



Office of the Auditor General
City of Ottawa

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

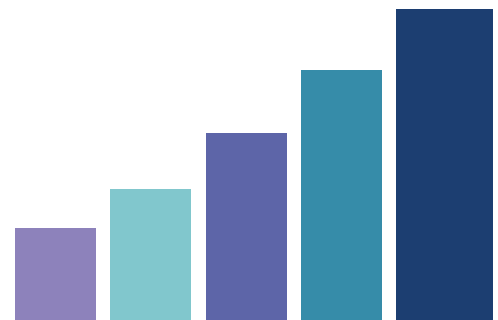
Rapport annuel 2022





Table des matières

<u>Le mot de la vérificatrice générale</u>	1
<u>Notre mandat</u>	2
<u>Notre vision</u>	3
<u>Nos valeurs</u>	3
<u>Notre équipe</u>	4
<u>Nos rapports en 2022</u>	5
<u>Les Rapports de vérification</u>	5
<u>Les Rapports d'examen</u>	8
<u>Les Rapports d'enquête</u>	9
<u>Le Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité</u>	9
<u>La Ligne directe de fraude et d'abus</u>	10
<u>La gestion du rendement</u>	10





Le mot de la vérificatrice générale



Je suis très heureuse de déposer le Rapport annuel 2022 du Bureau de la vérificatrice générale (le « BVG » ou le « Bureau »). Ce rapport fait état des réalisations et des travaux du BVG en 2022.

L'un de nos grands objectifs de 2022 consistait à faire rayonner le BVG en rehaussant les efforts de communication auprès de nos intervenants. Pour atteindre cet objectif, nous avons créé, en février 2022, un compte Twitter pour annoncer au public les nouvelles importantes, ainsi que pour mieux informer nos abonnés sur le rôle du BVG, pour faire le point sur nos travaux en cours et pour mieux faire connaître la Ligne directe de fraude et d'abus.

Au printemps 2022, nous avons aussi imaginé et lancé le nouveau logo du Bureau, qui vise à promouvoir nos valeurs d'indépendance, d'intégrité, de responsabilisation et de transparence.

Nous avons ensuite lancé, en juin 2022, un nouveau site Web, indépendant de celui de la Ville d'Ottawa, afin de mieux conforter et démontrer notre indépendance par rapport à l'administration.

Le Bureau a aussi lancé, en primeur, sa première consultation publique dans le cadre des trois missions de vérification que nous avons accomplies sur la manifestation du convoi de camionneurs. Cette consultation a été indispensable pour nous assurer que nos travaux tenaient compte de tous les points de vue et de l'impact direct produit sur les résidents, en plus de continuer de mieux faire connaître le BVG. La participation du public et les commentaires que nous avons réunis sont les formes de consultation que le Bureau prévoit de continuer de privilégier dans la mesure du possible.

Je suis très fière des travaux réalisés par mon équipe dans l'année écoulée. Je tiens à remercier personnellement tous les membres de cette équipe pour le concours exceptionnel apporté au Bureau et à son succès cette année. En outre, je souhaite exprimer ma gratitude à la directrice municipale et à l'équipe de la haute direction pour leur ouverture et leur volonté de collaborer dans le cadre de l'amélioration continue que nous tâchons d'apporter à nos processus et à l'ensemble des activités de la Ville.

Cordialement

Nathalie Gougeon, CPA, CA, CIA, CRMA, B. Comm.
Vérificatrice générale

Notre mandat

La vérificatrice générale est chargée d'aider le Conseil municipal à prendre, avec les administrateurs de la Ville, la responsabilité de la qualité de l'intendance des fonds publics et de l'optimisation des ressources financières dans les opérations de la Ville. Le Bureau de la vérificatrice générale est indépendant de la direction et a le pouvoir de mener des vérifications financières (à l'exclusion des attestations), de conformité et de rendement opérationnel pour :

- l'ensemble des programmes, des activités et des fonctions de toutes les directions générales et de tous les organismes de la Ville, ainsi que des bureaux du maire et des membres du Conseil municipal;
- les conseils et comités locaux de la Ville;
- les sociétés contrôlées par la municipalité;
- les organismes bénéficiaires de subventions;
- tous les autres organismes, conseils, commissions et sociétés que le Conseil peut périodiquement créer ou désigner.

