



Rapport du Vérificateur général  
du Québec  
à l'Assemblée nationale  
pour l'année 2017-2018

Automne 2017

Faits saillants

Photo de la page couverture  
Hôtel du Parlement, *Daniel Lessard*, Collection Assemblée nationale



**Rapport du Vérificateur général  
du Québec  
à l'Assemblée nationale  
pour l'année 2017-2018**

*Automne 2017*

Faits saillants



## Table des matières

<b>Chapitre 1</b>	Observations
<b>Chapitre 2</b>	Vente d'immeubles – Motion de l'Assemblée nationale (partie 1)
<b>Chapitre 3</b>	Financement des commissions scolaires et gestion de leurs frais d'administration
<b>Chapitre 4</b>	Francisation des personnes immigrantes
<b>Chapitre 5</b>	Intégration des personnes immigrantes : services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration
<b>Chapitre 6</b>	Régie du logement : traitement des demandes – Suivi d'un audit de performance

## 1 Introduction

1 L'Assemblée nationale confie au Vérificateur général du Québec le mandat de favoriser, par la réalisation d'audits, le contrôle parlementaire sur les fonds et autres biens publics. Ce mandat comporte, dans la mesure jugée appropriée par le Vérificateur général, l'audit financier, celui de la conformité des opérations avec les lois, les énoncés de politique et les directives, ainsi que l'audit de performance. Son champ de compétence s'étend principalement aux organismes publics et aux organismes du gouvernement et comprend également les fonds versés sous forme de subventions.

2 Dans le rapport qu'il soumet à l'Assemblée nationale, le Vérificateur général signale les sujets découlant de ses travaux qui méritent d'être portés à l'attention des parlementaires. Le document est livré sous forme de tomes. Ce tome-ci présente les résultats de récents travaux d'audit de performance, notamment la première partie d'un audit particulier, actuellement en cours, à la Société québécoise des infrastructures.

3 Le premier chapitre de ce tome donne à la vérificatrice générale et au commissaire au développement durable l'occasion d'exposer leur point de vue sur des enjeux relatifs aux audits en cours ou à venir. Dans le présent chapitre, M<sup>me</sup> Guylaine Leclerc explique en quoi consiste un audit particulier. M. Paul Lanoie, quant à lui, fait part d'une réflexion qui complète les constats du Vérificateur général sur la francisation et l'intégration des immigrants présentés dans les chapitres 4 et 5. Enfin, une présentation sommaire du contenu du tome vient clore le chapitre.

## 2 Observations de la vérificatrice générale, M<sup>me</sup> Guylaine Leclerc

### 2.1 Audit particulier

4 Nous livrons, dans ce tome, la première partie des travaux d'audit particulier que nous avons menés à la suite de deux motions de l'Assemblée nationale, l'une adoptée le 17 novembre 2016 et l'autre, le 27 avril 2017. Comme nous l'expliquons plus en détail dans le chapitre 2, ces motions portent sur la vente d'actifs par la Société immobilière du Québec de même que sur les contrats et ententes, y compris les baux, conclus avec des entreprises liées à deux individus.

5 La réalisation de cette mission est pour moi l'occasion d'expliquer la notion d'audit particulier, qui n'est pas bien connue de la population.

### Ce que prévoit la loi

6 D'abord, il faut rappeler que la *Loi sur le vérificateur général* donne au Vérificateur général toute la latitude requise pour réaliser les travaux d'audit de performance ayant la plus grande valeur ajoutée en matière d'amélioration de la gestion publique. À ce sujet, la loi précise notamment que ces travaux portent, dans la mesure jugée appropriée, sur le contrôle des revenus, des dépenses et des éléments d'actifs et de passifs, sur l'acquisition économique et l'utilisation efficiente des ressources, et sur la mise en œuvre de procédés satisfaisants destinés à évaluer l'efficacité des mesures et à en rendre compte.

7 La loi prévoit aussi que le gouvernement peut me demander de faire un audit particulier sur toute matière qui fait partie du champ de compétence du Vérificateur général. Ainsi, l'article 36 de la loi indique que le vérificateur général effectue une vérification chaque fois que le gouvernement ou le Conseil du trésor lui en fait la demande. La demande du gouvernement se concrétise par la prise d'un décret, alors que celle du Conseil du trésor prend la forme d'une décision appelée CT.

8 Dans l'objectif de maintenir l'indépendance de l'institution, ce même article de loi prévoit que les demandes d'audit particulier ne peuvent pas avoir préséance sur les obligations principales du Vérificateur général. Autrement dit, si je juge qu'une demande m'empêche de mener à terme mes missions statutaires ou celles que je considère comme essentielles, j'ai la possibilité de la refuser ou, à tout le moins, d'en reporter la réalisation.



## Premier audit particulier

9 L'article 36 a été utilisé pour la première fois en 1992, alors que le Conseil du trésor a mandaté son président pour qu'il demande au Vérificateur général d'effectuer une enquête sur l'administration de la Commission des courses du Québec, à la suite de certaines allégations ayant circulé dans les médias.

10 Depuis lors, ce genre de demandes a toujours trouvé une oreille attentive. Il suffit de rappeler les travaux relatifs à la Commission de la construction du Québec (décret de décembre 1993), à la Société du Centre des congrès de Québec (décret d'octobre 1997), au prolongement du métro de Laval (décret de décembre 2003) ou, plus récemment, aux contrats en technologies de l'information (CT de mars 2015).

11 Mes prédécesseurs et moi-même avons donné suite aux demandes faites en vertu de l'article 36 dans tous les cas, en ajustant la planification de nos travaux en conséquence.

## Motion de l'Assemblée nationale

12 En 2008, une nouvelle situation s'est présentée. En effet, c'était la première fois qu'une demande de vérification était faite à la suite d'une motion de l'Assemblée nationale. Ainsi, le 21 mai 2008, l'Assemblée nationale demandait au Vérificateur général d'établir dans un rapport spécial le solde budgétaire réel du gouvernement au 31 mars 2007. C'était en lien avec le projet de loi n° 85 modifiant la *Loi sur l'équilibre budgétaire et d'autres dispositions législatives*. Bien qu'une telle demande ne soit pas prévue dans la *Loi sur le vérificateur général*, il a alors été jugé approprié d'y répondre favorablement, étant donné que le Vérificateur général est au service des parlementaires.

