



Bureau de la vérificatrice générale

**Suivi de la vérification de 2017 du Registre du
logement social**

**Déposé devant le Comité de la vérification
Le 27 avril 2021**

Table des matières

Résumé	1
Conclusion	2
Remerciements	3
Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre	4

Résumé

Le suivi de la vérification de 2017¹ du Registre du logement social faisait partie du Plan de travail de 2020 du vérificateur général.

Voici les principales constatations faites dans le cadre de la vérification menée à l'origine en 2017 :

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

- Le niveau de sensibilisation à la sécurité était adéquat parmi le personnel du Registre du logement social (RLS) et il existait des procédures formelles en ce qui concerne le traitement et la protection des renseignements personnels et confidentiels.
- Les fichiers de sauvegarde électroniques transportés hors des lieux n'étaient pas cryptés.
- Dans la salle de classement central du RLS, il n'y avait pas de système de suivi pour l'enlèvement et le retour des fichiers.
- Le plan du RLS pour assurer la continuité des activités en cas d'événements disruptifs n'avait pas été mis à jour et ne comprenait pas suffisamment de détails. L'on s'attendait à ce que la nouvelle entente proposée entre la Ville et le RLS comprenne des dispositions pour la mise au point d'un plan de continuité des activités dans le cadre du Plan d'urgence et d'intervention pendant la pandémie.

- **Efficiences et efficacité des opérations du RLS**

- La Ville a adopté 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 des activités.
- Les rapports déposés par le Registre n'ont pas été analysés efficacement par la Ville.
- La Ville n'avait pas adopté de processus en bonne et due forme pour s'assurer que le Registre respectait l'entente des services du Registre.

¹ Pendant le déroulement de la vérification, en 2017, on a pris la décision de suspendre les travaux de vérification en raison de l'inondation de l'immeuble qui abrite les bureaux du Registre. Cette vérification a été relancée en 2018.

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

- Le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services, qui fait état des obligations de la Ville dans le cadre de la LSL, et l'Entente des services du Registre, qui décrit dans leurs grandes lignes les obligations du Registre envers la Ville, étaient tous deux désuets.

- **Mise à jour de la Liste d'attente centralisée**

- Le personnel du RLS respectait les procédures reproduites dans le document sur les politiques et les procédures qui lui est destiné.
- Même si on a constaté que le document sur les politiques et les procédures du RLS cadrait parfaitement avec les priorités du gouvernement provincial, il ne portait pas sur la réévaluation de l'admissibilité des demandeurs qui ont un statut prioritaire local.

Tableau 1 : Résumé de la situation dans l'application des recommandations

Recommandations	Total	Achevées	Partiellement achevées	À venir	Ne s'appliquent plus
Nombre	6	3	2	1	0
Pourcentage	100 %	50 %	33 %	17 %	0 %

Conclusion

La direction a accompli des progrès en menant à terme trois des six recommandations. Toutefois, deux recommandations sont partiellement achevées, et une recommandation n'a pas encore été entamée.

Les deux recommandations partiellement achevées se rapportent à la mise en œuvre d'un autre processus pour l'enregistrement et la sauvegarde de l'information électronique dans la LAC, ainsi qu'à la mise à jour du Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services de la Ville, pour s'assurer que les rôles et les responsabilités concordent avec les exigences du gouvernement provincial.

Dans la vérification menée à l'origine, on a constaté que les sauvegardes électroniques hebdomadaires de la Liste d'attente centrale (LAC) étaient archivées hors site. Ces sauvegardes, qui n'étaient pas cryptées, étaient transportées physiquement par le personnel du RLS. Dans notre suivi, nous avons constaté que même si le RLS avait amélioré ses procédures provisoires pour la sauvegarde et l'archivage des données, ces mesures ne tenaient pas parfaitement compte des risques liés à la compromission de l'information confidentielle.