Pour de plus amples renseignements sur les fonctions et les obligations de la vérificatrice générale, de même que sur ses pouvoirs officiels en vertu des lois, le lecteur est invité à consulter le [Règlement municipal sur le vérificateur général no 2021-05](#), ainsi que notre [Charte de vérification](#) sur notre site Web.





Notre vision et nos valeurs

Notre vision

Le Bureau entend s'affirmer comme chef de file compétent, collaboratif et respecté dans la gouvernance, le contrôle et la gestion des risques, ainsi que dans les efforts voués à conquérir la confiance dans notre administration municipale.

Nos valeurs

Voici nos valeurs fondamentales :



Indépendance

Nous exerçons nos activités sans parti pris ni influence. Le BVG est indépendant de l'administration de la Ville.

Intégrité

Nous respectons le Code de conduite du personnel de la Ville d'Ottawa, les codes d'éthique professionnels, ainsi que les principes et les valeurs éthiques les plus rigoureuses, ce qui permet aux tiers de s'en remettre à nos travaux et de faire confiance à notre jugement professionnel.

Responsabilisation

Nos travaux visent à aider le Conseil municipal à se responsabiliser et à responsabiliser ses administrateurs pour ce qui est de la qualité de l'intendance des fonds publics et de l'optimisation des ressources financières dans les opérations municipales. Nous veillons à ce que l'information qui justifie nos constatations, nos recommandations et nos conclusions soit adéquate.

Transparence

Nous donnons au Conseil municipal, à l'administration de la Ville et au public de l'information sur les activités, les plans et les résultats du BVG, en diffusant cette information sur notre site Web et en la communiquant aux réunions du Comité de la vérification et du Conseil municipal.

Notre équipe



De gauche à droite : Kevin Mahendran, Carine Ouedraogo, Joanne Gorenstein, Nathalie Gougeon, Sarah Parr, Leo Kadzombe, Rhea Khanna and Siam Rahman. Absents sur la photo : Cory Richardson et Moriah Gibbs.

Notre équipe est constituée de la directrice principale responsable de la vérification, de quatre vérificateurs principaux et de quatre vérificateurs, qui sont chargés du déroulement des travaux de vérification et de l'aide à apporter dans l'aiguillage et les enquêtes dans les signalements effectués sur la Ligne directe de fraude et d'abus. Ils sont épaulés par notre vérificatrice générale adjointe, qui encadre le déroulement des vérifications et des enquêtes menées par notre Bureau et qui assure la liaison avec les membres de l'équipe de la haute direction. Tous les membres de l'équipe, dont la vérificatrice générale, sont appuyés par notre agente des communications, qui gère les activités de communication et qui s'occupe de l'administration courante du Bureau. En 2022, deux membres du personnel du Bureau sont partis à la retraite, et nous avons consacré des efforts au recrutement de nouveaux talents pour pouvoir enrichir notre équipe grâce aux deux nouveaux postes approuvés par le Conseil municipal en décembre 2021.

Nos rapports en 2022

En 2022, le Bureau a déposé des rapports sur quatre missions de vérification, deux missions d'examen et une enquête. Nous avons aussi appliqué des procédures de suivi dans 133 recommandations. Le lecteur trouvera ci-après la synthèse de chaque rapport déposé en 2022 auprès du Comité de la vérification

Les Rapports de vérification

Le Plan de développement et de renouvellement de LCO

L'objectif de cette mission de vérification consistait à évaluer l'établissement et la mise en œuvre du Plan de développement et de renouvellement de Logement communautaire d'Ottawa (LCO), ainsi que l'à-propos des pratiques de passation des marchés publics, d'administration des contrats et de gestion du projet d'aménagement de la Phase I de Rochester Heights. Voici nos conclusions :

