



**Bureau du vérificateur général**

**Vérification du Registre du logement social**

**Déposée devant le Comité de la vérification  
Le 8 avril 2019**

## Table des matières

Résumé.....	1
Objet .....	1
Justification .....	1
Constatations .....	2
Conclusion .....	5
Économies potentielles .....	6
Recommandations et réponses.....	6
Rapport de vérification détaillé .....	10
Vérification du Registre du logement social .....	10
Introduction .....	10
Renseignements généraux et contexte.....	10
Objectifs et critères de la vérification.....	14
Portée .....	16
Approche et méthodologie de la vérification .....	16
Observations et recommandations des vérificateurs.....	17

## **Remerciements**

L'équipe responsable de cette mission de vérification, menée par Orbis Risk Consulting sous la supervision d'Ed Miner, vérificateur général adjoint, et sous la direction de Ken Hughes, vérificateur général, tient à remercier les personnes qui ont contribué à ce projet, en particulier ceux et celles qui ont donné leurs avis et fait des commentaires dans le cadre de cette mission.

Original signé par :

Le vérificateur général

## Résumé

### Objet

La vérification du Registre du logement social (RLS) a consisté à examiner l'intégrité, la sécurité et la disponibilité de la Liste d'attente centralisée (LAC) des ménages d'Ottawa admissibles au logement social en vertu de la *Loi de 2011 sur les services de logement*. Cette mission de vérification faisait partie du Plan de travail de vérification de 2017 du Bureau du vérificateur général (BVG); ce plan a été approuvé par le Conseil municipal en décembre 2016. Cette mission, qui se déroulait en 2017 quand on a décidé de la suspendre en raison de l'inondation de l'édifice qui abrite les bureaux du Registre, a été relancée en 2018.

### Justification

Depuis 2001, les municipalités de l'Ontario sont responsables du logement social. En particulier, la *Loi de 2011 sur les services de logement* (LSL) oblige la Ville d'Ottawa à créer, administrer et financer le logement social à Ottawa. Cette responsabilité consiste notamment à s'assurer qu'au moins 16 502 logements locatifs subventionnés sont offerts aux ménages à moyen et à faible revenu admissibles.

La Ville a confié en sous-traitance au Registre du logement social à Ottawa (« le Registre » ou le « RLS »), organisme local à but non lucratif, le soin de gérer et de tenir la Liste d'attente centralisée (LAC) des ménages admissibles. Le Registre reçoit chaque année des milliers de demandes déposées par des ménages. Il évalue chaque demande pour s'assurer qu'elle répond aux conditions d'admission et, si le ménage demandeur est admissible, il lui attribue une cote de priorité en tenant compte de différents facteurs, pour ensuite l'inscrire dans la LAC. Finalement, les fournisseurs de logements sociaux offrent aux ménages admissibles, d'après leur cote de priorité, les logements disponibles de la taille voulue.

Il est essentiel, pour assurer des conditions d'accès justes et équitables au logement social, de veiller en permanence à la disponibilité et à l'intégrité de la LAC et d'appliquer uniformément les règles liées aux conditions d'admission et à l'attribution des cotes de priorité. En outre, il est absolument essentiel d'assurer la sécurité et de protéger la vie privée des demandeurs, en raison des renseignements très personnels et confidentiels recueillis dans les demandes.

## Constatations

Cette mission de vérification a essentiellement porté sur les points suivants en ce qui a trait à l'intégrité, à la sécurité et à la disponibilité de la Liste d'attente centralisée (LAC) :

- la protection de l'information sur les demandeurs et la continuité des services;
- l'efficacité et l'efficacités des opérations du RLS;
- la conformité aux lois, aux règlements et aux autres exigences applicables;
- la tenue de la LAC.

Le lecteur pourra prendre connaissance, ci-après, des principales constatations correspondant à chacun de ces points.

### **Protection de l'information sur les demandeurs et continuité des services**

Le RLS reçoit régulièrement des renseignements personnels (par exemple, les revenus, les billets de médecin et les casiers judiciaires) déposés à l'appui des demandes des ménages. C'est pourquoi les vérificateurs ont examiné les contrôles exercés pour s'assurer que l'information sur les demandeurs, qu'elle soit déposée sur support électronique ou sur support imprimé, est sécurisée et protégée. Les vérificateurs ont également examiné les plans et les mesures de protection adoptés pour assurer la continuité des services en cas d'interruption.

Dans le cadre de cette mission de vérification, les entrevues, les observations et l'examen des documents ont permis de constater que le niveau de sensibilisation à la sécurité est approprié parmi le personnel du RLS et qu'il existe des procédures formelles en ce qui concerne le traitement et la protection des renseignements personnels et confidentiels.

L'information électronique est archivée sur le serveur de la LAC, qui est sécurisé dans une salle fermant à clé, et l'accès aux fichiers électroniques est contrôlé par le coordonnateur central. En 2018, des mises à niveau ont été apportées au serveur de la LAC pour s'assurer qu'il répond aux normes de sécurité de la Ville. Pour ce qui est des copies de secours, la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) archive chaque semaine (dans le cadre d'une entente de services avec le RLS) les copies de secours électroniques de la LAC. Chaque semaine, le coordonnateur des systèmes du RLS apporte lui-même ces copies de secours, qui ne sont pas cryptées, dans les locaux de la SLCO. Ces pratiques de protection des copies de secours ne sont pas suffisamment rigoureuses et comportent un certain nombre de risques.

Les exemplaires imprimés des dossiers des demandeurs sont conservés dans une salle de classement central du RLS, qui est verrouillée tous les soirs. En outre, l'accès aux bureaux du RLS est sécurisé grâce à des portes fermant à clé et à un système de sécurité qui est armé hors des heures normales. Bien qu'on n'ait pas relevé de problèmes majeurs, la salle de classement du RLS n'a effectivement pas de système de suivi (par exemple, un relevé à signer en entrant et en sortant). Un système de suivi permettrait de réduire le risque de perdre des fichiers.

Le RLS a aussi adopté un plan pour assurer la continuité des opérations dans l'éventualité d'une interruption des services. Or, ce plan n'a pas été mis à jour et ne comprend pas suffisamment de détails sur la marche à suivre pour assurer la continuité des services. La nouvelle entente proposée pour les services du Registre et à conclure entre le Ville et le RLS devrait comprendre des dispositions permettant de mettre au point un plan de continuité des opérations pour étayer le plan d'urgence et d'intervention en cas de pandémie.

### **Efficienc e et efficacité des opérations du RLS**

Les vérificateurs s'attendaient à ce que la Ville soit dotée des outils et des pratiques voulus pour assurer l'encadrement de l'efficienc e et de l'efficacité des opérations du Registre.

Les vérificateurs ont relevé des pièces confirmant les communications fréquentes, les rapports périodiques et d'autres échanges entre la Ville et le Registre. Ils ont également constaté que la Ville a pris des mesures pour améliorer son entente de services avec le Registre afin de mieux étayer les rapports et d'améliorer la continuité des opérations en cas d'interruption. Or, ils ont aussi constaté que les rapports déposés par le Registre n'étaient pas utilisés efficacement par la Ville pour exercer un encadrement ou pour dépister les tendances ou les risques. En outre, ils ont constaté que la Ville n'a pas mis en place de mécanismes ou de processus formels pour s'assurer que le RLS respecte l'entente de services du Registre. L'absence de contrôles ou leurs lacunes dans ce secteur augmentent le risque que la Ville ne soit pas au courant des problèmes de conformité ou d'efficienc e ni des autres problèmes liés aux opérations du Registre.