Dans la vérification menée à l'origine, nous avons aussi constaté que le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services de la Ville et l'Entente de services du Registre étaient tous deux désuets. Notre suivi nous a permis de constater que ce manuel n'a pas été mis à jour. La direction nous a fait savoir que le gouvernement provincial prévoit de mettre au point et de publier, d'ici le début de 2022, de nouveaux règlements et qu'elle attendait de prendre connaissance de ces règlements avant de mettre à jour ce manuel.

La recommandation qui n'a pas été entamée se rapporte aux processus que la Ville doit adopter officiellement pour évaluer le Registre afin de s'assurer qu'il respecte l'Entente de services du Registre. La vérification menée à l'origine a permis de constater que la Ville n'avait pas de processus officiel pour s'assurer que le Registre respecte cette entente. Notre suivi nous a permis de constater qu'on n'avait pas mis en œuvre de processus d'examen en bonne et due forme. Nous sommes conscients du choc de la COVID-19 sur la capacité de la Ville à procéder à cet examen opérationnel. Nous sommes d'accord avec l'intention de la direction de reprogrammer cet examen lorsque le décret d'urgence sera levé et que l'on pourra reprendre les opérations normales.

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre gratitude pour la collaboration et l'aide apportées à l'équipe de vérificateurs par la direction et par le Registre.

Rapport détaillé – Avancement de la mise en œuvre

Le rapport qui suit décrit dans ses grandes lignes l'évaluation que fait la direction de l'état d'avancement de la mise en œuvre de chacune des recommandations en date de juillet 2020, ainsi que l'évaluation du Bureau du vérificateur général (BVG) en date de novembre 2020.

Recommandation n° 1

Tableau 2 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Partiellement achevé	Partiellement achevé

Recommandation des vérificateurs :

Que le Registre explore et mette en œuvre, avec le concours de la Ville, un processus différent pour l'enregistrement et la sauvegarde de l'information électronique de la LAC.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a mené la mise au point d'un nouveau système de TI Web crypté pour la LAC, qui se situe aux dernières étapes de la mise au point et des essais. La mise en œuvre est programmée pour le quatrième trimestre de 2019. Ce système remplacera l'actuel système de TI Lotus Notes utilisé par le RLS. Ce nouveau système de TI respecte les protocoles les plus rigoureux qui existent au Canada dans l'archivage des données et la sécurité des TI.

Tant que ce nouveau système de TI 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 sauvegarde et pour assurer un enregistrement différent de l'information électronique archivée à l'heure actuelle dans la base de données existante en Lotus Notes de la LAC. Il s'agit jusqu'à maintenant de mettre au point un protocole de sauvegarde et de transfert de données en bonne et due forme et de mettre en œuvre un cas de données de sécurité verrouillé pour le transfert des données de sauvegarde dans l'autre site d'archivage.

Mise à jour de la direction :

Le personnel de la Ville continue de travailler en collaboration avec le Registre pour rehausser les procédés de sauvegarde et le procédé d'enregistrement différent de l'information électronique archivée à l'heure actuelle dans la base de données existante en Lotus Notes de la LAC. Il s'agit jusqu'à maintenant de mettre au point un protocole de sauvegarde et de transfert de données en bonne et due forme et de mettre en œuvre un cas de données de sécurité verrouillé pour le transfert des données de sauvegarde dans l'autre site d'archivage.

On a installé un nouveau serveur rehaussé et un nouveau modem pour continuer d'améliorer la sécurité de la base de données.

On continue de mettre au point, pour la LAC, le nouveau système de TI Web crypté, qui est en voie d'achèvement. En raison des améliorations apportées au logiciel, des changements dans la réglementation se rapportant à l'administration du loyer indexé sur le revenu (LIR) et de la pandémie de COVID-19, il a fallu consacrer plus de temps à la mise au point des logiciels. L'on s'attend à ce que les essais du système de TI se déroulent en 2020 et à ce que l'on mette en œuvre et remplace Lotus Notes en 2021.

Évaluation du BVG :

Bien que le RLS ait amélioré ses procédures intermédiaires de sauvegarde et d'archivage des données, ces mesures ne tiennent pas parfaitement compte des risques liés à la compromission de l'information confidentielle pendant qu'elle est transportée physiquement par le personnel du RLS pour l'apporter à LCO.

