



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

Automne 2017

Suivi d'un audit de performance

## **Régie du logement: traitement des demandes**

CHAPITRE

6



# 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.

---



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Mise en contexte</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Conclusions générales</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Recommandations de la Commission de l'administration publique</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Recommandations du Vérificateur général</b>	<b>10</b>
	4.1 Traitement des demandes	10
	4.2 Encadrement	12
	4.3 Information de gestion	13
	4.4 Performance	13
<b>5</b>	<b>Maximiser l'impact de nos travaux</b>	<b>14</b>
	Commentaires de l'entité auditée	15
	Annexe et sigle	17

## Équipe

Alain Fortin  
Directeur principal d'audit  
Denis Lacroix  
Directeur d'audit  
Ghauthy Jean-Baptiste  
Sylvie Lessard

# 1 Mise en contexte

1 En mai 2016, nous avons déposé un rapport d'audit de performance<sup>1</sup> à l'Assemblée nationale portant sur le traitement des demandes à la Régie du logement. En septembre 2016, la Régie a produit un plan d'action donnant suite à ce rapport comportant 27 actions dont la réalisation s'échelonna de mai 2016 au 31 décembre 2018.

2 Nous avons analysé ce plan d'action afin de nous assurer que les actions qu'il contenait étaient susceptibles de corriger les lacunes relevées, et ce, dans un délai raisonnable (au maximum trois ans après le dépôt de notre rapport). Nous avons conclu que ce plan d'action était satisfaisant.

3 En novembre 2016, la Commission de l'administration publique (CAP) a rencontré la présidente de la Régie en audition pour discuter notamment des actions prévues à son plan d'action afin de mettre en application les recommandations formulées dans notre rapport.

4 À la suite de cette rencontre, la Commission nous a demandé d'effectuer le suivi de l'application de nos recommandations et d'en publier les résultats dans le présent tome.

5 Nous avons effectué le suivi de l'application de nos recommandations de mai à septembre 2017. Nous avons aussi évalué l'application des deux recommandations que la CAP avait adressées à la Régie à la suite de son audition de novembre 2016. En plus des actions réalisées par la Régie pour mettre en application ces recommandations avant le 30 septembre 2017, nous avons considéré les actions qu'elle prévoit réaliser dans le futur.

6 Nos travaux de suivi ont été effectués avec un niveau d'assurance limité alors que nos travaux d'audit initiaux avaient été réalisés avec un niveau d'assurance raisonnable. Ainsi, les conclusions présentées dans le présent rapport sont basées sur des travaux de moindre ampleur. Compte tenu de cette réalité, rien ne nous porte à croire toutefois que nos conclusions sont inexactes.

7 L'objectif de l'audit ainsi que la portée des travaux sont présentés en annexe.

---

1. Depuis juin 2016, nous utilisons l'expression *audit de performance* plutôt que *vérification de l'optimisation des ressources*.

## 2 Conclusions générales

8 Un peu plus d'un an après la publication de notre rapport et 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 (tableau 1) et que les huit recommandations que nous avons formulées ont été appliquées ou ont donné lieu à des progrès satisfaisants (tableau 2).

- 9 Nous avons utilisé les critères d'évaluation suivants :
- Recommandation appliquée : les actions prévues dans le plan d'action sont terminées et les lacunes sont corrigées ;
  - Progrès satisfaisants : les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser devraient permettre de corriger les lacunes dans un délai raisonnable ;
  - Progrès insatisfaisants : les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser ne permettront probablement pas de corriger les lacunes dans un délai raisonnable ;
  - Recommandation non appliquée : les actions prévues dans le plan d'action sont terminées, mais une ou plusieurs lacunes importantes demeurent.

**Tableau 1** Degré d'application des recommandations de la Commission de l'administration publique

	Paragraphe	Appliquées	En cours d'application		Non appliquées
			Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
QUE la Régie du logement fasse parvenir à la Commission de l'administration publique, dans les meilleurs délais, un document présentant en détail les modifications législatives nécessaires à la poursuite de l'amélioration de ses services, en réponse, entre autres, aux recommandations du Vérificateur général du Québec.	10	√			
QUE le prochain plan stratégique de la Régie du logement réponde plus directement aux besoins de sa clientèle. À cet effet, que ce plan soit doté d'indicateurs de performance précis permettant de rendre compte clairement de l'accomplissement de sa mission. Enfin, qu'il soit déposé à l'Assemblée nationale d'ici la fin du mois d'avril 2017.	11, 12		√		
<b>Total des recommandations</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>Recommandations qui sont appliquées ou pour lesquelles les progrès sont satisfaisants</b>			<b>100 %</b>		

