la formation, du perfectionnement, des congrès, des colloques, des séminaires, des délégations, des frais de déplacement ainsi que des cotisations professionnelles.

Un rappel concernant l'interdiction d'utiliser les programmes de récompenses sous quelque forme que ce soit sera intégré au formulaire d'engagement de l'employé. De plus, un mémo de rappel sera fait aux utilisateurs de cartes de crédit.

ANNEXE 1 – OBJECTIF DE L’AUDIT ET CRITÈRES D’ÉVALUATION

OBJECTIF DE L’AUDIT

S’assurer que la Ville a mis en place les politiques et procédures nécessaires afin de gérer efficacement l’utilisation des cartes de crédit corporatives.

CRITÈRES D’ÉVALUATION

- les règles d’attribution des cartes sont définies ;
- les règles d’utilisation et de gestion des cartes de crédit sont définies, communiquées et respectées ;
- des contrôles sont mis en place pour prévenir l’utilisation inadéquate des cartes de crédit.



CHAPITRE 5

SUBVENTIONS ANNUELLES D'AU MOINS 100 000 \$

VERSÉES À DES PERSONNES MORALES

VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ



TABLE DES MATIÈRES

1	MISE EN CONTEXTE.....	93
1.1	OBLIGATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL.....	93
1.2	POLITIQUES DE RECONNAISSANCE ET DE SOUTIEN DES ORGANISMES.....	93
2	DÉFINITIONS.....	94
2.1	SUBVENTION INCONDITIONNELLE.....	94
2.2	SUBVENTION CONDITIONNELLE.....	94
2.3	CONTRIBUTIONS AVEC CONTREPARTIE.....	94
3	OBJECTIF DE L'AUDIT.....	95
4	MANDAT ET PORTÉE.....	95
5	RÉSULTATS DE L'AUDIT.....	96

1 MISE EN CONTEXTE

1.1 OBLIGATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

En vertu de la *Loi sur les cités et villes*¹, article 107.9, « toute personne morale recevant une subvention annuelle d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire auditer ses états financiers ». Son auditeur doit transmettre au vérificateur général une copie de ses états financiers accompagnée de son rapport d'audit et de tout autre document résumant ses constatations ou recommandations remises au conseil d'administration ou aux dirigeants de celle-ci.

L'auditeur doit également, à la demande du vérificateur général :

- mettre à la disposition de ce dernier, tout document se rapportant à ses travaux de vérification ainsi que leurs résultats ;
- fournir tous les renseignements et toutes les explications que le vérificateur général juge nécessaires sur ses travaux de vérification et leurs résultats.

Si le vérificateur général estime que les renseignements, explications, documents obtenus d'un auditeur sont insuffisants, il peut effectuer toute vérification additionnelle qu'il juge nécessaire.

1.2 POLITIQUES DE RECONNAISSANCE ET DE SOUTIEN DES ORGANISMES

En juin 2018, le Conseil de la Ville de Saguenay a adopté une « Politique de reconnaissance des organismes ». Cette reconnaissance attribuée à un organisme qui en fait la demande le statut d'organisme reconnu sur le territoire de la Ville. Ceci constitue un prérequis qui rend l'organisme éligible à recevoir du soutien de la part de la Ville pour l'aider à réaliser son mandat.

Un des objectifs visé par cette politique est de favoriser la saine gestion des organismes en balisant les pratiques administratives liées à cette reconnaissance.

Pour donner suite à la « Politique de reconnaissance des organismes », le Conseil municipal a adopté le 1er avril 2019 une « politique de soutien aux organismes reconnus - volet financier ». L'adoption de cette politique permet à la Ville de se doter d'une vision commune et d'harmoniser ses façons de faire en matière de soutien aux organismes.

¹ *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, chap. C-19, à jour au 1^{er} février 2020

Ces politiques définissent d'une part, les différents types de soutien financier qui seront distribués et d'autre part, les obligations que doivent assurer les organismes pour le maintien de leur reconnaissance.

Considérant la mise en application graduelle des obligations demandées aux organismes, elles seront prises en compte lors de notre prochain rapport qui considèrera les exercices financiers des organismes qui se termineront au cours de l'année 2020.

Pour les fins du présent rapport, les exercices financiers des organismes qui ont été pris en compte sont ceux se terminant au cours de l'année 2019 et par conséquent, nous avons considéré les mêmes définitions que les années précédentes pour les subventions versées.

2 DÉFINITIONS

Nous avons considéré pour les fins de nos travaux les définitions suivantes :

2.1 SUBVENTION INCONDITIONNELLE

Ce type de contribution comprend un soutien financier pour lequel l'administration municipale ne reçoit aucun bien ou service de la part du bénéficiaire. Ce dernier n'est assujéti à aucune condition particulière quant à l'usage qui sera fait des fonds transférés.

2.2 SUBVENTION CONDITIONNELLE

L'organisme qui reçoit le soutien financier de la Ville n'a aucune obligation concernant un bien ou service à donner au bénéficiaire, mais il est assujéti à des conditions précises quant à l'usage qui sera fait des fonds transférés.

2.3 CONTRIBUTIONS AVEC CONTREPARTIE

Pour ce qui est des contributions avec contrepartie, elles sont généralement accordées à des organisations pour lesquelles un service est obtenu directement du bénéficiaire. Le bénéficiaire est alors mandaté pour réaliser une activité ou gérer un actif. Le bénéficiaire peut être tenu de présenter des rapports et de soumettre un compte rendu de sa gestion. Notre mandat ne portait pas sur ce type de soutien financier.

3 OBJECTIF DE L'AUDIT

En vertu de l'article 107.9 de la *Loi sur les cités et villes*, nous avons effectué une revue de conformité afin de nous assurer que les organismes qui reçoivent une subvention d'au moins 100 000 \$ ont produit des états financiers accompagnés d'un rapport de l'auditeur indépendant.

Conformément à cet article, nous avons obtenu en février 2020 du Service des finances de la Ville de Saguenay, une liste des organismes qui ont reçu une ou des subventions au cours de l'année 2019. Nous avons communiqué avec ces organismes ou avec leur auditeur afin d'obtenir une copie de leurs derniers états financiers ainsi que du rapport de l'auditeur indépendant sur ces états et de tout autre rapport de recommandations adressé au conseil d'administration de l'organisme.

Nous avons pris connaissance des états financiers des personnes morales qui ont bénéficié d'une subvention annuelle de 100 000 \$ ou plus.

4 MANDAT ET PORTÉE

Comme les organismes n'ont pas tous la même fin d'exercice, notre mandat de conformité a porté sur les états financiers pour les exercices financiers des organismes se terminant en 2019.

Nous n'avons pas procédé à une revue des comptes de ces organismes relativement à l'utilisation de la ou des subventions reçues de la Ville.

Voici la liste des organismes visés :

- Administration portuaire du Saguenay, (31 décembre 2019) ;
- Camping de Jonquière Inc., (31 décembre 2019) ;
- Caravane Films productions, (30 avril 2019) ;
- Club de gymnastique Jako Inc., (31 juillet 2019) ;
- Club de ski de fond le Norvégien Inc., (30 avril 2019) ;
- Diffusion Saguenay Inc., (31 août 2019) ;
- École Florence Fourcaudot Spirale Expression danse, (30 juin 2019) ;
- Festival de jazz et blues héritage, (30 juin 2019) ;
- Festival international des rythmes du monde, (31 août 2019) ;
- Jonquière en musique Inc., (30 septembre 2019) ;
- La corporation du musée du Saguenay-Lac-St-Jean et du site de la pulperie, (31 mars 2019) ;
- Le club de curling de Chicoutimi, Inc. (31 mars 2019) ;

- Le Patro de Jonquière Inc., (31 mars 2019) ;
- La Maison des jeunes « Évasion » de Chicoutimi Inc., (31 mars 2019) ;
- Musée du Fjord, (31 mars 2019) ;
- Orchestre symphonique du Saguenay-Lac-St-Jean Inc., (30 avril 2019) ;
- Saguenay en neige Inc., (31 mars 2019) ;
- Société de gestion de la zone portuaire de Chicoutimi Inc., (31 décembre 2019).