13 Depuis ce jour, d'autres demandes m'ont été adressées par l'entremise d'une motion de l'Assemblée nationale, notamment l'analyse de l'attribution d'un prêt et d'une subvention à l'entreprise Premier Tech (motion du 6 avril 2016), ainsi que le mandat concernant la Société immobilière du Québec (motions du 17 novembre 2016 et du 27 avril 2017) qui fait l'objet d'un chapitre dans le présent tome. J'ai choisi de traiter ce genre de demandes de la même façon que celles qui proviennent d'un CT ou d'un décret, étant donné qu'elles avaient été adoptées à l'unanimité. Ainsi, je m'efforce d'y donner suite dans les meilleurs délais, tout en m'assurant qu'elles ne m'empêchent pas de mener à terme mes travaux statutaires ainsi que les autres missions que je considère comme essentielles pour remplir mon mandat de manière efficace.

14 Toutes ces demandes, qu'elles proviennent de l'Assemblée nationale, du gouvernement ou du Conseil du trésor, viennent confirmer l'utilité de la mission du Vérificateur général, qui est de contribuer par ses audits et ses autres travaux à une meilleure gestion des ressources ainsi qu'au contrôle parlementaire au bénéfice des citoyennes et des citoyens du Québec.



## 3 Observations du commissaire au développement durable, M. Paul Lanoie

### 3.1 Une nouvelle démarche

15 Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte de multiples dimensions (économique, environnementale et sociale). En 2006, le Québec s'est donné la *Loi sur le développement durable*, qui vise à ce que toutes les actions de l'administration publique s'inscrivent dans la recherche d'un développement durable. Cette loi prévoit, entre autres, que la mise en œuvre du développement durable s'appuie sur une stratégie adoptée par le gouvernement et se réalise dans le respect des 16 principes énoncés dans la loi. La responsabilisation de l'administration publique en la matière a aussi été favorisée par la création du poste de commissaire au développement durable, dont les responsabilités sont définies dans la *Loi sur le vérificateur général*.

16 Étant donné l'importance du développement durable, il était naturel que, depuis 2007, le Vérificateur général y accorde un intérêt grandissant. Ainsi, dans son plan stratégique 2016-2019, il formalise son engagement dans la démarche gouvernementale et énonce sa volonté d'intégrer davantage les principes de développement durable dans ses audits de performance. Pour ce faire, le Vérificateur général invite le commissaire au développement durable à formuler des constats en lien avec 25% des missions d'audit qui ne sont pas sous sa responsabilité directe.

17 Depuis mon entrée en poste, j'ai contribué au développement et à la mise en œuvre d'une démarche qui structure davantage les actions du Vérificateur général en ce sens. S'inspirant des efforts déployés par le passé par notre organisation et de divers outils déjà utilisés dans l'Administration, cette démarche s'intègre dans les processus d'audit déjà en place.

18 Dès la détermination des sujets pouvant faire l'objet d'un audit de performance, ceux pour lesquels il y a une possibilité d'intégrer la dimension du développement durable sont identifiés. D'ailleurs, cet aspect est l'un de ceux pris en compte par le Vérificateur général au moment de choisir ou non les mandats.

19 Lorsque les mandats choisis sont élaborés plus en détail, le praticien responsable d'une mission d'audit doit s'assurer que son équipe utilise l'outil diagnostique conçu pour déterminer les liens entre les principes de développement durable et la mission, ainsi que l'importance de ces liens. À cette étape, l'équipe de la mission d'audit et celle du commissaire échangent afin de faire émerger une vision et une compréhension communes des questions de développement durable associées à la mission.

20 Lorsque l'importance des liens de la mission avec les principes de développement durable le justifie, la portée des travaux ou encore les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation peuvent être ajustés. La collaboration entre les équipes ainsi instaurée permet de maintenir l'arrimage de la mission avec les enjeux de développement durable. Le contenu des rapports produits par le Vérificateur général s'en trouvera alors bonifié, et la voie sera ouverte pour que le commissaire au développement durable puisse faire part de ses observations et commentaires.

## 3.2 Des enjeux à long terme

21 C'est dans ce contexte que j'interviens pour offrir une réflexion complémentaire à celle du Vérificateur général, mettant en évidence les enjeux de développement durable entourant la francisation et l'intégration des immigrants, dont traitent les chapitres 4 et 5 du présent tome.

22 Les liens entre plusieurs principes de développement durable, énoncés dans la loi, et les questions touchant la francisation et l'intégration des immigrants ont motivé mon intervention. La francisation des immigrants contribue évidemment à leur « accès au savoir », principe qui encourage les mesures favorisant l'éducation, l'accès à l'information et la recherche. De même, le principe « équité et solidarité sociales », qui spécifie que les actions de développement doivent être entreprises dans un souci d'équité intra et intergénérationnelle ainsi que d'éthique et de solidarité sociales, suggère qu'une attention spéciale soit accordée aux nouveaux arrivants compte tenu des difficultés singulières que ceux-ci rencontrent généralement dans leur parcours.

23 De plus, le principe « participation et engagement », qui stipule que ces deux éléments sont nécessaires pour définir une vision concertée du développement et assurer sa durabilité, implique qu'il faut faire en sorte que les immigrants puissent participer pleinement à l'essor du Québec. Par ailleurs, comme le développement durable s'appuie sur une vision qui tient compte des générations futures, ma réflexion vise, en outre, à mettre en évidence les conséquences possibles à long terme des lacunes observées dans les rapports d'audit des chapitres 4 et 5.

24 Dans l'*Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, publié en 1990, le gouvernement québécois manifestait sa volonté d'associer l'immigration à quatre défis pour le Québec, soit le redressement démographique, la prospérité économique, la pérennité du fait français et l'ouverture sur le monde. En 2016, cet énoncé a été actualisé par la politique intitulée *Ensemble, nous sommes le Québec*, qui met entre autres l'accent sur la francisation pour l'acquisition de compétences nécessaires à une insertion rapide dans le marché du travail. Par ailleurs, dans sa quatrième orientation (favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques), la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* fait référence aux situations problématiques en matière d'immigration, dont la vulnérabilité et l'accès difficile au marché du travail.

25 En 2017, les enjeux liés à l'immigration restent donc à l'avant-scène. Comme il est indiqué dans le chapitre 4, selon les projections de Statistique Canada, en 2036, près d'un Canadien sur deux serait un immigrant ou un enfant d'immigrant. L'apport des immigrants à la société en sera d'autant plus important. En particulier, il faut noter que le vieillissement de la population fait en sorte que le bassin de travailleurs natifs potentiels a diminué ces dernières années, ce qui rend encore plus cruciale la contribution des immigrants au marché du travail.