**Tableau 2** Degré d'application des recommandations du Vérificateur général du Québec

	Paragraphe	Appliquées	En cours d'application		Non appliquées
			Progrès satisfaisants	Progrès insatisfaisants	
<b>Performance</b>					
Cibler des moyens pour diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes afin d'améliorer la célérité et l'accessibilité.	26-28		√		
<b>Traitement des demandes</b>					
Optimiser l'utilisation du temps d'audience, notamment en déterminant des balises sur les niveaux de convocation élaborées à l'aide de l'information de gestion.	16, 17		√		
Mettre en place des moyens pour minimiser les remises d'audience, notamment par l'amélioration du délai d'envoi des avis de convocation.	18, 19		√		
Déterminer des lignes directrices favorisant le règlement de causes au moyen de la conciliation, entre autres par l'élaboration d'un cadre opérationnel.	20, 21		√		
Effectuer une analyse sur la possibilité d'optimiser l'utilisation de la visioconférence afin de favoriser l'accessibilité à la justice et de minimiser le temps de déplacement des régisseurs.	22		√		
<b>Encadrement</b>					
S'assurer du respect de la réglementation en vigueur à l'égard de la rémunération et des autres conditions de travail des régisseurs.	23	√			
Mettre en place des règles claires à l'égard, entre autres, de la disponibilité au travail des régisseurs, de la gestion des absences, du processus de mise au rôle et de l'établissement de barèmes sur le niveau de convocation.	24		√		
<b>Information de gestion et reddition de comptes</b>					
Parfaire l'information de gestion afin de mieux évaluer la performance du traitement des demandes et d'apporter les ajustements nécessaires.	25		√		
<b>Total des recommandations</b>		<b>1</b>	<b>7</b>		
<b>Recommandations qui sont appliquées ou pour lesquelles les progrès sont satisfaisants</b>			<b>100 %</b>		



## 3 Recommandations de la Commission de l'administration publique

10 Comme suite à la première recommandation, le 13 avril 2017, la Régie a remis à la CAP un document présentant en détail les modifications législatives qu'elle jugeait nécessaires pour continuer à améliorer ses services. Ces modifications donnaient aussi suite en partie aux quatre premières recommandations formulées dans notre rapport. En mai 2017, la Régie a transmis au ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire un projet de loi à ce sujet.

11 Comme suite à la deuxième recommandation, la Régie a élaboré, en avril 2017, son plan stratégique 2017-2020. Elle a intégré dans ce plan stratégique des indicateurs de performance plus précis lui permettant de rendre compte de l'accomplissement de sa mission, comme le lui avait recommandé la CAP. Plusieurs de ces indicateurs mesurent l'accessibilité (taux d'utilisation du processus de conciliation), la célérité (délai moyen de traitement total, délai moyen d'expédition des avis de convocation, le **pourcentage d'utilisation du temps planifié** [rôle confectionné]) et l'efficacité (**taux de variation de l'inventaire**) du tribunal.

12 Au moment de terminer nos travaux, la Régie appliquait son plan stratégique 2017-2020, mais n'avait pas obtenu toutes les approbations. Par conséquent, une partie de la recommandation de la CAP, soit que le plan stratégique de la Régie soit déposé à l'Assemblée nationale avant la fin d'avril 2017, n'a pas été respectée. La Régie prévoit déposer son plan stratégique avant la fin décembre 2017.

Le pourcentage d'utilisation du temps planifié se calcule en divisant la durée réelle des séances d'audience par la durée estimée des rôles confectionnés, puis en multipliant le résultat par 100.

Le taux de variation de l'inventaire se calcule en divisant le nombre de demandes fermées par le nombre de nouvelles demandes, puis en multipliant le résultat par 100.

## 4 Recommandations du Vérificateur général

13 Les paragraphes qui suivent présentent les résultats de nos travaux à l'égard de l'application des huit recommandations que nous avons formulées en mai 2016.

### 4.1 Traitement des demandes

14 Lors de notre audit initial, nos travaux sur le traitement des demandes s'étaient concentrés sur la mise au rôle, les remises d'audience, la conciliation et la visioconférence, qui sont des pratiques courantes dans la gestion des tribunaux.

15 La mise au **rôle** est le processus par lequel on détermine la date, l'heure et la durée de l'audience. À la Régie, un rôle correspond généralement à une demi-journée d'audience, soit 180 minutes, ce qui représente le temps d'audience disponible d'un régisseur. Dans le cadre de leurs fonctions, ces derniers doivent consacrer 2,5 jours par semaine à la tenue d'audiences, ce qui correspond à 5 rôles.