5 RÉSULTATS DE L'AUDIT

En conformité avec l'article 107.9 de la *Loi sur les Cités et villes*, nous avons pris connaissance des états financiers de 18 organismes qui ont reçu de la part de la Ville de Saguenay, une contribution annuelle d'au moins 100 000 \$.

Sur ces 18 organismes, 17 nous ont transmis des états financiers vérifiés accompagnés d'un rapport d'un auditeur indépendant.

Un organisme ne s'est pas conformé à la loi et nous a transmis des états financiers non vérifiés, soit des états financiers accompagnés d'un rapport de mission d'examen.

L'organisme qui n'a pas respecté cette obligation est :

- Le Club de curling de Chicoutimi, Inc.

Nous avons recommandé à la Ville d'informer adéquatement cet organisme de ses obligations.

CHAPITRE 6

ÉTATS FINANCIERS

VILLE DE SAGUENAY CONSOLIDÉ

AUDIT FINANCIER



TABLE DES MATIÈRES

1.	MISE EN CONTEXTE.....	101
2.	RÉSUTATS DE L'AUDIT.....	101



1. MISE EN CONTEXTE

Un audit financier permet d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives. Il est effectué selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournies dans les états financiers.

Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité.

Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation de l'ensemble des états financiers.

L'audit ne dégage pas la direction de ses responsabilités. La direction est responsable de la préparation et de la présentation de ses états financiers ainsi que du contrôle interne, des politiques et procédures qu'elle considère comme nécessaires pour permettre la présentation des états financiers exempts d'anomalies significatives.

2. RÉSULTATS DE L'AUDIT

Déposé au Conseil municipal du 4 mai 2020, le rapport financier consolidé de la Ville de Saguenay pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2019 a été audité conjointement par la Vérificatrice générale et la firme Raymond Chabot Grant Thornton.

Les états financiers consolidés de la Ville de Saguenay regroupent ceux de la Ville et de quatre corporations. Ces corporations sont la Société de transport de Saguenay, Promotion Saguenay, le Conseil des arts et la Fondation TIMI.

Un rapport d'audit conjoint a été produit et comporte une réserve. Cette réserve vise la comptabilisation de la perte de contrôle au cours de l'exercice 2019 de l'organisme Diffusion Saguenay. Cette façon de comptabiliser le retrait des actifs

et passifs est conforme au traitement indiqué au Ministère des Affaires Municipales et de l'Habitation, mais contraire aux recommandations formulées aux Normes canadiennes du secteur public. Voici l'extrait du rapport :

EXTRAIT DU RAPPORT D'AUDIT

À notre avis, à l'exception des incidences des problèmes décrits dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve », les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Ville de Saguenay au 31 décembre 2019, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets (sa dette nette) et de ses flux de trésorerie consolidés pour l'exercice terminé à cette date conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion avec réserve

La Ville a comptabilisé un montant de 8 616 680 \$ en réduction de l'excédent accumulé au début de l'exercice suite à une perte de contrôle d'un organisme consolidé. Cette situation est conforme au chapitre 1, annexe 1-B du *Manuel de présentation de l'information financière municipale*, toutefois, cela constitue une dérogation aux *Normes comptables canadiennes pour le secteur public*. Afin que les états financiers de la municipalité respectent les *Normes comptables canadiennes pour le secteur public*, ces opérations auraient dû être comptabilisées à l'état consolidé des résultats.

Les états financiers complets peuvent être consultés sur le site internet de la Ville de Saguenay :

https://ville.saguenay.ca/files/la_ville_et_vie_democratique/publications/tats_financiers_2019_final_signe.pdf

CHAPITRE 7

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

GESTION DE LA PÉRENNITÉ DU PARC IMMOBILIER

GESTION DU CARBURANT

GESTION DES PERMIS ET CERTIFICATS

GESTION DES ENTENTES CONTRACTUELLES

AUTRES TRAVAUX



TABLE DES MATIÈRES

1	OBJECTIF ET PORTÉE DU SUIVI.....	107
1.1	TABLEAU 1 - ÉTAT D'AVANCEMENT DES RECOMMANDATIONS.....	107
1.2	TABLEAU 2 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DE LA PÉRENNITÉ DU PARC IMMOBILIER.....	108
1.3	TABLEAU 3 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DU CARBURANT.....	109
1.4	TABLEAU 4 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DES PERMIS ET DES CERTIFICATS.....	111
1.5	TABLEAU 5 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DES ENTENTES D'ACHAT CONTRACTUELLES.....	113
2.	CONCLUSION GÉNÉRALE.....	114

1 OBJECTIF ET PORTÉE DU SUIVI

La Vérificatrice générale a comme préoccupation de s'assurer que les recommandations formulées au cours des années antérieures sont prises en compte par l'administration. Un suivi des recommandations est ainsi effectué pour s'assurer du degré de mise en place des recommandations formulées dans les rapports annuels précédents. Habituellement, nous effectuons cette procédure dans un délai de 3 ans suivant la livraison du rapport. Toutefois, cette année, nous avons effectué un nouveau suivi pour des recommandations émises au rapport de 2015.

Ces recommandations qui ont été dirigées vers les unités administratives concernent des mandats de vérification d'audit de performance.

Il est important de préciser que ce suivi ne constitue pas une nouvelle vérification, mais plutôt un état d'avancement des processus et procédés mis en place et s'appuie sur le caractère raisonnable des déclarations des gestionnaires et des documents fournis. Le tableau 1 fait état des activités qui ont fait l'objet d'un suivi, du nombre de recommandations formulées et de leur prise en compte par l'administration de la Ville, alors que les tableaux 2 à 5 détaillent l'avancement de chacune des recommandations pour les services visés.

1.1 TABLEAU 1 - ÉTAT D'AVANCEMENT DES RECOMMANDATIONS

ACTIVITÉS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI	TOTAL DES RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS	POURCENTAGE DES RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS PAR ACTIVITÉ (%)
Gestion de la pérennité du parc immobilier (2015)	8	4	4	50 %
Gestion du carburant (2016)	14	13	1	93 %
Gestion des permis et des certificats (2016)	13	8	5	62 %
Gestion des ententes d'achat contractuelles (2016)	7	7	0	100 %
Total	42	32	10	76 %

1.2 TABLEAU 2 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DE LA PÉRENNITÉ DU PARC IMMOBILIER

En ce qui a trait au suivi sur l'application des recommandations de ce mandat, il a été publié dans le rapport annuel 2018 de la Vérificatrice générale. Cependant, compte tenu du faible taux d'avancement de la démarche, nous avons effectué un nouveau suivi. Plusieurs changements au sein du Service des immeubles ont été apportés au cours de l'année 2019 et la prise en charge des recommandations a été revue. Le tableau démontre que, nonobstant le fait qu'il reste beaucoup de travail à effectuer, des démarches ont été entreprises et les recommandations sont en voie d'application afin d'optimiser les procédures et les processus.