- Il faut mieux affiner les processus d'approbation et de mise en œuvre des projets.
- LCO n'a toujours pas le personnel qu'il lui faut pour mettre en œuvre son Plan décennal de développement et de renouvellement.
- S'agissant du projet d'aménagement de la Phase I de Rochester Heights, les pratiques d'approvisionnement permettaient généralement de mener des projets de construction à grande échelle, même si les pratiques de gestion de projet en place n'étaient pas encore parvenues à maturité.

Nous avons déposé 10 recommandations, qui ont été acceptées par la direction.

Le Projet d'autobus non polluants (ANP) : Sprint 1 –Technologie et rendement



L'objectif consistait à donner l'assurance raisonnable que la Ville a évalué et étudié les risques des technologies et les impératifs opérationnels dans la sélection du type de technologie et du fournisseur, ainsi que dans la mise au point de son plan pour évaluer le rendement des autobus dans le cadre de son projet pilote.

Voici nos conclusions :

- Compte tenu des délais planifiés pour la prochaine vague d'achat des ANP, la direction n'aurait pas été en mesure de profiter de l'éclairage complet apporté par le projet pilote pour prendre des décisions en connaissance de cause dans son prochain achat.



- En raison du court délai et de la forte augmentation de la taille du parc d'autobus (qui passe de 4 à 78 ANP dans ce qui est censé constituer le prochain achat planifié), il y a un risque important, puisqu'il faut se demander si la Ville aura suffisamment de temps pour bien planifier la transition avec ce nombre d'ANP.

Nous avons déposé cinq recommandations, qui ont été acceptées par la direction.

Le Projet des ANP : Sprint 2 – Déroulement de l'appel d'offres des autobus électriques de 40 pieds (12,2 mètres)



L'objectif de ce sprint vérificationnel consistait à donner l'assurance raisonnable que la Demande de propositions (DDP) de la Ville pour l'achat des autobus électriques de 40 pieds (12,2 mètres) respectait les politiques pertinentes, reprenait les leçons apprises dans le cadre du projet pilote et auprès d'autres municipalités, tenait compte des normes de la profession, faisait état des principaux risques et permettait à la Ville de sélectionner le proposant offrant le meilleur rapport qualité-prix.

Nous avons constaté que la version provisoire de la Demande de propositions de la Ville tenait compte de l'éclairage apporté par le projet pilote. La Ville a aussi encadré les risques en prévoyant une clause indiquant que ce projet de marché serait subordonné au financement à verser à la Ville par Infrastructure Canada et par la Banque de l'infrastructure du Canada.

Même si nous n'avons pas tiré de conclusion sur l'efficacité de la stratégie de passation de ce marché dans son ensemble et que nous savions que l'approche sélectionnée visait à donner aux proposants une marge de manœuvre et à leur permettre d'innover, cette mission a permis de relever les risques suivants dans la version provisoire de la Demande de propositions :

- La Ville était limitée dans sa capacité à évaluer les compétences techniques supérieures des proposants au-delà des exigences techniques de base.
- Certaines exigences de la DDP n'étaient pas mesurables, ce qui ne permettait pas de mener une évaluation objective.
- On donnait aux proposants des lignes de conduite minimales pour leur faire savoir comment ils devaient démontrer qu'ils se conformaient aux exigences de la DDP.
- Les exigences et les seuils de la garantie des batteries et du système de propulsion étaient inférieurs à ceux auxquels la Ville pouvait s'attendre par rapport à d'autres municipalités, et on n'a pas analysé les coûts pour justifier ces exigences.



La Ville avait prévu de maîtriser certains de ces risques en invitant les proposants à des réunions au cours desquelles ils pourraient participer à des discussions bilatérales pour répondre à des questions sur la conception initiale ou pour demander des éclaircissements sur la DDP.