16 Comme le présente le tableau 3, la Régie a amélioré la durée moyenne réelle de ses séances d'audience (rôles), laquelle est passée de 125 à 133 minutes sur les 180 minutes disponibles pour un rôle. Ainsi, le temps d'audience disponible des régisseurs qui n'est pas utilisé pour l'audition des causes est passé de 31 % à 26 %.

17 La Régie a l'intention de continuer à améliorer la durée moyenne réelle de ses séances d'audience en optimisant son processus de mise au rôle. Par exemple, en octobre 2017, elle a mis en place un projet pilote relatif à l'implantation de coordonnateurs des rôles, dont la tâche principale consistera à mettre les rôles à jour, puis à coordonner et à répartir le travail entre les régisseurs dans un souci d'efficacité.

Un rôle est un document dans lequel on inscrit les causes à entendre.

**Tableau 3** Utilisation du temps d'audience disponible

	Période de 28 mois terminée le 30 novembre 2015	Période de 15 mois terminée le 31 août 2017
Durée moyenne réelle des séances d'audience	125 min	133 min
Proportion du temps d'audience non utilisé	31 %	26 %

Source : Régie du logement.

18 Lors de notre audit initial, nous avons demandé à la Régie de mettre en place des moyens pour minimiser le nombre de remises d’audience, notamment par l’amélioration du délai d’envoi des avis de convocation. En effet, le moment de transmission des avis de convocation est important afin de permettre à la Régie d’avoir le temps de remplacer les causes qui ne seront pas entendues. Dans son plan d’action, la Régie a prévu qu’au plus tard le 30 septembre 2017, le délai d’envoi des avis de convocation serait d’au minimum 60 jours.

19 Comme l’illustre le tableau 4, cette cible n’a pas été atteinte et les pourcentages d’annulations de demande et de remises d’audience sont stables. Toutefois, nous croyons que l’implantation des directives encadrant le travail des régisseurs (*Procédure de mise au rôle et d’organisation des audiences*) d’ici mars 2018 et l’atteinte de la cible sur le délai d’envoi des avis de convocation permettront de minimiser le nombre de remises d’audience. De plus, la Régie a l’intention d’envisager de nouvelles solutions afin d’améliorer ses résultats si la situation perdure.

**Tableau 4** Portrait des principales causes de la sous-utilisation du temps d’audience

	Période de 28 mois terminée le 30 novembre 2015	Période de 15 mois terminée le 31 août 2017
Annulations de demande mise au rôle avant ou pendant l’audience	34 %	35 %
Remises d’audience pendant l’audience	13 %	13 %
Délai moyen d’envoi des avis de convocation <sup>1</sup> pour l’ensemble des causes <sup>2</sup>	29 jours	35 jours

1. Le délai moyen d’envoi des avis de convocation correspond à la période comprise entre la date d’envoi de l’avis et la date fixée pour la première audience.

2. Dans son plan stratégique 2017-2020, la Régie exclut les causes civiles urgentes et les causes de non-paiement de loyer, car elles sont entendues rapidement. Pour la période de 15 mois terminée le 31 août 2017, le délai pour les autres causes était en moyenne de 44 jours tandis que pour la période de 28 mois terminée le 30 novembre 2015, il était de 34 jours.

Source : Régie du logement.

20 Par ailleurs, la Régie a accompli diverses actions afin de favoriser le règlement de causes au moyen de la conciliation, dont :

- l’élaboration d’un cadre opérationnel qui définit les grandes orientations, les rôles et les responsabilités ainsi que les procédures ;
- la mise en place, en septembre 2017, d’un projet pilote sur l’application du cadre opérationnel par des employés de niveau professionnel (les résultats de ce projet pilote, prévus pour la fin de l’automne 2017, permettront de décrire les façons de faire et les critères de sélection des causes à soumettre à la conciliation, et d’améliorer les moyens de promotion du processus de conciliation).

21 La réussite du projet pilote en cours devrait favoriser une augmentation du nombre de causes réglées par la conciliation. En 2014-2015, seulement 290 demandes (dont 178 traitées simultanément) ont été réglées par la conciliation (0,4 % des demandes fermées) et seulement 87 demandes (0,1 % des demandes fermées) l'ont été en 2016-2017.

22 Finalement, afin d'optimiser l'utilisation de la visioconférence, la Régie a procédé à l'acquisition d'une solution de visioconférence plus performante ainsi qu'au rehaussement de ses liens de télécommunication. En collaboration avec un partenaire, la Régie élabore actuellement des solutions dans le but d'optimiser l'aménagement et les équipements des salles d'audience utilisées pour la visioconférence.