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
VOR1502-01	Nous recommandons au Service des immeubles d'accélérer l'entrée de données sur les immeubles dans le logiciel SARRA afin de permettre une utilisation optimale de celui-ci.	X	
VOR1502-02	Nous recommandons au Service des immeubles d'accélérer le travail de documentation des systèmes des immeubles, en se concentrant sur les catégories B (structure et enveloppe) et D (services).	X	
VOR1502-04	Nous recommandons au Service des immeubles de compléter l'inscription des informations déjà recueillies (photos) dans le logiciel.		X
VOR1502-05	Nous recommandons au Service des immeubles de prendre les moyens pour établir la valeur réelle de remplacement des actifs immobiliers et de mettre en place un procédé annuel de révision.		X
VOR1502-06	Nous recommandons au Service des immeubles de préparer un plan d'action afin de déterminer les étapes et les efforts en ressources humaines et financières afin de compléter la collecte des informations nécessaires pour établir la base d'une gestion d'actifs.		X
VOR1502-07	Nous recommandons au Service des immeubles de développer un outil	X	

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
	administratif permettant de connaître précisément les montants investis annuellement par catégorie (rénovations, nouvelles constructions, réaménagement) dans le parc immobilier.		
VOR1502-08	Nous recommandons au Service des immeubles de se doter d'un plan financier à moyen et long terme afin d'évaluer les investissements requis pour maintenir le parc immobilier en bon état et en assurer la pérennité.	X	
VOR1502-09	Nous recommandons au Service des immeubles de présenter annuellement une reddition de comptes à la Direction générale et aux élus sur l'avancement des travaux, l'évolution de l'état du parc immobilier et les investissements requis à court et moyen terme pour en assurer la pérennité.		X

1.3 TABLEAU 3 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DU CARBURANT

La mise à niveau du système de pompes à carburant mis en place au cours des dernières années a permis de mettre en application la majorité des recommandations sur les contrôles et les processus de gestion de carburant.

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
1,18	Nous avons recommandé à la Direction de développer les descriptions de tâches liées à la gestion du carburant pour les postes impliqués dans ce processus.	X	
1,23	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de mettre en place une procédure de vérification visant à détecter une présence d'eau potentielle dans les réservoirs de carburants		X
1,32	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de mettre en place des contrôles compensatoires de	X	

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
	conciliation d'inventaire pour s'assurer de l'intégralité des quantités de carburant livrées.		
1,44	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de sécuriser l'accès de l'ensemble des pompes avec un système de contrôle d'accès automatisé.	X	
1,46	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de faire en sorte que le système de contrôle d'accès exige l'identification d'un usager de façon à minimiser le risque d'erreur ou d'usurpation d'identité.	X	
1,50	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de limiter et de sécuriser l'accès aux clefs à puce et aux codes d'accès.	X	
1,55	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de renforcer et sécuriser immédiatement l'ensemble des systèmes de contrôle d'accès pour empêcher une ouverture manuelle des boîtes du système et l'activation des pompes.	X	
1,62	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de sécuriser convenablement les barrières, les grillages et les sites pour minimiser le risque d'intrusion	X	
1,69	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de sécuriser l'accès aux cartes à puce permettant l'ouverture des barrières.	X	
1,71	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés d'équiper chacun des secteurs avec des caméras de surveillance fonctionnelles et un système d'éclairage de bonne intensité.	X	
1,75	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés d'instaurer une procédure formelle pour sécuriser les	X	

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
	réservoirs pétroliers et pour contrôler les activités de cadénassage.		
1,82	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de mettre en place les structures requises pour que le kilométrage ou les heures moteurs des véhicules soient transférés lors d'un remplissage de carburant, et ce, sans intervention humaine	X	
1,84	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de produire et suivre quotidiennement les consommations par véhicule avec des indicateurs de gestion.	X	
1,92	Nous avons recommandé au Service des équipements motorisés de mettre en place un mécanisme de contrôle visant à limiter l'utilisation successive d'une clef à puce reliée au remplissage des véhicules et des bidons de carburant.	X	

1.4 TABLEAU 4 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DES PERMIS ET DES CERTIFICATS

Pour 8 recommandations, le Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme (ATU) a procédé à des modifications dans le processus d'émission des permis et des certificats. Les procéduriers ont fait l'objet de mise à jour, des guides ont été élaborés et quelques indicateurs ont été mis en place. Au début de l'année 2020, suite à un changement de direction, le Service de l'ATU a entrepris une démarche d'amélioration continue pour l'optimisation du processus de l'émission des permis, ce qui permettra d'établir un meilleur contrôle sur le travail des inspecteurs et l'évaluation de leur performance.

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
2,22	Revoir la pertinence d'exiger un permis ou un certificat pour des travaux de faible		X

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
	valeur et qui ne représentent pas un risque important en matière d'urbanisme.		
2,28	Confirmer au citoyen lors de la réception de sa demande en ligne le délai qui sera nécessaire pour délivrer le permis demandé, l'estimation du montant qu'il devra déboursier et à quel moment il devra être payé ;	X	
2,33	Officialiser les normes de services adoptées et d'utiliser ces normes pour gérer sa performance ;	X	
2,39	De déterminer et d'affecter les ressources nécessaires à la gestion des permis sur la base d'une analyse rigoureuse ;	X	
2,46	De structurer de façon conviviale la bibliothèque de procédures et d'outils mis à dispositions des inspecteurs ;	X	
2,47	Exercer un suivi des documents requis au terme des travaux ;	X	
2,48	De contrôler la qualité des analyses menées par les inspecteurs ;	X	
2,55	D'examiner la problématique liée aux analyses qui ne mènent pas à la délivrance d'un permis ou d'un certificat de façon à perdre des mesures pour en contrôler l'ampleur.	X	
2,62	D'établir une stratégie d'inspection des travaux autorisés et de surveillance des travaux non autorisés basée sur l'analyse des risques et la réévaluer périodiquement à la lumière des tendances observées ;	X	
2,63	D'élaborer et de mettre en place des procédures d'inspection précisant les modalités de réalisation de ces inspections, les éléments à documenter de même que la façon d'intervenir pour amener les contrevenants à apporter les correctifs nécessaires et les sanctionner s'ils n'obtempèrent pas ;		X

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
2,69	De se doter d'indicateur de gestion et de cibles pour mesurer, apprécier et rendre compte de l'efficacité, de l'efficience et de la qualité du système de gestion des permis et certificats ;		X
2,70	De structurer le système d'information pour pouvoir mesurer de façon continue la performance ;		X
2,71	De procéder périodiquement, conjointement avec ses partenaires internes, à l'évaluation du système de gestion des permis et des certificats et d'apporter avec diligence les correctifs nécessaires.		X

1.5 TABLEAU 5 - DÉTAILS DES RECOMMANDATIONS CONCERNANT LA GESTION DES ENTENTES D'ACHAT CONTRACTUELLES

Les recommandations exprimées dans ce rapport ont toutes été appliquées. Toutefois, pour la recommandation 3.36, au lieu de la mise en place d'indicateur, le Service des finances, division approvisionnement a plutôt opté pour des rencontres avec les utilisateurs afin d'évaluer la pertinence et l'utilité de certaines ententes contractuelles avant de procéder à leur renouvellement. Celui-ci effectue également une analyse de marché pour comparer les prix obtenus.