Au moment d'écrire ces lignes, on mène une initiative destinée à adopter la nouvelle technologie pour héberger la LAC. Bien que l'on s'attende à ce que ce nouveau système, qui sera hébergé et administré par la Ville, permette de réaliser un certain nombre de gains d'efficienc e, certains motifs de préoccupation potentiels ont été relevés. Ces motifs de préoccupation ont trait au risque d'interruption des opérations,

aux besoins en matériel et aux activités nécessaires de formation et de contrôle des connaissances. On s'attend à ce que la Ville travaille en étroite collaboration avec le Registre et les fournisseurs de logements afin de s'assurer que les plans de mise en œuvre répondent à ces préoccupations.

### **Conformité aux lois, aux règlements et aux autres exigences applicables**

Le BVG s'attendait à constater qu'il existe des politiques, des procédures et des pratiques pour s'assurer que la Ville et le RLS assurent la conformité avec la LSL, les règlements applicables et les directives de la Ville.

Le BVG s'attendait essentiellement à ce qu'il existe une version à jour et en vigueur du *Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services*, qui fasse état des obligations de la Ville en vertu de la LSL et de l'entente de services du Registre et qui donne les grandes lignes des obligations du Registre à l'endroit de la Ville. Or, ces deux documents ne sont pas à jour. Bien que pendant le déroulement de cette mission de vérification, on était en train de mettre à jour l'entente de services du Registre, il y a un risque que les rôles et les responsabilités définis dans le *Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services* ne cadrent plus avec les exigences du gouvernement provincial.

### **Tenue de la Liste d'attente centralisée**

Nous nous attendions à constater que les opérations du RLS permettent de s'assurer que l'information sur les demandeurs est évaluée, gérée et consignée en bonne et due forme et à ce qu'il y ait des mécanismes en place pour assurer l'intégrité permanente de la LAC.

Nous avons constaté que le personnel du RLS appliquait les procédures du Manuel des politiques et des procédures du RLS. L'analyse détaillée d'un échantillon de dossiers a révélé que :

- la norme de service du Registre pour la saisie de l'information sur les demandeurs admissibles dans le délai de 10 jours était respectée;
- les documents à fournir obligatoirement par les demandeurs étaient recueillis et classés;
- les documents versés dans les dossiers comprenaient des justifications dans l'éventualité où l'on refuse d'attribuer la cote de priorité;
- les dossiers sont constamment mis à jour pour s'assurer que l'information est la plus récente possible.

Bien qu'on ait constaté que le Manuel des politiques et des procédures du RLS respectait parfaitement les priorités du gouvernement provincial (soit la Politique relative aux ménages prioritaires), on a relevé une lacune dans la réévaluation de l'admissibilité des demandeurs auxquels on a attribué la cote de priorité locale (PL). Notre entrevue nous a permis de constater qu'on s'en remettait à l'expérience des employés pour mettre à jour ces dossiers. L'absence de procédures consignées crée un risque, puisque certains de ces demandeurs pourraient ne plus avoir droit à la cote de PL.

Enfin, bien que le RLS n'ait pas mis en place de « programme » en bonne et due forme pour assurer l'intégrité de l'information de la LAC, les vérificateurs ont constaté qu'un certain nombre de processus et de pratiques permettant de contrôler efficacement la qualité a été mis en place au Registre. Ces processus et pratiques prévoient :

- la validation annuelle (au minimum) et la mise à jour des dossiers des demandeurs;
- des rapports trimestriels et annuels à l'intention des Services du logement;
- un processus d'examen en bonne et due forme, dans le cadre duquel les demandeurs peuvent contester et faire valider les décisions se rapportant à leur dossier.

## **Conclusion**

Dans l'ensemble, nous avons relevé l'existence de contrôles efficaces pour assurer l'intégrité, la sécurité et la disponibilité de la Liste d'attente centralisée (LAC). Ces contrôles sont étayés par des procédures, des normes, des mesures de protection matérielles et technologiques, des activités de formation et de contrôle de la qualité, une surveillance et d'autres mécanismes formels. En particulier, nos sondages sur les documents électroniques de la LAC nous ont permis de constater qu'ils étaient étayés par les pièces justificatives voulues.

Toutefois, les vérificateurs ont aussi relevé certains secteurs dans lesquels la Ville et le Registre doivent apporter des améliorations. Il s'agit notamment de mettre à jour les ententes de services et les procédures, de mettre en œuvre les procédures plus rigoureuses pour les copies de secours électroniques, d'améliorer les pratiques de gestion des dossiers imprimés et d'exercer une surveillance attentive du Registre pour permettre à la Ville de s'assurer qu'il est conforme aux exigences., La Ville et le Registre, qui ont déjà commencé à corriger les problèmes dans certains de ces



secteurs, devront se pencher plus attentivement sur les problèmes dans d'autres secteurs.

## **Économies potentielles**

Cette mission de vérification a permis de recenser des occasions de réaliser éventuellement des économies. Il s'agit entre autres des gains d'efficacité qui pourraient être réalisés en adoptant le nouveau système de la LAC et en apportant des améliorations aux pratiques de surveillance de la Ville, ce qui pourrait permettre de recenser d'autres occasions d'efficacité. Si on peut s'attendre à ce que ces améliorations apportent des économies de coûts à la longue, les vérificateurs n'ont pas quantifié ces économies, puisqu'ils ne disposaient pas de toute l'information nécessaire.

## **Recommandations et réponses**

### **Recommandation n° 1**

Il est recommandé que le Registre examine et mette en œuvre, avec le concours de la Ville, un processus différent pour la sauvegarde et la protection de l'information électronique dans la LAC.

### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a mené la mise au point d'un nouveau système Web de TI crypté et consacré à la LAC, qui se situe aux dernières étapes du développement et des essais. Ce système devrait être mis en œuvre au quatrième trimestre de 2019. Il remplacera l'actuel système Lotus Notes qu'utilise le RLS. Ce nouveau système de TI est doté des protocoles les plus rigoureux qui existent au Canada pour l'archivage des données et la sécurité de la TI.

Tant que ce nouveau système Web ne sera pas parfaitement fonctionnel, le personnel de la Ville continuera de travailler en collaboration avec le Registre pour mettre au point des processus de protection et de sauvegarde de l'information électronique actuellement archivée dans la base de données existante Lotus Notes de la LAC. Jusqu'à maintenant, ce travail a consisté à mettre au point un protocole rigoureux de sauvegarde et de transfert de données, ainsi qu'à mettre en œuvre un fichier de données de sécurité verrouillé pour le transfert des données de sauvegarde à destination de l'autre site d'archivage.

## **Recommandation n° 2**

Il est recommandé que le Registre mette en œuvre un système ou un registre de suivi dans la salle de classement des dossiers pour s'assurer que les dossiers sont comptabilisés et justifiés en bonne et due forme.

### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le Registre s'est doté d'un système rigoureux de suivi des dossiers dans la salle de classement centrale. Il s'agit notamment d'un registre qu'il faut signer pour prendre et rapporter des dossiers et qui se trouve à un endroit désigné dans la salle de classement, ainsi que d'une procédure hebdomadaire de numérisation et d'archivage électronique du relevé. Les employés doivent signer le relevé pour extraire un dossier de la salle de classement, puis le signer de nouveau lorsqu'ils ramènent le dossier.

## **Recommandation n° 3**

Il est recommandé que la Ville fasse état, dans la nouvelle entente de services du Registre, de mécanismes permettant de mieux assurer la continuité des opérations du Registre en cas d'interruption et de réunir l'information qui permettra de mieux étayer la surveillance et l'encadrement exercés par la Ville.

### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville continue de travailler en collaboration avec le Registre pour finaliser l'entente de services à jour afin de répondre aux exigences de l'administration municipale. Ce travail sera achevé au troisième trimestre de 2019. L'entente de services à jour définit et décrit clairement le protocole à respecter en cas d'interruption et donne le droit d'obliger le Registre à assurer les services à partir d'un établissement adéquat appartenant à la Ville jusqu'à ce que les bureaux du Registre soient de nouveau à même de servir les clients.

