

**COMMISSION
MUNICIPALE
DU QUÉBEC**

**INFORMATION SUR LE SITE WEB
DES MUNICIPALITÉS**

AUDIT DE PERFORMANCE

MARS 2023



Québec, siège social

10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Mezzanine, aile Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Montréal

500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 24.200, 24^e étage
Case postale 24
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Saint-Hyacinthe

1200, rue Girouard Ouest
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2Z1



Ce document a été réalisé par la Commission municipale du Québec.

Il est publié à l'adresse suivante : www.cmq.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-93829-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-93830-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2023

**Commission
municipale**

Québec 

La saine gestion au bénéfice de tous

La Commission municipale a annoncé, en septembre 2022, des travaux d'audit dans 20 municipalités concernant l'information sur le site Web des municipalités. Ces travaux ont été réalisés par la Vice-présidence à la vérification de la Commission. Le présent document comprend deux chapitres distincts qui constituent les rapports d'audit de cette dernière.

Conformément à la *Loi sur la Commission municipale*, ces rapports sont acheminés aux municipalités concernées. Ils sont également transmis à la ministre des Affaires municipales et diffusés sur le site Web de la Commission.

La Commission vise, par ses travaux d'audit, à susciter des changements durables et positifs dans le fonctionnement et la performance des municipalités et des organismes municipaux, et ce, au bénéfice des citoyens. Je vous souhaite une excellente lecture.

Le président,



Jean-Philippe Marois

Québec, mars 2023

▲ Municipalités auditées



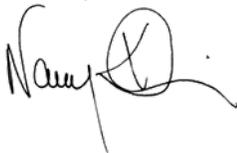
Conformément à la *Loi sur la Commission municipale*, les rapports d'audit de performance portant respectivement sur la disponibilité de l'information (chapitre 1) et sur la gestion du contenu (chapitre 2) sont adressés aux municipalités auditées suivantes, plus particulièrement aux :

- ◆ Conseil municipal de la Ville d'Acton Vale
- ◆ Conseil municipal de la Ville d'Amqui
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité d'Ascot Corner
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Cacouna
- ◆ Conseil municipal de la Ville de Chibougamau
- ◆ Conseil municipal de la Ville de Duparquet
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de La Bostonnais
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de L'Ange-Gardien
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de L'Ascension
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité des Éboulements
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Montebello
- ◆ Conseil municipal de la Ville de Montréal-Ouest
- ◆ Conseil municipal de la Ville de Neuville
- ◆ Conseil municipal de la Ville de New Richmond
- ◆ Conseil municipal de la Ville de Roberval
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Saint-Anicet
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Saint-Apollinaire
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Saint-Aubert
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité de Saint-Jacques
- ◆ Conseil municipal de la Municipalité du village de Senneville

Ce tome, intitulé *Information sur le site Web des municipalités*, doit être déposé à la première séance du conseil qui suit sa réception. De même, il est transmis à la ministre des Affaires municipales et publié sur le site Web de la Commission, accompagné des lettres adressées à chacune des municipalités auditées. Les travaux se sont inscrits dans une approche respectueuse et collaborative.

Enfin, comme indiqué dans le *Guide à l'intention des municipalités et des organismes municipaux audités*, les municipalités auditées sont invitées à produire un plan d'action pour la mise en œuvre des recommandations formulées à la suite des audits et un suivi de l'application de ces recommandations sera réalisé ultérieurement.

La vice-présidente à la vérification,



Nancy Klein

Québec, mars 2023

Vue d'ensemble des audits

Pourquoi avons-nous réalisé ces audits ?

Depuis l'entrée en vigueur, le 16 juin 2017, de la *Loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs*, les municipalités sont reconnues, dans l'exercice de leurs compétences, comme des gouvernements de proximité. Par conséquent, l'apport des citoyens et des groupes les représentant dans la gestion des activités municipales est devenu plus important, chaque citoyen étant appelé à jouer un rôle de plus en plus actif dans une perspective de démocratie locale, d'acceptabilité sociale, de reddition de comptes et de saine gestion des affaires municipales.

À l'ère du numérique, les municipalités sont soumises à des exigences légales et réglementaires en matière de publication d'information sur leur site Web. De plus, elles ont tout intérêt à se servir de leur site Web comme outil de communication, de vulgarisation et de promotion de la pluralité des services qu'elles offrent aux citoyens en diffusant en accès libre une variété de renseignements facilement repérables. Une municipalité qui exerce une gestion adéquate du contenu de son site Web pourrait réduire ses délais administratifs, assurer la fluidité des interactions avec ses citoyens et renforcer son ancrage au service de la communauté.

Il apparaît donc essentiel que tout citoyen puisse avoir accès, en toute transparence, à de l'information sur le site Web de sa municipalité, que ce soit pour connaître et comprendre les services de proximité, y contribuer ou en bénéficier, ou encore pour faciliter sa prise de décision et sa participation à la vie démocratique.

Dans ce contexte, deux missions d'audit de performance ont été réalisées simultanément : l'une portant sur la disponibilité de l'information et l'autre, sur la gestion du contenu de cette information.

Quels étaient nos objectifs ?

Nos travaux d'audit avaient deux objectifs distincts.

Dans le chapitre 1, nous avons examiné la conformité aux obligations légales et réglementaires, la disponibilité d'une variété de renseignements et l'accessibilité à l'information sur le site Web des municipalités.

Dans le chapitre 2, nous avons analysé les pratiques de gestion ; autrement dit, nous nous sommes intéressés aux façons de faire des municipalités en matière de gestion du contenu Web, en particulier l'attribution des rôles et responsabilités et les mécanismes de contrôle de la qualité.

Il est à noter que les audits réalisés n'avaient pas pour objectif d'évaluer la qualité ou la fiabilité des documents qui sont publiés sur le site Web des municipalités ni de dresser un diagnostic de leur plateforme numérique.

Qui avons-nous audité ?

- ◆ Ville d'Acton Vale
- ◆ Ville d'Amqui
- ◆ Municipalité d'Ascot Corner
- ◆ Municipalité de Cacouna
- ◆ Ville de Chibougamau
- ◆ Ville de Duparquet
- ◆ Municipalité de La Bostonnais
- ◆ Municipalité de L'Ange-Gardien
- ◆ Municipalité de L'Ascension
- ◆ Municipalité des Éboulements
- ◆ Municipalité de Montebello
- ◆ Ville de Montréal-Ouest
- ◆ Ville de Neuville
- ◆ Ville de New Richmond
- ◆ Ville de Roberval
- ◆ Municipalité de Saint-Anicet
- ◆ Municipalité de Saint-Apollinaire
- ◆ Municipalité de Saint-Aubert
- ◆ Municipalité de Saint-Jacques
- ◆ Municipalité du village de Senneville

Quels sont les constats importants de ces audits ?

Nous présentons ci-dessous les principaux constats découlant des audits consacrés à l'information sur le site Web des municipalités. Il est à noter que, puisque tout mode de communication numérique est en constante évolution, autant dans sa conception que dans son contenu, des municipalités ont apporté certains changements à leur site Web avant, pendant et après la période de référence de ces audits.

Chapitre 1 : Disponibilité de l'information

- ◆ L'étendue des obligations légales et réglementaires auxquelles une municipalité doit se conformer en matière de publication d'information sur son site Web varie selon ses spécificités (décisions du conseil, orientations stratégiques, situations particulières). Dans ces circonstances, il existe des disparités notables entre les municipalités en matière de conformité aux exigences légales et réglementaires. Toutefois, il n'y a pas de lien direct entre la taille de la population de la municipalité et le nombre de non-conformités constatées.
- ◆ Dans les faits, moins de la moitié des municipalités auditées respectent l'obligation de mentionner la rémunération et l'allocation des élus sur leur site Web, et une faible majorité diffusent la procédure de traitement des plaintes concernant l'adjudication d'un contrat. On note également qu'un quart des municipalités auditées ne sont pas conformes aux exigences légales et réglementaires concernant l'information publiée au sujet des contrats octroyés.
- ◆ Outre l'absence de l'information requise, plusieurs non-conformités s'expliquent par le non-respect des délais prescrits (l'information requise est présente, mais elle n'est pas à jour) ou des contenus ambigus ou confus (éloignés de l'intention du législateur).
- ◆ En ce qui concerne l'information non obligatoire, mais permettant aux citoyens d'avoir connaissance des activités et services de la municipalité et de participer à la vie démocratique, la quasi-totalité des municipalités rendent la plupart des renseignements ciblés aux fins de l'audit disponibles à la population. Cela étant, certains renseignements touchant à la reddition de comptes sont moins souvent publiés.
- ◆ Au demeurant, cette information, quelle qu'elle soit, est généralement facilement accessible.

Chapitre 2 : Gestion du contenu

- ◆ Dans la plupart des municipalités, les rôles et responsabilités en matière de gestion du contenu du site Web sont clairement définis et les modalités de gestion (ce qui doit être mis à jour et à quelle fréquence) sont établies, mais rarement corroborées par un écrit.
- ◆ La moitié des municipalités se sont dotées d'au moins un mécanisme de contrôle de la qualité du contenu publié sur le Web, mais ce mécanisme, lorsqu'il existe, n'est pas consigné ou l'est partiellement.

▲ Information sur le site Web des municipalités



Table des matières

| | | |
|---|-------|----|
| Chapitre 1 : | | |
| Disponibilité de l'information | | 10 |
| 1 / Mise en contexte | | 11 |
| 2 / Résultats de l'audit | | 14 |
| 2.1 Conformité aux exigences légales et réglementaires : des disparités notables | | 14 |
| 2.2 Disponibilité et accessibilité des renseignements : des possibilités de gains | | 17 |
| Chapitre 2 : | | |
| Gestion du contenu | | 22 |
| 1 / Mise en contexte | | 23 |
| 2 / Résultats de l'audit | | 24 |
| 2.1 Des rôles et des responsabilités bien établis, mais des modalités de gestion pas toujours précises | | 24 |
| 2.2 Des mécanismes de contrôle fragiles | | 25 |
| Commentaires des municipalités auditées | | 27 |
| Annexes | | 32 |

Sigles

| | | | |
|--------------|--|-------------|--|
| CM | <i>Code municipal du Québec</i> | LTEM | <i>Loi sur le traitement des élus municipaux</i> |
| LAU | <i>Loi sur l'aménagement et l'urbanisme</i> | PTI | <i>Programme triennal d'immobilisations</i> |
| LCV | <i>Loi sur les cités et villes</i> | RQEP | <i>Règlement sur la qualité de l'eau potable</i> |
| LEDMM | <i>Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale</i> | SEAO | <i>Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec</i> |

▲ Chapitre 1 : Disponibilité de l'information



01

Mise en contexte

1. La disponibilité de l'information sur le site Web des municipalités fait écho à la transparence des communications. En effet, lorsque les municipalités rendent l'information disponible aux citoyens, cela se traduit par une accessibilité aux contenus leur permettant d'être renseignés sur les activités et les services offerts, d'être informés sur la gestion des affaires municipales et d'avoir une meilleure connaissance des différents règlements municipaux et du processus décisionnel. Dans les faits, faire preuve de transparence, c'est informer la population avec accessibilité, clarté, fiabilité et diligence.

