



Bureau de la  
vérificatrice générale  
Ville d'Ottawa

# RAPPORT ANNUEL

2023



 [OAG@Ottawa.ca](mailto:OAG@Ottawa.ca)

 [www.BVGottawa.ca](http://www.BVGottawa.ca)

 BVGOttawa

## Table des matières

Reconnaissance du territoire.....	3
Le mot de la vérificatrice générale .....	4
Notre mandat .....	6
Notre vision et nos valeurs .....	7
Notre équipe.....	8
Nos rapports en 2023.....	9
Les rapports de vérification de 2023 .....	9
Les rapports d'enquête de 2023 .....	12
La Ligne directe de fraude et d'abus .....	14
Le Programme d'assurance et d'amélioration de la qualité.....	14
La gestion du rendement.....	15
Le leadership du BVG d'Ottawa dans la communauté vérificationnelle .....	20

## Reconnaissance du territoire

Ottawa est aménagée sur le territoire non cédé de la Nation Anishinabe Algonquine. Les peuples de la Nation Anishinabe Algonquine vivent sur ce territoire depuis des millénaires. Leur culture et leur présence enrichissent et continuent d'enrichir ce territoire. Le Bureau de la vérificatrice générale rend hommage aux peuples et au territoire de la Nation Anishinabe Algonquine. Il rend également hommage à toutes les Premières Nations, à tous les Inuits et à tous les Métis, en plus de saluer le précieux concours qu'ils ont apporté et qu'ils apportent encore aujourd'hui à ce territoire.

## Le mot de la vérificatrice générale



Je suis très heureuse de déposer le Rapport annuel 2023 du Bureau de la vérificatrice générale (le « BVG » ou le « Bureau »). Ce rapport fait état des réalisations et des travaux du BVG en 2023.

Dans l'année écoulée, nous avons déposé 13 rapports de vérification et d'enquête, ce qui est nettement supérieur aux résultats des années précédentes. Pour produire l'impact le plus retentissant dans le cadre de nos travaux, nous avons continué de nous consacrer, dans nos missions de vérification, aux enjeux importants pour les résidents d'Ottawa et pour le Conseil municipal, dont la manifestation du convoi de camionneurs de 2022, la pandémie de COVID-19, la cybersécurité, la prévention de la violence et du harcèlement au travail et de vastes projets transformationnels comme le Programme des autobus à émission zéro.

Dans nos missions de vérification, nous avons continué de faire des recommandations destinées à améliorer les processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle. En 2023, les recommandations que nous avons déposées visaient à :

- améliorer l'adéquation, l'ouverture et la ponctualité de la communication dans l'ensemble de la Ville, ainsi qu'avec les résidents et les membres du Conseil municipal;
- préciser les fonctions et les attributions pour assurer l'efficience et l'efficacité des programmes et des services offerts;
- veiller à ce que la Ville dispose des ressources et des compétences spécialisées voulues pour réaliser les grandes initiatives et les projets d'envergure avec efficience, efficacité et dans un souci d'économie.

Cette année, le Bureau a aussi géré les 282 plaintes qui lui ont été adressées sur la Ligne directe de fraude et d'abus, en outre de plus de 955 plaintes comparables. Les enquêtes que nous avons menées pour donner suite à ces signalements ont donné lieu au dépôt de quatre [rapports d'enquête](#). Dans notre rôle d'administrateurs de la Ligne directe de fraude et d'abus, nous continuons d'offrir un moyen d'assurer la responsabilisation et l'éthique dans l'ensemble de l'administration de la Ville.

Le Bureau a lancé cette année une consultation publique afin de réunir les commentaires du public sur les secteurs qui, selon les résidents et les propriétaires d'entreprises d'Ottawa, pourraient bénéficier d'une mission de vérification indépendante. Les résultats de ce sondage sont venus éclairer notre [Plan de travail de vérification 2024-2025](#), qui a été présenté au Comité de la vérification en novembre 2023. Notre objectif consiste à continuer de miser sur les commentaires du public pour veiller à nous consacrer aux

questions les plus importantes pour les résidents et à apporter à la Ville la meilleure valeur ajoutée.

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.

Enfin, je tiens à remercier personnellement tous les membres de mon équipe pour le concours exceptionnel apporté au Bureau et à son succès cette année. Je suis très fière des travaux réalisés par mon équipe dans l'année écoulée.