L'entente de services oblige aussi à dresser une liste complète et rehaussée de rapports afin de permettre de mieux exercer la surveillance et l'encadrement. Le nouveau système Web permettra à la Ville d'avoir directement accès à l'information et constituera une plateforme technologique pour permettre d'établir des rapports pluridimensionnels rigoureux.

#### **Recommandation n° 4**

Il est recommandé que la Ville officialise les processus permettant d'évaluer dans quelle mesure le Registre est conforme à l'entente de services du Registre.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a institué un certain nombre de processus pour surveiller la conformité de l'entente de services. Le personnel de la Ville se met régulièrement et directement en rapport avec le Registre pour évaluer la conformité. Il s'agit notamment de procéder à des visites formelles et informelles des lieux, à établir des rapports opérationnels à intervalles réguliers et chaque année, à communiquer au quotidien (de vive voix et par écrit) les directives et lignes directrices des gestionnaires de services et à prendre connaissance des états financiers vérifiés.

Le personnel de la Ville mettra en œuvre, d'ici le troisième trimestre de 2019, un processus d'examen opérationnel formel annuel afin d'évaluer le Registre pour s'assurer qu'il est conforme à l'entente de services.

#### **Recommandation n° 5**

Il est recommandé que la Ville mette à jour le *Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services* et s'assure que les rôles et les responsabilités qui y sont définis cadrent avec les exigences du gouvernement provincial et avec celles de la nouvelle entente de services du Registre.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville s'attend à ce que le gouvernement provincial revoie la loi provinciale pertinente en 2019. Lorsque cette loi aura été révisée, le personnel de la Ville travaillera en collaboration avec le Registre pour mettre à jour, d'ici le quatrième trimestre de 2019, le Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services afin de tenir compte des rôles et des responsabilités prévus dans la loi provinciale et dans la nouvelle entente de services.

### **Recommandation n° 6**

Il est recommandé que le Registre consigne rigoureusement les procédures d'examen et de mise à jour des dossiers auxquels on a attribué la cote de priorité locale afin de s'assurer que les demandeurs continuent d'être admissibles au logement du fait de leur priorité locale.

### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Registre prévoit des protocoles et fait appel à un certain nombre de documents officiels pour passer en revue les conditions d'admission afin d'établir le statut prioritaire local, de mettre à jour ce statut et de s'assurer que l'on continue de répondre aux conditions d'admission correspondantes. Il s'agit notamment des documents portant sur la vérification des demandes et des pièces justificatives pour chaque priorité locale, de l'aide-mémoire des spécialistes de la vérification (membres du personnel) et des formulaires d'autorisation par signature confirmant le statut des conditions d'admission, ainsi que des processus permettant d'assurer la vérification continue des conditions d'admission à l'occasion de l'examen annuel des ménages.

Le personnel de la Ville travaillera en collaboration avec le Registre pour consigner officiellement ces processus dans une procédure à intégrer dans son Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services d'ici le deuxième trimestre de 2019.

## Rapport de vérification détaillé

### Vérification du Registre du logement social

#### Introduction

La vérification du Registre du logement social faisait partie du Plan de travail de vérification de 2017 du Bureau du vérificateur général (BVG); ce plan a été approuvé par le Conseil municipal en décembre 2016.

#### Renseignements généraux et contexte

Depuis 2001, les municipalités de l'Ontario sont responsables du logement social. En particulier, la *Loi de 2011 sur les services de logement* (LSL) désigne la Ville d'Ottawa comme « gestionnaire de services » (GS) et lui attribue la responsabilité de créer, d'administrer et de financer le logement social à Ottawa. Cette responsabilité consiste notamment à s'assurer que l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) est offerte à au moins 16 502 ménages sur le territoire de la Ville d'Ottawa (l'« aire de service » du gestionnaire de services). L'aide sous forme de LIR permet d'offrir des logements locatifs subventionnés aux ménages à moyen et à faible revenu. Ce niveau de service chiffré de 16 502 ménages n'a pas changé depuis que la LSL est entrée en vigueur en 2001.

Pour avoir accès aux logements à LIR, les ménages doivent remplir une demande, qui sert à s'assurer qu'ils sont essentiellement admissibles et qu'on peut leur attribuer une cote de priorité, le cas échéant. Tous les ménages admissibles sont inscrits dans la Liste d'attente centralisée (LAC), qui peut être consultée par les 47 fournisseurs de logements sociaux prescrits à Ottawa. Hormis les 16 502 logements qui doivent obligatoirement être accessibles en vertu de la loi dans le cadre de la LAC, 1 691<sup>1</sup> logements à supplément de loyer supplémentaires sont financés depuis 2001 hors du cadre des programmes de la LSL. C'est pourquoi les ménages admissibles ont actuellement accès, dans le cadre de la LAC, à un total de 18 193 logements.

Il y a des règles très précises à suivre pour déterminer la cote de priorité des ménages dans cette liste d'attente. Les règles sur l'attribution des cotes de priorité s'inspirent d'un

---

<sup>1</sup> En date de décembre 2017.

certain nombre de facteurs définis en bonne et due forme, qui sont établis périodiquement par :

- le gouvernement provincial, en vertu de la Politique relative aux ménages prioritaires (PMP);
- le Conseil municipal d'Ottawa, dans le cadre des priorités locales (PL).

En règle générale, la cote de la PMP ou la cote de PL est attribuée aux ménages d'après des facteurs de risque comme la sécurité et la violence, les besoins médicaux ou le sans-abrisme. Lorsqu'un ménage est admissible à un logement à LIR, sans toutefois avoir droit à une cote prioritaire, et qu'il n'est pas déjà « surlogé » dans un logement à LIR, on l'inscrit dans la LAC et on lui attribue une cote chronologique d'après la date à laquelle on l'inscrit dans la LAC.

Le tableau ci-après fait état des principales statistiques sur la LAC en date du 31 décembre pour chacune des cinq dernières années.

Tableau 1: Statistiques sur la LAC au 31 décembre pour chacune des cinq dernières années

Description	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers actifs (sans compter les dossiers des « offres en cours »)	10 089	10 224	10 099	10 052	10 597
Nombre de dossiers actifs dans le cadre de la PMP	107	116	106	162	117
Nombre de dossiers de PL actifs (sans compter les ménages « surlogés <sup>2</sup> »)	577	553	512	577	577
Nombre de demandeurs touchant déjà l'aide sous forme de LIR et attendant d'être réinstallés dans un	2 531	2 648	2 529	2 467	2 525

<sup>2</sup> Bien qu'il ne s'agisse officiellement pas de la cote de priorité locale, le processus de relogement encadré par la Ville donne la priorité aux nouveaux demandeurs par rapport aux demandeurs déjà logés. Un ménage déjà logé dans un logement à LIR devient surlogé lorsqu'il n'est plus admissible au même nombre de chambres à coucher qu'auparavant dans un logement en raison d'un changement dans la composition du ménage.

Description	2013	2014	2015	2016	2017
logement social à LIR différent (compris dans le nombre de dossiers actifs ci-dessus)					

Le délai d'attente correspondant à chaque catégorie de ménages inscrits dans la liste d'attente correspond à la cote de priorité attribuée aux ménages admissibles. La figure ci-après donne un aperçu de la cote de priorité moyenne des dossiers actifs dans la LAC pour la période comprise entre le début de 2013 et la fin de 2017. Cette figure fait aussi état des délais d'attente moyens jusqu'à ce que les ménages soient logés, en fonction du nombre de demandeurs logés pendant la même période. Conformément aux règles locales actuelles approuvées par le Conseil municipal, les fournisseurs de logements doivent sélectionner, pour chaque tranche de quatre ménages chronologiquement cotés, un ménage auquel on a attribué la cote de priorité locale (autrement dit, pour chaque tranche de 5 offres faites, une (1) doit l'être à un ménage justifiant de la cote de priorité).