## Francisation

26 Rappelons le principal constat du rapport sur la francisation (chapitre 4) : il y a peu d'immigrants ayant déclaré ne pas connaître le français qui entreprennent une démarche de francisation auprès du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) et, parmi ceux qui le font, la plupart n'atteignent pas un degré de maîtrise de la langue française suffisant.

27 En clair, les lacunes mentionnées dans ce rapport soulèvent de sérieux doutes quant à l'efficacité des programmes de francisation du ministère. Les conséquences à long terme d'un apprentissage insuffisant de la langue parlée par la majorité des membres d'une société ont été bien montrées dans plusieurs travaux scientifiques. Par exemple, selon une étude de l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) parue en 2007, une des composantes les plus importantes du capital humain, au regard de l'intégration, est la connaissance de la langue de la société d'accueil. De même, plusieurs analyses, dont celle de l'OCDE, indiquent que la performance sur le marché du travail est fortement liée à la maîtrise de la langue de cette société. Cette performance peut se décliner au moins de deux façons.

28 Premièrement, un niveau de connaissance langagière plus élevé permet une meilleure concordance études-emploi. Par exemple, selon le chercheur Serge Nadeau, dans un rapport paru en 2011, lorsque les immigrants maîtrisent le français, leurs chances de se voir reconnaître leurs titres de compétence étrangers augmentent considérablement. De même, une étude de l'OCDE, parue en 2014, montre que les immigrants qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue du territoire d'accueil auraient un taux de surqualification de 25 % plus élevé que ceux qui en ont une bonne connaissance. Dans un milieu du travail en mutation où les emplois moins qualifiés se font plus rares, la maîtrise de la langue devient de plus en plus importante en raison des nouvelles technologies et pratiques de travail. De plus, selon une étude de Statistique Canada parue en 2010, les employeurs considèrent souvent la connaissance de la langue comme une qualification génératrice d'autres compétences, au sens où une plus grande habileté langagière permettrait au travailleur de mieux mettre à profit ses autres compétences.

29 Deuxièmement, une bonne maîtrise de la langue du territoire d'accueil peut se traduire par de meilleures perspectives sur le marché de l'emploi. Ainsi, selon une analyse de Citoyenneté et Immigration Canada parue en 2010, il y a une augmentation du taux d'emploi des personnes immigrantes à mesure que celles-ci améliorent leur maîtrise de la langue de la société d'accueil. En conséquence, plusieurs études, dont celle qui vient d'être évoquée, montrent que la compétence langagière permet aux immigrants d'atteindre des niveaux de revenus plus élevés.

30 Par ailleurs, au-delà de l'impact dans le milieu du travail, la connaissance de la langue du territoire d'accueil permet à l'immigrant de fonctionner plus facilement dans la vie courante et favorise son intégration au sein de la collectivité. Par exemple, dans un rapport paru en 2015, la chercheuse Sarah Bowen montre les effets néfastes des barrières linguistiques sur l'accès aux soins de santé de même que sur la satisfaction et l'expérience des patients. En particulier, les patients qui se heurtent à des barrières linguistiques sont exposés à un risque accru d'erreurs de médication, de complications et d'événements indésirables.

31 De façon plus générale, une étude de Statistique Canada publiée en 2005 montre que, pour une assez large proportion des immigrants sondés, l'apprentissage du français leur a permis de mieux s'ajuster à la vie au Canada, de se faire des amis ou d'accéder aux médias. D'autres recherches, comme celles de la chercheuse Monica Boyd, indiquent que la maîtrise de la langue du territoire d'accueil favorise la participation à la vie démocratique et civique. Ainsi, les immigrants ayant une moins grande maîtrise d'une des langues officielles du Canada tendent à moins rejoindre des groupes ou associations (artistiques, sportifs, caritatifs, etc.) et à moins voter aux différents types d'élections.

## Intégration

32 L'intégration est un processus par lequel une personne immigrante en vient à participer pleinement à sa société d'accueil et à s'épanouir selon son potentiel et ses aspirations. Dans le rapport sur l'intégration des personnes immigrantes (chapitre 5), le Vérificateur général a constaté principalement que le ministère n'a pas l'assurance que les ressources qu'il consacre au sous-volet 1B du programme Réussir l'intégration sont utilisées de façon efficace, économique et efficiente, notamment en raison de l'absence d'analyse des besoins avant la signature des ententes avec les organismes partenaires et d'un encadrement inapproprié lors du suivi de ces ententes. Comme ce programme est l'un des plus importants du ministère pour favoriser l'intégration, ces lacunes à l'égard de son fonctionnement soulèvent des doutes quant à la qualité de l'intégration des personnes immigrantes.

33 Les problèmes en matière d'intégration des immigrants se traduisent en difficultés sur le marché du travail tout comme dans la vie sociale en général. Ici, je fais référence à des données et à des études sur les immigrants sans égard à leur maîtrise de la langue du territoire d'accueil. Le tableau 2 du chapitre 4 montre que le taux de chômage des immigrants au Québec, en 2006 et en 2016, était plus élevé que celui des natifs, quoique l'écart ait diminué entre 2006 et 2016. Cet écart entre le taux de chômage des immigrants et celui des natifs était aussi présent dans l'ensemble du Canada en 2006 et en 2016, mais celui enregistré au Québec était sensiblement plus élevé. Par exemple, en 2016, la différence entre le taux de chômage des immigrants et celui des natifs était de 3,3 % au Québec contre 0,7 % au Canada, ce qui soulève un questionnement quant aux difficultés d'intégration des immigrants dans notre marché du travail.

34 En comparant la situation des immigrants à Montréal avec celle des immigrants dans plusieurs grandes villes nord-américaines, pour l'année 2015, une étude de l'Institut du Québec confirmait ce phénomène de façon encore plus précise. En effet, cette étude montre que, même à un niveau de scolarité similaire, l'écart entre le taux de chômage des immigrants et celui des natifs était plus grand ici qu'ailleurs sur le continent. Par exemple, le taux de diplomation universitaire des immigrants à Montréal était semblable à celui de Toronto, de Charlotte, de New York, de Portland, de Vancouver et de Minneapolis, mais le taux de chômage des immigrants de Montréal représentait plus du double de la moyenne de ces six villes (10 % contre 4,5 %).