Cordialement,



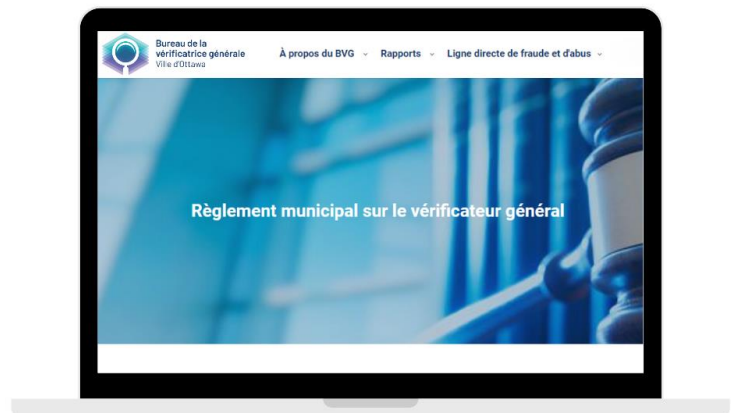
Nathalie Gougeon, CPA, CA, CIA, CRMA, B. Comm.  
Vérificatrice générale

## 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 \(n° 2021-05\)](#), ainsi que notre [Charte de vérification](#) sur notre [site Web](#).



## Notre vision et nos valeurs

### 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

### 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

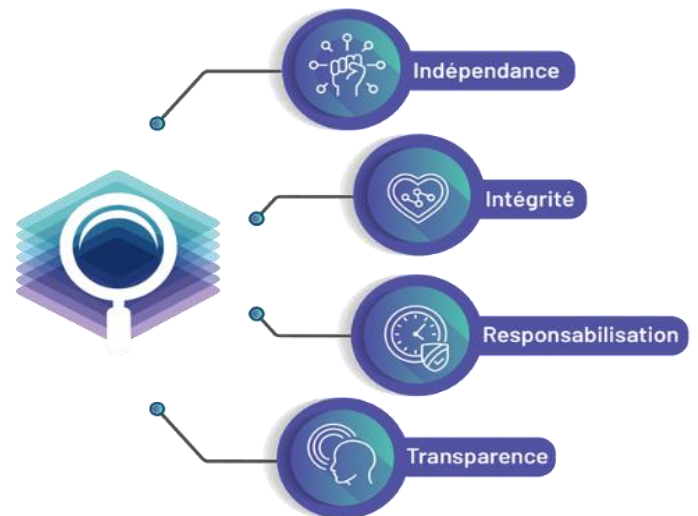
Nous respectons le Code de conduite du personnel de la Ville d'Ottawa, les codes d'éthique professionnels, ainsi que les principes et les valeurs éthiques les plus rigoureuses, ce qui permet aux tiers de s'en remettre à nos travaux et de faire confiance à notre jugement professionnel.

#### 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, dernière rangée : Leo Kadzombe, Siam Rahman, Rachel Weese, Cory Richardson et Anna Koldewey; première rangée : Mary Anne Patrice Taylor, Sarah Parr, Moriah Gibbs, Nathalie Gougeon, Joanne Gorenstein et Rhea Khanna.

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 des 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 de l'administration et des communications, qui gère les activités de communication et qui s'occupe de l'administration courante du Bureau.



## Nos rapports en 2023

En 2023, le Bureau a déposé des rapports sur neuf missions de vérification et quatre enquêtes. Le lecteur trouvera ci-après la synthèse de chaque rapport déposé en 2023 auprès du Comité de la vérification. Nous avons aussi appliqué des procédures de suivi dans 108 recommandations.

### Les rapports de vérification de 2023

#### Vérification de l'intervention du Service de police d'Ottawa dans la manifestation du convoi de camionneurs – Collaboration avec la Ville d'Ottawa

Cette vérification a été lancée pour donner suite à la demande de la Commission de services policiers d'Ottawa (la « CSPO » ou la « Commission ») de passer en revue l'intervention du Service de police d'Ottawa (SPO) dans la manifestation du convoi de camionneurs. La portée de cette mission consistait en particulier à revoir l'efficacité de la collaboration du SPO avec la Ville d'Ottawa (la Ville) dans le cadre de cet événement. Cette mission nous a permis de conclure que :



- le SPO et la Ville ont collaboré efficacement à la réalisation d'un objectif commun, en apportant les ressources, les infrastructures et l'expertise voulues, dans toute la mesure du possible;
- les points à améliorer consistaient entre autres à miser sur la compétence du personnel de la Ville, à échanger l'information privilégiée et les plans, ainsi qu'à officialiser les fonctions et les attributions dans la communication.