2. Les municipalités font preuve de transparence dans la diffusion de l'information sur leur site Web, d'une part en se conformant aux obligations légales et réglementaires qui leur sont applicables et, d'autre part, en publiant certains renseignements d'intérêt général, autrement dit de l'information permettant aux citoyens d'avoir une bonne compréhension des orientations, des décisions et des services de leur municipalité et de favoriser leur participation à la vie démocratique. Aux fins du présent audit, certains renseignements ont été identifiés pour évaluer la disponibilité de l'information parmi les cinq thèmes suivants :

Demandes et rétroactions

Un *rapport d'audit de performance portant sur la gestion des demandes et des rétroactions* a été publié par la Commission municipale du Québec en février 2023.

Contacteur la municipalité et ses partenaires

- ◆ Coordonnées pour joindre la municipalité, poser des questions ou formuler des demandes ou des rétroactions
- ◆ Modalités pour adresser une demande d'accès à l'information
- ◆ Coordonnées en cas d'urgence
- ◆ Renseignements sur la collecte des matières résiduelles
- ◆ Renseignements concernant le développement économique ou touristique

S'informer des règlements municipaux

- ◆ Nuisances, zonage, permis et certificats, contrôle animalier

Obtenir des données financières ou de reddition de comptes de l'administration municipale

- ◆ Rôle d'évaluation foncière
- ◆ Budget et programme triennal d'immobilisations (PTI)
- ◆ Rapport financier audité

Participer à la vie démocratique

- ◆ Dates des séances et des procès-verbaux du conseil municipal
- ◆ Coordonnées des élus municipaux

Connaître les activités de loisirs, de culture et de sports

- ◆ Calendrier des activités et événements
- ◆ Renseignements au sujet de la bibliothèque
- ◆ Modalités d'inscription aux activités

3. Dans ces circonstances, l'utilisation d'un site Web constitue une occasion pour les municipalités de bonifier la qualité des services offerts et la clarté des communications avec leurs citoyens.

Cadre légal et réglementaire

4. La *Loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs* confère aux municipalités le statut de gouvernement de proximité. À ce titre, de nouveaux pouvoirs leur ont été confiés et la reddition de comptes au gouvernement a été allégée au profit d'un plus grand partage de renseignements entre l'administration municipale et ses citoyens.

5. Dans ce contexte, le site Web de la municipalité constitue un mode de diffusion de l'information privilégié par le législateur dans plusieurs situations relevant du *Code municipal du Québec*, de la *Loi sur les cités et villes* ou encore de lois et de règlements spécifiques, comme la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* ou le *Règlement sur la qualité de l'eau potable*.

6. Plus précisément, les obligations légales et réglementaires ayant fait l'objet d'une évaluation de conformité dans le cadre de cet audit sont les suivantes :

| Publication visée | Exigence ¹ | Loi ou règlement d'application |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| Séances du conseil | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | Conditionnelle | CM, art. 149.1 |
| ◆ Historique des vidéos des séances | Conditionnelle | LCV, art. 322.1 |
| Gestion contractuelle | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | Générale | CM, art. 938.1.2 |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | Conditionnelle | LCV, art. 573.3.1.2 |
| Octroi de contrats | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | Générale | CM, art. 961.3 et 961.4 |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) ² | Générale | LCV, art. 477.5 et 477.6 |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | Générale | |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | |
| | | CM, art. 938.1.2.1 |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | Générale | LCV, art. 573.3.1.3 |
| Formation en éthique et en déontologie municipale³ | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | Générale | LEDMM, art. 15 |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | Générale | LTEM, art. 11 |

| Publication visée | Exigence ¹ | Loi ou règlement d'application |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| Politique de participation publique ♦ Publication de la politique de participation publique | Conditionnelle | LAU, art. 80.1 et 80.5 |
| Qualité de l'eau potable ♦ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | Conditionnelle | RQEP, art. 36.2 et 53.3 |

1. Une exigence générale est une obligation de publication qui s'applique à toutes les municipalités, tandis qu'une exigence conditionnelle ne concerne que les municipalités pour lesquelles l'exigence s'applique.

2. Un rapport d'audit de conformité portant sur la publication des contrats dans le système électronique d'appel d'offres a été publié par la Commission municipale du Québec en février 2022.

3. Un rapport d'audit de conformité portant sur la formation en éthique et en déontologie des membres du conseil municipal a été publié par la Commission municipale du Québec en avril 2021.

7. L'objectif de cet audit, les critères d'évaluation y afférents et la portée des travaux sont présentés à l'annexe 1. Le sommaire de toutes les recommandations formulées par la Vice-présidence à la vérification se trouve à l'annexe 2.

Municipalités auditées

8. Au total, 20 municipalités comptant de 500 à 9 999 habitants ont été sélectionnées pour réaliser cet audit de performance portant sur la disponibilité des informations. Les critères utilisés pour sélectionner les municipalités auditées et certains renseignements propres à chacune d'entre elles sont présentés à l'annexe 3.

Rôles et responsabilités

9. Plusieurs acteurs sont impliqués dans la publication de l'information sur le site Web d'une municipalité, dont, plus particulièrement, le conseil municipal et la direction générale de la municipalité. Les rôles et responsabilités des principaux intervenants sont détaillés à l'annexe 4.

02

Résultats de l'audit

10. Les résultats de l'audit présentés dans les paragraphes suivants permettent de brosser un portrait de nos observations. Un tableau présentant le sommaire des résultats détaillés pour chaque municipalité auditée est disponible à l'annexe 5.

11. De manière générale, les sites Web des municipalités sont quasiment tous conçus de façon à rendre l'information facilement accessible. Cela étant, des disparités notables distinguent les municipalités auditées en matière de conformité aux exigences légales et réglementaires. De plus, bien que la plupart des municipalités rendent disponible une variété de renseignements permettant aux citoyens d'avoir une bonne compréhension des orientations, des décisions et des services de leur municipalité, deux municipalités présentent un écart important par rapport aux autres à cet égard.

12. Les sous-sections qui suivent présentent les constats de notre audit portant sur la disponibilité de l'information sur les sites Web des municipalités, d'une part sous l'angle de la conformité aux exigences légales et réglementaires et, d'autre part, sous l'angle de la disponibilité et de l'accessibilité des renseignements.

Pour aller plus loin

Plusieurs bonnes pratiques favorables au respect des exigences légales et réglementaires, mais aussi à la disponibilité et à l'accessibilité du contenu sur le site Web des municipalités, sont présentées à l'annexe 6.

2.1 Conformité aux exigences légales et réglementaires : des disparités notables

13. La conformité aux lois et règlements en matière de diffusion de l'information sur le site Web favorise la transparence dans les communications et permet de maintenir un lien de confiance entre les citoyens et la municipalité. En publiant l'intégralité des informations requises dans les délais prescrits, les municipalités s'assurent que les citoyens sont adéquatement informés des priorités et des décisions du conseil, des gestes posés par l'administration et de certaines situations particulières (ex. : qualité de l'eau qu'ils consomment).

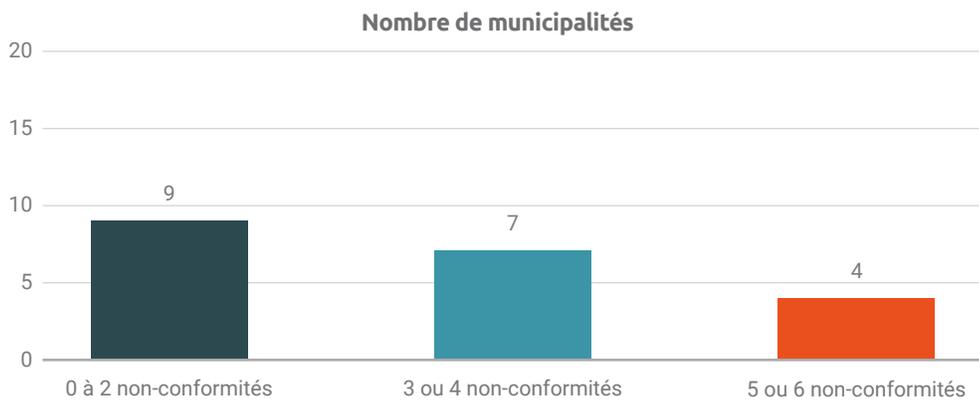
14. Compte tenu de l'évolution continue du cadre législatif, le respect des exigences légales et réglementaires en matière de diffusion de l'information sur le site Web requiert, de la part des municipalités, une attention constante.

15. De plus, ces obligations ne sont pas toujours identiques d'une municipalité à l'autre. En effet, les municipalités n'ont pas toutes le même nombre d'exigences applicables. Certaines obligations légales ou réglementaires s'appliquent à toutes les municipalités, tandis que d'autres sont conditionnelles aux décisions et aux orientations stratégiques du conseil ainsi qu'à des situations particulières. Ces spécificités propres à chaque municipalité déterminent l'ampleur des obligations applicables. Par exemple, une municipalité peut interdire la captation d'images ou de sons par une tierce partie (ex. : un citoyen) durant les séances du conseil municipal et, dans ce cas, la municipalité doit mettre en ligne son propre enregistrement de la séance. Cependant, si elle n'interdit pas la captation d'images ou de sons, elle n'a pas cette obligation.

16. Le taux de conformité des municipalités auditées à leurs obligations légales et réglementaires est variable d’une municipalité à l’autre. Toutefois, il n’y a pas de lien de causalité direct entre la taille de la population de la municipalité et le nombre de non-conformités constatées.

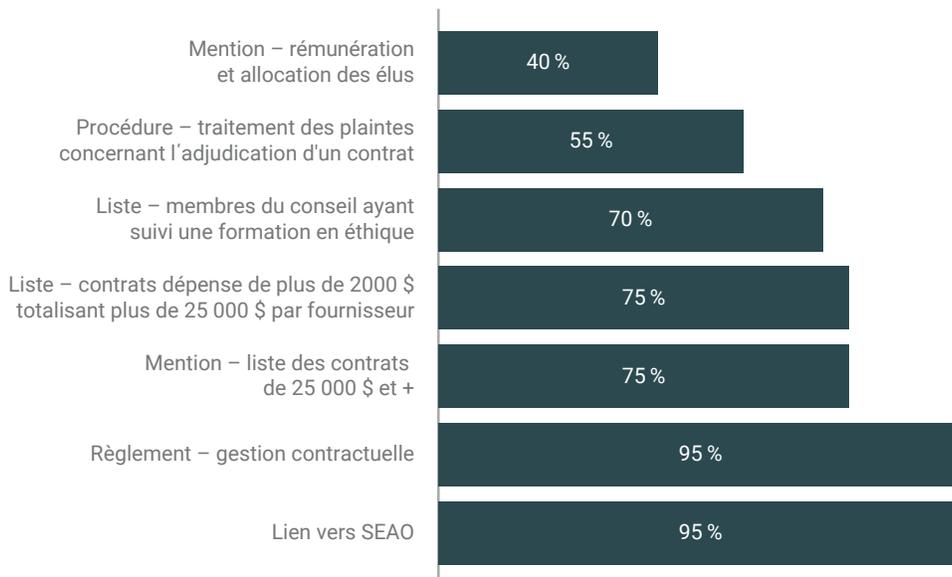
17. La figure 1 résume la situation pour les 20 municipalités auditées.