Nous nous attendons à ce que l'on mette en place des procédures d'enregistrement et de sauvegarde adéquates quand le nouveau système de TI Web crypté pour la LAC sera parfaitement fonctionnel.

Recommandation n° 2

Tableau 3 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevé	Achevé

Recommandation des vérificateurs :

Que le Registre mette en œuvre un système ou un relevé de suivi pour la salle de classement afin de s'assurer que la comptabilité des fichiers est tenue en bonne et due forme.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre.

Le Registre a mis en œuvre un système en bonne et due forme pour le suivi des fichiers dans la salle de classement centrale. Il s'agit notamment d'un relevé d'entrée et de sortie situé dans une zone désignée dans la salle de classement, ainsi que d'une activité hebdomadaire de numérisation et d'archivage électronique du relevé. Le personnel doit signer le relevé quand il emporte un fichier hors de la salle de classement et doit le resigner quand il ramène le fichier.

Mise à jour de la direction :

La mise en œuvre de cette recommandation est achevée, comme l'indique la direction dans sa réponse à l'origine.

Évaluation du BVG :

Le RLS a élaboré et mis en œuvre un relevé manuel d'entrée et de sortie pour raffermir les contrôles portant sur la gestion des dossiers physiques. Les fiches du relevé d'entrée et de sortie se trouvent à l'entrée de la salle de classement. Toutefois, nous notons que le nouveau procédé d'enregistrement des fichiers emportés ou ramenés dans la salle de classement n'est pas encore consigné par écrit dans le Manuel des politiques et des procédures du Registre.

Recommandation n° 3

Tableau 4 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevé	Achevé

Recommandation des vérificateurs :

Que la Ville intègre, dans la nouvelle Entente de services du Registre, des mécanismes pour mieux assurer la continuité des opérations du Registre en cas d'interruption et pour donner l'information qui permettra à la Ville d'exercer une meilleure surveillance et un meilleur encadrement.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville continue de travailler en collaboration avec le Registre pour finaliser la version à jour de l'Entente de services afin de répondre aux exigences de la municipalité. Ce travail sera achevé d'ici le troisième trimestre de 2019. La version à jour de l'Entente de services fait clairement état du protocole à respecter en cas d'interruption et prévoit que la Ville a le droit d'obliger le Registre à assurer les services à partir d'un établissement municipal adéquat jusqu'à ce que les bureaux du Registre puissent servir les clients.

L'Entente de services prévoit aussi qu'il faut dresser une liste exhaustive et améliorée de rapports afin de mieux exercer la surveillance et l'encadrement. Le nouveau système de TI Web permettra à la Ville d'encadrer l'accès à l'information et constituera une plateforme de TI qui permettra d'établir des rapports multidimensionnels rigoureux.

Mise à jour de la direction :

La Ville et le Registre continuent d'exercer leurs activités dans le cadre de l'Entente de services conclue à l'origine. La Loi de 2011 sur les services de logement et l'Entente de services prévoient toutes deux un certain nombre de clauses qui prescrivent les processus opérationnels, la surveillance et l'évaluation et qui font état des mécanismes à adopter pour encadrer le Registre.

La Ville a adressé au Registre une directive pour qu'il mette au point et dépose un exemplaire de son plan de continuité en cas d'interruption temporaire ou prolongé des

services. Ce plan a été récemment mis à jour pour tenir compte de l'actuelle pandémie de COVID-19.

L'Entente de services donne à la Ville la possibilité d'exiger des rapports et de mener des examens afin de surveiller et d'encadrer les services offerts. Le mécanisme adopté pour mieux encadrer et surveiller les services a été mis en œuvre dans le cadre du processus de l'examen opérationnel et des récentes modifications de la réglementation.