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
3,18	Nous avons recommandé à la Division de l'approvisionnement de mettre en place des procédures afin de s'assurer de l'exactitude des prix saisis dans le système financier SOFE, à la suite de la conclusion d'une entente contractuelle.	X	
3,24	Nous avons recommandé à la Division de l'approvisionnement d'appliquer périodiquement un contrôle sur les achats faits par carte de crédit et par demande de paiement afin de vérifier si des achats hors entente sont effectués.	X	

NUMÉROS	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS SUIVIES OU PROGRÈS SATISFAISANTS	RECOMMANDATIONS NON SUIVIES OU PROGRÈS INSATISFAISANTS
3,25	Nous avons recommandé à la Division de l'approvisionnement de réduire l'usage des articles « divers » à 1 \$ dans les ententes et de mettre en place un suivi périodique des ententes contractuelles afin d'y inclure les nouveaux articles.	X	
3,26	Nous avons recommandé à la Division de l'approvisionnement d'effectuer périodiquement auprès des unités administratives un rappel des différentes ententes d'achat contractuelles en vigueur afin de s'assurer qu'elles soient communiquées à leurs employés.	X	
3,32	Nous avons recommandé au Service des finances de mettre en place des contrôles sur les frais afférents facturés afin de s'assurer de payer les montants convenus.	X	
3,33	Nous avons recommandé au Service des finances de s'assurer que des contrôles appropriés sont mis en place dans les unités administratives afin de garantir l'exactitude des prix facturés par les fournisseurs sur les ententes à « cost plus ».	X	
3,36	Nous avons recommandé à la Division de l'approvisionnement de mettre en place des indicateurs de mesure permettant d'évaluer les progrès liés aux objectifs poursuivis et de les intégrer à la reddition de comptes périodique.	X	

2. CONCLUSION GÉNÉRALE

Nous constatons que des 42 recommandations émises dans les audits de ces activités, 32 ont été suivies ou ont connu des progrès satisfaisants ce qui représente un taux de réalisation de 76 %.

CHAPITRE 8

RAPPORT D'ACTIVITÉS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE



TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	119
2	MISSION ET VALEUR DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE.....	119
3	PLANIFICATION DE TRAVAUX DE VÉRIFICATION.....	119
4	DESCRIPTION DES TRAVAUX RÉALISÉS.....	120
5	RESSOURCES HUMAINES.....	120
6	RESSOURCES FINANCIÈRES.....	121
7	AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION.....	121
8	OBJECTIFS 2019-2021.....	122
8.1	PLANIFICATION STRATÉGIQUE.....	122
8.2	PLAN TRIENNAL D'AUDIT.....	122
8.3	TABLEAU DE BORD.....	124
9	RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT.....	125

1 INTRODUCTION

Ce chapitre permet de rendre compte de la gestion administrative du Bureau de la vérificatrice générale (BVG) pour l'exercice 2019 et des activités réalisées de juin 2019 à juin 2020.

La reddition de comptes est l'une des valeurs que je privilégie. Elle permet de démontrer l'utilisation des sommes qui m'ont été attribuées et des actions que j'ai posées pour répondre aux obligations législatives relatives à la fonction de vérificatrice générale. Cela se veut aussi une façon de maintenir l'appui de ceux qui m'ont fait confiance.

2 MISSION ET VALEUR DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

Je me suis donné comme mission de rendre compte au Conseil municipal des résultats d'une vérification indépendante et objective des comptes et affaires de la municipalité et de certains organismes. Cette vérification vise d'une part, l'utilisation efficiente et efficace des ressources et d'autre part, la conformité aux lois et règlements qui les régissent. Par le biais de mes rapports, des constats et des recommandations sont émis afin de donner un portrait juste de la gestion de la Ville.

Je dois donc informer clairement et objectivement le Conseil municipal et les citoyens de la façon dont les services de la Ville utilisent les sommes qui leur ont été attribuées, s'ils le font avec efficacité, avec un souci d'économie et finalement, s'ils produisent des redditions de compte appropriées à la gouvernance.

Pour réaliser ces travaux, je m'appuie sur des valeurs d'intégrité et de professionnalisme en prenant en compte l'intérêt public.

3 PLANIFICATION DE TRAVAUX DE VÉRIFICATION

En juin 2019, nous avons procédé à une analyse de risques afin d'établir un plan triennal d'audit de 2019 à 2021.

Une approche axée sur l'analyse et l'évaluation des risques permet de cibler les secteurs d'activité qui peuvent avoir des répercussions importantes sur les objectifs stratégiques de la Ville. Dans un contexte de ressources limitées, l'optimisation des ressources humaines et financières demeure la façon de donner une valeur ajoutée aux interventions réalisées dans le cadre d'un audit.

Suivant cette analyse, le BVG prépare un calendrier annuel d'activités en fonction des objectifs de vérification qu'il se donne et des ressources dont il dispose, et ce dans les trois types d'audits prévus par la loi soit : audit financier, audit de conformité et audit de performance.

La réalisation d'audit de performance, dont l'apport est important pour l'amélioration de la qualité de la gestion des fonds et des biens publics, utilise une bonne partie des ressources humaines et financières. Le BVG consacre également le temps nécessaire au suivi des recommandations qui ont été formulées au cours des exercices précédents afin de mesurer la mise en application par l'administration municipale de ses recommandations.

4 DESCRIPTION DES TRAVAUX RÉALISÉS

Le BVG a réalisé des audits dans les trois principales sphères d'audit prévus dans la loi.

Trois travaux d'audit d'optimisation des ressources ont été effectués. Le premier portant sur « la gestion de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels », le second, sur « l'Évaluation de l'architecture de la cybersécurité » et le dernier sur la « Gestion et l'utilisation des cartes de crédit corporatives ».

Un audit de conformité a porté sur les organismes qui ont reçu une subvention d'au moins 100 000 \$ versée par la Ville.

Conjointement avec l'auditeur externe, j'ai procédé à l'audit des états financiers consolidés de la Ville de Saguenay. Les travaux d'audit financier ont été réalisés en conformité avec les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Cet audit a mené à l'émission d'un rapport d'attestation financière dans lequel une réserve a été incluse.

Finalement, le chapitre 7 de mon rapport fait état de mon appréciation du suivi apporté par l'organisation à la suite des recommandations formulées lors des travaux d'audit de 2015 et 2016 au regard de la gestion de la pérennité du parc immobilier, de la gestion du carburant, de la gestion des permis et certificats et de la gestion des ententes contractuelles.

5 RESSOURCES HUMAINES

Le BVG ne compte sur aucune ressource permanente. Pour mener à terme mes obligations, j'ai pu compter sur des ressources externes qui m'ont appuyée. Il est

essentiel d'avoir recours à des professionnels possédant les connaissances requises selon la nature des mandats à réaliser.

Pour ce rapport, j'ai pu compter sur les ressources externes suivantes :

- Madame Michelle Côté, conseillère en optimisation;
- Monsieur François Gagnon, CPA CA;
- Monsieur Jacques Hébert, CPA CA;
- Monsieur Guy Perron, CPA CA;
- La firme BDO Canada;
- La firme Gosécure;
- La firme Raymond, Chabot, Grant, Thornton, Comptables professionnels agréés, S.E.N.C.R.L.

6 RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget du BVG pour l'année 2019 se chiffrait à 500 000 \$, montant minimum fixé par la *Loi sur les cités et villes*. De ce montant, un total de 394 097 \$ a été utilisé, ce qui dégage un surplus d'un peu plus de 105 000 \$. Les dépenses de fonctionnement du BVG pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019 ont été auditées par un auditeur indépendant mandaté par la Ville comme l'exige la loi. Ledit rapport est joint à ce chapitre.

7 AMÉLIORATION CONTINUE ET FORMATION

Pour être constamment en processus d'amélioration, la Vérificatrice générale a, au cours de l'année :

- procédé à la révision d'un dossier d'audit de performance par un contrôleur qualité. Ce dernier a émis des recommandations qui ont déjà fait l'objet de traitement;
- procédé à la mise à jour du guide de méthodologie d'audit. Ce document permet de fixer les balises nécessaires à l'atteinte des standards de qualité exigés par la profession afin de répondre adéquatement à la norme canadienne de mission de certification (NCMC) 3001, de CPA Canada, norme qui régit les mandats d'audit de performance;
- mis à jour le « Manuel d'assurance qualité » afin d'assurer une qualité de dossier et une exhaustivité adéquate de la documentation, éléments qui sont nécessaires pour appuyer les constats et émettre les recommandations pour chaque mandat;

- participé à plusieurs formations qui ont permis de mettre à jour les connaissances nécessaires au suivi des diverses modifications légales, comptables et règlementaires, et aussi de parfaire les acquis sur différents sujets.