35 Par ailleurs, lorsqu'on examine le pourcentage des immigrants qui restent au Québec après un certain laps de temps, soit le taux de présence, on y trouve un autre indice d'une intégration qui n'est pas entièrement réussie. Comme l'indique le chapitre 4, en janvier 2016, moins de 75 % des immigrants admis au cours des années 2005 à 2014 vivaient encore au Québec. Les autres sont soit retournés dans leur pays d'origine ou partis vivre ailleurs. Une étude de Statistique Canada, publiée en 2016, examine le taux de présence des immigrants en 2014 trois ans après leur entrée au pays et montre que le Québec, avec un taux de 83 %, se situe sous la moyenne canadienne de 87 %.

36 En somme, en raison des lacunes soulevées dans le processus de francisation et dans le programme Réussir l'intégration, le MIDI n'a pas l'assurance que les immigrants développent entièrement leur potentiel et qu'ils participent pleinement à l'essor du Québec, en particulier sur le marché du travail. Les grands objectifs énoncés dans la mission du ministère risquent donc de ne pas être atteints. Un manque d'intégration dans la société d'accueil peut aussi faire en sorte que la contribution des immigrants à la collectivité et aux institutions communautaires soit moins importante qu'elle le pourrait. Une intégration non réussie peut même avoir un impact négatif sur la cohésion sociale, en créant par exemple des tensions entre différents groupes.

37 De plus, une étude des National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, publiée en 2015, fait ressortir que les programmes permettant aux immigrants une meilleure intégration économique et sociale peuvent avoir des retombées positives pour les immigrants de deuxième et troisième génération. Dans une perspective de développement durable, il ne faut donc pas négliger les conséquences à long terme de ces programmes.

## Problèmes d'équité

38 Un certain nombre de problèmes d'équité sont mis en évidence dans le chapitre 4 portant sur la francisation des immigrants, dont les suivants :

- Le MIDI et le MEES [ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur] offrent des cours de français à temps complet qui sont destinés à une clientèle identique mais, en raison du manque de disponibilité au moment souhaité des cours offerts par le MIDI ou par choix, des personnes immigrantes ont suivi leurs cours à temps complet dans le réseau des commissions scolaires sans être admissibles à l'aide financière du MIDI<sup>1</sup>.
- Une personne immigrante ayant des besoins en francisation et bénéficiant de l'aide sociale qui se présente à un bureau d'Emploi-Québec pourrait avoir droit à des prestations différentes de celles versées à une personne qui s'inscrit à un cours directement auprès du MIDI.
- Le MIDI n'a élaboré aucun programme-cadre visant à harmoniser le contenu des cours pour les personnes immigrantes peu scolarisées ou peu alphabétisées, contrairement à ce qu'il a fait pour les immigrants scolarisés.

39 Ces différents problèmes font en sorte que certains immigrants n'ont pas accès aux mêmes ressources pour les soutenir dans leurs efforts de francisation. Les immigrants souffrant de ces iniquités pourraient voir leur capacité de développer leur potentiel et de contribuer pleinement à la société amoindrie.

## Conclusion

40 Comme je l'ai souligné, les enjeux soulevés dans les rapports sur la francisation et l'intégration des immigrants sont liés aux principes de développement durable que sont « l'accès au savoir », « la participation et l'engagement » et « l'équité et la solidarité sociales ». Une meilleure application de ces principes devrait contribuer à la correction des lacunes observées pour permettre à la société québécoise de mieux s'épanouir à long terme en offrant à tous une plus grande égalité des chances.

---

1. Il faut noter que *Le Plan économique du Québec* de mars 2017 prévoit régulariser cette situation. Il est toutefois trop tôt pour que le Vérificateur général puisse juger de la mise en œuvre de cet engagement.

41 La question de la francisation et de l'intégration des immigrants est vaste et mobilise plusieurs acteurs gouvernementaux. Pour ce qui est de la francisation, le rapport du Vérificateur général ne traite que des programmes offerts par le MIDI, sans se pencher sur ceux relevant d'autres entités. Les constats faits par le Vérificateur général et les réflexions présentées ici soulèvent certainement un questionnement quant à la qualité de ces autres programmes. Dans la même veine, en matière d'intégration, le rapport ne porte que sur un volet des mesures mises en place, mais nos constats suggèrent que l'ensemble des services d'intégration mérite l'attention.



## 4 Sommaire du contenu du présent tome

### 4.1 Vente d'immeubles – Motion de l'Assemblée nationale (partie 1)

42 Le **chapitre 2** contient les résultats de notre audit portant sur la vente d'immeubles par la Société immobilière du Québec (SIQ), devenue la Société québécoise des infrastructures (SQI) en novembre 2013. Ces travaux découlent d'une motion de l'Assemblée nationale adoptée le 17 novembre 2016, qui demande au Vérificateur général de faire un audit de performance notamment sur la vente d'actifs par la SIQ entre 2003 et 2012.

43 À l'égard de la vente des trois immeubles à l'origine de la motion, nos travaux ont démontré que la SIQ n'a pas considéré adéquatement l'impact financier à long terme de devenir locataire plutôt que de rester propriétaire de ces immeubles. De plus, nous avons constaté que des règles élémentaires de saine gestion et de prudence devant guider les transactions d'une telle importance n'ont pas été suivies.

44 Pour conclure la vente des trois immeubles avant la fin de l'exercice 2007-2008 et maintenir les prix de vente élevés, la SIQ a fait des concessions financières importantes aux acheteurs, principalement à l'égard des baux. Ces concessions ont altéré le fonctionnement du marché de libre concurrence, étant donné que les autres acheteurs potentiels n'ont pas pu évaluer leur incidence sur la valeur des immeubles et en tenir compte dans leur offre.

45 Nous avons constaté qu'au cours des dernières années, la SQI a apporté des améliorations significatives à sa démarche de vente d'immeubles. Cependant, elle n'a pas encore élaboré de planification à long terme qui tienne compte des besoins de ses clients et de la composition optimale de son parc immobilier pour répondre à ces besoins. D'ailleurs, la vente récente de l'immeuble Louis-Philippe-Pigeon ne s'appuyait pas sur une telle planification; elle visait uniquement une entrée de fonds à court terme afin de combler un déficit budgétaire, sans considération de son impact financier à long terme.