Figure 1 Répartition des municipalités auditées selon le nombre de non-conformités aux exigences légales et réglementaires constatées (générales et conditionnelles)



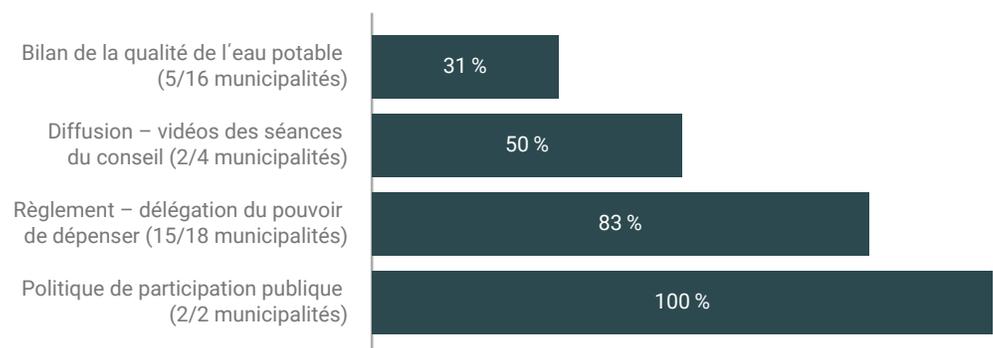
18. Parmi les exigences légales et réglementaires générales auditées, c’est-à-dire celles qui s’appliquent à toutes les municipalités, l’exigence concernant la rémunération et l’allocation des élus est respectée par moins de la moitié des municipalités auditées. Au contraire, la quasi-totalité des municipalités publient leur règlement sur la gestion contractuelle et le lien vers le SEAO. Cette variabilité quant au respect des exigences légales et réglementaires générales est illustrée dans la figure 2.

Figure 2 Proportion des municipalités respectant les exigences légales et réglementaires générales auditées



19. En ce qui concerne les exigences légales et réglementaires conditionnelles, c'est-à-dire celles qui s'appliquent uniquement dans certaines conditions, moins du tiers des municipalités auditées concernées publient le bilan de qualité de l'eau potable. De plus, la moitié des municipalités concernées qui interdisent la captation des images et des sons durant les séances du conseil ne respectent pas l'obligation de publier les vidéos des séances sur leur site Web. Enfin, la plupart des municipalités auxquelles l'exigence de publication du règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser s'applique sont conformes, et toutes les municipalités qui se sont dotées d'une politique de participation publique l'ont mise en ligne. Cette variabilité quant au respect des exigences légales et réglementaires conditionnelles est illustrée dans la figure 3.

Figure 3 Proportion des municipalités respectant les exigences légales et réglementaires conditionnelles auditées



20. Outre l'absence comme telle de l'information requise sur le site Web de la municipalité, plusieurs non-conformités constatées s'expliquent par le fait que :

- ◆ L'information publiée ne respecte pas les délais prescrits, par exemple le bilan de la qualité de l'eau potable ou la liste des contrats octroyés sont en ligne, mais dans une version qui n'est pas à jour;
- ◆ La municipalité interprète ou applique partiellement les exigences légales et réglementaires, de sorte que l'information diffusée ne respecte pas adéquatement les obligations spécifiées : dans certains cas, l'information requise est incluse dans un règlement ou dans un procès-verbal, mais n'est pas directement accessible sur le site Web de la municipalité; dans d'autres cas, les intitulés portent à confusion, par exemple en matière d'octroi des contrats.

21. L'annexe 5.1 présente les résultats détaillés pour chaque municipalité auditée en ce qui a trait à la conformité aux exigences légales et réglementaires.

RECOMMANDATION

Aux 19 municipalités auditées présentant une ou plusieurs non-conformités

- ▲ 1. Prendre les dispositions nécessaires pour assurer la publication, sur le site Web de la municipalité, des informations requises selon les lois et règlements applicables, et ce, dans les délais prescrits.

2.2 Disponibilité et accessibilité des renseignements : des possibilités de gains

22. En plus de se conformer aux exigences légales et réglementaires en matière de publication d'information sur son site Web, une municipalité a tout intérêt à rendre disponibles et facilement accessibles plusieurs renseignements d'intérêt général afin de réduire les délais administratifs, d'encourager la vie démocratique et d'assurer la fluidité des interactions avec l'administration municipale.

23. Compte tenu de la pluralité des activités et services qu'elle offre à la population, chaque municipalité devrait tout d'abord se questionner sur les besoins d'information et les sujets d'intérêt des citoyens qu'elle sert (y compris les entreprises). Ensuite, elle devrait se fixer des objectifs de communication clairs pour que son site Web comble adéquatement ces besoins. La municipalité pourrait ainsi s'attendre à des gains de productivité, puisque les citoyens à la recherche d'informations n'auraient plus nécessairement besoin de solliciter systématiquement des employés municipaux, notamment au téléphone. Par ailleurs, le site Web donne l'occasion de vulgariser de l'information complexe ou d'illustrer des données, favorisant un meilleur respect des règlements municipaux, par exemple, ou une meilleure compréhension des informations financières.

24. Le site Web municipal devrait donc diffuser une variété de renseignements, mais aussi être organisé selon une structure simple et évidente pour faciliter le repérage et minimiser le nombre de clics pour se rendre jusqu'à l'information souhaitée. Il devrait aussi intégrer un moteur de recherche (c'est-à-dire un programme qui permet d'effectuer une recherche selon différents mots clés) intuitif pour que les citoyens trouvent facilement les renseignements qu'ils recherchent.

25. En d'autres termes, la disponibilité et l'accessibilité de l'information sur le site Web font en sorte que la municipalité joue pleinement son rôle de gouvernement de proximité tout en contribuant à son obligation de rendre compte auprès du citoyen. Cela étant, en matière de communication numérique, l'obsolescence technologique et les efforts de mise à jour de l'information sont autant de défis à surmonter. À cet égard, quelques municipalités nous ont fait part des investissements réalisés au cours des derniers mois (création d'un poste consacré aux communications, modernisation de la conception du site Web), tandis que plusieurs autres nous ont mentionné manquer de ressources, en particulier de ressources humaines, pour relever ces défis.

Disponibilité de l'information

26. La plupart des municipalités publient la majorité des renseignements d'intérêt général ciblés dans le cadre de l'audit. Toutefois, deux municipalités présentent des écarts importants.

Pour aller plus loin

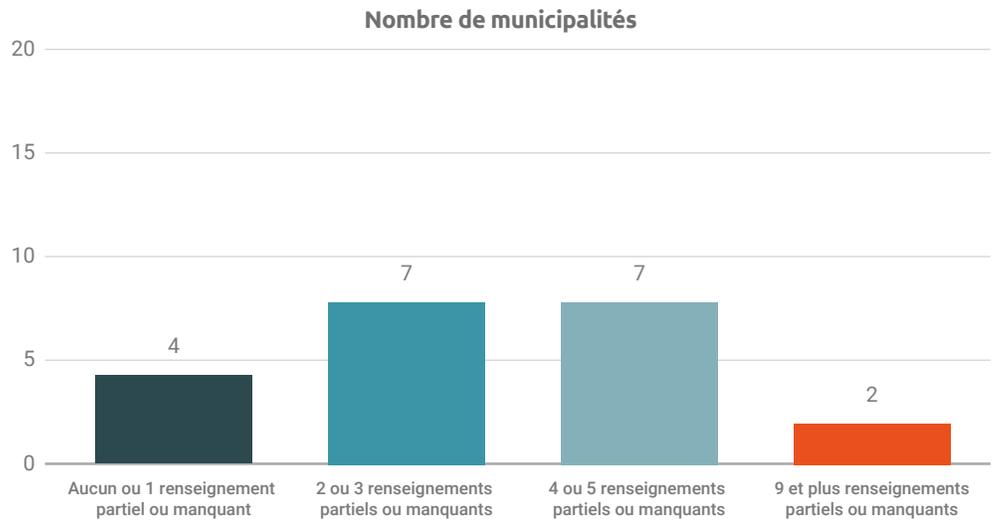
Pour faciliter la consultation d'un site Web par les personnes en situation de handicap, des lignes directrices ont été établies à l'échelle internationale. Elles sont précisées à l'annexe 6.

Obsolescence technologique

Perte de valeur ou de pertinence d'un outil en raison de l'apparition d'une innovation.

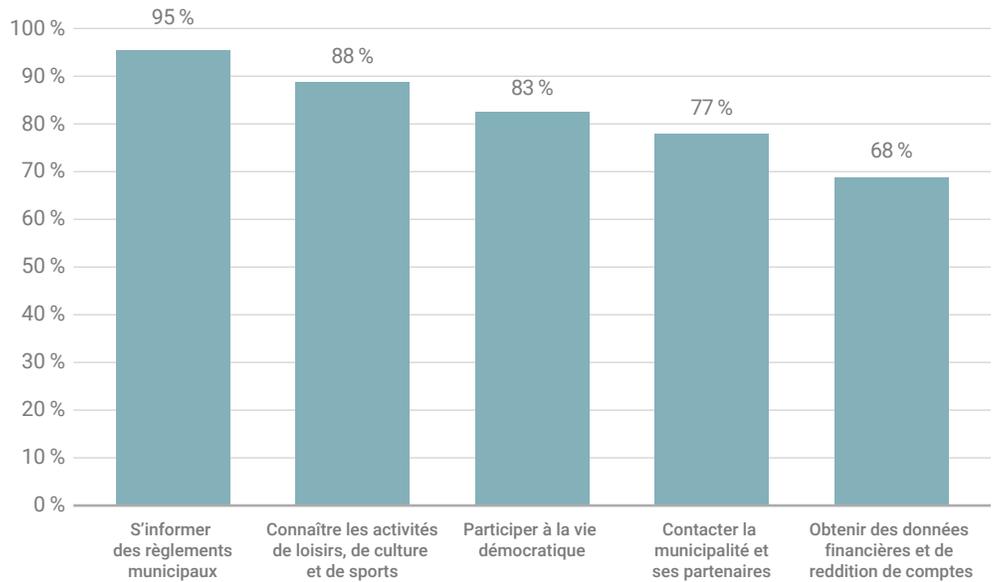
27. La figure 4 résume la situation pour les 20 municipalités auditées.

Figure 4 Répartition des municipalités auditées selon le nombre de renseignements partiels ou manquants (tous thèmes confondus)



28. Parmi les cinq thèmes évalués, le plus complet en matière de renseignements et de documentation est celui relatif aux règlements municipaux, contrairement à celui portant sur l'obtention des informations financières et de reddition de comptes, comme l'illustre la figure 5.

Figure 5 Classement des cinq thèmes en fonction de la disponibilité des renseignements ciblés



29. Dès lors, voici les trois thèmes pour lesquels plusieurs municipalités devraient porter une attention particulière :

- ◆ Obtenir des données financières ou de reddition de comptes;
- ◆ Contacter la municipalité et ses partenaires;
- ◆ Participer à la vie démocratique.

30. En ce qui concerne le thème « Obtenir des données financières ou de reddition de comptes », les rapports financiers audités complets sont diffusés par seulement sept municipalités auditées, alors qu'un tel rapport, dont l'élaboration et le dépôt au conseil municipal sont par ailleurs exigés par la loi, donne un aperçu de la situation financière de la municipalité et traduit également l'action par laquelle les pouvoirs publics rendent des comptes à la population.