De plus les vérificateurs généraux regroupés au sein de l'Association des Vérificateurs Généraux du Québec ont tenu des rencontres auxquelles j'ai participé. Ces rencontres permettent de partager les expertises et les connaissances en audit. Finalement certains échanges ont aussi eu lieu avec les partenaires de la Fondation Canadienne pour l'audit et la Responsabilisation.

8 OBJECTIFS 2019-2021

8.1 PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La planification stratégique effectuée au cours de l'année a permis de définir les grandes orientations et les actions à prioriser pour les années 2019 à 2021. Cette planification, qui repose sur une analyse de risques, permet d'établir des cibles en fonction de la capacité du BVG à fournir les ressources humaines et financières pour la réalisation des mandats et sur les délais à respecter. Deux grandes orientations en découlent :

- réaliser des mandats qui sont utiles et significatifs pour les élus, les citoyens et l'administration municipale ;
- assurer la qualité des travaux.

8.2 ENVIRONNEMENT LÉGISLATIF

L'adoption du projet de loi 155 est venue, depuis le 1^{er} janvier 2019, élargir la portée d'intervention du vérificateur général. L'article 107.7 prévoit l'assujettissement à la compétence du vérificateur général, des organismes dont le financement est assuré, pour plus de la moitié, par des fonds provenant de la municipalité et lorsque leurs revenus annuels sont égaux ou supérieurs à 100 000 \$.

Lorsque cette condition est remplie, l'organisme peut faire l'objet soit d'un audit financier, d'un audit de conformité aux lois, règlements, politiques et directives ou d'un audit de performance et ce, aux choix du vérificateur général.

Suivant la portée de cet article, nous procéderons au cours de l'année à l'identification des organismes pour lesquels nous pourrions réaliser des mandats

ainsi qu'au type d'intervention qu'il sera possible d'effectuer en tenant compte des ressources du BVG.

8.3 PLAN TRIENNAL D'AUDIT

Afin de cibler adéquatement les mandats qui ont une valeur ajoutée pour l'organisation et pour les citoyens, une consultation auprès des différentes unités administratives a été faite en juillet 2019. La plupart des services ont été rencontrés afin d'identifier les risques inhérents à leurs activités qui pourraient nuire à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation. Par la suite, ces risques ont été évalués et les mandats priorisés.

À la suite de cette analyse de risques, une planification des mandats potentiels a été élaborée pour les trois prochaines années. Comme le champ d'intervention du vérificateur général est vaste, il est donc primordial de bien cibler les interventions. Selon leur importance et leur nature, ces travaux doivent contribuer à améliorer la gestion de la Ville.

De plus, au cours des prochaines années des audits pourront être effectués dans les organismes du périmètre comptable et dans les organismes visés par les nouvelles dispositions du projet de loi 155 qui permet d'étendre la portée de nos interventions à plusieurs entités soumises aux dispositions de la *Loi sur les Cités et Villes*.

8.4 TABLEAU DE BORD

Les cibles pour les prochaines années sont établies en fonction de la planification stratégique qui a été élaborée, des mandats qui ont été priorisés et des ressources disponibles. Pour l'année 2019 le BVG a réalisé les interventions suivantes :

	OBJECTIFS 2019-2021	RÉSULTATS 2019
Vérification d'audit de performance	2	3
Vérification de conformité	2	1
Vérification financière	1	1
Suivi des recommandations	2	4
Maintien de l'expertise du personnel	25 h	35 h
Planification stratégique 2019-2021	1	1
Analyse de risques (aux 3 ans)	1	1

9 RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil
Ville Saguenay

Raymond Chabot
Grant Thornton S.E.M.C.R.L.
255, rue Racine Est
Bureau 600
Chicoutimi (Québec) G7H 7L2
T 418 549-4142

Opinion

Nous avons effectué l'audit des dépenses d'opérations du Bureau du vérificateur général de Ville Saguenay (ci-après « la société ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019 (ci-après « les informations financières »), ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les informations financières ci-jointes ont été préparées, dans tous leurs aspects significatifs, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans les notes complémentaires.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des informations financières » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la ville conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des informations financières au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Observations – référentiel comptable et restriction à la diffusion et à l'utilisation

Nous attirons l'attention sur la note 1 des informations financières, qui décrit la méthode de comptabilité appliquée. Les informations financières ont été préparées pour permettre à la ville de se conformer aux exigences de l'article 108.2.1 de la loi sur les cités et villes. En conséquence, il est possible que les informations financières ne puissent se prêter à un usage autre. Notre rapport est destiné uniquement aux membres du conseil de la Ville Saguenay et ne devrait pas être diffusé à d'autres parties ou utilisé par d'autres parties. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des informations financières

La direction est responsable de la préparation des informations financières conformément à la méthode de comptabilité décrite dans les notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'informations financières exemptes d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la ville.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des informations financières

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les informations financières prises dans leur ensemble sont exemptes d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des informations financières prennent en se fondant sur celles-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les informations financières comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la ville;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des informations financières, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les informations financières représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Raymond Chabot Haut Thérèse SEVEREL

Chicoutimi
Le 15 mai 2020

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A108154

**BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL ÉTAT DES DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2019**

	Budget initial (non audité)	Dépenses réalisées
	\$	\$
<i>Ressources humaines</i>		
Internes	197 625	242 710
Externes	275 000	138 882
	472 625	381 582
<i>Ressources matérielles</i>		
Dépenses d'opération	27 375	12 505
Total	500 000	394 097

Notes complémentaires

Principales méthodes comptables

L'état des dépenses du vérificateur général est établi conformément aux recommandations relatives à la comptabilisation et à l'évaluation des normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La comptabilisation des transactions s'effectue selon la méthode de la comptabilité d'exercice, selon laquelle les dépenses sont reconnues au cours de l'exercice où ont lieu les faits ou transactions.

Les dépenses comprennent uniquement les dépenses directement engagées par le vérificateur général de la Ville de Saguenay, aux fins de l'exercice de ses fonctions.

ANNEXE 1

**EXTRAIT DE LA LOI SUR LES CITÉS ET
VILLES (L. R. Q., CHAPITRE C-19)**



V.1. — Vérificateur général

2001, c. 25, a. 15.

a. — Nomination

2018, c. 8, a. 33.

107.1. Le conseil de toute municipalité de 100 000 habitants et plus doit avoir un fonctionnaire appelé vérificateur général, membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

2001, c. 25, a. 15; 2018, c. 8, a. 34.

107.2. Le vérificateur général est, par résolution adoptée aux deux tiers des voix des membres du conseil, nommé pour un mandat unique de sept ans.

2001, c. 25, a. 15; 2018, c. 8, a. 35.

107.2.1. Le vérificateur général exerce ses fonctions de façon exclusive et à temps plein. Il peut cependant participer à des activités d'enseignement, notamment à titre de formateur, ou à des activités professionnelles au sein de regroupements de vérificateurs, d'institutions d'enseignement ou de recherche, de comités au sein de son ordre professionnel ou au sein de l'Association des vérificateurs généraux municipaux du Québec.

2018, c. 8, a. 36.

107.3. Ne peut agir comme vérificateur général :

1° un membre du conseil de la municipalité et, le cas échéant, d'un conseil d'arrondissement ;

2° l'associé d'un membre visé au paragraphe 1° ;

3° une personne qui a, par elle-même ou son associé, un intérêt direct ou indirect dans un contrat avec la municipalité, une personne morale visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 107.7 ou un organisme visé au paragraphe 3° de cet alinéa;

4° une personne qui a été, au cours des quatre années précédant sa nomination, membre d'un conseil ou employé ou fonctionnaire de la municipalité, sauf si cette personne a fait partie, durant ces années ou une partie de celles-ci, des employés dirigés par le vérificateur général.