### Composition moyenne de la LAC (2013-2017)

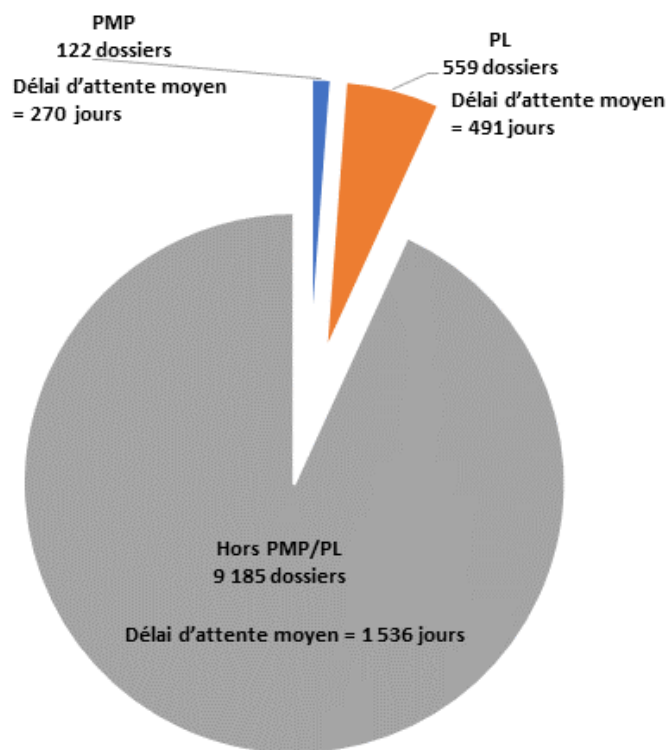


Figure 1 : Composition moyenne et délais d'attente correspondants des dossiers actifs dans le cadre de la LAC pour la période comprise entre le début de 2013 et la fin de 2017

En vertu des modalités d'une entente de services, la Ville a confié en sous-traitance au Registre du logement social à Ottawa (le « Registre » ou le « RLS »), organisme local à but non lucratif, le soin de gérer en son nom la LAC. Conformément à cette entente de services, le Registre doit prendre connaissance des demandes de logements à LIR et les conserver, évaluer les ménages pour s'assurer qu'ils sont admissibles à ces logements, analyser les demandes de cotes de priorité et attribuer ces cotes dans les cas justifiés, administrer la LAC et permettre, aux fournisseurs de logements prescrits, d'avoir accès à la LAC pour installer les ménages dans les logements à LIR inoccupés.

Le Registre reçoit chaque année des milliers de demandes déposées par les ménages qui souhaitent s'inscrire dans la LAC. On évalue ces demandes pour s'assurer que les ménages sont admissibles et on leur attribue des cotes de priorité en fonction de différents facteurs pour que les fournisseurs de logements sociaux puissent finalement les sélectionner lorsqu'un logement de la taille voulue devient inoccupé. La LAC est constamment remaniée puisque la cote de priorité attribuée aux demandeurs inscrits change et que de nouveaux demandeurs auxquels on attribue une cote de priorité



différente y sont inscrits. Il est crucial d'appliquer les règles relatives aux conditions d'admission et à l'attribution des cotes de priorité afin de s'assurer que tous les demandeurs sont évalués sur un pied d'égalité et uniformément. La hausse de la demande et les besoins en logements sociaux comportent un certain nombre de risques. Il faut tenir compte de ces risques pour assurer l'intégrité de la LAC et veiller à ce que le Registre soit toujours en mesure de s'acquitter de ses obligations à l'endroit de la Ville, notamment en respectant les exigences de la loi et des règlements.

Le 30 octobre 2017, Ottawa a connu un épisode de pluies abondantes, qui a eu pour effet d'inonder l'immeuble qui abrite les bureaux du Registre au 2197, promenade Riverside. Cette inondation a rendu l'immeuble inhabitable pendant un certain nombre de mois. Au cours de cette période, le Registre a été réinstallé dans les bureaux de la Ville d'Ottawa au 100, promenade Constellation. Le Registre a réintégré ses bureaux de la promenade Riverside le 2 mars 2018.

## **Objectifs et critères de la vérification**

Dans l'ensemble, l'objectif de cette mission de vérification consistait à évaluer indépendamment l'intégrité, la sécurité et la disponibilité de la Liste d'attente centralisée (LAC). Cet objectif général était constitué des quatre objectifs vérificationnels suivants :

### **Objectif n° 1 de la vérification**

Évaluer la mesure dans laquelle il existe des mécanismes permettant de s'assurer que la LAC continue d'être conforme aux lois, aux règlements et aux autres exigences applicables.

#### **Critères :**

- La Ville (ou le « gestionnaire de services ») et le Registre (ou le « fournisseur de services ») ont établi les mécanismes et les pratiques voulus pour assurer en permanence la conformité aux lois et aux règlements pertinents.
- Le Registre a établi les mécanismes et les pratiques voulus afin de respecter les exigences qui lui sont imposées en vertu de l'entente de services et des Directives du gestionnaire de services.

## **Objectif n° 2 de la vérification**

Évaluer la mesure dans laquelle les opérations du Registre assurent l'intégrité de la LAC.

### **Critères :**

- Dans la LAC, les renseignements sur les demandeurs sont enregistrés, évalués, mis à jour et consignés en bonne et due forme.
- Le Registre est doté d'un programme efficace pour assurer l'intégrité permanente de la LAC.

## **Objectif n° 3 de la vérification**

Évaluer la mesure dans laquelle le Registre assure la protection des renseignements sur les demandeurs et la continuité de ses services.

### **Critères :**

- Les renseignements personnels et confidentiels gérés par le Registre sont sécurisés et protégés contre la compromission.
- Le Registre est doté de plans et de mesures de protection efficaces pour assurer la continuité des services en cas d'interruption.

## **Objectif n° 4 de la vérification**

Évaluer l'efficacité et l'efficacités des opérations menées par la Ville pour s'assurer que le Registre s'acquitte de ses obligations.

### **Critères :**

- La Ville a suffisamment accès aux opérations du Registre, ce qui lui permet d'exercer un encadrement efficace et de consulter suffisamment d'information pour assurer l'efficacité de cet encadrement.
- La Ville est dotée de mécanismes efficaces pour assurer la surveillance et l'encadrement de la conformité permanente du Registre.
- La Ville a établi des processus pour surveiller l'efficacité des opérations du Registre.

## Portée

En s'inspirant de l'évaluation des risques pendant la phase de la planification de cette mission de vérification, la portée de la mission a essentiellement consisté à évaluer :

1. la mesure dans laquelle il existe des mécanismes permettant d'assurer la conformité permanente avec les lois, les règlements et les autres exigences applicables;
2. la mesure dans laquelle les opérations du Registre assurent l'intégrité de la LAC;
3. la mesure dans laquelle le Registre assure la protection des renseignements sur les demandeurs et la continuité de ses services;
4. l'efficience et l'efficacité des opérations menées par la Ville pour s'assurer que le Registre s'acquitte de ses obligations.

Nous tenons à préciser que cette mission de vérification n'a pas consisté à évaluer :

- le modèle de prestation des services de la Ville (soit l'externalisation de la gestion et de l'administration de la LAC);
- la fonctionnalité technique du système de TI utilisé pour créer et mettre à jour la LAC;
- les responsabilités de la Ville en ce qui a trait aux fournisseurs de logements.