Nous avons déposé **quatre recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

#### Vérification de l'intervention du Service de police d'Ottawa dans la manifestation du convoi de camionneurs – Le rôle de la CSPO



Cette mission a été lancée pour donner suite à la demande de la CSPO de passer en revue sa propre intervention dans la manifestation du convoi. La portée de cette mission consistait exclusivement à savoir si la CSPO avait pris les mesures nécessaires pour s'acquitter de son mandat, soit assurer à Ottawa des services policiers adéquats et efficaces. Cette mission nous a permis de conclure :

- que la capacité de la CSPO à s'acquitter de son mandat a été fragilisée par plusieurs facteurs, dont le manque de compétences et de savoir-faire, de formation et de soutien;

- qu'au début de la manifestation, la Commission n'avait pas une vue d'ensemble des moyens à prendre pour gérer un événement de cette envergure; elle a toutefois pris des mesures pour faire appel à des compétences et à de l'aide juridiques;
- que la Commission a relevé d'autres défis, puisqu'elle n'a pas reçu l'information opérationnelle ni les réponses à ses questions de la part du chef de police, ce qui l'a empêchée d'exercer une surveillance efficace.

Nous avons déposé **11 recommandations**, qui ont été adoptées par la Commission.

### Vérification de l'intervention de la Ville d'Ottawa dans la manifestation du convoi de camionneurs

L'objectif de cette mission de vérification consistait à savoir si l'intervention de la Ville avait été efficace pour les résidents et le Service de police d'Ottawa, en plus d'assurer la continuité des services municipaux pendant la durée de l'événement. Cette mission nous a permis de conclure :



- que la Ville n'a pas hésité à appuyer le SPO pendant toute la manifestation;
- qu'il fallait mobiliser plus rapidement toutes les directions générales compétentes de la Ville et réunir suffisamment d'information privilégiée auprès des partenaires dans l'intervention policière pour permettre à la Ville de planifier efficacement les activités;
- qu'il fallait communiquer plus ouvertement et rapidement avec les conseillers municipaux pour s'assurer qu'ils étaient bien informés et consultés;
- que bien que la Ville ait mis au point un processus pour aider les résidents touchés à avoir accès aux besoins essentiels, les moyens permettant d'avoir accès à cette aide n'ont pas été suffisamment bien annoncés à certains résidents pénalisés par l'urgence;
- qu'il est nécessaire de formaliser les fonctions et les attributions de la Ville et des partenaires communautaires pendant les états d'urgence;
- qu'il faut améliorer la communication avec les résidents inquiets dans les situations d'urgence.

Nous avons déposé **20 recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

### Vérification de la gouvernance de l'intervention pandémique de la Ville



L'objectif de cette mission consistait à examiner la structure de gouvernance de la Ville et les mécanismes associés pour mener son intervention pendant la pandémie. Cette mission nous a permis de conclure que :

- la Ville avait mis sur pied les structures voulues pour assurer une intervention agile et efficace pendant la pandémie;

- la collaboration entre les directions générales et les efforts consacrés par Santé publique Ottawa, la haute direction, le personnel de toute la Ville et les organisations partenaires ont permis d'assurer le succès de l'intervention dans cet événement.

Nous avons déposé **quatre recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

### Vérification des autobus non polluants : Sprint 3 – Mécanismes et accords de financement

Cette mission a été réalisée dans le cadre d'une vérification agile du Programme des autobus à émission zéro (AEZ) de la Ville. L'objectif de cette mission consistait à passer en revue les activités de la Ville dans les démarches accomplies pour obtenir un prêt de la Banque de l'infrastructure du Canada (BIC) et une subvention d'Infrastructure Canada (INFC), ainsi que les risques correspondants. Cette mission nous a permis de conclure qu'il fallait tenir compte des risques opérationnels et financiers dans les démarches de financement, dont les retards dans le versement du financement, qui pourraient avoir un impact sur les besoins en services d'OC Transpo et sur les nombreuses exigences de la convention de prêt de la BIC.