Évaluation du BVG :

La Ville a négocié jusqu'en août 2019 avec le RLS pour conclure avec lui une nouvelle Entente de services. À l'époque, le conseil d'administration du Registre du logement social a fait savoir à la Ville qu'il préférerait continuer d'exercer ses activités dans le cadre de l'entente de 2006.

Toujours est-il que le 19 mars 2020, la Ville a publié un infobulletin du gestionnaire de services, dans lequel elle demandait aux fournisseurs de logements et au RLS d'adopter le plan à jour de continuité à soumettre à la Ville. Le plan du RLS a été soumis à la Ville.

Recommandation n° 4

Tableau 5 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Partiellement achevé	Non commencé

Recommandation des vérificateurs :

Que la Ville adopte des processus en bonne et due forme pour évaluer le Registre afin de s'assurer qu'il respecte l'Entente de services du Registre.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a mis en place plusieurs processus pour s'assurer que l'Entente de services est respectée. À intervalles réguliers, le personnel de la Ville se met directement en rapport avec le Registre pour évaluer la conformité. Il mène entre autres des visites formelles et informelles sur les lieux, demande des rapports opérationnels à intervalles réguliers et chaque année, communique chaque jour (par écrit et de vive voix) avec le Registre, fait suivre les directives et les lignes directrices du gestionnaire de services et prend 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 annuel en bonne et due forme pour évaluer le Registre afin de s'assurer qu'il respecte l'Entente de services.

Mise à jour de la direction :

La Ville a mis en place plusieurs processus pour surveiller la conformité à l'Entente de services. À intervalles réguliers, le personnel de la Ville se met directement en rapport avec le Registre pour évaluer la conformité. Il mène entre autres des visites formelles et informelles sur les lieux, demande des rapports opérationnels à intervalles réguliers et chaque année, communique chaque jour (par écrit et de vive voix) avec le Registre, fait suivre les directives et les lignes directrices du gestionnaire de services, participe aux assemblées générales annuelles et prend connaissance des états financiers vérifiés.

L'examen opérationnel circonstancié, programmé pour le troisième trimestre de 2019, a été reporté en raison de l'absence imprévue, pour cause de maladie, d'un cadre du Registre (pour des raisons d'urgence familiale). Cet examen a été reprogrammé pour la

fin du premier trimestre de 2020; toutefois, il a dû à nouveau être reporté à cause de la COVID-19, des consignes de la santé publique et du décret d'urgence. L'examen opérationnel sera reprogrammé quand le décret d'urgence sera levé et lorsqu'on pourra reprendre les opérations normales.

Évaluation du BVG :

La direction n'a pas mis en œuvre de processus en bonne et due forme pour évaluer le Registre afin de s'assurer qu'il respecte l'Entente de services du Registre de 2006 et n'a pas non plus mené l'examen opérationnel visé quand elle a répondu, à l'origine, à la recommandation.

Nous sommes conscients du choc de la COVID-19 sur la capacité de la Ville à mener un examen opérationnel. Nous sommes d'accord avec l'intention de la direction de reprogrammer cet examen lorsque le décret d'urgence sera levé et que l'on pourra reprendre les opérations normales.

Recommandation 5

Tableau 6 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevé	Partiellement achevé

Recommandation des vérificateurs :

Que la Ville mette à jour le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services et s'assure que les rôles et les responsabilités cadrent avec les exigences du gouvernement provincial et avec celles dont fait état la nouvelle Entente de services du Registre.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville prévoit que le gouvernement de l'Ontario révisera la loi provinciale pertinente en 2019. Lorsque cette révision aura été faite, le personnel de la Ville travaillera en collaboration avec le Registre pour mettre à jour le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services afin de tenir compte des rôles et des responsabilités du gouvernement provincial et des rôles et des responsabilités de la nouvelle Entente de services d'ici au quatrième trimestre de 2019.

Mise à jour de la direction :

Les exigences du gouvernement provincial continuent d'évoluer et obligent à apporter continuellement des mises à jour aux politiques et aux procédures.