### 4.2 Financement des commissions scolaires et gestion de leurs frais d'administration

46 Le **chapitre 3** traite du financement accordé aux commissions scolaires par le biais des subventions de fonctionnement du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) et de la taxe scolaire. Il porte aussi sur la gestion des ressources par les commissions scolaires, y compris leurs frais d'administration.

47 Différents facteurs entrent dans le calcul de la subvention du MEES pour les services éducatifs afin de favoriser l'équité dans la répartition des ressources entre les commissions scolaires : indice de défavorisation socio-économique, dispersion et taille des écoles, etc. Plusieurs d'entre eux n'ont pas été révisés et ne reflètent pas nécessairement les besoins actuels des commissions scolaires. De plus, pour les trois quarts des mesures auditées, le MEES n'a pas pu démontrer que leur ajout était appuyé par une analyse de leur effet souhaité sur la réussite des élèves.

48 D'autre part, la plupart des éléments à la base du calcul de la taxe scolaire n'ont pas été révisés depuis une vingtaine d'années. Cela engendre des iniquités entre les commissions scolaires, particulièrement à l'endroit de celles situées en région éloignée ou en milieu rural. De plus, la différence de taux de taxation entre les commissions scolaires crée des iniquités parmi les citoyens quant au montant de taxe à payer.

49 Par ailleurs, le MEES utilise peu l'information financière produite par les commissions scolaires afin d'évaluer s'il doit faire des ajustements à son modèle de financement.

50 Enfin, nos travaux ont permis de démontrer qu'entre 2009-2010 et 2015-2016, les commissions scolaires ont réduit de 1,7 % la part de leurs dépenses consacrées à l'administration et à la gestion des écoles et des centres.

### 4.3 Francisation des personnes immigrantes

51 Le **chapitre 4** présente les résultats de notre audit concernant les programmes de francisation du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI). Nos travaux démontrent que ces programmes, dont les coûts se sont élevés à 74,5 millions de dollars en 2016-2017, n'ont pas donné les résultats escomptés.

52 D'abord, le ministère ne s'est pas assuré que l'offre de francisation et l'aide financière proposées par l'ensemble des intervenants gouvernementaux se complètent et permettent de répondre aux besoins de la clientèle. Des éléments sont à développer ou à améliorer, dont la création d'un guichet unifié et l'uniformisation de l'aide financière accordée aux personnes immigrantes.

53 Par ailleurs, le MIDI n'effectue aucun suivi individuel des personnes immigrantes qui ont déclaré ne pas connaître le français et qui n'ont pas participé à des cours du ministère. Seulement le tiers des personnes immigrantes admises au Québec de 2010 à 2013 qui ont déclaré ne pas connaître le français au moment de leur admission ont participé à des cours de français du MIDI. De plus, ce dernier ne sait pas si les personnes qui ne se sont pas inscrites à ses cours en ont suivi ailleurs. En outre, plusieurs personnes se désistent des cours de français du MIDI sans que ce dernier fasse de suivi à cet égard et en connaisse les motifs.

54 Il est à noter que la vaste majorité des participants aux cours de français du ministère n'ont pas atteint le seuil d'autonomie langagière pour la vie courante ou le travail. L'atteinte de ce seuil facilite l'accès au marché du travail et permet d'entreprendre des études postsecondaires.

## 4.4 Services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes

55 Le **chapitre 5** présente les résultats de notre audit portant sur les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes, qui est l'un des sous-volets du programme Réussir l'intégration du MIDI.

56 Le ministère ne réalise pas d'analyse des besoins à l'égard de ce type de services avant la signature des ententes avec les organismes partenaires. Il signe des ententes avec les mêmes organismes année après année, et il ne le fait pas au moment opportun. De plus, l'encadrement que le MIDI effectue pour s'assurer du respect de ces ententes est inapproprié.

57 En outre, le ministère n'a pas l'assurance que les tarifs qu'il paie aux organismes partenaires pour les services individuels sont équitables et favorisent l'atteinte de l'objectif du programme.

58 D'autre part, l'information de gestion dont dispose le ministère est insuffisante. Celle-ci ne lui permet pas de mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration pour les services individuels ni de déterminer les correctifs nécessaires. De plus, le MIDI n'a jamais évalué le programme, malgré plusieurs tentatives à cet égard.

## 4.5 Régie du logement : traitement des demandes

59 Le **chapitre 6** présente notre appréciation de l'application de chacune des recommandations formulées à la Régie du logement lors de notre audit de mai 2016. Nous avons réalisé nos travaux avec un degré d'assurance limité. Ces travaux nous amènent à conclure que les huit recommandations ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants. Quant aux deux recommandations de la Commission de l'administration publique pour lesquelles nous avons effectué un suivi, nous considérons également qu'elles ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants.

## Faits saillants

### Objectifs des travaux

Le présent audit a été réalisé à la suite de deux motions adoptées par l'Assemblée nationale le 17 novembre 2016 et le 27 avril 2017.

Ses résultats seront publiés dans des rapports distincts.

Ce rapport contient les résultats de notre analyse à l'égard du premier objectif de l'audit.

Nous voulions nous assurer que la Société québécoise des infrastructures réalise la vente de ses immeubles en s'appuyant sur une planification rigoureuse des besoins de locaux de ses clients, dans une perspective économique à long terme et conformément à la réglementation, à ses règles de régie interne et aux saines pratiques de gestion.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

### Résultats de l'audit

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de l'audit concernant la vente d'immeubles par la Société québécoise des infrastructures (SQI) qui, avant sa fusion avec Infrastructure Québec en novembre 2013, était la Société immobilière du Québec (SIQ).

**La vente de trois immeubles réalisée en 2007-2008 reposait sur une intention gouvernementale de se départir de certains actifs.** La SIQ n'a cependant pas considéré adéquatement l'impact financier à long terme de devenir locataire plutôt que de rester propriétaire des immeubles. Les trois immeubles concernés étaient, à Québec, les édifices J.-A.-Tardif et Place Québec et, à Montréal, le 500, boulevard René-Lévesque Ouest.

**Des règles élémentaires de saine gestion et de prudence devant guider les transactions d'une telle importance n'ont pas été suivies.** L'expertise interne et les documents standards ont été sous-utilisés, l'encadrement de l'intermédiaire de marché a été insuffisant et les démarches de sélection et de négociations avec les acheteurs se sont écartées des pratiques auxquelles on se serait attendu pour de telles transactions.