Nous avons déposé **quatre recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

### Vérification des autobus non polluants : Sprint 4 – Contrat d'Envari

Cette mission s'est déroulée dans le cadre d'une vérification agile du Programme des autobus à émission zéro (AEZ) de la Ville. L'objectif de cette mission consistait à passer en revue le contrat d'Envari (une filiale en toute propriété d'Hydro Ottawa) avec la Ville pour la réalisation des bornes de recharge permettant d'exploiter les autobus électriques à batterie. Elle nous a permis de conclure que :

- la Ville devait surveiller Envari pour s'assurer qu'elle respecte les protocoles contractuels et qu'elle assure le rendement voulu, en tenant compte du risque réputationnel pour la Ville si le contrat est infructueux;
- plusieurs risques ont été constatés dans le contrat, par exemple l'absence de prix fixes ou de délais, ainsi que le fait de ne pas avoir recouru aux spécialistes des Services de technologie de l'information de la Ville dans le processus de rédaction du contrat, pour apporter de l'information et faire des commentaires sur l'intégration des systèmes.

Nous avons déposé **trois recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

## Vérification de la prévention de la violence et du harcèlement au travail

L'objectif de cette mission consistait à évaluer le Programme de lutte contre la violence et le harcèlement au travail (VHT), en raison de l'augmentation du nombre de cas de violence et de harcèlement allégués partout en Amérique du Nord dans les dernières années. Cette mission nous a permis de conclure :



- que la Ville s'était dotée des mécanismes et des processus voulus pour traiter et résoudre les cas de VHT; or, elle n'avait pas adopté de stratégie globale, et l'équipe de la haute direction n'avait pas consacré une attention ciblée à la question;
- qu'il faudrait consacrer d'autres efforts et plus de ressources à la promotion des activités de prévention et au Programme de lutte contre la VHT;
- qu'il est nécessaire d'exercer des activités de formation et d'améliorer la sensibilisation afin de s'assurer que ces questions sont suffisamment bien comprises dans l'ensemble de la hiérarchie.

Le BVG a déposé **neuf recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

## Rapport préliminaire sur la cybersécurité et Vérification de la cybersécurité

Le BVG a déposé son Rapport préliminaire sur la cybersécurité et son rapport de Vérification de la cybersécurité. Ces rapports ont été présentés et débattus respectivement pendant les séances à huis clos du 22 septembre et du 27 novembre du Comité de la vérification.

## Les rapports d'enquête de 2023

### Enquête sur les allégations liées au foyer de soins de longue durée Carleton Lodge

Cette enquête a été lancée en raison des signalements qui ont été adressés sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA). Ces signalements se rapportaient à des pratiques et à des activités inappropriées au foyer de soins de longue durée (SLD) Carleton Lodge. Dans cette enquête, nous avons constaté qu'il fallait que les foyers de SLD revoient et appliquent les pratiques et les procédures afférentes. Cette enquête est venue étayer les allégations suivantes :



- les employés utilisaient des appareils électroniques personnels pendant les heures de travail;
- des membres du personnel menaient entre eux, devant des résidents et des collègues, des conversations sans s'exprimer dans la langue de travail du foyer ni dans la langue de prédilection des résidents;

- on n'a pas réussi à corriger avec efficacité une brèche dans l'accès aux données sur la santé personnelle des employés.

Nous avons déposé **trois recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

### Enquête sur les dépenses de la Zone commerciale de Manotick



Cette enquête a été lancée pour donner suite à plusieurs signalements qui nous ont été adressés sur la LDFA. Ces signalements se rapportaient à des inquiétudes à propos de la possibilité que la Zone d'amélioration commerciale de Manotick (ZACM) engage des dépenses inappropriées. Cette enquête nous a permis de conclure :

- que la ZACM devait améliorer les contrôles qu'elle exerce dans l'approbation et le remboursement des dépenses et dans la gestion de la petite caisse;
- qu'elle n'avait pas de politiques claires pour les dépenses recevables et pour la surveillance de ses finances.