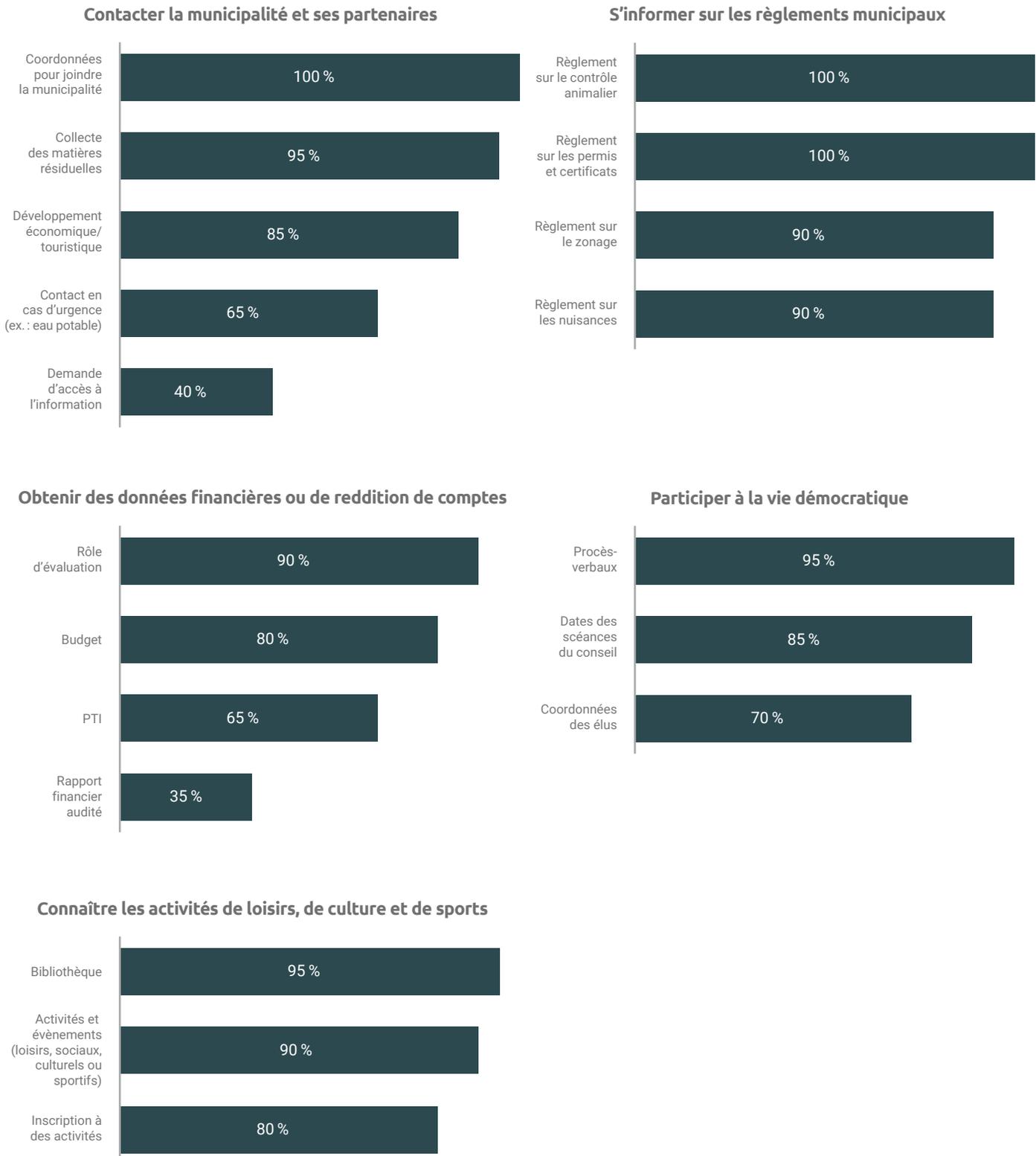
31. Au sujet du thème « Contacter la municipalité et ses partenaires », les modalités pour adresser une demande d'accès à l'information sont publiées par moins de la moitié des municipalités auditées (8/20). Quant aux coordonnées à utiliser en cas d'urgence, elles sont partielles ou absentes du site Web de sept municipalités auditées. Dans trois municipalités, on observe peu ou pas de renseignements concernant le développement économique ou touristique (ex. : coordonnées d'un contact pour d'éventuels investisseurs, répertoire des commerces, des offres d'emploi ou des attraits touristiques).

32. De façon générale, les municipalités auditées rendent disponibles les informations relatives au thème « Participer à la vie démocratique ». Tous les sites Web consultés sont à jour quant à la publication des procès-verbaux des séances du conseil municipal sauf un, dont les derniers procès-verbaux en ligne datent de 2021. De plus, trois municipalités ne publient pas de calendrier des séances du conseil municipal. On note aussi que quatre municipalités ne diffusent que les coordonnées du maire et que deux municipalités ne diffusent aucune coordonnée pour joindre les membres du conseil.

33. Par ailleurs, nous avons observé que plusieurs municipalités diffusent certains renseignements dans un procès-verbal. Dans un tel cas, l'information est quasiment inaccessible pour un citoyen non averti, puisque ce dernier n'a pas un accès direct et rapide à l'information : il doit au préalable consulter l'historique des ordres du jour ou des procès-verbaux pour vérifier la présence du renseignement qu'il recherche, puis y accéder.

34. La figure 6 illustre la présence des différents renseignements évalués dans le cadre de cet audit pour chacun des cinq thèmes.

Figure 6 Proportion des municipalités présentant l'information recherchée pour chacun des thèmes (les renseignements disponibles partiellement sont exclus)



Accessibilité de l'information

35. L'information est facilement accessible sur les sites Web de la quasi-totalité des municipalités auditées.

36. Une fonctionnalité incontournable qui facilite la recherche de l'information sur un site Web, à savoir le moteur de recherche, est absente du site Web de deux municipalités auditées. De plus, les moteurs de recherche des sites Web des municipalités qui en disposent ne sont pas tous performants. Par exemple, pour deux municipalités, la recherche d'une information précise n'est pas suffisamment intuitive, car les résultats obtenus avec certains mots clés couramment utilisés dans le domaine municipal sont trop nombreux ou non pertinents.

37. Quant à la structure du site Web pour présenter l'information, elle est simple et intuitive pour la quasi-totalité des municipalités, que la version technologique du site Web soit récente ou non. Toutefois, pour près d'un tiers des municipalités, l'accès aux règlements demande davantage de clics que pour les autres types d'informations, ce qui peut être un frein à leur consultation.

38. Plusieurs municipalités font affaire avec des fournisseurs externes spécialisés en conception de site Web. Ces derniers connaissent les bonnes pratiques et les appliquent aux sites Web des municipalités.

39. L'annexe 5.2 présente les résultats détaillés pour chaque municipalité auditée en ce qui a trait à la disponibilité et à l'accessibilité de l'information.

Bonne pratique

La structure du site Web ne devrait pas imposer plus de trois clics pour trouver une information.

Cette bonne pratique est tirée de *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web*, publié par le CRIM (2001).

RECOMMANDATIONS

Aux 17 municipalités auditées concernées

- ▲ 2. Identifier les besoins d'information et les sujets d'intérêt pour l'ensemble des citoyens et apporter les correctifs requis au site Web de la municipalité afin d'atteindre les objectifs de communication établis.

Aux 5 municipalités auditées concernées

- ▲ 3. Prendre les mesures nécessaires pour bonifier l'accessibilité de l'information.

▲ Chapitre 2 : Gestion du contenu



01

Mise en contexte

1. Pour que l'information publiée sur le site Web d'une municipalité soit conforme aux exigences légales et réglementaires, mais aussi pour que, de façon générale, tous les renseignements diffusés soient pertinents et à jour, des facteurs clés de succès en matière de gestion du contenu doivent être pris en compte.
2. En effet, le numérique représente autant d'occasions pour une municipalité de bonifier ses interactions avec les citoyens que de risques à atténuer : transparence ou fiabilité des renseignements diffusés, mise à jour en temps continu de l'information publiée, formation des employés à l'usage de nouvelles technologies, ou encore coordination des actions de communication.
3. Dans le contexte évolutif et incertain dans lequel les organisations interviennent actuellement, notamment en matière de communication numérique, la gestion de risques devient une activité incontournable, et les municipalités ne peuvent y échapper. La clarification des rôles et responsabilités et la mise en place de mécanismes de contrôle sont des principes de base en matière de gestion de risques.
4. En parallèle, le fait d'élaborer un cadre de gestion du contenu Web et de le mettre par écrit participe à la gestion des connaissances de l'organisation et contribue à la pérennité des activités de la municipalité, notamment en cas de roulement de personnel.
5. C'est pourquoi, en matière de gestion du contenu d'un site Web municipal, il apparaît nécessaire d'établir minimalement les rôles et responsabilités (qui fait quoi, quand et comment) ainsi que des mécanismes de contrôle de la qualité du contenu publié (comment on valide l'exactitude, la pertinence et la fiabilité de l'information publiée).
6. L'objectif de l'audit, les critères d'évaluation y afférents et la portée des travaux sont présentés à l'annexe 1. Le sommaire de toutes les recommandations formulées par la Vice-présidence à la vérification se trouve à l'annexe 2.

Municipalités auditées

7. Au total, 20 municipalités comptant de 500 à 9 999 habitants ont été sélectionnées pour réaliser cet audit de performance portant sur la gestion du contenu. Les critères utilisés pour sélectionner les municipalités auditées et certains renseignements propres à chacune d'entre elles sont présentés à l'annexe 3.

Rôles et responsabilités

8. Plusieurs acteurs sont impliqués dans la publication de l'information sur le site Web d'une municipalité, dont, plus particulièrement, le conseil municipal et la direction générale de la municipalité. Les rôles et responsabilités des principaux intervenants sont détaillés à l'annexe 4.

02

Résultats de l'audit

9. Les résultats de l'audit présentés dans les paragraphes suivants permettent de brosser un portrait de nos observations. Un tableau présentant le sommaire des résultats détaillés pour chaque municipalité auditée est disponible à l'annexe 5.

10. Pour la majorité des municipalités auditées, bien que les rôles et responsabilités soient le plus souvent formellement définis, les modalités de mise à jour du contenu du site Web de la municipalité sont le plus souvent établies de façon informelle. De plus, pour presque l'ensemble des municipalités auditées qui disposent d'un mécanisme de contrôle visant à garantir la qualité de l'information publiée, celui-ci n'est pas consigné.

11. Les sous-sections qui suivent présentent en détail les constats de notre audit portant sur la gestion du contenu des sites Web des municipalités, d'une part relativement aux rôles et responsabilités et, d'autre part, sur les mécanismes de contrôle de la qualité de l'information.

2.1 Des rôles et des responsabilités bien établis, mais des modalités de gestion pas toujours précises

12. La gestion du contenu d'un site Web est un processus clé pour s'assurer que l'information rendue publique en ligne est de qualité. Ce processus doit permettre de s'assurer, d'une part, que cette information est à jour, et d'autre part, qu'elle respecte les exigences légales et réglementaires et qu'elle permet d'atteindre les objectifs de communication de la municipalité. La définition de rôles et de responsabilités clairs est donc cruciale pour gérer efficacement le contenu du site Web, car cela permet à tous les intervenants impliqués de bien comprendre quelle est leur contribution au processus, afin que ce dernier soit correctement réalisé en totalité.

13. La définition des rôles et responsabilités en matière de gestion du contenu du site Web de la municipalité devrait inclure la définition et l'attribution de tâches telles que :

- ◆ La création de nouveaux contenus ;
- ◆ La révision, l'édition et la mise à jour du contenu existant ;
- ◆ La collaboration avec d'autres employés ou des partenaires, le cas échéant, pour produire du contenu pertinent ;
- ◆ La vigie de l'évolution du cadre légal impliquant la création ou la mise à jour du contenu ;
- ◆ La veille des besoins et des attentes des citoyens en matière de communication sur le site Web afin d'adapter le contenu en conséquence.

