

## Suivi des recommandations antérieures

CHAPITRE

4

**Extrait**

Rapport annuel 2009

Vérificateur général de la Ville de Lévis



Le 18 octobre 2010

Madame Danielle Roy Marinelli  
Mairesse de la Ville de Lévis  
2175, chemin du Fleuve  
Saint-Romuald (Québec) G6W 7W9

Madame la mairesse,

Conformément à l'article 107.13 de la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., chapitre C-19), j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du vérificateur général 2009, pour dépôt au conseil de la Ville de Lévis.

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

Le vérificateur général de la Ville de Lévis,

A handwritten signature in blue ink that reads "André Matte". The signature is written in a cursive, flowing style.

André Matte, CA

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

## **Contexte**

- 4.1 Dans le cadre de ses travaux, le bureau du vérificateur général de la Ville de Lévis effectue annuellement un processus de suivi quant à l'application des recommandations émanant des rapports précédents.
- 4.2 Les conclusions qu'il en tire résultent d'un amalgame de prises de renseignements, d'examen de pièces probantes et de discussions. Il est à noter que ces démarches sont restreintes par le niveau limité de ressources dont dispose le vérificateur général, qui doit allouer ces dernières de façon à répondre aux obligations que lui impose la loi.
- 4.3 Afin de tenir compte de l'évolution de l'environnement organisationnel, et dans une optique d'efficacité, j'ai décidé cette année de ne retenir que les recommandations produites dans les rapports 2005, 2006 et 2007, qui n'ont jamais été considérées comme appliquées dans les suivis antérieurs. L'année 2008 a été exclue, étant donné qu'aucune recommandation n'a été formulée pour cette période.
- 4.4 Enfin, comme la codification numérique des recommandations a été modifiée à compter de cette année, j'ai cru bon de présenter au tableau 7 la légende de l'ancienne structure, tel qu'utilisée antérieurement.

## **Nature et portée des travaux**

- 4.5 Dans le but de démontrer le niveau d'impact des recommandations formulées par le vérificateur général de la Ville de Lévis, j'ai effectué des travaux d'évaluation de l'application des recommandations antérieures par la Ville de Lévis, et le cas échéant, par les personnes morales à vérifier selon l'article 107.7 de la *Loi sur les cités et villes*.
- 4.6 Mes travaux ont consisté à effectuer des prises de renseignements, des examens de pièces probantes sur une base échantillonnale, et de discussions. Ils ont porté sur les recommandations produites dans les rapports 2005, 2006 et 2007, en me limitant à celles n'ayant jamais été considérées comme appliquées dans les suivis antérieurs.

## **Constatations**

- 4.8 Les résultats de mes constatations sont exposés sous forme sommaire dans les tableaux 5 et 6. Notez que le lecteur ou la lectrice qui souhaiterait obtenir plus d'information sur les recommandations antérieures peut prendre connaissance, sur le site Internet de la Ville de Lévis, de leur rapport annuel d'origine.