Nous avons déposé, auprès de la ZACM, **quatre recommandations**, qui ont été adoptées par son Conseil d'administration.

### Enquête sur les dépenses de la Zone d'amélioration commerciale de Manotick – Le rôle de la Ville d'Ottawa

Dans le cadre de l'Enquête sur les dépenses de la Zone d'amélioration commerciale de Manotick, le BVG a lancé une deuxième enquête pour revoir le rôle de la Ville d'Ottawa par rapport aux allégations déposées. Nous avons conclu que la Ville pouvait mieux aider la ZACM et d'autres zones d'amélioration commerciale (ZAC) à améliorer la gestion de leurs dépenses en créant des documents-cadres, en offrant une formation et en revoyant les politiques des ZAC pour s'assurer qu'elles cadrent avec les règles de l'art.

Nous avons déposé **trois recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

### Enquête sur les allégations relatives aux activités de planification du projet d'aménagement The Conservancy

Cette enquête a été lancée en raison des signalements qui nous ont été adressés sur la Ligne directe de fraude et d'abus. Ces signalements se rapportaient aux activités de planification et aux approbations relatives au projet d'aménagement The Conservancy. Cette enquête nous a permis de conclure :

- que le personnel n'aurait pas dû adresser une lettre d'autorisation à l'Office de protection de la nature de la vallée Rideau (OPNVR) pour une demande de déblai-remblai;



- qu'on n'a pas fait appel aux spécialistes de la Ville à chacune des étapes du processus d'examen de cette demande d'aménagement;
- qu'on n'a pas porté à la connaissance du Conseil municipal la décision d'interrompre les travaux lancés conformément à la directive du Conseil.

Nous avons déposé **trois recommandations**, qui ont été adoptées par la direction.

## 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 (la « LDFA » ou la « Ligne directe »), 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 2022 sur la LDFA a été déposé en juin 2023. Nous déposons le Rapport annuel 2023 sur la LDFA en même temps que le présent rapport.

Cette année, le BVG travaillera de concert avec le Bureau de la directrice municipale pour revoir la Politique sur la LDFA et les procédures correspondantes pour connaître les points à améliorer. Le Bureau mettra également au point une campagne de sensibilisation pour donner, aux employés et aux résidents de la Ville, de l'information sur les objectifs de ce programme. Pour de plus amples renseignements sur la LDFA, veuillez consulter notre [site Web](#).



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

### La conformité aux Normes et l'indépendance

Les Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes (les « Normes ») 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 qu'en 2024, des changements soient apportés aux Normes, qui prendront effet en 2025. 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.

## L'évaluation interne périodique

Les Normes obligent la vérificatrice générale à s'assurer que le Bureau mène une vérification interne, qui prévoit à la fois une surveillance permanente et des autoévaluations périodiques. Cette surveillance permanente est exercée pour toutes les missions du BVG et est intégrée dans nos procédures d'assurance de la qualité aux différents niveaux d'examen.

Le BVG mène aussi des autoévaluations périodiques. Ces autoévaluations, confiées à des employés qui ne sont pas affectés à des missions spécifiques, permettent de nous assurer que nous respectons les exigences de qualité établies dans les Normes. Cette année, nous avons évalué six dossiers de vérification. Nous n'avons relevé aucun cas de non-conformité aux Normes; nous avons toutefois constaté des points à améliorer continuellement en ce qui a trait à l'organisation et à la documentation des dossiers, ainsi qu'au contrôle des versions. Nous avons mis en œuvre des procédures nouvelles pour rationaliser ces activités.

## La gestion du rendement

### Les cibles de la vérification

En décembre, nous avons déposé auprès du Comité de la vérification et du Conseil municipal, pour chaque mission ou projet proposé, notre Plan de travail de vérification 2022-2023, ainsi que le délai prévu. Nous avons mené à bien 100 % de nos missions de vérification et de nos projets, en plus de déposer les rapports correspondants dans les délais prévus d'après notre plan modifié, à l'exception de la Vérification du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion (PMDI).