14. En parallèle, il serait nécessaire de préciser les modalités de gestion du contenu du site Web de la municipalité, autrement dit la fréquence de réalisation des différentes activités reliées à la gestion du contenu (vigie, veille, mise à jour, révision, etc.) ainsi que les ressources humaines et matérielles à disposition (contributeurs internes, fournisseurs externes le cas échéant, outils et logiciels à utiliser, etc.).

Bonne pratique

Il peut être utile de se doter d'outils pour rappeler et résumer les modalités de gestion du contenu Web ainsi que du contenu des autres outils de communication (comme les publications écrites et les réseaux sociaux).

Ces outils peuvent inclure des guides de style, des calendriers éditoriaux et des listes de contrôle. Ils aident à s'assurer que le contenu est à jour, cohérent et en conformité avec les obligations légales et réglementaires. En outre, ils peuvent faciliter la communication et la collaboration au sein de l'équipe de gestion du contenu.

15. Dans toutes les municipalités auditées, le rôle de gestionnaire du contenu du site Web est confié à une ou des personnes désignées. La quasi-totalité des municipalités auditées a une procédure en place pour encadrer les modalités de gestion du contenu, bien que cette procédure soit souvent non consignée.

16. Dans les faits, les obligations légales de publication sur le site Web de la municipalité découlent essentiellement de l'entrée en vigueur de la *Loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs*, ce qui signifie que ces obligations sont relativement récentes et que toutes les administrations municipales n'ont pas la même capacité ou facilité à s'adapter à ces nouveaux impératifs. De plus, la gestion des réseaux sociaux implique des efforts supplémentaires en matière de communication numérique.

17. Pour faire face à ces nouveaux défis de communication, plusieurs municipalités, en particulier les plus grandes, ont créé des postes réservés aux communications. Cependant, pour beaucoup de municipalités, le manque de ressources ou d'expertise nécessaires pour formaliser et mettre par écrit ces tâches pourrait expliquer en partie la situation.

RECOMMANDATION

Aux 16 municipalités auditées concernées

- ▲ 1. Consigner, dans un écrit, les modalités de gestion du contenu du site Web de la municipalité afin de garantir la transmission des pratiques en cas de remplacement ou de roulement de personnel.

2.2 Des mécanismes de contrôle fragiles

18. Afin que le site Web de la municipalité réponde de façon pérenne aux exigences légales et réglementaires ainsi qu'aux objectifs de communication de la municipalité, alors même que ces exigences et ces objectifs sont susceptibles d'évoluer au fil du temps, il convient que la municipalité se dote de mécanismes de contrôle efficaces.

19. Les mécanismes de contrôle doivent permettre de vérifier l'intégrité et la qualité du contenu publié sur le site Web de la municipalité : il s'agit d'un processus qui implique au moins une étape de validation de l'information ou du document mis en ligne pour s'assurer que le contenu répond, tant sur le fond que sur la forme, aux exigences et aux objectifs spécifiés. Ensemble, la mise en place d'un processus de contrôle et l'application périodique de ce processus assurent une gestion de risques appropriée.

20. Les mécanismes de contrôle devraient inclure à la fois des actions menées avant la publication (qu'est-ce qu'il serait pertinent de publier?) et après la publication du contenu (est-ce que ce qui est publié est encore pertinent et à jour?). Ce faisant, en plus d'éviter les conséquences évoquées dans le chapitre 1, « Disponibilité de l'information », du présent tome, ces mécanismes contribuent à accroître la crédibilité de la municipalité et à fidéliser les utilisateurs du site Web qui y trouveront une information appropriée.

21. Afin d'être efficaces, les mécanismes de contrôle devraient être appliqués en continu par la personne désignée responsable. Selon les bonnes pratiques, la personne qui exécute l'activité de contrôle ne devrait pas être la même que celle qui assure la gestion du contenu du site Web au quotidien.

Chapitre 1 : conséquences liées à l'absence de mécanismes de contrôle du contenu

- ◆ Un risque accru de non-respect des exigences légales et réglementaires en matière de publication sur le site Web;
- ◆ Une sursollicitation des employés de première ligne;
- ◆ La perte de confiance des citoyens envers les services de la municipalité et une sous-utilisation de ces services par les citoyens.

22. De plus, il est souhaitable que la ou les personnes désignées responsables de contrôler les différents contenus mis en ligne le fassent selon une fréquence qui prend en considération la nature de l'information. Ce processus devrait être consigné afin d'en assurer la pérennité, en fonction de la durée de vie de l'information publiée, advenant un roulement de personnel. Par exemple, l'actualité ou les activités culturelles et sportives requièrent certainement des changements plus réguliers que les renseignements présentés sur les services municipaux.

23. Quatorze des municipalités auditées se sont dotées d'au moins un mécanisme qui respecte les attentes en matière de contrôle du contenu publié sur leur site Web; toutefois, une seule d'entre elles l'a formalisé dans un écrit. Six municipalités ne disposent d'aucun mécanisme de contrôle ou celui-ci est insuffisant.

24. Le contexte opérationnel de plusieurs municipalités auditées rend difficiles la création et la mise en œuvre efficace de mécanismes de contrôle de la gestion du contenu Web, notamment pour les municipalités qui n'ont que deux employés administratifs. En effet, nous avons constaté que, dans cinq municipalités, la personne qui vérifie est la même personne que celle qui fait la mise à jour, ce qui n'est théoriquement pas considéré comme un mécanisme de contrôle solide.

25. Nos travaux ont relevé que près de la moitié des municipalités auditées prennent en compte, d'une façon ou d'une autre, la rétroaction des citoyens relativement à l'usage du site Web. Parmi elles, trois le font de façon formelle.

26. Il convient également de mentionner que, depuis l'annonce de l'audit, certaines municipalités auditées ont progressé en matière de gestion du contenu en apportant des améliorations à leur site Web ou en instaurant formellement un processus de mise à jour ou de vigie.

Bonne pratique

L'instauration d'un mécanisme qui donne la possibilité aux citoyens de signaler la présence d'information désuète ou manquante peut être un moyen utilisé pour améliorer le contrôle de l'information publiée sur le site Web.

RECOMMANDATIONS

Aux 6 municipalités auditées concernées

- ▲2. Définir, instaurer et mettre par écrit un mécanisme de contrôle visant à s'assurer que l'information publiée sur le site Web de la municipalité est complète et à jour.

Aux 13 municipalités auditées concernées

- ▲3. Mettre par écrit le mécanisme de contrôle mis en place pour s'assurer que l'information publiée sur le site Web de la municipalité est complète et à jour.

Commentaires des municipalités auditées

Les municipalités auditées ont eu l'occasion de transmettre leurs commentaires officiels, qui sont reproduits dans la présente section. Nous tenons à souligner qu'elles ont adhéré à toutes les recommandations.

Ville d'Acton Vale

« La Ville d'Acton Vale accueille de manière favorable le rapport émis par la Commission municipale du Québec quant à l'audit de performance portant sur la disponibilité de l'information sur le site Web des municipalités.

« L'audit a permis de mettre en lumière les améliorations possibles au niveau de la disponibilité et de l'accès de l'information aux citoyens. Le site Internet ayant eu une complète refonte en 2022, l'excellente analyse effectuée par la CMQ nous a permis d'optimiser nos méthodes de présenter les informations essentielles, pour permettre aux citoyens de retrouver facilement et rapidement les données recherchées.

« Nous remercions les membres de l'équipe d'audit pour leur collaboration et leur professionnalisme. »

Ville d'Amqui

« La Ville d'Amqui a pris connaissance du rapport d'audit de performance sur l'information sur le site Web des municipalités. Contribuer à cet audit de performance a été une occasion de valider si nos pratiques respectaient le cadre légal et réglementaire des diverses lois et obligations applicables à notre ville. À la lecture des résultats, nous sommes heureux de constater que notre municipalité répond à la quasi-totalité des éléments analysés. Des ajustements ont été faits pour les informations manquantes et celles-ci sont maintenant disponibles sur notre site Web.

« La Ville d'Amqui tient à souligner le travail, la collaboration et le professionnalisme de l'équipe de la CMQ dans le cadre de cet audit. »

Municipalité d'Ascot Corner

« La Municipalité d'Ascot Corner a participé de manière diligente et avec rigueur à cet audit de performance et reçoit avec une très grande ouverture le rapport d'audit préparé par l'équipe de la Commission municipale du Québec.

« La Municipalité a fourni toute l'information disponible et requise au meilleur de ses connaissances pour permettre le bon déroulement et les conclusions de cet audit.

« Nous tenons à remercier le personnel de la Commission pour son professionnalisme et ses commentaires constructifs qui nous permettront d'ajuster nos pratiques dans un esprit d'amélioration et au bénéfice de toutes les parties prenantes. »

Municipalité de Cacouna

« Concernant le déroulement de la mission d'audit, l'ensemble des intervenants de la CMQ ont été très respectueux du travail et des réponses fournis par notre organisation. L'ensemble de votre équipe a été attentive à nos préoccupations ainsi qu'aux questionnements que nous avons par rapport à nos obligations. Le processus s'est déroulé rondement et les délais qui nous étaient octroyés pour compléter la documentation étaient raisonnables.

« Le seul commentaire quelque peu moins positif serait au niveau du moment qui a été choisi pour lancer la mission d'audit. Débuter une telle démarche au mois de septembre, alors que nous sommes extrêmement occupés à préparer les prévisions budgétaires de la prochaine année, n'a pas été chose facile. »

Ville de Chibougamau

« La Ville de Chibougamau est heureuse d'avoir participé à l'audit de performance concernant l'information sur le site Web des municipalités. Nous avons pris connaissance des commentaires mentionnés dans le rapport et adhérons aux recommandations formulées par la Vice-présidence à la vérification dans le cadre de cet audit. Nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires pour bonifier l'accessibilité de l'information et remercions la Commission pour son travail.

« Nous accueillons favorablement ces commentaires et souhaitons continuer nos démarches d'amélioration continue en toute transparence. »

Ville de Duparquet

« Cela nous permet de bien cerner les exigences, et d'avoir un encadrement pour nous donner des pistes pour nous conformer. »

Municipalité de La Bostonnais

« Le rapport d'audit nous permettra de faire du site Web de La Bostonnais un site convivial et intéressant. »

Municipalité de L'Ange-Gardien

« La Municipalité de L'Ange-Gardien a pris connaissance du rapport d'audit de performance sur l'information sur le site Web des municipalités. La Municipalité accueille positivement toutes les recommandations émises par la CMQ et s'appuiera donc sur celles-ci pour améliorer le processus actuel.

« La Municipalité tient à souligner le travail, la courtoisie et le professionnalisme de l'équipe de la CMQ tout au long du mandat. »

Municipalité de L'Ascension

« La Municipalité a pris connaissance du rapport d'audit et tiendra compte des observations et des recommandations avec diligence, en fonction de ses ressources disponibles. »

Municipalité des Éboulements

« La Municipalité des Éboulements a pris connaissance du rapport d'audit de performance concernant l'information sur le site Web des municipalités. Les recommandations émises par la Commission municipale du Québec sont accueillies favorablement par la Municipalité et elle y voit l'occasion de répondre entièrement aux nombreuses exigences légales et réglementaires, lesquelles sont en constante évolution.

« Merci à l'équipe de la Commission municipale du Québec pour les commentaires qui nous sont adressés, sa collaboration dans notre démarche et le soutien apporté. »

Municipalité de Montebello

« Nous aimerons vous remercier pour votre professionnalisme. Nous avons bien aimé le processus de l'audit qui nous permet de nous améliorer.