Nous avons déposé six recommandations, qui ont été acceptées par la direction.

Dans la foulée de l'examen des résultats de la vérification, la Ville d'Ottawa et OC Transpo ont décidé de ne pas lancer la DDP et prévoient de conclure, avec la Commission de transport de Toronto, un accord de partenariat pour la passation du marché des autobus électriques à batterie. Ce changement de stratégie dans la passation de ce marché permettra de se prémunir contre les nombreux risques dont fait état le rapport de vérification.

La gestion des risques d'entreprise (GRE)



L'objectif de cette mission de vérification consistait à donner une assurance raisonnable sur le programme de GRE de la Ville. Plus précisément, cette mission a permis de savoir si :

- l'approche adoptée par la Ville dans la GRE permettait de prendre des décisions efficaces en fonction des risques;
- les processus et les pratiques de GRE étaient établis, concordaient avec le Cadre et la Politique et étaient appliqués uniformément dans l'ensemble des directions générales;
- la Ville a une solide culture de gestion des risques, qui encourage à recenser et à gérer les risques en permanence.

Nous avons constaté que la Ville a mis en place un programme de GRE étayé par la Politique et le Cadre de la GRE. Il existe des processus sains et rigoureux, qui donnent des résultats et qui permettent de dépister et d'encadrer les risques les plus importants pour l'organisation. Toujours est-il que les vérificateurs ont relevé un certain nombre d'occasions d'améliorer et de conforter les pratiques actuelles de gestion des risques dans l'ensemble de la Ville afin de perfectionner l'ensemble du programme.

Nous avons déposé sept recommandations, qui ont été acceptées par la direction.

Le lecteur trouvera sur notre site Web, dans la section [Rapports de vérification](#), de plus amples renseignements sur ces missions de vérification.

Les Rapports d'examen

Le processus d'évaluation des postes



Pour donner suite à un signalement sur la Ligne directe de fraude et d'abus, le BVG a mené un examen de l'évaluation des postes. L'objectif de cet examen consistait à expertiser les processus d'évaluation des postes de la Ville pour les employés du groupe exclu – Direction et professionnels, dans la création des nouveaux postes comme dans les reclassifications.

Cet examen a permis de savoir si :

- les activités et les processus d'évaluation des postes ont été établis pour promouvoir l'objectivité, l'équité et la transparence des décisions;
- les évaluations des postes étaient menées conformément aux principes de l'évaluation des postes, ainsi qu'aux politiques et aux procédures de la Ville d'Ottawa.

Nous avons constaté qu'il faut renforcer les mécanismes de gouvernance et de contrôle dans la fonction de l'évaluation des postes pour s'assurer que cette fonction promeut l'objectivité et l'indépendance, tout en respectant les principes et les règles de l'art de l'évaluation des postes.

Nous avons déposé neuf recommandations, qui ont été acceptées par la direction.

L'Examen limité de la conformité des chauffeurs d'autobus d'OC Transpo aux règlements d'application

Sur une durée de huit mois, nous avons reçu, sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA) de la Ville, plus de 400 signalements de nature comparable, alléguant des contraventions au Code de la route (CR) de l'Ontario, ainsi qu'aux politiques et aux procédures internes de la Ville d'Ottawa. La direction a mené des enquêtes sur les contraventions au CR de l'Ontario prétendument commises par des chauffeurs et chauffeuses d'autobus d'OC Transpo et leur a adressé une note de service en mars 2022. Parce que le BVG a continué de recevoir de fréquents signalements alléguant que ces problèmes perduraient, nous avons mené notre propre examen limité afin d'évaluer le bien-fondé des problèmes signalés.

Nous avons constaté que même si l'examen mené sur les lieux a été limité, nous avons pu confirmer l'existence de l'un des principaux problèmes de conformité signalés. Essentiellement, nous avons constaté que pour la plupart des autobus observés (67 %), les chauffeurs et chauffeuses d'autobus n'actionnaient pas leur clignotant pour annoncer leur départ de l'arrêt d'autobus à l'une des intersections précisées dans les signalements sur la LDFA.