### Vérification du Plan municipal sur la diversité et l'inclusion

Cette vérification, qui devrait être lancée en 2023, a été reportée à 2024, puisque la direction se soumet actuellement à une évaluation externe du PMDI afin de mesurer la réalisation des cibles et des activités jusqu'à maintenant, d'examiner la capacité et la responsabilisation de l'équipe, de cerner les points à améliorer et de permettre de créer

le PMDI de 2025-2029. À la fin de cette évaluation, le BVG examinera les résultats et évaluera dans lesquels il pourrait apporter une valeur ajoutée dans ce domaine.

Même s'il n'a pas entamé la vérification du PMDI, le BVG a mené à bien trois missions de vérification sur la manifestation du convoi de camionneurs et quatre enquêtes, en plus de lancer la vérification agile du Projet de réaménagement du parc Lansdowne 2.0.

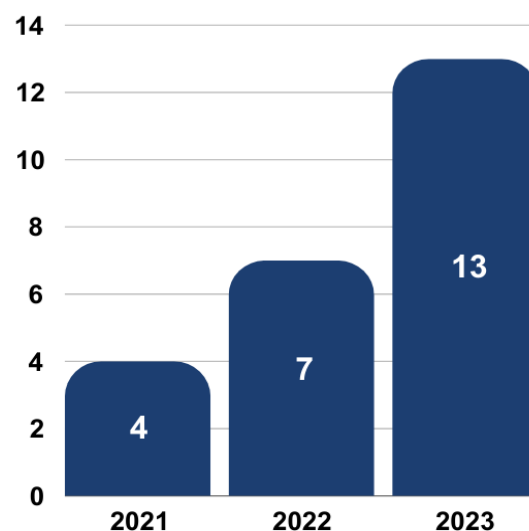
### Vérification de la culture du milieu de travail – foyer de soins de longue durée Carleton Lodge

En raison des signalements qui vous ont été adressés sur la LDFA en 2021-2023, notre Bureau a lancé une mission de vérification sur la culture du milieu de travail dans l'un des foyers de soins de longue durée de la Ville. Dans le cadre des travaux menés pendant notre phase de planification, on nous a adressé des allégations plus graves, qui ont obligé la direction à mener une enquête et qui nous ont amenés à prévenir le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée. Nous avons donc interrompu notre mission pour leur permettre de mener leurs enquêtes obligatoires. Dans la foulée de ces enquêtes, on a mis au point un plan d'action qui fait état des nombreux secteurs d'activité prévus dans le périmètre de notre mission de vérification. Nous avons décidé d'annuler cette mission parce que nous ne croyions plus pouvoir apporter un concours suffisamment utile dans le déroulement d'une autre procédure de vérification. La direction continue de nous adresser des comptes rendus de situation sur les progrès accomplis dans ses plans d'action, et nous réévaluerons les travaux projetés d'après les résultats des progrès accomplis.

### Nombre de rapports déposés

En 2023, le Bureau a déposé un total de **13 rapports** (contre 7 en 2022), ce qui représente une augmentation de 86 % sur 2022. (Cf. la figure 1.) Cette augmentation est attribuable aux gains d'efficacité dont font état nos processus de vérification, ainsi qu'aux retards accusés dans la présentation de certains de nos rapports établis auprès du Comité de la vérification. Ces retards ont été causés par le fait que le Comité de la vérification n'a pas tenu sa réunion du 4<sup>e</sup> trimestre en raison de l'élection municipale de 2022.

Figure 1 : Nombre de rapports déposés par année (de 2021 à 2023)



### Recommandations

En 2023, nous avons déposé **99 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 2023, le Bureau a comptabilisé un important excédent budgétaire en raison des économies de coûts réalisées grâce aux postes non pourvus et des décalages temporels par rapport au lancement de la mission de vérification du Projet de réaménagement du parc Lansdowne 2.0.

## 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 vérificateurs professionnels. 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 2023.

## Les sondages sur les missions de vérification

### Les résultats du sondage auprès de la clientèle des 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	Pourcentage des participants qui sont tout à fait d'accord ou d'accord
La vérification apporte une valeur.	92 %
Les recommandations des vérificateurs sont constructives et exécutables.	100 %

Affirmations	Pourcentage des participants qui sont tout à fait d'accord ou d'accord
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 2023 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 auprès des membres du Conseil municipal

En 2023, le BVG a adressé, aux membres du Conseil municipal, un sondage annuel constitué de neuf questions afin de mieux connaître l'impact de nos travaux et les points de vue des conseillers municipaux sur les mesures que nous prenons pour nous acquitter de notre mandat.