« Nous avons particulièrement aimé les explications des étapes de l'audit à notre première rencontre, qui nous rassurent de l'encadrement, nous donnant les outils de bonne pratique. »

Ville de Montréal-Ouest

« La Ville de Montréal-Ouest vous remercie de lui avoir communiqué les résultats de la vérification.

« Nous sommes heureux de constater que l'audit n'a révélé aucun domaine majeur de non-conformité et que nos processus sont conformes aux normes établies. Nous prenons nos obligations de conformité au sérieux et nous nous efforçons de garantir que nos processus sont toujours à jour.

« Nous examinerons les résultats de l'audit pour identifier les domaines dans lesquels nous pouvons encore améliorer nos opérations. Nous nous engageons à fournir le plus haut niveau de qualité et de services à nos résidents. »

Ville de Neuville

« Au moment de l'audit, la Ville de Neuville avait amorcé la refonte complète de son site Internet. La responsable des communications devait donc alors s'assurer de maintenir à jour le site voué à disparaître ainsi que le nouveau site en préparation. Un mandat a également été donné à l'externe pour l'intégration de contenu et, dans la transition, certains documents n'ont pas suivi.

« Cet exercice d'audit sera très profitable à la Ville de Neuville puisqu'il nous permettra de corriger et d'ajouter tous les éléments requis afin d'offrir à la population un site non seulement actuel et convivial, mais également des plus complets. »

Ville de New Richmond

« La Ville de New Richmond reconnaît l'importance d'une bonne communication citoyenne. La qualité de son site Web et la pertinence de ses publications sur les médias sociaux permettent de renforcer le lien entre l'appareil municipal et les résidents.

« Nous avons investi grandement à ce niveau au fil des derniers mois, et nous ferons en sorte de donner une suite positive à l'audit de la Commission municipale du Québec. »

Ville de Roberval

« La Ville de Roberval a pris connaissance du rapport d'audit *Information sur le site Web des municipalités*. Ayant un site déjà très performant, la Ville accueille positivement les recommandations émises par la CMQ.

« Ce rapport constitue donc un précieux document de référence constructif qui guidera nos démarches d'amélioration continue. À la Ville de Roberval, notre mission première étant d'améliorer la qualité de vie des citoyens, le processus d'audit mené par votre équipe ne peut que contribuer à rendre notre site Web encore plus performant et ainsi assurer une plus grande qualité de services à notre communauté. »

Municipalité de Saint-Anicet

« La Municipalité de Saint-Anicet accueille favorablement les recommandations de la Commission municipale du Québec. De façon générale, nous sommes satisfaits des résultats de l'audit, résultats qui confirment que nous devons continuer à améliorer nos processus pour répondre adéquatement à la conformité des lois et règlements.

« L'exercice fut rafraîchissant et permettra d'optimiser les informations sur le site Web de la Municipalité. Des mesures correctives seront mises en place. »

Municipalité de Saint-Apollinaire

« Notre municipalité arrivait à un moment charnière dans le processus de la refonte de son site Web. Cet audit a donc été plus que pertinent pour la nouvelle mouture du site.

« Nous tenons à souligner le professionnalisme et la disponibilité des différents intervenants de la CMQ dans tout le processus. »

Municipalité de Saint-Aubert

« Votre audit nous a permis de prendre conscience qu'il faut s'attarder de près à bien cibler et documenter le contenu des informations que l'on retrouve sur notre site Web. Il faut faire preuve de rigueur et se mettre dans la peau du lecteur de façon à rendre le contenu facile à lire et intéressant, à éviter d'alourdir le site de trop d'informations et à traiter de ce qui est pertinent et utile pour nos contribuables. Le site Web de la Municipalité est un lieu d'accueil convivial, qui permet de mettre de l'avant le caractère distinctif de notre municipalité. La gestion de l'information sur le site Web est donc déterminante. »

Municipalité de Saint-Jacques

« Nous souhaitons souligner que les petites municipalités n'ont pas tous les outils et les ressources disponibles pour assurer la gestion de l'information sur leur site Web par rapport aux grandes villes. »

Municipalité du village de Senneville

« La Municipalité du village de Senneville est heureuse d'avoir participé à l'audit sur la disponibilité des informations sur le site Web des municipalités. Il s'agit d'un bel exercice d'analyse qui s'inscrit dans la volonté de l'administration municipale d'améliorer de manière continue l'ensemble de ses processus d'information aux citoyens et au grand public en général.

« Nous souhaitons remercier l'équipe ayant travaillé sur le rapport, avec qui la Municipalité a collaboré tout au long du processus. »

- ANNEXE 1 À propos des audits
- ANNEXE 2 Sommaire des recommandations
- ANNEXE 3 Municipalités auditées
- ANNEXE 4 Rôles et responsabilités des principaux intervenants
- ANNEXE 5 Sommaire des résultats des audits
- ANNEXE 6 Bonnes pratiques

À propos des audits

La responsabilité de la Vice-présidence à la vérification de la Commission municipale du Québec consiste à exprimer une conclusion sur l'objectif de chacune des deux missions d'audit. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre conclusion et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances. Ces critères se fondent essentiellement sur les exigences légales et réglementaires précisées dans la portée des travaux du présent document ainsi que sur les bonnes pratiques de gestion d'un site Web, en particulier celles mentionnées dans les publications d'organismes de recherche québécois, à savoir *Site Web municipal : guide pratique à l'intention des élus et des gestionnaires des municipalités du Québec* (2006) et *Le Web municipal au Québec : portrait de la situation en 2009*, publiés par le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, ainsi que le *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web*, publié en 2001 par le Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM).

OBJECTIFS DES AUDITS

Chapitre 1 : Disponibilité de l'information

Objectif 1

Évaluer si la municipalité fait preuve de transparence dans la diffusion de l'information publiée sur son site Web.

Critères d'évaluation

- 1.1 L'information requise est diffusée conformément aux exigences légales et réglementaires spécifiées.
- 1.2 Des renseignements qui permettent aux citoyens d'avoir une bonne compréhension des orientations, des décisions et des services de la municipalité, et qui favorisent la vie démocratique, sont disponibles.
- 1.3 L'information est facilement accessible aux citoyens.

Chapitre 2 : Gestion du contenu

Objectif 2

Évaluer si les pratiques de gestion mises en place par la municipalité favorisent la transparence des communications sur son site Web.

Critères d'évaluation

- 2.1 Les rôles et responsabilités en matière de gestion du contenu sont clairement définis.
- 2.2 Des mécanismes de contrôle sont mis en place pour s'assurer de la qualité des informations mises en ligne et du respect des exigences légales et réglementaires.

Les travaux d'audit dont traitent ces rapports ont été menés en vertu de la *Loi sur la Commission municipale* et conformément aux méthodes de travail en vigueur à la Vice-présidente à la vérification. Ces méthodes respectent les Normes canadiennes de missions de certification (NCCM) présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*, notamment la norme sur les missions d'appréciation directe (NCCM 3001) de même que celle sur les missions d'appréciation directe visant la délivrance d'un rapport sur la conformité (NCCM 3531).

De plus, la Vice-présidente à la vérification applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 (NCCQ 1) du *Manuel de CPA Canada – Certification*. Ainsi, elle maintient un système de contrôle de qualité qui comprend des normes internes détaillées 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, la Vice-présidente à la vérification se conforme aux règles sur l'indépendance et aux autres règles prévues dans son code de déontologie, lesquelles reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

PORTÉE DES TRAVAUX

Les municipalités que nous avons auditées dans le cadre de ces audits sont la Ville d'Acton Vale, la Ville d'Amqui, la Municipalité d'Ascot Corner, la Municipalité de Cacouna, la Ville de Chibougamau, la Ville de Duparquet, la Municipalité de La Bostonnais, la Municipalité de L'Ange-Gardien, la Municipalité de L'Ascension, la Municipalité des Éboulements, la Municipalité de Montebello, la Ville de Montréal-Ouest, la Ville de Neuville, la Ville de New Richmond, la Ville de Roberval, la Municipalité de Saint-Anicet, la Municipalité de Saint-Apollinaire, la Municipalité de Saint-Aubert, la Municipalité de Saint-Jacques et la Municipalité du village de Senneville.

Afin de mener à bien les travaux de ces audits, nous avons consulté le site Web de chaque municipalité. Nous avons également recueilli de l'information auprès des représentants de chacune des municipalités auditées et nous avons analysé divers documents.

Comme spécifié dans la NCCM 3531, il importe de mentionner que nous ne fournissons aucun avis juridique relativement à la conformité des municipalités auditées aux exigences législatives liées à l'information sur leur site Web.

Nos travaux se sont déroulés principalement de septembre 2022 à janvier 2023, et la période du 17 au 30 novembre 2022 a été retenue comme période de référence pour réaliser nos observations sur le site Web des municipalités auditées. Toutefois, certaines de nos observations peuvent avoir trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

Les présents rapports ont été achevés le 3 mars 2023.

Sommaire des recommandations

Nous présentons ci-dessous les recommandations formulées par la Vice-présidence à la vérification aux municipalités auditées.

Chapitre 1 : Disponibilité de l'information

| Municipalités auditées | Recommandations | | |
|------------------------|---|---|---|
| | ▲1. Prendre les dispositions nécessaires pour assurer la publication, sur le site Web de la municipalité, des informations requises selon les lois et règlements applicables, et ce, dans les délais prescrits. | ▲2. Identifier les besoins d'information et les sujets d'intérêt pour l'ensemble des citoyens et apporter les correctifs requis au site Web de la municipalité afin d'atteindre les objectifs de communication établis. | ▲3. Prendre les mesures nécessaires pour bonifier l'accessibilité de l'information. |
| Acton Vale | ◆ | ◆ | |
| Amqui | ◆ | | |
| Ascot Corner | ◆ | ◆ | ◆ |
| Cacouna | ◆ | ◆ | |
| Chibougamau | ◆ | | ◆ |
| Duparquet | ◆ | ◆ | ◆ |
| La Bostonnais | ◆ | ◆ | ◆ |
| L'Ange-Gardien | ◆ | ◆ | |
| L'Ascension | ◆ | ◆ | |
| Les Éboulements | ◆ | ◆ | |
| Montebello | ◆ | ◆ | |
| Montréal-Ouest | | ◆ | |
| Neuveville | ◆ | ◆ | |
| New Richmond | ◆ | ◆ | |
| Roberval | ◆ | ◆ | ◆ |
| Saint-Anicet | ◆ | ◆ | |
| Saint-Apollinaire | ◆ | ◆ | |
| Saint-Aubert | ◆ | ◆ | |
| Saint-Jacques | ◆ | ◆ | |
| Senneville | ◆ | | |

Chapitre 2 : Gestion du contenu

| Municipalités auditées | Recommandations | | |
|------------------------|--|---|--|
| | ▲1. Consigner, dans un écrit, les modalités de gestion du contenu du site Web de la municipalité afin de garantir la transmission des pratiques en cas de remplacement ou de roulement de personnel. | ▲2. Définir, instaurer et mettre par écrit un mécanisme de contrôle visant à s'assurer que l'information publiée sur le site Web de la municipalité est complète et à jour. | ▲3. Mettre par écrit le mécanisme de contrôle mis en place pour s'assurer que l'information publiée sur le site Web de la municipalité est complète et à jour. |
| Acton Vale | ◆ | | ◆ |
| Amqui | ◆ | | ◆ |
| Ascot Corner | | | ◆ |
| Cacouna | ◆ | | ◆ |
| Chibougamau | | | |
| Duparquet | ◆ | | ◆ |
| La Bostonnais | ◆ | ◆ | |
| L'Ange-Gardien | ◆ | ◆ | |
| L'Ascension | ◆ | ◆ | |
| Les Éboulements | ◆ | | ◆ |
| Montebello | ◆ | | ◆ |
| Montréal-Ouest | | | ◆ |
| Neuville | ◆ | | ◆ |
| New Richmond | ◆ | ◆ | |
| Roberval | | | ◆ |
| Saint-Anicet | ◆ | | ◆ |
| Saint-Apollinaire | ◆ | ◆ | |
| Saint-Aubert | ◆ | ◆ | |
| Saint-Jacques | ◆ | | ◆ |
| Senneville | ◆ | | ◆ |