**Tableau 5 :** Suivi des recommandations antérieures relatives à la Ville de Lévis

Description des recommandations Ville de Lévis	Appliquée	Partiellement appliquée	Non appliquée	Remarques
<p><b>Délais d'acceptation et de cession des extensions de voirie, d'aqueduc et d'égout. (nouvelles rues construites par les promoteurs depuis 2002)</b></p> <p><b>VL07124CO</b> : L'Administration doit s'assurer que, dans tout nouveau projet de développement domiciliaire, elle dispose de procédés clairs et précis qui lui permettent de compléter avec succès et dans les délais requis les étapes importantes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1- La réception provisoire</li> <li>2- La réception définitive</li> <li>3- La cession de la rue</li> <li>4- L'enregistrement aux livres</li> </ul> <p><b>VL07125CO</b> : La Ville doit uniformiser ses 10 règlements des ex-villes, relatifs à l'émission des permis et certificats ainsi qu'à l'administration des règlements de zonage, de lotissement et de construction sur le plan d'urbanisme des ex-villes, afin d'éliminer les ambiguïtés et d'optimiser le travail des fonctionnaires.</p>	✓			
<p><b>Stationnement de nuit en période hivernale.</b></p> <p><b>VL07126O</b> : Faciliter l'accès à toute l'information disponible et à jour concernant le déneigement, sur le site Internet de la Ville, par des hyperliens ou autrement.</p> <p><b>VL07127O</b> : Relativement à l'article 4 de l'amendement du règlement sur le stationnement de nuit en période hivernale, rédiger un texte qui ne laisse aucune place à l'interprétation et faire en sorte que le citoyen ne soit pas pénalisé.</p> <p><b>VL07128O</b> : S'assurer que le règlement adopté par le conseil de la Ville soit bien respecté par chacun des intervenants affectés au déneigement, afin de donner un service équivalent à tous les citoyens sur le grand territoire de la Ville, tout en visant l'atteinte des objectifs fixés par la Ville de Lévis.</p> <p><b>VL07129O</b> : Les opérations de déneigement doivent être plus ciblées au lieu d'être exécutées par arrondissement.</p> <p><b>VL07130O</b> : La période officielle d'interdiction de stationnement de nuit en période hivernale sur les chemins publics de la Ville doit être analysée de nouveau.</p> <p><b>VL07131O</b> : Dans l'objectif d'un déneigement efficace, la Ville devrait songer à interdire le stationnement de jour dans les rues où elle effectue des opérations de déneigement, bien entendu pourvu qu'elles soient ciblées précisément.</p>	✓	✓	✓	
			✓	En voie de réalisation
			✓	En voie de réalisation
			✓	En voie de réalisation
			✓	En voie de réalisation
			✓	En voie de réalisation

**Tableau 5 (suite) : Suivi des recommandations antérieures relatives à la Ville de Lévis**

Description des recommandations Ville de Lévis	Appliquée	Partiellement appliquée	Non appliquée	Remarques
<p><b>Service à la clientèle</b></p> <p><b>VL071320</b> : Le service à la clientèle doit apporter les correctifs nécessaires aux paramètres de leur système de requêtes en place afin de permettre plus de possibilités d'analyses proactives des processus en place au sein de la Ville.</p> <p><b>VL071330</b> : Le service à la clientèle doit faire le bilan de son nouveau service et solliciter activement les employés municipaux de suivre les procédures établies sur le service à la clientèle.</p> <p><b>VL071340</b> : Le service à la clientèle doit assurer rigoureusement les suivis et la prise en charge des plaintes en mettant en place un protocole de traitement des plaintes, tel que promis lors de son lancement en avril 2007.</p>		✓	✓	En voie de réalisation
<p><b>Mise à jour du site Internet de la Ville de Lévis</b></p> <p><b>VL071350</b> : La Direction des communications doit raffiner son site Internet afin que l'information aux citoyens soit facilement accessible, actuelle, claire, précise et complète.</p>		✓		En voie de réalisation
<p><b>Rapport de vérification sur le cadre de gouvernance de la Ville de Lévis relativement à sa planification stratégique et ses autres grands outils de gestion complémentaires.</b></p> <p><b>VL071360</b> : Je recommande à la Ville de Lévis d'adopter le plus rapidement possible son plan de gouvernance (planification stratégique) et de statuer ainsi sur les grandes orientations qu'elle veut se donner.</p> <p><b>VL071370</b> : L'arrimage entre le nouveau schéma d'aménagement et de développement et les différentes politiques ou plans directeurs établis depuis 2002 devra être assuré.</p> <p><b>VL071380</b> : La nouvelle réglementation d'urbanisme découlant du schéma d'aménagement et du nouveau plan d'urbanisme devra être adoptée le plus rapidement possible pour des raisons d'équité, d'efficience et d'efficacité.</p> <p><b>VL071390</b> : L'ensemble des différents plans directeurs devrait être soumis et approuvé par le conseil de la Ville et s'inscrire dans le cadre du plan de gouvernance.</p> <p><b>VL071400</b> : L'adoption de politiques de gestion des ressources humaines devrait souscrire aux orientations stratégiques établies à cet égard et être basée sur des valeurs reconnues, connues et acceptées par l'ensemble de l'organisation.</p> <p><b>VL071410</b> : La Ville devrait adopter des politiques de gestion financière pour encadrer l'ensemble de ses décisions financières sous l'éclairage des trois principes de gouvernance municipale portant sur la viabilité, la souplesse et la vulnérabilité et des grandes orientations stratégiques que contiendrait sa planification stratégique ou son plan de gouvernance.</p> <p><b>VL071420</b> : La Ville devrait établir son plan financier décennal en utilisant à sa juste valeur l'excellent outil de planification financière qu'elle s'est donné.</p>	✓	✓	✓	En voie de réalisation
			✓	En voie de réalisation
				Voir note ci-dessous