Le vérificateur général doit divulguer, dans tout rapport qu'il produit, une situation susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa fonction.

2001, c. 25, a. 15; 2018, c. 8, a. 37.

107.4. En cas d'empêchement du vérificateur général ou de vacance de son poste, le conseil doit :

1° soit, au plus tard à la séance qui suit cet empêchement ou cette vacance, désigner, pour une période d'au plus 180 jours, une personne habile à le remplacer ;

2° soit, au plus tard à la séance qui suit cet empêchement ou cette vacance, ou au plus tard à celle qui suit l'expiration de la période fixée en vertu du paragraphe 1°, nommer un nouveau vérificateur général conformément à l'article 107.2.

2001, c. 25, a. 15.

b. — Dépenses de fonctionnement

2018, c. 8, a. 38.

107.5. Le budget de la municipalité doit comprendre un crédit pour le versement au vérificateur général d'une somme destinée au paiement des dépenses relatives à l'exercice de ses fonctions.

Sous réserve du troisième alinéa, ce crédit doit être égal ou supérieur à la somme de A + B + C alors que :

1° A représente 500 000 \$;

2° B représente le produit de 0,13 % par la partie des crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement qui est égale ou supérieure à 345 000 000 \$, mais inférieure à 510 000 000 \$;

3° C représente le produit de 0,11 % par la partie des crédits prévus au budget pour les dépenses de fonctionnement qui est égale ou supérieure à 510 000 000 \$.

Dans le cas où le budget de la municipalité prévoit des crédits pour des dépenses de fonctionnement reliées à l'exploitation d'un réseau de production, de transmission ou de distribution d'énergie électrique, 50 % seulement de ceux-ci doivent être pris en considération dans l'établissement du total de crédits visé au deuxième alinéa.

2001, c. 25, a. 15; 2001, c. 68, a. 5; 2018, c. 8, a. 39.

c . — Mandat

2018, c. 8, a. 40.

107.6. Le vérificateur général est responsable de l'application des politiques et normes de la municipalité relatives à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières affectées à la vérification.

2001, c. 25, a. 15.

107.6.1. Malgré l'article 8 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ([chapitre A-2.1](#)), le vérificateur général exerce les fonctions que cette loi confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels à l'égard des documents qu'il confectionne dans l'exercice de ses fonctions ou à l'égard des documents qu'il détient aux fins de la réalisation de son mandat, si ces derniers documents ne sont pas par ailleurs détenus par un organisme assujetti à cette loi.

Le vérificateur général transmet sans délai au responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels d'un organisme concerné toute demande qu'il reçoit et qui concerne des documents par ailleurs détenus par cet organisme.

2018, c. 8, a. 41.

107.7. Le vérificateur général doit effectuer la vérification des comptes et affaires :

1° de la municipalité;

2° de toute personne morale qui satisfait à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

a) elle fait partie du périmètre comptable défini dans les états financiers de la municipalité;

b) la municipalité ou un mandataire de celle-ci nomme plus de 50 % des membres de son conseil d'administration;

c) la municipalité ou un mandataire de celle-ci détient plus de 50 % de ses parts ou actions votantes en circulation;

3° de tout organisme visé au premier alinéa de l'article 573.3.5 lorsque l'une ou l'autre des conditions suivantes est remplie :

- a) l'organisme visé au paragraphe 1° du premier alinéa de cet article est le mandataire ou l'agent de la municipalité;
- b) en vertu du paragraphe 2° du premier alinéa de cet article, le conseil d'administration de l'organisme est composé majoritairement de membres du conseil de la municipalité ou de membres nommés par celle-ci;
- c) le budget de l'organisme est adopté ou approuvé par la municipalité;
- d) l'organisme visé au paragraphe 4° du premier alinéa de cet article reçoit, de la municipalité, une partie ou la totalité de son financement;
- e) l'organisme désigné en vertu du paragraphe 5° du premier alinéa de cet article a sa principale place d'affaires sur le territoire de la municipalité.

Lorsque l'application du présent article, de l'article 108.2.0.1, de l'article 966.2.1 du Code municipal du Québec ([chapitre C-27.1](#)) ou de l'article 86 de la Loi sur la Commission municipale ([chapitre C-35](#)) confie à plus d'un vérificateur le mandat de vérifier certains aspects des comptes et des affaires d'un organisme visé à l'article 573.3.5, la vérification de ces aspects est effectuée exclusivement par le vérificateur désigné comme suit :

- 1° le vérificateur général de la municipalité dont la population est la plus élevée;
- 2° si aucun vérificateur général d'une municipalité n'est concerné, la Commission municipale du Québec;
- 3° si ni un vérificateur général d'une municipalité ni la Commission ne sont concernés, le vérificateur externe de la municipalité dont la population est la plus élevée.

2001, c. 25, a. 15; 2010, c. 18, a. 20; 2018, c. 8, a. 42.

107.8. La vérification des affaires et comptes de la municipalité et de toute personne morale ou organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7 comporte, dans la mesure jugée appropriée par le vérificateur général, la vérification financière, la vérification de la conformité de leurs opérations aux lois, règlements, politiques et directives et la vérification de l'optimisation des ressources.

Cette vérification ne doit pas mettre en cause le bien-fondé des politiques et objectifs de la municipalité ou des personnes morales ou organismes visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7.

Dans l'accomplissement de ses fonctions, le vérificateur général a le droit :

1° de prendre connaissance de tout document concernant les affaires et les comptes relatifs aux objets de sa vérification;

2° d'exiger, de tout employé de la municipalité ou de toute personne morale ou organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7, tous les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires.

2001, c. 25, a. 15; 2001, c. 68, a. 6; 2018, c. 8, a. 43.

107.9. Toute personne morale qui reçoit une subvention annuelle de la municipalité d'au moins 100 000 \$ est tenue de faire vérifier ses états financiers.

Le vérificateur d'une personne morale qui n'est pas visée au paragraphe 2° de l'article 107.7, mais qui reçoit une subvention annuelle de la municipalité d'au moins 100 000 \$ doit transmettre au vérificateur général une copie :

1° des états financiers annuels de cette personne morale ;

2° de son rapport sur ces états ;

3° de tout autre rapport résumant ses constatations et recommandations au conseil d'administration ou aux dirigeants de cette personne morale.

Ce vérificateur doit également, à la demande du vérificateur général :

1° mettre à la disposition de ce dernier, tout document se rapportant à ses travaux de vérification ainsi que leurs résultats ;

2° fournir tous les renseignements et toutes les explications que le vérificateur général juge nécessaires sur ses travaux de vérification et leurs résultats.

Si le vérificateur général estime que les renseignements, explications, documents obtenus d'un vérificateur en vertu du deuxième alinéa sont insuffisants, il peut effectuer toute vérification additionnelle qu'il juge nécessaire.

2001, c. 25, a. 15.

107.10. Le vérificateur général peut procéder à la vérification des comptes ou des documents de toute personne ou de tout organisme qui a bénéficié d'une aide accordée par la municipalité, par une personne morale ou par un organisme visés au paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7, relativement à l'utilisation de l'aide qui a été accordée.

La municipalité et la personne ou l'organisme qui a bénéficié de l'aide sont tenus de fournir ou de mettre à la disposition du vérificateur général les comptes ou les documents que ce dernier juge utiles à l'accomplissement de ses fonctions.

Le vérificateur général a le droit d'exiger de tout fonctionnaire ou employé de la municipalité ou d'une personne ou d'un organisme qui a bénéficié de l'aide les renseignements, rapports et explications qu'il juge nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions.