Nous avons conclu que certains chauffeurs et certaines chauffeuses d'autobus d'OC Transpo n'avaient pas modifié leur comportement à la suite de la note de service que leur avait adressée la direction en mars 2022 et qu'ils continuaient de contrevenir au paragraphe 142 (2) du CR de l'Ontario, ainsi qu'aux politiques internes destinées à améliorer la sécurité sur les routes et au volant.

Nous avons déposé une recommandation, qui a été adoptée par la direction.

Le lecteur trouvera sur notre site Web, dans la section Rapports d'enquête et d'examen, de plus amples renseignements sur ces missions d'examen.

Les Rapports d'enquête

La cybersécurité



Le Bureau a mené une enquête sur la cybersécurité pour donner suite à un signalement sur la Ligne directe de fraude et d'abus. Le rapport de cette enquête a été déposé et débattu pendant la séance à huis clos de la réunion tenue le 14 juin 2022 par le Comité de la vérification.

Le Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité

La conformité aux Normes et l'indépendance

Les Normes de l'IAI obligent la vérificatrice générale à rendre compte, à l'administration de la Ville, au Comité de la vérification et au Conseil municipal, de la conformité du Bureau aux Normes et au Code de déontologie de l'IAI, en plus de confirmer son indépendance. Dans l'année écoulée, le personnel du BVG s'est conformé aux Normes et a observé le Code de déontologie de l'IAI, ainsi que le Code de conduite du personnel de la Ville d'Ottawa. Le personnel du BVG a aussi appliqué et respecté les principes de l'intégrité, de l'objectivité, de la confidentialité et de la compétence, en plus de maintenir et de confirmer son indépendance. Nous continuons de mettre en œuvre les procédures d'assurance de la qualité pour veiller à nous assurer que nous nous conformons toujours à ces normes.



Le BVG s'attend à ce que des changements soient apportés aux Normes de l'IAI en 2023. Nous passerons en revue ces changements et nous recenserons les politiques et les processus à modifier pour continuer de respecter ces normes. Tous les changements importants seront portés à l'attention du Comité de la vérification.

La Ligne directe de fraude et d'abus



Le Bureau de la vérificatrice générale est responsable de l'administration de la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA), mise à la disposition des employés et du public dans le cadre de la Politique en matière de fraude et d'abus de la Ville. Notre Bureau examine les problèmes signalés sur cette ligne directe et présente, au Comité de la vérification et au Conseil municipal, les résultats des examens et des enquêtes. Le Rapport annuel 2021 sur la LDFA a été déposé en février 2022. Nous déposons le Rapport annuel 2022 sur la LDFA en même temps que le présent rapport. Le BVG a comptabilisé une hausse considérable du nombre total de cas signalés et aiguillés en 2022. Pour de plus amples renseignements sur la LDFA, veuillez consulter notre [site Web](#).

La gestion du rendement

Voici certains indicateurs clés que suit le BVG chaque année pour s'assurer qu'il est efficace et efficient et pour cerner les points à améliorer en continu.

Les cibles de la vérification



En décembre 2021, nous avons déposé auprès du Comité de la vérification et du Conseil municipal, pour chaque mission ou projet proposé, notre plan de vérification 2022-2023, ainsi que les délais prévus. Nous avons mené à bien 100 % de nos missions de vérification et projets et déposé les rapports correspondants dans les délais prévus sauf dans un cas, soit celui de la Mission de vérification des recettes.

Dans le cadre de la planification de cette mission, nous avons appris que la Direction de l'examen des processus opérationnels des Services de soutien aux activités de la Direction générale des services des finances avait revu exhaustivement les recettes apportées par les services publics d'aqueduc, le premier secteur que nous avons prévu de vérifier. Nous ne pensions plus pouvoir apporter de valeur dans cette mission. C'est pourquoi nous avons annulé cette vérification programmée. Mon équipe a plutôt entamé et essentiellement mené à bien trois missions de vérification sur la manifestation du convoi de camionneurs.