## Approche et méthodologie de la vérification

Conformément aux normes de vérification du BVG et au Protocole de vérification de la Ville, la méthodologie vérificationnelle comportait trois phases, à savoir la planification, la vérification sur le terrain et l'établissement du rapport. Les techniques de vérification prévoyaient :

- des entrevues avec les gestionnaires et les employés des Services du logement de la Ville et du Registre du logement social à Ottawa;
- un examen des documents pertinents de la Ville et du Registre (par exemple, la *Loi de 2011 sur les services de logement*, les Directives du gestionnaire de services, l'entente de services, le Manuel des politiques et procédures et les rapports annuels du Registre);
- le sondage des dossiers de la LAC (par exemple, pour examiner les documents étayant les conditions d'admission à des logements à LIR et l'attribution des cotes de priorité, ou pour évaluer les pièces justifiant les mises à jour et l'application des normes de services, entre autres);

- l'inspection des processus de prise en charge et d'évaluation des demandes et l'inspection matérielle des contrôles de sécurité;
- l'analyse des données de la LAC (par exemple, pour contrôler la concordance avec les rapports et pour recenser les statistiques et les tendances pertinentes);
- les autres techniques de vérification nécessaires.

La planification de cette mission de vérification s'est déroulée pendant la période comprise entre septembre et novembre 2017, lorsqu'il a été décidé de suspendre la vérification en raison de l'inondation des bureaux du Registre. La vérification a été relancée en juin 2018 et les travaux sur le terrain se sont poursuivis jusqu'en août 2018.

## **Observations et recommandations des vérificateurs**

### **1. Protection de l'Information sur les demandeurs et continuité des services**

Le RLS reçoit régulièrement des données personnelles et confidentielles dans le cadre de ses activités normales. Ces données étayent généralement les demandes des ménages, ainsi que toutes les demandes qu'ils peuvent déposer pour obtenir une cote dans le cadre de la PMP ou une cote de PL. Les renseignements personnels et confidentiels fournis par les demandeurs peuvent comprendre entre autres (selon leur situation) les revenus, les coordonnées, les numéros d'assurance sociale, les billets de médecin et les casiers judiciaires. C'est pourquoi les vérificateurs s'attendaient à constater que le RLS s'était doté de processus pour s'assurer que les renseignements personnels et confidentiels qu'il gère sont sécurisés et protégés contre la compromission. Les vérificateurs s'attendaient en outre à constater que des plans et des mesures de protection avaient été mis en place pour assurer la continuité des services en cas d'interruption.

Nous avons constaté que dès l'embauche, on portait à la connaissance des membres du personnel du RLS leurs obligations dans la gestion et la sécurisation des renseignements personnels et confidentiels, en leur faisant signer une déclaration de confidentialité sous serment obligatoire. En outre, les procédures se rapportant au traitement des renseignements personnels et confidentiels sont intégrées dans les procédures d'exploitation du Manuel des politiques et procédures du RLS. Les entrevues menées auprès des employés et l'inspection des lieux effectuée par l'équipe de vérificateurs a confirmé que les membres du personnel du RLS sont au courant de leurs obligations et prennent les mesures nécessaires pour protéger ces

renseignements. Le lecteur trouvera, dans la présente section, des précisions sur ces mesures.

Les renseignements personnels et confidentiels sont conservés électroniquement dans la LAC et sur support imprimé dans les dossiers des demandeurs. Pour ce qui est de la sécurisation des données électroniques, le serveur de la LAC est hébergé dans une salle fermant à clé dans les bureaux du RLS. Le coordonnateur des systèmes du RLS est chargé d'attribuer et de gérer les droits d'accès au système de la LAC. Les onze membres du personnel du RLS ont des droits d'accès en mode de lecture-écriture, alors que certains employés de la Ville et les représentants des fournisseurs de logements ont des droits d'accès en mode de lecture et des droits d'accès en mode d'écriture limités aux champs pertinents (par exemple, les champs dans lesquels les fournisseurs de logements enregistrent les offres de logements).

Au début de 2018, en raison de la réinstallation temporaire du Registre dans les bureaux de la Ville d'Ottawa, le personnel des Services de technologie de l'information de la Ville a procédé à l'examen du serveur de la LAC. Il a apporté des mises à niveau qui ont notamment consisté à installer du nouveau matériel et un coupe-feu à jour. Ces travaux ont permis de rehausser la sécurité du serveur de la LAC pour respecter les normes de sécurité de la Ville.

Le soutien technologique permanent du serveur de la LAC est assuré par la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO) dans le cadre d'une entente de services avec le RLS. La SLCO tire également chaque semaine des copies de secours pour le compte du RLS. Chaque semaine le coordonnateur des systèmes du RLS apporte lui-même dans les bureaux de la SLCO ces copies de secours, qui ne sont pas chiffrées. Cette pratique comporte des risques pour la protection des données électroniques de la LAC.

Pour ce qui est de la sécurisation de l'information imprimée, les dossiers des demandeurs sont conservés dans une salle de classement centrale dans les bureaux du RLS de la promenade Riverside. Chaque jour ouvrable, le personnel du RLS a accès à cette salle de classement, qui est verrouillée tous les soirs, pour pouvoir consulter ou classer des dossiers. Tous les membres du personnel ont également accès à des armoires fermant à clé pour classer les dossiers de travail dans les cas nécessaires. Seules deux portes fermant à clé, toutes deux dotées d'un clavier sur lequel il faut taper le code d'accès, permettent d'avoir accès aux bureaux du RLS. Ces bureaux sont également dotés d'un système d'alarme qui se déclenche hors des heures normales pour prévenir les gestionnaires dans les cas où quelqu'un a accès aux locaux.

L'équipe de vérificateurs a mené une inspection des lieux, qui n'a pas permis de relever de problèmes majeurs de sécurité. Les discussions qui ont eu lieu avec la direction ont révélé que cette constatation cadre avec celles qui découlent d'un travail comparable mené en mars 2018 par la Direction des services de technologie de l'information de la Ville. Bien qu'on n'ait pas relevé de problème majeur, les vérificateurs ont effectivement remarqué que la salle de classement du RLS n'était pas dotée d'un système de suivi (par exemple, un relevé à signer en entrant et en sortant). L'absence de système de suivi comporte un risque pour la gestion des dossiers, surtout dans l'éventualité où un dossier est égaré. Il faut toutefois signaler que le personnel du RLS a pu produire tous les dossiers imprimés qui ont été demandés pendant les sondages effectués dans le cadre de cette vérification.

Afin d'assurer la continuité des services, le RLS tire à intervalles réguliers des copies de secours de la LAC. Les copies de secours hebdomadaires fournies à la SLCO sont enregistrées sur bande et ne sont pas transférées dans les systèmes de la SLCO. Les bandes des copies de secours sont plutôt simplement archivées dans les installations de la SLCO. Le RLS tire aussi chaque jour une copie de sauvegarde, qu'il conserve dans la même salle fermant à clé que celle qui abrite le serveur. Dans l'ensemble, la SLCO conserve à peu près l'équivalent de trois années de données de la LAC sur des copies de secours et le RLS conserve à peu près l'équivalent de six années de données numériques sur place.

Le RLS a aussi établi un plan d'urgence et d'intervention en cas de pandémie pour assurer la continuité des opérations afin de pouvoir intervenir dans l'éventualité d'une interruption des services. Or, ce plan n'a pas été mis à jour récemment, et les employés interviewés ont déclaré que la dernière mise à jour remonte à l'éclosion de SRAS de 2003. Bien qu'il donne des lignes directrices sur les communications avec les clients et les employés en cas d'urgence ou de fermeture des bureaux, ce plan ne précise pas la marche à suivre pour assurer la continuité des services. Toutefois, des entrevues avec le personnel de la Ville nous a appris que la nouvelle entente de services du Registre devrait comprendre des dispositions pour l'élaboration d'un plan de continuité des opérations destiné à étayer le Plan d'urgence et d'intervention en cas de pandémie. L'absence de plan de continuité des opérations comporte un risque, puisque le RLS pourrait ne pas être en mesure de reprendre rapidement ses activités et que les niveaux de service offerts aux clients baisseraient après une interruption. Il sera de nouveau question de ce risque dans la recommandation n° 5 de la sous-section suivante.