**Dans le but de conclure la vente des trois immeubles avant la fin de l'exercice financier 2007-2008 et de maintenir les prix de vente élevés, la SIQ a fait des concessions financières importantes.** Nous avons estimé les concessions effectuées par la SIQ par rapport aux conditions énoncées dans les documents initiaux à l'intention des acheteurs potentiels à 59,6 millions de dollars, alors que les acheteurs ont augmenté de 41 millions leur offre initiale. En plus de ces concessions, la SIQ a ajouté une clause qui stipulait que les réparations majeures futures seraient à sa charge; cependant, elle n'a fixé aucune balise quant à la nature et à la valeur des travaux à réaliser.

**Le conseil d'administration a autorisé la vente des trois immeubles sur la base d'une information insuffisante ou erronée.** La haute direction ne lui a d'ailleurs pas toujours fourni cette information en temps opportun. De plus, le conseil n'a pas usé de toute la prudence requise compte tenu de l'impact financier important de transactions de cette envergure et de cette nature.

**Au cours des dernières années, des améliorations significatives ont été apportées à la démarche de vente d'immeubles.** Cependant, la SQI n'a pas encore élaboré de planification à long terme qui tienne compte des besoins de ses clients et de la composition optimale de son parc immobilier pour répondre à ces besoins. D'ailleurs, la vente récente de l'immeuble Louis-Philippe-Pigeon ne s'appuyait pas sur une telle planification, elle visait uniquement une entrée de fonds à court terme afin de combler un déficit budgétaire, sans considération de son impact financier à long terme.

## Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention de la Société québécoise des infrastructures.

Celles-ci sont présentées intégralement ci-contre.

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires de l'entité auditée.

Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes les recommandations.

Recommandations à la Société québécoise des infrastructures

- 1 Obtenir des précisions du gouvernement quant à la latitude qu'elle possède pour les transactions immobilières, notamment quant aux limites financières au-delà desquelles elle ne peut pas effectuer de ventes d'immeubles sans l'approbation gouvernementale.**
  - 2 Établir une stratégie permettant d'atteindre la composition optimale de son parc immobilier (locaux en propriété ou en location) sur la base des besoins de locaux à court et à long terme des ministères et organismes.**
  - 3 S'assurer que les décisions de vente reposent sur une planification immobilière à long terme ainsi que sur des analyses rigoureuses et complètes qui prennent en compte notamment l'impact financier à long terme.**
  - 4 Développer des mécanismes de contrôle afin de respecter rigoureusement la démarche de vente en place, notamment quant à la documentation et aux approbations requises.**
-

## Faits saillants

### Objectifs des travaux

Le financement accordé aux commissions scolaires pour leurs dépenses de fonctionnement provient des subventions du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) et de la taxe scolaire. En 2015-2016, il totalisait 10,4 milliards de dollars.

Nos travaux visaient à nous assurer que :

- les subventions du MEES et la taxe scolaire tiennent compte des besoins des commissions scolaires et favorisent une prestation de services efficiente et équitable ;
- les commissions scolaires auditées allouent des ressources financières aux établissements d'enseignement en fonction de leurs besoins et des priorités établies, tout en favorisant une prestation de services efficiente et équitable ;
- des mécanismes visant à contrôler les frais d'administration ont été mis en place par le MEES et les commissions scolaires auditées.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

### Résultats de l'audit

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de nos travaux d'audit concernant le financement des commissions scolaires et la gestion de leurs frais d'administration.

**Plusieurs paramètres de calcul des allocations pour les services éducatifs n'ont pas été révisés et ne reflètent pas nécessairement les besoins actuels.** C'est le cas particulièrement pour les allocations liées au soutien à l'enseignement et aux autres dépenses, ainsi qu'aux ajustements aux allocations de base. Pourtant, les besoins créés par l'augmentation marquée du nombre d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, ou par les avancées technologiques ont eu un effet certain sur les méthodes d'enseignement et le coût des services éducatifs.

**Chaque année, le MEES révisé le financement des services éducatifs notamment pour y inclure de nouvelles mesures. Pour les trois quarts des mesures auditées, le MEES n'a pas pu démontrer que leur ajout était appuyé par une analyse de leur effet souhaité sur la réussite des élèves.** Au fil du temps, les mesures s'ajoutent les unes aux autres alors que plusieurs n'ont pas fait l'objet d'une évaluation de leur efficacité ou de leur degré de complémentarité ni d'une remise en question de leur pertinence.

**Le MEES ne tient pas suffisamment compte des besoins et des particularités des commissions scolaires lors de l'établissement de la subvention de fonctionnement.** De plus, son adoption tardive et l'ajout de sommes en cours d'année complexifient leur planification budgétaire.

**La plupart des éléments à la base du calcul de la taxe scolaire n'ont pas été révisés depuis une vingtaine d'années.** Cela engendre des iniquités entre les commissions scolaires. De plus, la différence entre les taux de taxation d'une commission scolaire à l'autre crée aussi des iniquités parmi les citoyens.

**Le MEES utilise peu l'information financière disponible afin d'évaluer s'il doit faire des ajustements à son modèle de financement.** Il ne peut déterminer dans quelle mesure les écarts entre les situations financières des commissions scolaires sont dus à leur mode de gestion ou à son modèle de financement.

## Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention du MEES et des cinq commissions scolaires auditées : Commission scolaire de Charlevoix, Commission scolaire des Découvreurs, Commission scolaire De La Jonquière, Commission scolaire de Laval et Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île. Celles-ci sont présentées ci-contre.

Les entités auditées ont eu l'occasion de transmettre leurs commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires des entités auditées.

Nous tenons à souligner qu'elles ont adhéré à toutes les recommandations les concernant.