Municipalités auditées

Nous présentons ci-dessous certains renseignements portant sur les municipalités auditées. Les municipalités sélectionnées ont été choisies en fonction de plusieurs critères, dont les suivants :

- ◆ Elles représentent la majorité des régions administratives du Québec (sauf le Centre du Québec, la Côte Nord et Laval).
- ◆ Elles ont un accès à Internet haute vitesse pour au moins 75 % de leurs foyers.
- ◆ Elles possèdent un site Web distinct de celui de la municipalité régionale de comté (MRC).
- ◆ Elles n'ont jamais fait l'objet d'un audit de la Commission municipale du Québec, sauf dans le cas des audits de conformité d'envergure¹.

| Municipalité | Loi d'application | Région administrative | Population (2022) |
|--|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Ville d'Acton Vale (Acton Vale) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Montérégie | 7 833 |
| Ville d'Amqui (Amqui) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Bas-Saint-Laurent | 6 145 |
| Municipalité d'Ascot Corner (Ascot Corner) | <i>Code municipal du Québec</i> | Estrie | 3 365 |
| Municipalité de Cacouna (Cacouna) | <i>Code municipal du Québec</i> | Bas-Saint-Laurent | 1 863 |
| Ville de Chibougamau (Chibougamau) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Nord-du-Québec | 7 310 |
| Ville de Duparquet (Duparquet) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Abitibi- Témiscamingue | 711 |
| Municipalité de La Bostonnais (La Bostonnais) | <i>Code municipal du Québec</i> | Mauricie | 633 |
| Municipalité de L'Ange-Gardien (L'Ange-Gardien) | <i>Code municipal du Québec</i> | Outaouais | 6 299 |
| Municipalité de L'Ascension (L'Ascension) | <i>Code municipal du Québec</i> | Laurentides | 892 |
| Municipalité des Éboulements (Les Éboulements) | <i>Code municipal du Québec</i> | Capitale-Nationale | 1 408 |
| Municipalité de Montebello (Montebello) | <i>Code municipal du Québec</i> | Outaouais | 1 010 |
| Ville de Montréal-Ouest (Montréal-Ouest) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Montréal | 5 395 |
| Ville de Neuville (Neuville) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Capitale-Nationale | 4 567 |

| Municipalité | Loi d'application | Région administrative | Population (2022) |
|--|------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Ville de New Richmond (New Richmond) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 3 787 |
| Ville de Roberval (Roberval) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Saguenay–Lac-Saint-Jean | 9 885 |
| Municipalité de Saint-Anicet (Saint-Anicet) | <i>Code municipal du Québec</i> | Montérégie | 2 786 |
| Municipalité de Saint-Apollinaire (Saint-Apollinaire) | <i>Code municipal du Québec</i> | Chaudière-Appalaches | 7 813 |
| Municipalité de Saint-Aubert (Saint-Aubert) | <i>Code municipal du Québec</i> | Chaudière-Appalaches | 1 465 |
| Municipalité de Saint-Jacques (Saint-Jacques) | <i>Code municipal du Québec</i> | Lanaudière | 4 419 |
| Municipalité du village de Senneville (Senneville) | <i>Loi sur les cités et villes</i> | Montréal | 994 |

1. Le rapport d'audit sur la transmission des rapports financiers (municipalités locales, MRC et communautés métropolitaines) a été publié en mars 2022, celui sur l'adoption du budget a été publié en novembre 2021 et celui sur l'adoption du programme triennal d'immobilisations a été publié en novembre 2021.

Source : Décret de population 2022.

Rôles et responsabilités des principaux intervenants

Plusieurs acteurs sont impliqués dans la publication de l'information sur le site Web d'une municipalité :

- ◆ Le rôle principal du conseil municipal est de s'assurer que les services sont rendus aux citoyens et qu'ils répondent à leurs besoins, notamment en matière de reddition de comptes et de disponibilité de l'information. À ce titre, il octroie des contrats et adopte notamment les règlements, les procès-verbaux, les rapports financiers et d'autres documents (ex. : politique ou plan d'action) qui font état des décisions, des orientations et des interventions passées ou à venir de la municipalité.
- ◆ Sous l'autorité du conseil municipal, le directeur général est responsable de planifier, d'organiser, de diriger et de contrôler les activités au sein de la municipalité afin que celle-ci réponde aux attentes et aux besoins de la population. À cet égard, il exerce donc des responsabilités en matière de diffusion adéquate de tous les renseignements et de tous les documents relatifs à la vie municipale. Ce faisant, c'est le directeur général qui doit s'assurer que le site Web de la municipalité est complet et à jour, autrement dit qu'il est conforme aux exigences légales et réglementaires et adapté aux besoins d'information de la population.
- ◆ Le directeur général peut attribuer au greffier, au greffier-trésorier ou à un ou plusieurs autres employés de la municipalité la tâche de mettre à jour le contenu diffusé sur le site Web de la municipalité.

Sommaire des résultats des audits

Ces annexes présentent, pour chaque chapitre, les résultats détaillés de nos travaux pour les 20 municipalités sélectionnées, et ce, relativement aux objectifs et aux critères d'audit. Ces résultats ont été validés auprès de chaque municipalité auditée et confirmés par celle-ci.

Chapitre 1 : Disponibilité de l'information

Annexe 5.1 : Conformité aux exigences légales et réglementaires

Ce tableau indique si la municipalité publie l'information conformément aux exigences légales et réglementaires spécifiées, selon la légende suivante :

-  Conforme
-  Non conforme
- n. a. Exigence conditionnelle non applicable à la municipalité

Annexe 5.2 : Disponibilité et accessibilité de l'information

Ce tableau indique dans quelle mesure la municipalité répond, en moyenne, aux attentes en matière de disponibilité et d'accessibilité de l'information pour chacun des thèmes évalués, selon la légende suivante :

-  Respecte les attentes
-  Respecte partiellement les attentes
-  Ne respecte pas les attentes

Chapitre 2 : Gestion du contenu

Annexe 5.3 : Rôles, responsabilités, modalités de gestion et mécanismes de contrôle

Ce tableau indique dans quelle mesure la municipalité répond aux attentes spécifiées dans les critères d'audit en matière de pratiques de gestion du contenu de son site Web, selon la légende suivante :

-  Respecte les attentes avec documentation à l'appui
-  Respecte les attentes sans documentation à l'appui
-  Respecte partiellement les attentes
-  Ne respecte pas les attentes

Chapitre 1 : Disponibilité de l'information

Annexe 5.1 : Conformité aux exigences légales et réglementaires

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Classe de population (500 – 999 habitants) | | | |
|---|---|--|-----------|---------------|------------|
| | | L'Ascension | Duparquet | La Bostonnais | Senneville |
| Séances du conseil | | | | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | CM, art. 149.1 | ✗ | n. a. | n. a. | ✓ |
| ◆ Historique des vidéos des séances | LCV, art. 322.1 | ✗ | n. a. | n. a. | ✓ |
| Gestion contractuelle | | | | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | CM, art. 938.1.2 | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | LCV, art. 573.3.1.2 | ✗ | n. a. | ✓ | ✓ |
| Octroi de contrats | | | | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | CM, art. 961.3 | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) | et 961.4 LCV, art. 477.5 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | et 477.6 | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | | | | |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | CM, art. 938.1.2.1 LCV, art. 573.3.1.3 | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |
| Formation en éthique et en déontologie municipale | | | | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | LEDMM, art. 15 | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | | | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | LTEM, art. 11 | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |
| Politique de participation publique | | | | | |
| ◆ Publication de la politique de participation publique | LAU, art. 80.1 et 80.5 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| Qualité de l'eau potable | | | | | |
| ◆ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | ✗ | ✗ | n. a. | ✗ |

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Classe de population (1 000 – 1 999 habitants) | | | |
|---|---|--|-----------------|------------|--------------|
| | | Cacouna | Les Éboulements | Montebello | Saint-Aubert |
| Séances du conseil | | | | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | CM, art. 149.1 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| ◆ Historique des vidéos des séances | LCV, art. 322.1 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| Gestion contractuelle | | | | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | CM, art. 938.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | LCV, art. 573.3.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Octroi de contrats | | | | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | CM, art. 961.3 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) | et 961.4 LCV, art. 477.5 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | et 477.6 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | | | | |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | CM, art. 938.1.2.1 LCV, art. 573.3.1.3 | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Formation en éthique et en déontologie municipale | | | | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | LEDMM, art. 15 | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | | | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | LTEM, art. 11 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Politique de participation publique | | | | | |
| ◆ Publication de la politique de participation publique | LAU, art. 80.1 et 80.5 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| Qualité de l'eau potable | | | | | |
| ◆ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ |

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Classe de population (2 000 – 4 499 habitants) | | | |
|---|---|--|--------------|--------------|---------------|
| | | Ascot Corner | New Richmond | Saint-Anicet | Saint-Jacques |
| Séances du conseil | | | | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | CM, art. 149.1 | n. a. | n. a. | n. a. | ✗ |
| ◆ Historique des vidéos des séances | LCV, art. 322.1 | n. a. | n. a. | n. a. | ✗ |
| Gestion contractuelle | | | | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | CM, art. 938.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | LCV, art. 573.3.1.2 | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Octroi de contrats | | | | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | CM, art. 961.3 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) | et 961.4 LCV, art. 477.5 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | et 477.6 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | | | | |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | CM, art. 938.1.2.1 LCV, art. 573.3.1.3 | ✗ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Formation en éthique et en déontologie municipale | | | | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | LEDMM, art. 15 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | | | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | LTEM, art. 11 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Politique de participation publique | | | | | |
| ◆ Publication de la politique de participation publique | LAU, art. 80.1 et 80.5 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| Qualité de l'eau potable | | | | | |
| ◆ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | ✗ | ✗ | n. a. | ✗ |

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Classe de population (4 500 – 6 999 habitants) | | | |
|---|---|--|----------------|----------------|----------|
| | | Amqui | L'Ange-Gardien | Montréal-Ouest | Neuville |
| Séances du conseil | | | | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | CM, art. 149.1 | n. a. | n. a. | n. a. | ✓ |
| ◆ Historique des vidéos des séances | LCV, art. 322.1 | n. a. | n. a. | n. a. | ✓ |
| Gestion contractuelle | | | | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | CM, art. 938.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | LCV, art. 573.3.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Octroi de contrats | | | | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | CM, art. 961.3 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) | et 961.4 LCV, art. 477.5 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | et 477.6 | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | | | | |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | CM, art. 938.1.2.1 LCV, art. 573.3.1.3 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Formation en éthique et en déontologie municipale | | | | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | LEDMM, art. 15 | ✗ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | | | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | LTEM, art. 11 | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Politique de participation publique | | | | | |
| ◆ Publication de la politique de participation publique | LAU, art. 80.1 et 80.5 | n. a. | n. a. | n. a. | ✓ |
| Qualité de l'eau potable | | | | | |
| ◆ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | ✓ | n. a. | n. a. | ✗ |