Recommandations

En 2022, nous avons déposé 44 recommandations dans la foulée des missions de vérification et d'examen ainsi que des enquêtes que nous avons menées. Toutes les recommandations ont été acceptées par les entités vérifiées.

Budget

En 2022, le Bureau a comptabilisé un important excédent budgétaire en raison des économies de coûts réalisées grâce aux postes non pourvus et à l'enquête sur la cybersécurité que nous avons menée en tablant sur le financement apporté par un autre centre de coûts.

La formation continue



Tous les membres de notre personnel de vérificatrices et de vérificateurs justifient de certifications, de titres de perfectionnement et de diplômes de vérificateur professionnel. Pour être en règle auprès des différentes associations, le personnel doit suivre chaque année une formation pour son perfectionnement professionnel afin de rehausser ses connaissances, ses qualités et d'autres compétences, dont l'éthique. Tout le personnel a respecté ses exigences professionnelles en 2022.



Les sondages sur les missions de vérification

Dans le cadre de notre processus d'assurance de la qualité, nous adressons des sondages à tous les clients des missions de vérification. Ces sondages permettent à notre Bureau de savoir comment s'est déroulée chaque mission et de connaître la valeur, aux yeux de la direction, de la portée des travaux que nous avons effectués et des recommandations issues des missions de vérification. On invite les participants à réagir à des affirmations sur le rendement des missions en faisant un choix parmi les réactions suivantes : parfaitement d'accord, d'accord, en désaccord et pas du tout d'accord. Nous avons prévu, dans les sondages, deux affirmations supplémentaires afin de permettre aux participants de faire d'autres commentaires et d'indiquer s'ils croient que les missions de vérification leur apportent une valeur. Voici, globalement, les résultats de l'année écoulée.

Affirmations	% des participants qui sont parfaitement d'accord ou d'accord
La vérification apporte une valeur	100%
Les recommandations des vérificateurs sont constructives et exécutables	100%
La portée et les objectifs des missions de vérification étaient pertinents et clairement communiqués	100%
Le rapport des vérificateurs est objectif, exact, succinct et clairement rédigé	100%
La communication était ouverte et positive	100%
Les vérificateurs ont été objectifs, compétents et professionnels	100%

Les résultats du sondage sur les missions de vérification mené en 2022 nous apprennent que les participants voient d'un très bon œil nos missions de vérification, la manière dont se conduisent les employés et la valeur que nous apportons. Nous continuerons de collaborer avec la direction dans la simplification du déroulement de nos missions dans le cadre de notre processus d'amélioration continue.



Les résultats du sondage mené auprès de l'équipe de la haute direction (EHD)

En 2021, le Bureau a adressé un sondage annuel aux membres de l'EHD; ce sondage était constitué d'une série de questions visant à mieux connaître l'efficacité de nos missions de vérification et la valeur qu'elles apportent à la Ville. Ces sondages devaient se dérouler selon le principe de la rotation. En 2022, nous avons prévu de sonder les membres du Conseil municipal afin de connaître leur avis sur notre rendement. Puisqu'il y a eu des élections en 2022, nous avons décidé de retarder ce sondage, qui se serait déroulé au beau milieu de la campagne électorale. Le Bureau sondera en 2023 les membres de l'EHD et du Conseil municipal et reprendra en 2024 son cycle de rotation.



Visitez-nous en ligne : www.bvgOttawa.ca



Suivez-nous sur Twitter [@bvgOttawa](https://twitter.com/bvgOttawa)

La Ligne directe de fraude et d'abus est un service confidentiel et anonyme, grâce auquel les employés de la Ville d'Ottawa et le grand public peuvent signaler les cas présumés ou constatés de fraude ou d'abus à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept. www.ottawa.FraudWaste-FraudeAbus.ca/



1-866-959-9309