2001, c. 25, a. 15; 2018, c. 8, a. 44.

107.11. Le vérificateur général peut procéder à la vérification du régime ou de la caisse de retraite d'un comité de retraite de la municipalité ou d'une personne morale visée au paragraphe 2° de l'article 107.7 lorsque ce comité lui en fait la demande avec l'accord du conseil.

2001, c. 25, a. 15.

107.12. Le vérificateur général doit, chaque fois que le conseil lui en fait la demande, faire enquête et rapport sur toute matière relevant de sa compétence. Toutefois, une telle enquête ne peut avoir préséance sur ses obligations principales.

2001, c. 25, a. 15.

d . — Rapport

2018, c. 8, a. 45.

107.13. Au plus tard le 31 août de chaque année, le vérificateur général transmet un rapport constatant les résultats de sa vérification pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre au maire de la municipalité, à la personne morale ou à l'organisme ayant fait l'objet de la vérification.

Le rapport concernant la vérification d'une personne morale ou d'un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à cette personne ou à cet organisme en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7, en vertu du paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la Loi sur la Commission municipale ([chapitre C-35](#)) ou en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 966.2 du Code municipal du Québec ([chapitre C-27.1](#)).

Le cas échéant, ce rapport indique, en outre, tout fait ou irrégularité concernant, notamment :

- 1° le contrôle des revenus, y compris leur cotisation et leur perception;
- 2° le contrôle des dépenses, leur autorisation et leur conformité aux affectations de fonds;
- 3° le contrôle des éléments d'actif et de passif et les autorisations qui s'y rapportent;
- 4° la comptabilisation des opérations et leurs comptes rendus;
- 5° le contrôle et la protection des biens administrés ou détenus;
- 6° l'acquisition et l'utilisation des ressources sans égard suffisant à l'économie ou à l'efficience;
- 7° la mise en œuvre de procédés satisfaisants destinés à évaluer l'efficacité et à rendre compte dans les cas où il est raisonnable de le faire.

Le vérificateur général peut également, en tout temps, transmettre au maire d'une municipalité, à une personne morale ou à un organisme tout rapport faisant état de ses constatations ou de ses recommandations. Un tel rapport concernant une personne ou un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à celui-ci en vertu des dispositions mentionnées au deuxième alinéa.

Le maire d'une municipalité dépose tout rapport qu'il reçoit en application du présent article à la première séance ordinaire du conseil qui suit cette réception.

2001, c. 25, a. 15; 2010, c. 18, a. 21; 2018, c. 8, a. 46.

107.14. (Abrogé).

2001, c. 25, a. 15; 2006, c. 31, a. 16; 2010, c. 18, a. 22; 2017, c. 13, a. 50; 2018, c. 8, a. 47.

107.15. (Abrogé).

2001, c. 25, a. 15; 2018, c. 8, a. 47.

e. — Immunités

2018, c. 8, a. 48.

107.16. Malgré toute loi générale ou spéciale, le vérificateur général, les employés qu'il dirige et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Le vérificateur général et les employés qu'il dirige ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'une omission ou d'un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.

Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la publication d'un rapport du vérificateur général établi en vertu de la présente loi ou de la publication, faite de bonne foi, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel rapport.

Sauf sur une question de compétence, aucun pourvoi en contrôle judiciaire prévu au Code de procédure civile ([chapitre C-25.01](#)) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre le vérificateur général, les employés qu'il dirige ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle.

Un juge de la Cour d'appel peut, sur demande, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre des dispositions du premier alinéa.

2001, c. 25, a. 15; N. I. 2016-01-01 (NCPC).

107.17. Le conseil peut créer un comité de vérification et en déterminer la composition et les pouvoirs.

Malgré le premier alinéa, dans le cas de l'agglomération de Montréal, le conseil est tenu de créer un tel comité qui doit être composé d'au plus 10 membres nommés sur proposition du maire de la municipalité centrale. Parmi les membres du comité, deux doivent être des membres du conseil qui représentent les municipalités reconstituées. Ces deux membres participent aux délibérations et au vote du comité sur toute question liée à une compétence d'agglomération.

Outre les autres pouvoirs qui peuvent lui être confiés, le comité créé dans le cas de l'agglomération de Montréal formule au conseil d'agglomération des avis sur les demandes, constatations et recommandations du vérificateur général concernant l'agglomération. Il informe également le vérificateur général des intérêts et préoccupations du conseil d'agglomération sur sa vérification des comptes et affaires de la municipalité centrale. À l'invitation du comité, le vérificateur général ou la personne qu'il désigne peut assister à une séance et participer aux délibérations.

2001, c. 25, a. 15; 2008, c. 19, a. 11.

V. — Vérificateur externe

2001, c. 25, a. 16.

108. Le conseil doit nommer un vérificateur externe pour au moins trois et au plus cinq exercices financiers. À la fin de son mandat, le vérificateur externe demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé à nouveau.

Dans le cas d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus, mais de moins de 100 000 habitants, le conseil peut nommer deux vérificateurs externes. Dans ce cas, il confie à l'un les mandats de vérification prévus à l'article 108.2 et à l'autre, le mandat prévu à l'article 108.2.0.1.

Tout vérificateur externe doit être membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Dans la réalisation de leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources et malgré toute loi générale ou spéciale, un vérificateur externe, les employés qu'il dirige et les experts dont il retient les services ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement. Un juge de la Cour d'appel peut, sur demande, annuler sommairement toute procédure entreprise ou décision rendue à l'encontre des dispositions du présent alinéa.

Un vérificateur externe et les employés qu'il dirige ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'une omission ou d'un acte accompli de bonne foi dans l'exercice des fonctions permettant de réaliser leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources.

Aucune action civile ne peut être intentée en raison de la publication d'un rapport d'un vérificateur externe établi en vertu de la présente loi, dans le cadre d'un mandat de vérification de l'optimisation des ressources ou de la publication, faite de bonne foi, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel rapport.

Sauf sur une question de compétence, aucun pourvoi en contrôle judiciaire prévu au Code de procédure civile ([chapitre C-25.01](#)) ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre un vérificateur externe, les employés qu'il dirige ou les experts dont il retient les services lorsqu'ils agissent en leur qualité officielle et dans le cadre de leur mandat de vérification de l'optimisation des ressources.

S. R. 1964, c. 193, a. 104; 1975, c. 66, a. 11; 1984, c. 38, a. 11; 1995, c. 34, a. 12; 1996, c. 27, a. 12; 1999, c. 43, a. 13; 2001, c. 25, a. 17; 2003, c. 19, a. 110, a. 250; 2005, c. 28, a. 196; 2009, c. 26, a. 109; 2016, c. 17, a. 8; 2018, c. 8, a. 49.

108.1. Si la charge du vérificateur externe devient vacante avant l'expiration de son mandat, le conseil doit combler cette vacance le plus tôt possible.

1984, c. 38, a. 11; 2001, c. 25, a. 18; 2003, c. 19, a. 111.

108.2. Le vérificateur externe d'une municipalité de moins de 100 000 habitants, ou celui désigné à cette fin par le conseil dans le cas où deux vérificateurs externes sont nommés, vérifie, pour l'exercice pour lequel il a été nommé :

1° les états financiers de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 4° du premier alinéa de l'article 85 de la Loi sur la Commission municipale ([chapitre C-35](#)) et qui est liée à cette municipalité de la manière prévue à ce paragraphe;

2° la conformité du taux global de taxation réel à la section III du chapitre XVIII.1 de la Loi sur la fiscalité municipale ([chapitre F-2.1](#));

3° tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire par règlement publié à la Gazette officielle du Québec.