## 4.2 Encadrement

23 Comme prévu dans son plan d'action, 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. Les mesures mises en place sont notamment les suivantes :

- abolition de l'accumulation de temps compensé dans une banque non conforme à la réglementation ;
- adoption d'une directive quant aux modalités de réduction de cette banque (au 31 août 2017, il restait 454 jours dans la banque alors qu'il y en avait 882 le 30 novembre 2015) ;
- rencontres individuelles de 34 des 38 régisseurs (un refus, trois absents), afin de procéder à leur évaluation de rendement de 2016 et de déterminer les compétences qu'ils ont à développer (pour 2017, le processus d'évaluation est en cours de réalisation et tiendra compte de tous les critères définis dans la réglementation).

24 Par ailleurs, dans notre rapport de 2016, nous avons recommandé à la Régie de mettre en place des règles claires à l'égard, entre autres, de la disponibilité au travail des régisseurs, de la gestion des absences, du processus de mise au rôle et de l'établissement de barèmes sur les niveaux de convocation. La Régie a réalisé des progrès satisfaisants, car elle a élaboré plusieurs actions à cet égard. Voici notre appréciation des principales mesures qu'elle décrit dans son plan d'action :

- La Régie a élaboré plusieurs directives encadrant le travail des régisseurs, notamment sur la disponibilité au travail et la gestion des absences. Ces directives seront bonifiées avec les résultats du projet pilote relatif à l'implantation de coordonnateurs des rôles.
- La description du processus de mise au rôle des demandes est actuellement en cours de réalisation. Une cartographie du processus et un tableau qui présente notamment les phases du processus, les tâches et les activités qui y sont liées devraient être réalisés d'ici le 31 décembre 2017.

- La Régie a établi des mécanismes de contrôle de la qualité a posteriori pour s'assurer du respect des règles établies.
- Les barèmes servant à estimer le temps d'audience requis et le niveau de surconvocation, afin d'optimiser l'utilisation du temps d'audience disponible des régisseurs ont été déterminés. Ils ont été élaborés à la suite d'une analyse de données historiques et seront mis à jour régulièrement.

### 4.3 Information de gestion

25 Afin de mieux évaluer sa performance concernant le traitement des demandes, la Régie a ajouté des statistiques à l'information de gestion qu'elle produit. Depuis notre audit initial, elle calcule le délai moyen de traitement total, le taux de variation de l'inventaire et la durée estimée d'écoulement de l'inventaire. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, les données sur le nombre de rôles confectionnés et la durée réelle des séances d'audience (rôles) devraient être disponibles. De plus, comme le mentionne le suivi de la deuxième recommandation de la CAP, la Régie a intégré des indicateurs de performance plus précis dans son plan stratégique 2017-2020.

### 4.4 Performance

26 Lors de notre audit initial, nous avons recommandé à la Régie de cibler des moyens pour diminuer le délai de traitement et l'inventaire des demandes afin d'améliorer la célérité et l'accessibilité du tribunal.

27 Au moment de publier ce rapport, la performance de la Régie avait peu varié. Comme le montre le tableau 5, bien que l'inventaire des demandes et la durée estimée d'écoulement de l'inventaire aient diminué, le délai moyen de traitement total, soit le nombre de jours écoulés entre le dépôt d'une demande et la décision rendue par la Régie, a augmenté. Notons que les résultats de l'exercice financier 2016-2017 ont été affectés par la grève des juristes de l'État.

28 L'application de cette recommandation est tributaire des actions prises à l'égard de nos autres recommandations. Étant donné que la Régie progresse bien dans l'application des autres recommandations, nous considérons ses progrès satisfaisants, même s'ils ne se traduisent pas encore dans ses résultats.

**Tableau 5 Performance de la Régie quant au traitement des demandes**

	2014-2015	2016-2017
Inventaire <sup>1</sup>	39 548 demandes	33 806 demandes
Durée estimée d'écoulement de l'inventaire	206 jours	178 jours
Délai moyen de traitement total	7 mois	8,4 mois

1. Au cours des trois dernières années, l'inventaire des demandes a diminué de 15%, tandis que le nombre de demandes déposées a diminué de 5%, passant de 69 821 à 66 384.

Source : Régie du logement.

## 5 Maximiser l'impact de nos travaux

<sup>29</sup> Le 29 septembre dernier, nous avons rencontré le Regroupement des présidents des tribunaux administratifs du Québec. Nous leur avons présenté notre processus d'audit de performance ainsi que les constats de deux de nos mandats liés à leur secteur d'activité, soit :

- le traitement des demandes à la Régie du logement, publié en 2016 ;
- la gestion des tribunaux administratifs, publié au printemps 2012, qui concernait trois tribunaux administratifs.