### **Recommandation n° 1**

Il est recommandé que le Registre examine et mette en œuvre, avec le concours de la Ville, un processus différent pour la sauvegarde et la protection de l'information électronique dans la LAC.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a mené la mise au point d'un nouveau système Web de TI crypté et consacré à la LAC, qui se situe aux dernières étapes du développement et des essais. Ce système devrait être mis en œuvre au quatrième trimestre de 2019. Il remplacera l'actuel système Lotus Notes qu'utilise le RLS. Ce nouveau système de TI est doté des protocoles les plus rigoureux qui existent au Canada pour l'archivage des données et la sécurité de la TI.

Tant que ce nouveau système Web ne sera pas parfaitement fonctionnel, le personnel de la Ville continuera de travailler en collaboration avec le Registre pour mettre au point des processus de protection et de sauvegarde de l'information électronique actuellement archivée dans la base de données existante Lotus Notes de la LAC. Jusqu'à maintenant, ce travail a consisté à mettre au point un protocole rigoureux de sauvegarde et de transfert de données, ainsi qu'à mettre en œuvre un fichier de données de sécurité verrouillé pour le transfert des données de sauvegarde à destination de l'autre site d'archivage.

### **Recommandation n° 2**

Il est recommandé que le Registre mette en œuvre un système ou un registre de suivi dans la salle de classement des dossiers pour s'assurer que les dossiers sont comptabilisés et justifiés en bonne et due forme.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le Registre s'est doté d'un système rigoureux de suivi des dossiers dans la salle de classement centrale. Il s'agit notamment d'un registre qu'il faut signer pour prendre et rapporter des dossiers et qui se trouve à un endroit désigné dans la salle de classement, ainsi que d'une procédure hebdomadaire de numérisation et d'archivage électronique du relevé. Les employés doivent signer le relevé pour

extraire un dossier de la salle de classement, puis le signer de nouveau lorsqu'ils ramènent le dossier.

## **2. Efficience et efficacité des opérations du RLS**

La Ville a délégué au RLS certaines de ses responsabilités de gestionnaire de services en vertu de la LSL et des règlements afférents. Ces responsabilités sont exposées dans l'entente de services du Registre, que l'on mettait à jour au moment où se déroulait cette mission de vérification. Cette entente comprend des dispositions qui obligent le Registre à tenir des dossiers et à établir des rapports, ainsi qu'à collaborer à toutes les missions de vérification ou à tous les examens opérationnels qui pourraient être menés à la discrétion de la Ville.

Puisqu'il est essentiel que la Ville veille à s'acquitter de ses obligations, les vérificateurs s'attendaient à ce qu'elle ait mis en œuvre des outils et des pratiques pour permettre de surveiller efficacement et constamment les opérations du Registre. En outre, cette surveillance permettrait de s'assurer que la Ville se conforme à la LSL et qu'elle prévoit des mécanismes pour surveiller et évaluer l'efficience du Registre en s'acquittant de ses responsabilités.

En menant nos entrevues et en examinant les dossiers, nous avons relevé des documents qui font état de communications fréquentes (chaque jour) et d'autres échanges entre les Services du logement et le Registre. Il s'agit notamment d'appels téléphoniques, de courriels, de visites en personne, de rapports périodiques sur les statistiques essentielles et de sondages adressés aux Services du logement, ainsi que de la participation à l'assemblée générale annuelle du Registre<sup>3</sup>. En outre, les Services du logement ont adopté des mesures pour intégrer, dans la mise à jour de l'Entente de services, des exigences plus prescriptives pour ce qui est des rapports à déposer. Ils ont en outre procédé à l'analyse des finances du Registre afin de cerner les économies réalisables et d'éclairer la mise à jour de l'entente de services. De même, l'interruption causée par l'inondation d'octobre 2017 a amené les Services du logement à recenser officiellement les occasions de mieux assurer la continuité des opérations dans l'éventualité d'une interruption des services.

Les Services du logement participent à un projet majeur, destiné à adopter la nouvelle technologie qui permettra d'héberger la LAC. Par rapport à la LAC actuelle, qui est

---

<sup>3</sup> Remarque : La Ville n'est pas représentée au conseil d'administration du Registre et ne participe pas aux séances normales de ce conseil d'administration.



hébergée dans un système Lotus Notes, le nouveau système devrait permettre de réaliser certaines économies (entre autres grâce à l'automatisation, aux options de libre-service et à d'autres fonctions d'établissement de rapports). De plus, à la différence du système actuel, qui est administré et hébergé par le Registre, le nouveau système serait hébergé et administré par la Ville.

Bien que les vérificateurs aient constaté que des rapports périodiques ont été déposés par le Registre, ils n'ont pas pu confirmer que ces rapports étaient effectivement utilisés par les Services du logement pour permettre d'exercer la surveillance des services ou de dépister les tendances ou les risques. En outre, les vérificateurs ont noté que les Services du logement n'ont pas mis en place de mécanismes ni de processus formels pour s'assurer que le Registre se conforme à l'entente de services du Registre, et qu'ils n'ont pas procédé non plus à un « examen opérationnel » du Registre (ce que permet de faire l'entente de services existante). Puisque ces mécanismes ou processus n'existent pas et qu'il n'y a pas d'examens opérationnels, le risque que la Ville ne soit pas au courant des problèmes de conformité est plus considérable.

Enfin, si les avantages de la mise en œuvre de la nouvelle plateforme proposée pour la LAC sont évidents, nous avons relevé certains motifs de préoccupation. Il s'agit en particulier du risque d'interruption des opérations, des besoins en matériel informatique et des activités nécessaires de formation et de contrôle des connaissances. Nous nous attendons à ce que les Services du logement travaillent en étroite collaboration avec le Registre et les fournisseurs de logements afin de s'assurer que les plans de mise en œuvre répondent à ces motifs de préoccupation.

### **Recommandation n° 3**

Il est recommandé que la Ville fasse état, dans la nouvelle entente de services du Registre, de mécanismes permettant de mieux assurer la continuité des opérations du Registre en cas d'interruption et de réunir l'information qui permettra de mieux étayer la surveillance et l'encadrement exercés par la Ville.

### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville continue de travailler en collaboration avec le Registre pour finaliser l'entente de services à jour afin de répondre aux exigences de l'administration municipale. Ce travail sera achevé au troisième trimestre de 2019. L'entente de services à jour définit et décrit clairement le protocole à respecter en cas d'interruption et donne le droit d'obliger le Registre à assurer les services à partir

d'un établissement adéquat appartenant à la Ville jusqu'à ce que les bureaux du Registre soient de nouveau à même de servir les clients.

L'entente de services oblige aussi à dresser une liste complète et rehaussée de rapports afin de permettre de mieux exercer la surveillance et l'encadrement. Le nouveau système Web permettra à la Ville d'avoir directement accès à l'information et constituera une plateforme technologique pour permettre d'établir des rapports pluridimensionnels rigoureux.

#### **Recommandation n° 4**

Il est recommandé que la Ville officialise les processus permettant d'évaluer dans quelle mesure le Registre est conforme à l'entente de services du Registre.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a institué un certain nombre de processus pour surveiller la conformité de l'entente de services. Le personnel de la Ville se met régulièrement et directement en rapport avec le Registre pour évaluer la conformité. Il s'agit notamment de procéder à des visites formelles et informelles des lieux, à établir des rapports opérationnels à intervalles réguliers et chaque année, à communiquer au quotidien (de vive voix et par écrit) les directives et lignes directrices des gestionnaires de services et à prendre connaissance des états financiers vérifiés.