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Classe de population (7 000 – 9 999 habitants) | | | |
|---|---|--|-------------|----------|-------------------|
| | | Acton Vale | Chibougamau | Roberval | Saint-Apollinaire |
| Séances du conseil | | | | | |
| ◆ Diffusion de la dernière vidéo du conseil | CM, art. 149.1 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| ◆ Historique des vidéos des séances | LCV, art. 322.1 | n. a. | n. a. | n. a. | n. a. |
| Gestion contractuelle | | | | | |
| ◆ Publication du règlement sur la gestion contractuelle | CM, art. 938.1.2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication de tout autre règlement portant sur la gestion contractuelle (ex. : règlement encadrant la délégation du pouvoir de dépenser) | LCV, art. 573.3.1.2 | n. a. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Octroi de contrats | | | | | |
| ◆ Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus | CM, art. 961.3 | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ |
| ◆ Lien vers le système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO) | et 961.4 LCV, art. 477.5 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ◆ Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur | et 477.6 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Plainte concernant l'adjudication d'un contrat à la suite d'une demande de soumission publique ou l'attribution d'un contrat | | | | | |
| ◆ Mention de la procédure de traitement | CM, art. 938.1.2.1 LCV, art. 573.3.1.3 | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Formation en éthique et en déontologie municipale | | | | | |
| ◆ Publication de la liste des membres du conseil qui ont participé à une formation | LEDMM, art. 15 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil | | | | | |
| ◆ Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil | LTEM, art. 11 | ✗ | ✗ | ✓ | ✗ |
| Politique de participation publique | | | | | |
| ◆ Publication de la politique de participation publique | LAU, art. 80.1 et 80.5 | n. a. | ✓ | n. a. | n. a. |
| Qualité de l'eau potable | | | | | |
| ◆ Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |

Annexe 5.2 : Disponibilité et accessibilité de l'information

| | | Disponibilité de l'information | | | | | Accessibilité de l'information | |
|-------------------------------|-------------------|--|--------------------------------------|--|----------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------|
| | | Contacter la municipalité et ses partenaires | S'informer des règlements municipaux | Obtenir des données financières ou de reddition de comptes | Participer à la vie démocratique | Connaître les activités de loisirs, de culture et de sports | Moteur de recherche | Structure du site Web |
| Catégorie 500 – 999 h. | L'Ascension | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Duparquet | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | La Bostonnais | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Senneville | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Catégorie 1 000 – 1 999 h. | Cacouna | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Les Éboulements | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Montebello | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Saint-Aubert | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Catégorie 2 000 – 4 499 h. | Ascot Corner | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | New Richmond | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Saint-Anicet | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Saint-Jacques | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Catégorie 4 500 – 6 999 h. | Amqui | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | L'Ange-Gardien | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Montréal-Ouest | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Neuville | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Catégorie 7 000 – 9 999 h. | Acton Vale | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Chibougamau | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Roberval | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| | Saint-Apollinaire | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

Chapitre 2 : Gestion du contenu

Annexe 5.3 : Rôles, responsabilités, modalités de gestion et mécanismes de contrôle

| | | Les rôles et responsabilités ainsi que les modalités de gestion du contenu du site Web sont clairement définis | Des mécanismes de contrôle et de rétroaction sont mis en place |
|-------------------------------|-------------------|--|--|
| Catégorie 500 – 999 h. | L'Ascension | ● | ● |
| | Duparquet | ● | ● |
| | La Bostonnais | ● | ● |
| | Senneville | ● | ● |
| Catégorie 1 000 – 1 999 h. | Cacouna | ● | ● |
| | Les Éboulements | ● | ● |
| | Montebello | ● | ● |
| | Saint-Aubert | ● | ● |
| Catégorie 2 000 – 4 499 h. | Ascot Corner | + | ● |
| | New Richmond | ● | ● |
| | Saint-Anicet | ● | ● |
| | Saint-Jacques | ● | ● |
| Catégorie 4 500 – 6 999 h. | Amqui | ● | ● |
| | L'Ange-Gardien | ● | ● |
| | Montréal-Ouest | + | ● |
| | Neuville | ● | ● |
| Catégorie 7 000 – 9 999 h. | Acton Vale | ● | ● |
| | Chibougamau | + | + |
| | Roberval | + | ● |
| | Saint-Apollinaire | ● | ● |

Bonnes pratiques

Les bonnes pratiques énoncées ci-dessous sont notamment tirées de *Site Web municipal : guide pratique à l'intention des élus et des gestionnaires des municipalités du Québec*, publié par le CEFRIO en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (2006), du *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web*, publié par le CRIM (2001), ainsi que des observations réalisées dans le cadre de l'audit.

Assurer la conformité aux exigences de publication prévues dans les lois et règlements.

- ◆ Lors de la migration d'un site Web vers une version plus récente, il est important de vérifier que les publications obligatoires sont toutes mises en ligne dès la première version du nouveau site.
- ◆ Le tableau ci-dessous présente différentes façons de se conformer à quelques-unes des exigences de publication auditées.

| Publication visée | Loi ou règlement d'application | Observations |
|---|--|--|
| <p>Rémunération et allocation de dépenses des membres du conseil</p> <p>Mention de la rémunération et de l'allocation de dépenses de chaque membre du conseil</p> | LTEM, art. 11 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Insertion d'un tableau récapitulatif sous la présentation de chaque élu. ◆ Publication d'un extrait du rapport financier audité. |
| <p>Qualité de l'eau potable</p> <p>Publication du bilan annuel de la qualité de l'eau potable du réseau municipal</p> | RQEP, art. 36.2 et 53.3 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Création d'une page destinée à la qualité de l'eau potable ou à la certification Communauté bleue. ◆ Ajout du bilan à la page consacrée aux compteurs d'eau ou au traitement des eaux. |
| <p>Octroi de contrats</p> <p>Mention faisant référence à une liste des contrats de 25 000 dollars et plus</p> <p>Publication d'une liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur</p> | <p>CM, art. 961.3 et 961.4</p> <p>LCV, art. 477.5 et 477.6</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ L'intitulé de l'hyperlien et le titre du fichier auquel il renvoie sont identiques et sans ambiguïtés quant aux données qu'il contient. ◆ La mention (liste des contrats de 25 000 dollars et plus) est distincte de l'hyperlien menant à la liste de tous les contrats comportant une dépense de plus de 2 000 dollars et totalisant plus de 25 000 dollars par fournisseur. |

Évaluer les besoins de la municipalité et les attentes des citoyens afin de rendre disponible l'information adéquate.

- ◆ Le site Web devrait tenir compte des spécificités démographiques et socioéconomiques de la municipalité afin de remplir pleinement son rôle de canal de communication entre l'administration et ses résidents, mais aussi, potentiellement, les touristes ou les gens d'affaires.

- ◆ Pour ce faire, le CEFRIO propose une grille d'aide à la décision des contenus et des fonctionnalités à prioriser et suggère, au préalable, de répondre aux questions suivantes :
 - *Quelle image la municipalité veut-elle avant tout donner d'elle-même (votre municipalité est-elle par exemple reconnue comme disposant d'un patrimoine religieux exceptionnel) ?*
 - *Quels besoins cherche-t-elle à combler de façon prioritaire ?*
 - *Quelles problématiques veut-elle traiter avant tout (par exemple, attirer de nouveaux résidents sur son territoire, faire la promotion de ses attraits touristiques, etc.) ?*
 - *Quels publics veut-elle atteindre en tout premier lieu grâce à la création du site ?*
- ◆ En parallèle, plusieurs municipalités auditées colligent les commentaires et plaintes reçues au sujet du site Web, font des sondages auprès des résidents ou effectuent régulièrement une vigie des sites Web de municipalités aux profils comparables. De plus, pour renforcer le contrôle de la qualité de l'information diffusée, il est possible de donner aux visiteurs du site Web la possibilité de signaler, par exemple par courriel, la présence de renseignements périmés.

Couvrir des besoins d'information variés.

- ◆ Le tableau ci-dessous présente différentes façons de combler certains besoins d'information.

| Besoin d'information | Observations |
|--|---|
| Contacter la municipalité ou ses partenaires | <p>Modalités pour adresser une demande d'accès à l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ajout sur la page Nous joindre. ◆ Création d'une page réservée à cet effet. <p>En cas d'urgence (ex. : concernant l'eau potable)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mention d'un numéro de téléphone en cas d'urgence sur la page Nous joindre. ◆ Page réservée à l'eau potable incluant des hyperliens vers du contenu existant sur « la qualité de l'eau de mon puits », les coordonnées des laboratoires accrédités ou encore le rapport d'analyse de vulnérabilité des sources d'alimentation en eau potable. <p>Développement économique ou touristique</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Section Affaires regroupant divers renseignements utiles aux entreprises et aux investisseurs : politiques et programmes en vigueur, espaces et infrastructures disponibles, subventions offertes, etc. ◆ Section Tourisme regroupant du texte, des photos et des hyperliens concernant les attraits, les activités, les événements et l'hébergement. ◆ Mention des coordonnées de la personne-ressource (municipalité, MRC, organisme de soutien). |
| | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Classement des règlements par catégorie (urbanisme, ordre public, tarification et finances, etc.). ◆ Vulgarisation des règlements municipaux : publication d'aide-mémoire, de fiches informatives, de schémas, d'une foire aux questions, d'une grille tarifaire des permis et certificats. ◆ Mention de la date de la dernière mise à jour du règlement publié. |
| | |

| Besoin d'information | Observations |
|--|--|
| Obtenir des données financières ou de reddition de comptes | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Section réservée au budget et au PTI : les documents sont présentés séparément ou dans un seul document consolidé, et sont accompagnés d'une brève description. ◆ Section réservée au rapport financier audité, incluant des faits saillants facilitant la compréhension du rapport mis en ligne. ◆ Correspondance entre les pages et les contenus consacrés au rôle d'évaluation et à la matrice graphique. |
| Participer à la vie démocratique | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Lien rapide sur la page d'accueil vers le calendrier des séances du conseil et les procès-verbaux. ◆ Coordonnées des élus publiées sur la page consacrée à la présentation du conseil ou sur la page Nous joindre. |
| Connaître les activités de loisirs, de culture et de sports | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Lien rapide sur la page d'accueil vers le calendrier des événements et activités. ◆ Publication d'hyperliens et des coordonnées d'organismes partenaires. |

Favoriser l'accessibilité de l'information.

- ◆ La structure du site Web devrait s'articuler sur un maximum de trois niveaux, c'est-à-dire qu'elle ne devrait pas requérir plus de trois clics pour se rendre jusqu'à l'information souhaitée, et ce, peu importe le type d'information.
- ◆ Le moteur de recherche devrait être tolérant et intelligent, c'est-à-dire qu'il devrait :
 - Tolérer les fautes;
 - Suggérer d'autres termes de recherche, des mots clés ou des mots apparentés;
 - Proposer des options de recherche avancée par sujet ou par date, par exemple;
 - Afficher uniquement les résultats de recherche pertinents.
- ◆ Pour faciliter la consultation du site Web par les personnes en situation de handicap, celui-ci devrait répondre à des standards minimaux en matière de contraste, de taille de police, de navigation ou de style rédactionnel, par exemple. Il existe des lignes directrices reconnues à l'échelle internationale à ce sujet : les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) établies par le World Wide Web Consortium (W3C) ainsi que la norme ISO/IEC 40500 : 2012.

**Commission
municipale**

Québec 

La saine gestion au bénéfice de tous