<sup>30</sup> Ce type de rencontre permet de maximiser l'impact de nos travaux. À la lumière des résultats contenus dans nos rapports d'audit, les participants ont été invités à développer le réflexe de procéder à l'autoévaluation de leur entité afin d'améliorer leur gestion.

# Commentaires de l'entité auditée

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

## Commentaires de la Régie du logement

« Comme le démontre ce suivi d'un audit de performance, la Régie du logement a réalisé des progrès au cours de la première année de son plan d'action 2016-2019 visant l'amélioration du traitement des demandes.

« À titre d'exemple, la Régie du logement s'est donné comme objectif d'utiliser de façon optimale la durée planifiée des rôles d'audiences, répondant ainsi à l'une des préoccupations du Vérificateur général du Québec. L'indicateur est le pourcentage d'utilisation du temps planifié. La Régie s'est fixé comme cible d'utiliser minimalement 80 % du temps planifié. Or, la proportion du temps d'audience non utilisé est passée de 31 % à 26 % (période de 15 mois terminée le 31 août 2017). Autrement dit, la Régie a utilisé 74 % du temps planifié, soit 6 points de pourcentage de moins que sa cible. La Régie se dirige donc vers l'atteinte prochaine de cette cible, lorsque l'ensemble des mesures inscrites dans son plan d'action auront été mises en place.

« Il est important de préciser qu'il y aura toujours des impondérables qui feront en sorte qu'une utilisation à 100 % est inatteignable, impondérables pour lesquels la Régie n'a pas de levier (ex. : durée de la présentation de la preuve annoncée par les parties, absences non déclarées, remises de consentement, etc.).

« Comme mentionné lors du dépôt du rapport du Vérificateur général du Québec, au printemps 2016, la Régie du logement a vu des opportunités et des pistes de solution pertinentes dans les recommandations du Vérificateur général. C'est donc avec optimisme que la Régie entend poursuivre au cours des deux prochaines années la mise en place des actions inscrites dans son plan, lesquelles auront pour effet d'améliorer le traitement des demandes. »





# Annexe et sigle

**Annexe** Objectif de l'audit et portée des travaux

## Sigle

**CAP** Commission de l'administration publique

## Annexe Objectif de l'audit et portée des travaux

### Objectif de l'audit

Le présent rapport de mission d'audit indépendant fait partie du tome de l'automne 2017 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2017-2018*.

Il s'agit d'un suivi dont l'objectif est d'évaluer le degré d'application des recommandations adressées à la Régie du logement lors de la mission initiale afin d'en informer les parlementaires. La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur cet objectif, tandis que celle de l'entité auditée est de veiller à l'application des recommandations.

Les critères d'évaluation utilisés sont les suivants :

- Recommandation appliquée : les actions prévues dans le plan d'action sont terminées et les lacunes sont corrigées ;
- Progrès satisfaisants : les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser devraient permettre de corriger les lacunes dans un délai raisonnable ;
- Progrès insatisfaisants : les actions mises en œuvre et celles que l'entité prévoit réaliser ne permettront probablement pas de corriger les lacunes dans un délai raisonnable ;
- Recommandation non appliquée : les actions prévues dans le plan d'action sont terminées, mais une ou plusieurs lacunes importantes demeurent.

Les travaux d'audit effectués dans le cadre de cette mission ont permis d'obtenir un niveau d'assurance limité. Les procédures mises en œuvre pour l'obtention des éléments probants ont été de nature différente et d'étendue moindre que lors d'une mission visant à obtenir un niveau d'assurance raisonnable, et elles ont suivi un calendrier différent. En conséquence, le niveau d'assurance obtenu dans cette mission est beaucoup moins élevé que dans un audit visant un niveau d'assurance raisonnable. De ce fait, le lecteur doit être conscient des limites inhérentes aux conclusions de ce rapport.

Les travaux d'audit dont traite ce rapport ont été menés en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les Normes canadiennes de missions de certification (NCMC) présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*, notamment la norme sur les missions d'appréciation directe (NCMC 3001).

De plus, le Vérificateur général applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1. Ainsi, il maintient un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. Au cours de ses travaux, le Vérificateur général s'est conformé aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie prévues dans son code de déontologie.

### Portée des travaux

Le présent rapport a été achevé le 2 novembre 2017. Pour mener à bien les travaux de suivi de l'application des recommandations, nous avons examiné des données des systèmes d'information de la Régie ainsi que divers documents, et nous avons fait des entrevues avec des représentants de l'entité.