Le personnel de la Ville mettra en œuvre, d'ici le troisième trimestre de 2019, un processus d'examen opérationnel formel annuel afin d'évaluer le Registre pour s'assurer qu'il est conforme à l'entente de services.

### **3. Conformité aux lois, aux règlements et aux autres exigences applicables**

La Ville a confié au RLS certains aspects de sa responsabilité en vertu de la LSL et des règlements afférents, en particulier l'évaluation de l'admissibilité des demandeurs et la tenue de la LAC des demandeurs. C'est pourquoi les vérificateurs s'attendaient à ce que la Ville ait mis en place des mécanismes et des pratiques pour s'assurer qu'elle et le RLS continuaient de se conformer à la loi, ainsi qu'aux règlements et aux directives de la Ville applicables. Les vérificateurs s'attendaient également à ce que le RLS établisse ses propres contrôles pour s'assurer qu'il s'acquitte des responsabilités qui lui ont été déléguées. À l'exception du Manuel des politiques et procédures, qui n'était pas à jour, nous avons constaté que ces mécanismes, pratiques et contrôles ont été institués.

Le Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services de la Ville fait état de l'ensemble des responsabilités et des exigences liées à son rôle de gestionnaire de services, notamment celles qui visent à assurer la conformité aux lois et aux règlements pertinents. La section B du manuel ainsi que l'entente de services du Registre font état des responsabilités qui ont été déléguées au RLS. Or, le manuel et l'entente ne sont pas à jour : la dernière mise à jour du manuel remonte à 2011 et celle de l'entente, à 2009. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le personnel de la Ville a fait savoir qu'il s'attend à ce que la version à jour de l'entente soit finalisée à l'automne 2018. Or, parce qu'il n'est pas à jour, le Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services comporte un risque, puisque les rôles et les responsabilités dont fait état ce document pourraient ne pas cadrer parfaitement avec les exigences du gouvernement provincial.

Pour ce qui est des mesures prises par la Ville pour s'assurer que le RLS se conforme aux exigences, nous avons constaté qu'elle s'acquittait de cette tâche essentiellement en communiquant ouvertement et continuellement, plutôt qu'en procédant à des vérifications ponctuelles formelles. Les Services du logement et la direction du RLS ont tous deux fait savoir qu'ils communiquaient régulièrement par courriel, par téléphone, dans le cadre de visites sur les lieux, à l'occasion de réunions dans les bureaux du RLS, ainsi que dans des rapports plus formels. Comme nous l'expliquons ci-dessus dans la section 2, nous recommandons d'intégrer, dans la nouvelle entente de services du Registre, des processus officialisés pour évaluer la conformité du Registre.

Les changements apportés éventuellement aux exigences du gouvernement provincial ou de l'administration municipale sont communiqués aux Services du logement, qui les font suivre, généralement par courriel, au RLS. Les directives de la Ville, qui sont communiquées au RLS, font aussi état du remaniement des priorités locales.

Pour ce qui est des contrôles qu'il exerce afin de s'assurer qu'il s'acquitte de ses responsabilités, le RLS a un manuel des politiques et procédures qui fait état de différentes pratiques opérationnelles et administratives, ainsi que des objectifs et des principes de la gestion des services. Ce document précise qu'il faut consulter la LSL et s'adresser à la Ville pour connaître les principes directeurs et les procédures opérationnelles. Ce manuel est également accompagné de descriptions de poste qui font état de rôle et des responsabilités plus précis pour chacun des postes du RLS.

Le processus du RLS prévoit la mise à jour de son manuel des politiques et procédures dans les cas où des changements sont apportés aux lois ou aux directives. Le RLS soumet son manuel des politiques et procédures aux Services du logement pour

examen après chaque mise à jour. Bien que nous ayons confirmé que c'est ce qui s'est produit auparavant, la dernière mise à jour de mai 2018 n'avait pas encore, au moment d'écrire ces lignes, été transmise aux Services du logement. La direction du RLS a fait savoir qu'elle s'attend à ce que des changements soient apportés aux règles du gouvernement provincial sur les priorités, ce qui obligera à apporter d'autres mises à jour, avant de les soumettre pour examen aux Services du logement. Nous avons confirmé que cette approche était raisonnable.

#### **Recommandation n° 5**

Il est recommandé que la Ville mette à jour le *Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services* et s'assure que les rôles et les responsabilités qui y sont définis cadrent avec les exigences du gouvernement provincial et avec celles de la nouvelle entente de services du Registre.

#### **Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville s'attend à ce que le gouvernement provincial revoie la loi provinciale pertinente en 2019. Lorsque cette loi aura été révisée, le personnel de la Ville travaillera en collaboration avec le Registre pour mettre à jour, d'ici le quatrième trimestre de 2019, le Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services afin de tenir compte des rôles et des responsabilités prévus dans la loi provinciale et dans la nouvelle entente de services.

#### **4. Mise à jour de la Liste d'attente centralisée**

La LAC est une application de Lotus Notes, qui est gérée sur un serveur dans les bureaux du RLS. C'est au RLS qu'il appartient d'évaluer l'admissibilité des candidats et de mettre à jour la LAC au besoin. Les fournisseurs de logements ont accès, à distance et en temps réel, à la LAC pour sélectionner les demandeurs auxquels ils peuvent offrir les logements sociaux disponibles qui répondent à leurs besoins. Les demandeurs sont sélectionnés d'après plusieurs facteurs, dont la cote de priorité, la durée de l'inscription dans la LAC, le secteur souhaité et le nombre de chambres à coucher nécessaires. C'est pourquoi il est absolument essentiel que la LAC soit toujours complète et exacte, pour s'assurer que les demandeurs sont traités sur un pied d'égalité.

Nous nous attendons à ce que les opérations du RLS permettent de s'assurer que l'information sur les demandeurs est évaluée, mise à jour et consignée en bonne et due forme et qu'il existe des mécanismes pour assurer l'intégrité permanente de la LAC.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les opérations du RLS sont suffisamment efficaces lorsqu'il s'agit de préserver l'intégrité de la LAC.

Pour ce qui est de la saisie des données et de l'évaluation, des vérificateurs ont constaté que le personnel du RLS suivait les procédures définies dans le Manuel des politiques et procédures du RLS. Les employés responsables des demandes sont des membres du personnel du service à la clientèle du RLS. Ils évaluent les demandes lorsqu'elles sont déposées (en personne, par courriel ou par télécopieur) pour savoir si les demandeurs sont admissibles à des logements à LIR. Pour être admissible, chaque demandeur doit au moins déposer une demande remplie en bonne et due forme, une attestation de revenus et une preuve de résidence. Lorsqu'on juge qu'il est admissible, on enregistre l'information sur le demandeur dans la LAC. Conformément aux normes de service du RLS, l'information est enregistrée dans le délai de 10 jours de la réception de la demande remplie en bonne et due forme. Les entrevues que nous avons menées auprès des employés responsables des demandes ont permis de constater que ces procédures étaient bien connues.

Nous avons prélevé un échantillon de 25 dossiers de demandeurs pour en évaluer la conformité aux politiques et aux procédures, ainsi qu'à la norme de service de 10 jours. En règle générale, nous avons constaté que ces procédures sont appliquées à la fois efficacement et dans le respect des normes de service du RLS :

- 23 des 25 dossiers comprenaient tous les documents à déposer pour répondre aux exigences relatives au logement à LIR. Dans deux dossiers, il manquait l'attestation de revenus ou la preuve de résidence<sup>4</sup>;
- 23 des 25 dossiers ont été enregistrés dans la LAC dans le délai de 10 jours. Dans un cas, le dossier datait d'il y a 29 ans et précédait la date du lancement du RLS, et l'autre, qui datait d'il y a 13 ans, avait été enregistré dans un délai d'un peu plus d'un mois.