 Objectif	 Conclusions	 Interventions
<p>L'objectif de ce sondage consistait à réunir les commentaires des membres du Conseil municipal sur l'ensemble du rendement du BVG en 2023.</p>	<p>La plupart des répondants étaient d'avis que le BVG :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaît bien les priorités du Conseil municipal;</li> <li>• permet à la Ville de réaliser ses objectifs stratégiques;</li> <li>• aide le Conseil à s'acquitter de ses obligations de compte rendu et à responsabiliser la Ville pour la qualité de l'intendance des fonds publics et des ressources financières dans les opérations municipales.</li> </ul>	<p>Certains participants étaient d'avis que les travaux du BVG ne permettaient que dans certains cas d'améliorer les processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle.</p> <p>Pour veiller à ce que les membres du Conseil municipal connaissent les moyens grâce auxquels chaque mission de vérification permet d'atteindre cet objectif, le BVG ajoutera dans chaque rapport une section pour expliquer comment les travaux réalisés donnent lieu à ces améliorations.</p>

Nous continuerons de mener en alternance annuelle, à partir de 2024, ces sondages bisannuels auprès de l'équipe de la haute direction (EHD) et du Conseil municipal.

## Le leadership du BVG d'Ottawa dans la communauté vérificationnelle

Le Bureau apporte chaque année son concours, à différents titres, à la profession vérificationnelle. Voici le concours apporté par le Bureau en 2023.

### Prix Knighton 2022

L'Association of Local Government Auditors (ALGA) est une organisation qui représente plus de 300 membres organisationnels et plus de 2 500 membres individuels, dont les vérificateurs et les vérificatrices des villes, des pays, des districts de services publics et des organismes de transport en commun, entre autres. En remettant les Prix Knighton, l'ALGA récompense les meilleurs rapports de vérification du rendement de l'année parmi ses membres. En février 2023, notre vérificatrice générale a siégé, avec des représentants d'Honolulu, d'Oakland, de Seattle et de l'Arizona, au comité d'évaluation mis sur pied pour récompenser les collègues de la profession.

### Tribune libre des vérificateurs généraux dans le cadre de la Journée internationale des femmes

Cette année, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, notre vérificatrice générale a participé, au côté de la vérificatrice générale du Canada, de la vérificatrice générale du Québec et de la vérificatrice générale de la Ville de Montréal, à une discussion en table ronde organisée par l'entremise de [l'École de la fonction publique du Canada](#) pour parler de leurs différents parcours en tant que femmes aux plus hauts échelons du leadership vérificationnel et des moyens qu'elles prennent pour améliorer l'existence d'autres femmes.



### La Municipal Internal Auditors Association

La Municipal Internal Auditors Association (MIAA) est une organisation qui offre à ses membres, dont plus de 40 groupes de vérificateurs de municipalités, de conseils scolaires locaux et de services policiers partout en Ontario et dans d'autres provinces, des services de formation et de réseautage. Dans le cadre de son atelier du printemps, le Bureau a présenté les résultats de ses missions de vérification sur l'intervention dans la manifestation du convoi de camionneurs, en parlant de son approche, de ses succès, de ses perfectionnements et des leçons tirées de son expérience.

### Institut des auditeurs internes du Canada – Conférence nationale

En octobre 2023, en sa qualité de chef de file vérificationnel dans la mise en œuvre de la vérification agile dans le secteur public, le Bureau a présenté son approche et les résultats de sa vérification agile des autobus non polluants à des vérificateurs venus des quatre coins du Canada à l'occasion de la Conférence nationale de l'IAI Canada, organisée dans la capitale du pays.

Outre les activités ci-dessus, le Bureau continue de se mettre en rapport avec ses pendants municipaux, provinciaux et fédéraux au Canada et partout dans le monde afin d'échanger et de réunir un éclairage sur les règles de l'art, l'efficacité de la conception de nos programmes de vérification et le rayonnement de notre profession.

Visitez-nous en ligne : [www.BVGOttawa.ca](http://www.BVGOttawa.ca).

Suivez-nous sur X (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](http://www.ottawa.FraudWaste-FraudeAbus.ca)/1 866 959-9309