Note sur la recommandation VL071420 : Dans le cas de cette recommandation, je préfère m'abstenir de tout commentaire ou de toute indication, ayant été impliqué de façon significative dans le développement de cet outil, dans le cadre des fonctions que j'occupais au sein de la Ville de Lévis jusqu'au 31 décembre 2009.

**Tableau 5 (suite) :** Suivi des recommandations antérieures relatives à la Ville de Lévis

Description des recommandations Ville de Lévis	Appliquée	Partiellement appliquée	Non appliquée	Remarques
<p><b>Rapport de vérification sur le cadre de gouvernance de la Ville de Lévis relativement à sa planification stratégique et ses autres grands outils de gestion complémentaires.</b></p> <p><b>VL071430</b> : La Ville devra connaître davantage l'état de ses bâtiments, de son patrimoine et de l'ensemble de ses réseaux, afin de prioriser ses interventions en termes d'investissement et la capacité de son réseau routier pour satisfaire les besoins actuels et futurs de ses usagers.</p> <p><b>VL071440</b> : La Ville devrait améliorer son processus budgétaire en l'appuyant sur des documents aussi importants qu'un plan de gouvernance, ses plans directeurs et ses politiques de gestion financière approuvée par le conseil de la Ville et y faire clairement référence dans la proposition budgétaire.</p>		<p>✓</p> <p>✓</p>		
<p><b>Estimé budgétaire des droits sur les mutations immobilières</b></p> <p><b>VL06120F</b> : Établir des estimés de revenus réalistes en tenant compte des résultats réels des années antérieures tout en faisant preuve d'une certaine prudence.</p>			<p>✓</p>	<p>Un désaccord a été exprimé dans le rapport 2006, où a été formulée cette recommandation</p>
<p><b>Analyse des écarts budgétaires</b></p> <p><b>VL06121F</b> : Présenter et expliquer tous les écarts importants dans les dépenses, les revenus et les affectations et faire en sorte qu'ils puissent être conciliés facilement et clairement avec les rapports financiers officiels de la Ville de Lévis.</p>			<p>✓</p>	<p>Un désaccord a été exprimé dans le rapport 2006, où a été formulée cette recommandation</p>
<p><b>Équité salariale</b></p> <p><b>VL06123C</b> : La Ville de Lévis doit prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à la loi en l'appliquant à tous ses programmes.</p>		<p>✓</p>		<p>En voie de réalisation</p>
<p><b>Mise en place du niveau 2 du service de police</b></p> <p><b>VL05105C</b> : Compléter la mise en œuvre de son plan d'organisation du niveau 2 du service de police et rendre ainsi les services de sécurité publique qu'elle doit donner en vertu de la loi.</p>		<p>✓</p>		<p>En voie de réalisation</p>
<p><b>Harmonisation des règlements d'urbanisme de la Ville de Lévis</b></p> <p><b>VL05107C</b> : Adopter et mettre en place des moyens adéquats afin de procéder le plus rapidement possible à l'harmonisation des règlements d'urbanisme.</p>			<p>✓</p>	<p>En voie de réalisation</p>