1984, c. 38, a. 11; 1996, c. 2, a. 209; 1999, c. 43, a. 13; 2001, c. 25, a. 19; 2003, c. 19, a. 250; 2005, c. 28, a. 196; 2006, c. 31, a. 17; 2009, c. 26, a. 109; 2017, c. 13, a. 51; 2018, c. 8, a. 50.

108.2.0.1. Outre son mandat prévu à l'article 108.2, le vérificateur externe d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus, mais de moins de 100 000 habitants, ou celui désigné, selon le cas, doit vérifier, dans la mesure qu'il juge appropriée, l'optimisation des ressources de la municipalité et de toute personne morale ou de tout organisme visé au paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la Loi sur la Commission municipale ([chapitre C-35](#)) et qui est lié à cette municipalité de la manière prévue à ce paragraphe.

Cette vérification doit avoir été faite une fois tous les deux ans.

Le vérificateur fait rapport de sa vérification au conseil.

Lorsque l'application du présent article, de l'article 107.7, de l'article 966.2.1 du Code municipal du Québec ([chapitre C-27.1](#)) ou de l'article 86 de la Loi sur la Commission municipale confie à plus d'un vérificateur le mandat de vérifier certains aspects des comptes et des affaires d'un organisme visé au premier alinéa de l'article 573.3.5, la vérification de ces aspects est effectuée exclusivement par le vérificateur désigné comme suit :

1° le vérificateur général de la municipalité dont la population est la plus élevée;

2° si aucun vérificateur général d'une municipalité n'est concerné, la Commission municipale du Québec;

3° si ni un vérificateur général d'une municipalité ni la Commission ne sont concernés, le vérificateur externe de la municipalité dont la population est la plus élevée.

2018, c. 8, a. 51.

108.2.0.2. Une municipalité visée à l'article 108.2.0.1 peut, par règlement, confier à la Commission municipale du Québec le mandat de vérification prévu à cet article. Copie vidimée du règlement est sans délai transmise à cette dernière.

Un règlement visé au premier alinéa s'applique à compter de l'exercice financier suivant celui de son entrée en vigueur, si cette entrée en vigueur survient avant le 1^{er} septembre; dans le cas contraire, il s'applique à compter du deuxième exercice financier suivant celui de son entrée en vigueur. L'article 108.2.0.1 cesse de s'appliquer au vérificateur externe de cette municipalité à compter de cet exercice financier.

Malgré le troisième alinéa de l'article 86 de la Loi sur la Commission municipale (chapitre C-35), la vérification de la Commission mandatée par un règlement adopté en vertu du présent article est faite une fois tous les deux ans.

Le règlement ne peut être abrogé.

2018, c. 8, a. 51.

108.2.1. Le vérificateur externe d'une municipalité de 100 000 habitants ou plus vérifie, pour chaque exercice pour lequel il a été nommé :

1° les comptes et affaires du vérificateur général;

2° les états financiers de la municipalité et de toute personne morale visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 107.7;

3° la conformité du taux global de taxation réel à la section III du chapitre XVIII.1 de la Loi sur la fiscalité municipale (chapitre F-2.1);

4° tout document que détermine le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire par règlement publié à la Gazette officielle du Québec.

2001, c. 25, a. 20; 2001, c. 68, a. 7; 2003, c. 19, a. 250; 2005, c. 28, a. 196; 2009, c. 26, a. 109; 2017, c. 13, a. 52; 2018, c. 8, a. 52.

108.2.2. Aucune vérification effectuée par un vérificateur externe ne peut mettre en cause le bien-fondé des politiques et des objectifs de la municipalité ou d'une personne ou d'un organisme dont les comptes et affaires font l'objet de la vérification.

2018, c. 8, a. 53.

108.3. Chaque année et au plus tard à la date déterminée par le conseil municipal, le vérificateur externe transmet au trésorier de la municipalité, à la personne morale ou à l'organisme concerné par sa vérification tout rapport concernant l'exercice financier précédent et qui est fait en vertu des articles 108.2, 108.2.0.1 et 108.2.1.

Le rapport concernant la vérification d'une personne morale ou d'un organisme est également transmis au maire d'une municipalité liée à cette personne ou à cet organisme en vertu du paragraphe 2° ou 3° du premier alinéa de l'article 107.7 ou en vertu du paragraphe 4° ou 5° du premier alinéa de l'article 85 de la Loi sur la Commission municipale (chapitre C-35).

Un rapport portant sur la vérification de l'optimisation des ressources d'une municipalité de 10 000 habitants ou plus, mais de moins de 100 000 habitants fait en vertu de l'article 108.2.0.1 est également transmis à la Commission municipale du Québec au plus tard le 30 septembre suivant le dernier exercice financier qu'il concerne. La Commission publie ce rapport sur son site Internet.

Le trésorier d'une municipalité dépose tout rapport qu'il reçoit en application du présent article à la première séance ordinaire du conseil qui suit cette réception.

1984, c. 38, a. 11; 2001, c. 25, a. 21; 2001, c. 68, a. 8; 2010, c. 18, a. 23; 2017, c. 13, a. 53; 2018, c. 8, a. 54.

108.4. Le conseil peut exiger toute autre vérification qu'il juge nécessaire et exiger un rapport.

Toutefois, un conseil ne peut demander au vérificateur externe aucune des vérifications faisant partie du mandat accordé à la Commission municipale du Québec en vertu de la Loi sur la Commission municipale (chapitre C-35).

1984, c. 38, a. 11; 2018, c. 8, a. 55.

108.4.1. Le vérificateur externe a accès aux livres, comptes, titres, documents et pièces justificatives et il a le droit d'exiger des employés de la municipalité les renseignements et les explications nécessaires à l'exécution de son mandat.

2001, c. 25, a. 22.

108.4.2. Le vérificateur général doit mettre à la disposition du vérificateur externe tous les livres, états et autres documents qu'il a préparés ou utilisés au cours de la vérification prévue à l'article 107.7 et que le vérificateur externe juge nécessaires à l'exécution de son mandat.

2001, c. 25, a. 22; 2005, c. 28, a. 49.

108.5. Ne peuvent agir comme vérificateur externe de la municipalité :

1° un membre du conseil de la municipalité et, le cas échéant, d'un conseil d'arrondissement;

2° un fonctionnaire ou un employé de celle-ci;

3° l'associé d'une personne mentionnée au paragraphe 1° ou 2°;

4° une personne qui, durant l'exercice sur lequel porte la vérification, a directement ou indirectement, par elle-même ou son associé, quelque part, intérêt ou commission dans un contrat avec la municipalité ou relativement à un tel contrat, ou qui tire quelque avantage de ce contrat, sauf si son rapport avec ce contrat découle de l'exercice de sa profession.

1984, c. 38, a. 11; 1996, c. 2, a. 209; 2001, c. 25, a. 23.

108.6. Le vérificateur externe peut être un individu ou une société. Il peut charger ses employés de son travail, mais sa responsabilité est alors la même que s'il avait entièrement exécuté le travail.

1984, c. 38, a. 11; 2001, c. 25, a. 24.

[...]

VII Directeur général

113. (Extrait) Le directeur général est le fonctionnaire principal de la municipalité.

Il a autorité sur tous les autres fonctionnaires et employés de la municipalité, sauf sur le vérificateur général qui relève directement du conseil.

Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

La version électronique de ce document est diffusée sur le site internet de la Ville de Saguenay à l'adresse suivante:

<https://ville.saguenay.ca/la-ville-et-vie-democratique/publications/rapports-annuels>

Sous l'onglet "*Vérificateur général*"



Bureau de la Vérificatrice générale
201, rue Racine Est, C.P. 8060
Chicoutimi (Québec) G7H 5B8
418 698-3000, poste 6250