### Recommandations au ministère

- 1 Actualiser les paramètres de calcul des allocations de base et des ajustements aux allocations de base, et s'assurer qu'ils permettent d'atteindre l'équité entre les commissions scolaires.**
- 2 Appuyer la décision d'introduire de nouvelles mesures ou d'effectuer des compressions par une analyse de leur effet souhaité sur la finalité recherchée, notamment sur la réussite des élèves.**
- 3 Réviser régulièrement les mesures en place afin de valider leur pertinence, leur efficacité et leur complémentarité.**
- 4 Documenter adéquatement l'évolution des règles budgétaires notamment à l'égard des paramètres de calcul et des objectifs poursuivis.**
- 5 Réviser le processus de consultation et d'adoption des règles budgétaires afin de prendre en compte adéquatement les besoins des commissions scolaires et de l'arrimer avec leur calendrier d'opération.**
- 6 Revoir les paramètres de calcul de la taxe scolaire et des allocations connexes afin d'assurer l'équité entre les citoyens et entre les commissions scolaires.**
- 7 Poursuivre le développement d'outils performants permettant d'analyser plus en profondeur les résultats financiers des commissions scolaires et les écarts observés afin de repérer et de corriger rapidement les iniquités dues au modèle de financement.**
- 8 S'assurer que l'information sur les frais d'administration des commissions scolaires est complète, comparable et disponible en temps opportun.**

### Recommandations aux commissions scolaires auditées

- 9 Produire une information sur les frais d'administration complète, comparable et conforme aux directives du ministère, notamment celle fournie aux commissaires et celle incluse dans leur rapport annuel de gestion.**
- 10 Rendre publics, comme l'exige la loi, les objectifs et les principes de répartition des ressources entre les établissements.**

### Recommandations au ministère et aux commissions scolaires auditées

- 11 S'assurer que les cours du programme d'intégration sociale de la formation générale des adultes offerts par les commissions scolaires ne s'éloignent pas de leur mission première.**
- 12 Voir à ce que tous les commissaires ainsi que les membres des comités de parents et des conseils d'établissement reçoivent la formation appropriée afin de bien assumer leur rôle. Celle-ci doit notamment inclure les connaissances sur les paramètres utilisés pour répartir les ressources entre les établissements et celles sur les services éducatifs auxquels un élève a droit.**



## Faits saillants

### Objectif des travaux

De 2010 à 2016, 283 000 personnes immigrantes âgées de 16 ans et plus ont été admises au Québec. De ce nombre, plus du tiers ont déclaré ne pas connaître le français. En 2016-2017, les coûts liés au Programme d'intégration linguistique pour les immigrants et au Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants se sont élevés à 74,5 millions de dollars.

Nos travaux visaient à nous assurer que ces deux programmes du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) répondent de manière efficace et efficiente aux objectifs fixés, à la mission du ministère et aux besoins des personnes immigrantes afin de favoriser leur pleine participation à la société et un engagement durable envers celle-ci.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

### Résultats de l'audit

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de l'audit concernant la francisation des personnes immigrantes.

**Le ministère ne s'est pas assuré que l'offre de francisation et l'aide financière proposées par l'ensemble des intervenants gouvernementaux se complètent.** Des éléments sont à développer ou à améliorer, dont la création d'un guichet unifié et l'uniformisation de l'aide financière accordée aux personnes immigrantes. Par le passé, il y a eu quelques tentatives de création d'un guichet unifié d'accès aux services de francisation, mais sans succès.

**Le MIDI n'effectue aucun suivi individuel des personnes immigrantes qui ont déclaré ne pas connaître le français et qui n'ont pas participé à des cours du ministère.** Seulement le tiers des personnes immigrantes admises au Québec de 2010 à 2013 qui ont déclaré ne pas connaître le français au moment de leur admission ont participé à des cours de français du MIDI. De plus, plusieurs personnes se désistent des cours du ministère sans que ce dernier fasse de suivi à cet égard.

**La vaste majorité des participants aux cours de français du ministère n'ont pas atteint le seuil d'autonomie langagière, lequel facilite l'accès au marché du travail et permet d'entreprendre des études postsecondaires.** Les personnes immigrantes qui ont commencé des cours de français offerts par le MIDI en 2015 ont atteint ce seuil dans une proportion de 9,1 % à l'oral et de 3,7 et 5,3 % à l'écrit.

**Le ministère doit améliorer certains aspects de ses contrôles, notamment à l'égard du soutien pédagogique offert aux élèves, comme les plages de disponibilité des enseignants pour de la récupération.**

**Le processus de constitution des groupes ne permet pas de maximiser, entre autres, les heures de formation pour les cours à temps partiel.** En 2016-2017, le nombre moyen d'élèves par groupe pour ces cours du programme régulier, soit 15,7, était inférieur au maximum permis, qui est de 20.

**Les indicateurs utilisés par le MIDI pour suivre sa performance en matière de francisation sont incomplets, notamment certains qui sont liés à sa déclaration de services à la clientèle.** Le MIDI ne mesure pas le délai d'attente réel des personnes immigrantes entre leur demande d'inscription et le début d'un cours à temps complet. De plus, il ne collige pas de données sur les raisons des désistements et l'information qu'il collecte au sujet des motifs d'abandon de cours durant une session est incomplète.

## Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention du MIDI. Celles-ci sont présentées intégralement ci-contre.

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires de l'entité auditée.

Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes les recommandations.

### Recommandations au ministère

- 1 Déterminer les modifications nécessaires et réaliser les démarches appropriées afin que l'offre en francisation et l'aide financière proposées par l'ensemble des intervenants soient complémentaires et efficaces.**
  - 2 Effectuer le suivi individuel des personnes immigrantes ayant déclaré ne pas connaître le français et de celles qui se désistent de leurs cours de français.**
  - 3 Réaliser une évaluation de programme concernant son offre de formation.**
  - 4 Améliorer certains aspects de ses contrôles touchant le Programme d'intégration linguistique pour les immigrants et le Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants.**
  - 5 Revoir son processus de constitution des groupes pour les cours à temps partiel.**
  - 6 Améliorer les indicateurs servant à suivre sa performance, notamment en ce qui concerne les personnes immigrantes adultes ayant déclaré ne pas connaître le français.**
  - 7 Revoir certains engagements de sa déclaration de services à la clientèle pour tenir compte des besoins des personnes immigrantes, et en rendre compte.**
-

## Faits saillants

### Objectif des travaux

De 2013 à 2016, plus de 204 000 personnes immigrantes ont été admises au Québec.

De ce nombre, environ 162 000 avaient l'âge (14 ans et plus) pour bénéficier des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration offerts par l'intermédiaire du programme Réussir l'intégration.

En 2016-2017, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a consacré plus de 9 millions de dollars aux services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes.

Nos travaux visaient à nous assurer que le MIDI utilise de façon efficace, économique et efficiente les services des organismes externes qui offrent des activités d'intégration dans le cadre du volet 1 du programme Réussir l'intégration, et ce, dans un souci d'équité et de solidarité sociale.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

### Résultats de l'audit

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de l'audit concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes.