Le gouvernement provincial a adopté, à la fin de 2019, trois nouveaux règlements dans le cadre de la Loi de 2011 sur les services de logement. Ces règlements sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier et le 1^{er} juillet 2020. Le gestionnaire de services a mis à jour l'ensemble des politiques et des procédures nécessaires et a communiqué ses directives se rapportant à ces changements réglementaires.

La Loi de 2020 visant la protection des locataires et le renforcement du logement communautaire (projet de loi 184) a reçu la sanction royale le 22 juillet 2020. Dans les deux prochaines années, on se consacrera continuellement à l'élaboration des règlements. La Ville mettra à jour les politiques et les procédures pour tenir compte des nouveaux règlements dès qu'ils auront été publiés.

Comme l'indique la mise à jour de la recommandation 3, il n'y a pas de révision à apporter à l'Entente de services, puisque l'Entente de services du Registre conclue à l'origine reste en vigueur.

Évaluation du BVG :

Le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services est un document composite qui fait état des responsabilités et des exigences relatives au rôle de la Ville en tant que gestionnaire de services et qui permet de veiller à faire respecter les règlements du gouvernement provincial. Si les directives du gestionnaire sont publiées alors que les règlements évoluent au fil du temps, nous croyons qu'il est également important que le Manuel des politiques et des procédures reste à jour.

Le Manuel des politiques et des procédures du gestionnaire de services de la Ville n'a pas été mis à jour depuis 2011. La direction nous a fait savoir qu'elle attend tous les nouveaux règlements liés au projet de loi 184 avant de mettre à jour ce manuel. La direction nous fait aussi savoir que le gouvernement provincial prévoit d'élaborer et de publier tous les nouveaux règlements au début de 2022.

Recommandation 6

Tableau 7 : État d'avancement

Mise à jour de la direction	Évaluation du BVG
Achevé	Achevé

Recommandation des vérificateurs :

Que le Registre consigne en bonne et due forme les procédures pour l'examen et la mise à jour des dossiers dont le statut local est prioritaire afin de veiller à ce que les demandeurs soient toujours admissibles au statut prioritaire local.

Réponse de la direction à l'origine :

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Registre a des protocoles et fait appel à un certain nombre de documents officiels pour examiner l'admissibilité au statut prioritaire local et pour mettre à jour ce statut et s'assurer que les demandeurs sont toujours admissibles. Il applique ces protocoles, entre autres, à certaines demandes et aux pièces justificatives de la vérification pour chaque priorité locale, aux aide-mémoires des spécialistes de la vérification (personnel) et aux formulaires d'autorisation confirmant le statut de l'admissibilité, de concert avec les processus mis au point pour vérifier continuellement l'admissibilité dans 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 reproduire dans son Manuel des politiques et des procédures d'ici le deuxième trimestre de 2019.

Mise à jour de la direction :

Le Registre a mis à jour en 2019 son Manuel des politiques et des procédures pour y intégrer les processus portant sur la mise à jour des dossiers qui ont le statut de priorité locale pour s'assurer que les demandeurs sont toujours admissibles.

Évaluation du BVG :

Les pratiques du Registre pour la réévaluation de l'admissibilité des demandeurs qui ont le statut de priorité locale ont été consignées en bonne et due forme dans la nouvelle section 24 sous le titre « Mises à jour du statut de l'accès à la priorité locale (SAPL) » du Manuel des politiques et des procédures 2019 du Registre.

Tableau 8 : Légende des degrés d'achèvement

État du dossier	Définition
Non commencé	Aucun progrès tangible n'a été réalisé. L'élaboration de plans non officiels n'est pas considérée comme un progrès tangible.
Partiellement achevé	La Ville a entamé la mise en œuvre, qui n'est pas encore terminée.
Achevé	Les mesures ont été prises, ou les structures et les processus fonctionnent comme il se doit et ont été entièrement adoptés dans tous les secteurs d'activité visés de la Ville.
Ne s'applique plus	La recommandation est désuète parce que le délai est écoulé ou que de nouvelles politiques ont été adoptées, entre autres.