Les employés responsables des demandes invitent aussi les demandeurs à leur faire savoir s'ils souhaitent se prévaloir de la PMP ou de la PL. Si un demandeur décide de se prévaloir de l'une ou de l'autre, son dossier est transmis au responsable de l'évaluation des priorités ou de l'attribution des priorités locales, qui se penche sur la situation du demandeur et lui demande de fournir les pièces justificatives

---

<sup>4</sup> Remarque : Ces deux dossiers portaient une date précédant celle à laquelle le RLS a obligé les demandeurs à déposer l'attestation de revenus et la preuve de résidence.

supplémentaires voulues. Les pièces justificatives à déposer pour étayer la cote de priorité spéciale ou locale sont définies respectivement dans un règlement du gouvernement provincial ou dans les directives de la Ville. À nouveau, nous avons constaté que les procédures d'évaluation consignées étaient respectées et qu'elles produisaient leurs effets. Sept des 25 dossiers que nous avons sondés faisaient état d'une cote de priorité spéciale ou locale. Nous avons constaté que les sept dossiers comprenaient tous les pièces justificatives obligatoires. En outre, nous avons relevé dans nos sondages plusieurs cas de dossiers non prioritaires dans lesquels on avait refusé la cote de priorité spéciale ou locale parce que la situation du demandeur ne respectait pas les critères de la priorité ou que le dossier ne comprenait pas de pièces justificatives suffisantes pour étayer les prétentions du demandeur.

Le Manuel des politiques et procédures du RLS fait également état des procédures générales pour la mise à jour des dossiers. On s'attend à ce que, quelle que soit la nature de leurs fonctions, les membres du personnel du RLS vérifient et mettent à jour l'information sur les dossiers dans la LAC chaque fois qu'ils sont en rapport avec le demandeur et qu'ils prennent note des échanges. Le RLS procède aussi à une mise à jour trimestrielle. Chaque trimestre, on génère, à partir de la LAC, la liste de tous les demandeurs qui n'ont pas communiqué avec le RLS dans les 12 derniers mois. Les employés du RLS font parvenir à ces demandeurs un « dossier à jour » en les invitant à vérifier les renseignements de base dans les dossiers (soit les coordonnées, les niveaux de revenus et les secteurs qu'ils préfèrent, entre autres).

Nous avons sondé 20 dossiers « actifs » et confirmé que ces procédures étaient respectées. Dans 19 des 20 dossiers sondés, la LAC comprenait des renseignements confirmant que ces dossiers avaient été mis à jour dans les 12 mois précédents. La seule exception s'expliquait par l'inondation d'octobre 2017, qui a retardé le processus de mise à jour du RLS programmé pour l'automne 2017.

Le Manuel des politiques et procédures fait également état des conditions et des procédures à respecter pour supprimer la cote de priorité spéciale attribuée à un demandeur. Nous avons constaté que ces conditions cadraient avec les exigences des lois de la province. Or, les pratiques de réévaluation de l'admissibilité des demandeurs justifiant d'une cote de priorité locale n'ont pas été consignées en bonne et due forme. Les entrevues menées auprès de la direction et du personnel du RLS nous apprennent que l'employé qui attribue les cotes de priorité locale exerce cette fonction depuis longtemps et qu'il a établi et respecte des pratiques dans la mise à jour de ces dossiers. Or, ces pratiques n'ont jamais été consignées en bonne et due forme. L'absence de

procédures consignées donne lieu à un risque, puisqu'un sous-ensemble de ces dossiers pourrait ne pas donner droit à cette cote et que les demandeurs pourraient avoir droit à des logements avant d'autres demandeurs qui y sont admissibles.

S'agissant des rapports, le RLS soumet aux Services du logement des rapports trimestriels et manuels. Ces rapports comprennent des données sur la situation de la LAC (dont le nombre de dossiers actifs et la ventilation des nouveaux demandeurs, entre autres), des données sur le travail qu'il a fallu faire (dont le nombre d'appels reçus et le nombre d'interactions en personne), ainsi que la répartition des demandeurs logés dans la dernière période du rapport pour chaque fournisseur de logements. Pour confirmer l'exactitude de l'information déclarée dans les rapports, nous avons comparé les chiffres des rapports du RLS pour la fin des années 2015 et 2016 et les données statistiques de la LAC extraites des copies de secours du RLS tirées le 31 décembre chaque année.

Tableau 2 : Comparaison des chiffres relevés dans les rapports du RLS pour la fin des années 2015 et 2016 et des données statistiques de la LAC extraites des copies de secours du RLS tirées le 31 décembre chaque année

Nombre de ménages	D'après les rapports annuels		D'après les copies de secours de la LAC	
	2015	2016	2015	2016
Nouvelles demandes (en tenant compte de tous les types de ménages)	4 147	4 403	4 146	4 397
Liste d'attente active (sans tenir compte des dossiers en suspens ou des offres en cours)	10 099	10 052	10 087	10 032
Nombre de ménages habitant actuellement des logements sociaux	2 529	2 467	2 574	2 462
Nombre de ménages auxquels on a fait une offre en cours	149	106	138	109



Comme l'indique le tableau ci-dessus, les chiffres sont proches, sans toutefois concorder parfaitement. Nous avons pu attribuer ces légers écarts dans les données aux différences entre les dates auxquelles les données des rapports annuels ont été extraites de la LAC (soit vers la fin de l'année) et les dates auxquelles les données des copies de secours ont été générées (soit précisément à la fermeture des bureaux le 31 décembre). Les données de la LAC changent toutes les heures, voire chaque minute.

Bien que le RLS n'ait pas de « programme » en bonne et due forme pour assurer l'intégrité de l'information de la LAC, on a mis en œuvre un certain nombre de processus et de pratiques efficaces pour contrôler la qualité. Il s'agit notamment des processus évoqués ci-dessus, par exemple la pratique qui permet de valider et de mettre à jour le dossier du demandeur chaque fois qu'il se met en rapport avec le RLS, ainsi que du processus de mise à jour trimestrielle. Le processus d'examen interne est un autre processus crucial pour le contrôle de la qualité : il permet aux demandeurs de contester et de valider les décisions se rapportant à leur dossier (pour ce qui est de la cote de priorité spéciale ou locale). Les demandeurs disposent d'un délai de 31 jours, lorsqu'une décision a été rendue, pour demander un examen interne, qui est confié à un comité de trois personnes constitué de représentants de la Ville, d'un fournisseur de logements sociaux indépendant (qui n'est pas le propriétaire du logement du demandeur) et d'un organisme de défense des droits. Les entrevues menées auprès du personnel de la Ville ont révélé que si une décision est renversée, ce qui est rare, c'est parce que généralement, le demandeur a déposé des pièces justificatives supplémentaires pendant l'audience.

### **Recommandation n° 6**

Il est recommandé que le Registre consigne rigoureusement les procédures d'examen et de mise à jour des dossiers auxquels on a attribué la cote de priorité locale afin de s'assurer que les demandeurs continuent d'être admissibles au logement du fait de leur priorité locale.



**Réponse de la direction :**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Registre prévoit des protocoles et fait appel à un certain nombre de documents officiels pour passer en revue les conditions d'admission afin d'établir le statut prioritaire local, de mettre à jour ce statut et de s'assurer que l'on continue de répondre aux conditions d'admission correspondantes. Il s'agit notamment des documents portant sur la vérification des demandes et des pièces justificatives pour chaque priorité locale, de l'aide-mémoire des spécialistes de la vérification (membres du personnel) et des formulaires d'autorisation par signature confirmant le statut des conditions d'admission, ainsi que des processus permettant d'assurer la vérification continue des conditions d'admission à l'occasion de l'examen annuel des ménages.

Le personnel de la Ville travaillera en collaboration avec le Registre pour consigner officiellement ces processus dans une procédure à intégrer dans son Manuel des politiques et procédures du gestionnaire de services d'ici le deuxième trimestre de 2019.