**Le ministère ne réalise pas d'analyse des besoins à l'égard des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration avant la signature des ententes avec les organismes partenaires.** Il signe des ententes avec les mêmes organismes année après année, et il ne le fait pas au moment opportun. De plus, les budgets sont accordés aux organismes partenaires en fonction de la capacité budgétaire du MIDI et sur une base historique.

**L'encadrement que le ministère effectue pour s'assurer du respect des ententes signées avec les organismes partenaires est inapproprié.** Le MIDI utilise peu les données qu'il reçoit de ces organismes. De plus, nos travaux ont démontré que les dossiers que nous avons sélectionnés ne contiennent pas d'analyse à l'égard des documents transmis par les organismes partenaires. Par ailleurs, le ministère ne visite plus ces organismes depuis avril 2014. Enfin, il n'a pas mis en place de contrôle afin de s'assurer que les organismes produisent les plans d'action prévus par le programme Réussir l'intégration pour chaque personne immigrante.

**Le ministère n'a pas l'assurance que les tarifs qu'il paie aux organismes partenaires pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration sont équitables et favorisent l'atteinte de l'objectif du programme.** Par exemple, il n'a pas analysé le coût de revient de ces services. De plus, l'emploi d'un mode de rémunération forfaitaire fait que le ministère débourse la même somme pour les services individuels rendus, peu importe la nature de l'intervention de l'organisme auprès de la clientèle immigrante admissible.

**L'information de gestion dont dispose le ministère est insuffisante.** Cela ne lui permet pas de mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration pour les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration ni de déterminer les correctifs nécessaires. Aucun indicateur ne permet d'évaluer la performance pour ce type de services. De plus, aucune évaluation de programme n'a été réalisée.

## Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention du MIDI. Celles-ci sont présentées intégralement ci-contre.

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires de l'entité auditée.

Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes les recommandations.

### Recommandations au ministère

- 1 Réaliser une analyse des besoins et signer les ententes conclues avec les organismes partenaires en temps opportun.**
  - 2 Améliorer l'encadrement des organismes partenaires afin de s'assurer du respect des ententes conclues avec ceux-ci.**
  - 3 Établir un mécanisme de révision de la tarification concernant les services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration pour s'assurer que cette tarification est équitable et favoriser l'atteinte de l'objectif du programme.**
  - 4 Disposer d'une information de gestion fiable et pertinente pour mesurer l'atteinte des résultats visés par le programme Réussir l'intégration et faire les suivis nécessaires pour améliorer le programme.**
  - 5 Réaliser une évaluation de programme.**
-

## Faits saillants

### Objectif des travaux

L'objectif de nos travaux était d'évaluer le degré d'application des recommandations adressées à la Régie du logement lors de l'audit initial, lequel portait sur le traitement des demandes.

Les résultats de l'audit initial ont été publiés dans le chapitre 4 du tome du printemps 2016 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2016-2017*.

Nos travaux de suivi ont été réalisés avec un niveau d'assurance limité.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

### Résultats du suivi

Nous avons effectué le suivi de l'ensemble des recommandations que nous avons adressées à la Régie du logement en mai 2016 ainsi que celui des recommandations que la Commission de l'administration publique (CAP) lui avait adressées en décembre 2016.

---

**Conclusions.** Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous considérons que les deux recommandations de la CAP ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants et que les huit recommandations que nous avons formulées ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants.

---

**Recommandations de la CAP.** La Régie a remis à la CAP dans le délai exigé un document détaillant les modifications législatives qu'elle jugeait nécessaires pour continuer à améliorer ses services. De plus, elle a intégré dans son plan stratégique 2017-2020 des indicateurs de performance plus précis lui permettant de rendre compte de l'accomplissement de sa mission. Toutefois, ce plan stratégique n'a pas été déposé à l'Assemblée nationale dans le délai imparti, car la Régie est en attente d'approbations.

---

**Recommandations du Vérificateur général du Québec.** En abolissant l'accumulation de temps compensé dans une banque non conforme et en procédant à des rencontres annuelles d'évaluation, la Régie a pris des mesures pour s'assurer du respect de la réglementation à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.

Pour ce qui est de cibler des moyens pour diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes, les progrès sont satisfaisants et les actions réalisées et prévues devraient permettre d'appliquer la recommandation. Il en est de même avec les recommandations concernant le traitement des demandes (l'optimisation de l'utilisation du temps d'audience, la mise en place de moyens pour minimiser les remises d'audience, l'élaboration d'un cadre opérationnel favorisant le règlement de causes au moyen de la conciliation, l'optimisation de l'utilisation de la visioconférence), la mise en place de règles claires pour encadrer la mise au rôle et la production de l'information de gestion.

---





## Signification du logo

**Un édifice** bien reconnaissable, le parlement, où siège l'Assemblée nationale, autorité de qui le Vérificateur général tient sa mission et à qui il rend compte.

**Trois traits** dynamiques, illustrant à la fois :

- les trois types d'audits réalisés par son personnel, à savoir l'audit financier, celui de la conformité avec les lois, les règlements, les politiques et les directives ainsi que l'audit de performance ;
- les trois éléments qui sont examinés lors des travaux en matière d'audit de performance : l'économie, l'efficacité et l'efficacités ;
- les trois domaines – social, économique et environnemental – liés aux enjeux concernant le développement durable.

Véritable signe distinctif, le logo du Vérificateur général illustre bien que cette institution, en constante évolution, vise à seconder les élus dans leur volonté d'assurer la saine gestion des fonds publics, au bénéfice des citoyennes et citoyens du Québec.





Cette publication  
est rédigée par le



**Québec**

750, boulevard Charest Est, bureau 300  
Québec (Québec) G1K 9J6  
Tél.: 418 691-5900 • Téléc.: 418 644-4460

**Montréal**

770, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1910  
Montréal (Québec) H3A 1G1  
Tél.: 514 873-4184 • Téléc.: 514 873-7665

**Internet**

Courriel: [verificateur.general@vgq.qc.ca](mailto:verificateur.general@vgq.qc.ca)  
Site Web: [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca)

**Le rapport est disponible dans notre site Web.**

**Protection des droits de propriété intellectuelle du Vérificateur général du Québec**

Quiconque peut, sans autorisation ni frais, mais à la condition de mentionner la source, reproduire sous quelque support des extraits de ce document, sauf s'il le fait à des fins de commercialisation. Dans ce cas, une autorisation préalable doit être obtenue auprès du Vérificateur général.

Dépôt légal – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