**Tableau 5 (suite) : Suivi des recommandations antérieures relatives à la Ville de Lévis**

Description des recommandations Ville de Lévis	Appliquée	Partiellement appliquée	Non appliquée	Remarques
<p><b>Formation policière</b></p> <p><b>VL05108O</b> : Élaborer un registre de l'état de la formation pour chacun des policiers, comprenant leurs besoins en formation et les échéanciers requis.</p> <p><b>VL05109O</b> : Mettre en place un plan triennal de formation basé sur les besoins réels des différents secteurs d'activité de la police.</p> <p><b>VL05110O</b> : Prendre les moyens pour dispenser, au meilleur coût, une formation de qualité.</p>	✓		✓	En voie de réalisation
<p><b>Devis et appels d'offres concernant l'acquisition et la location de machineries et d'équipements lourds.</b></p> <p><b>VL05112O</b> : Adopter un programme de renouvellement de sa flotte de véhicules.</p> <p><b>VL05113O</b> : Les engagements de la Ville en regard des 2 premières années de son plan triennal d'immobilisations pour les véhicules et équipement, devraient être assez fermes pour permettre aux gestionnaires de combler les besoins d'équipements dont le processus d'acquisition peut s'échelonner sur deux années budgétaires. Une telle latitude permettrait une meilleure planification et l'optimisation du processus d'acquisition selon un calendrier préétabli.</p>	✓	✓	✓	

**Tableau 6 : Suivi des recommandations antérieures relatives à la Société de transport de Lévis**

Description des recommandations Société de transport de Lévis	Appliquée	Partiellement appliquée	Non appliquée	Remarques
<p><b>Approbation des salaires des chauffeurs</b></p> <p><b>ST07061F</b> : Le sommaire des heures et la liste de paies devraient être approuvés par le responsable attitré à ce secteur d'activité.</p> <p><b>ST07062F</b> : Une procédure de contrôle et un suivi de la rémunération à verser devraient être instaurés.</p>	✓	✓		En voie de réalisation
<p><b>Réclamation des taxes T.P.S. et T.V.Q. sur les acquisitions d'autobus neufs 2007</b></p> <p><b>ST07063O</b> : Effectuer les réclamations de taxes sans tarder (T.P.S. et T.V.Q.).</p>	✓			
<p><b>Frais de chauffage</b></p> <p><b>ST07064O</b> : Un investissement devant générer des économies doit être supporté par une étude exhaustive et une planification garantissant une récupération optimale de celles-ci.</p>	✓			

**Tableau 7 :** Légende de l'ancienne codification des recommandations

**Le code de chaque recommandation est formé à partir des paramètres suivants :**

1) L'**Organisme** municipal concerné

- CD** Société de développement économique de Lévis
- OH** Office municipal d'habitation
- RD** Régie intermunicipale des déchets des Chutes-de-la-Chaudière
- ST** Société de transport de Lévis
- VL** Ville de Lévis

2) L'**année** financière concernée par le rapport du vérificateur général

- VL 05** Pour l'année financière 2005
- 06** Pour l'année financière 2006
- 07** Etc.

3) La **séquence** numérique cumulative des recommandations depuis le premier rapport de 2002, pour chaque organisme

- VL 05 105** La première recommandation de 2005 pour la Ville de Lévis
- 106** La deuxième recommandation de 2005 pour la Ville de Lévis et ainsi de suite
- ST 05 060** La première recommandation de 2005 pour la Société de transport de Lévis

4) Le type de **vérifications**

- F** Vérification financière
- VL 05 105 C** Vérification de conformité
- O** Vérification d'optimisation des ressources
- CO** Vérification de conformité et d'optimisation des ressources

**VL05105C** : *Équivaut à la première recommandation pour la Ville de Lévis datant de l'année financière 2005, dans le cadre d'une vérification de conformité.*