

Rapport de 2023 sur la Ligne directe de fraude et d'abus



Office of the Auditor General
City of Ottawa

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Table des matières

| | |
|--|----|
| Remerciements | 3 |
| Tour d'horizon du programme | 4 |
| Les résultats de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2023 | 5 |
| Synthèse du total des signalements déposés | 5 |
| Synthèse du total des allégations déposées | 6 |
| Synthèse des sources de signalement..... | 7 |
| Synthèse des signalements par direction générale..... | 8 |
| Synthèse des signalements déposés par catégorie | 9 |
| Synthèse des enquêtes en cours | 10 |
| Synthèse des signalements réglés..... | 11 |
| Synthèse des enquêtes justifiées..... | 12 |
| Synthèse des mesures correctives | 14 |
| Enquêtes menées par le BVG..... | 15 |
| Enquête liée aux soins de longue durée | 16 |
| Enquête sur l'utilisation des ressources et des biens d'équipement de la Ville..... | 16 |
| Compte rendu sur les enquêtes menées auparavant..... | 17 |
| Examen limité de la conformité des chauffeurs d'autobus d'OC Transpo aux règlements d'application | 17 |
| Examen du programme..... | 17 |
| Appendice 1 – Catégories de signalements déposés sur la Ligne directe de fraude et d'abus..... | 19 |

Remerciements

Mes collègues et moi souhaitons remercier les personnes qui ont apporté leur concours aux enquêtes, de même que celles qui ont assuré la continuité de la Ligne directe de fraude et d'abus. Nous tenons aussi à remercier les personnes qui nous ont contactés et qui ont déposé des signalements.

Cordialement,



Nathalie Gougeon, CPA, CA, CIA, CRMA et B. Comm.

Vérificatrice générale



Tour d'horizon du programme

Objet

La Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA) de la Ville est un service confidentiel et anonyme qui permet aux employés ou aux membres du public de signaler les cas présumés de fraude ou d'abus mettant en cause des employés, des ressources, des opérations ou des fournisseurs de la Ville. L'outil de signalement que constitue la LDFA est exploité indépendamment par un tiers et est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, par téléphone ou sur Internet. Tous les signalements déposés sur la LDFA sont transmis au Bureau de la vérificatrice générale (le BVG ou le Bureau) pour examen préliminaire et suite à donner, conformément aux modalités exposées dans leurs grandes lignes dans la Politique de la Ville sur la fraude et l'abus (la Politique).

Le Programme de fraude et d'abus (le Programme) donne à tous les employés de la Ville d'Ottawa et aux membres du public le pouvoir d'aider le BVG à s'acquitter de son engagement dans le respect des valeurs essentielles de l'intégrité et de la responsabilisation.

Confidentialité et protection des dénonciateurs

La Politique décrit dans leurs grandes lignes les moyens de protection et d'aide offerts aux employés qui signalent de bonne foi les cas présumés de fraude ou d'abus. Il est contraire à la Politique d'exercer des représailles à l'encontre des employés qui dénoncent des cas de fraude ou d'abus ou qui participent aux enquêtes menées en vertu de cette politique.

Valeur ajoutée

La LDFA permet de réduire le gaspillage, de récupérer des actifs et de protéger la Ville contre les pertes éventuelles :

- en réduisant la crainte de représailles contre les dénonciateurs, en leur offrant un outil de signalement anonyme;
- en permettant à tous les employés et à tous les membres du public de décourager les actes de fraude ou d'abus, en faisant la promotion des valeurs essentielles de la responsabilisation et de l'intégrité;
- en cernant les tendances et les secteurs de risque permettant au Bureau de faire des recommandations pour fortifier les contrôles internes, les politiques et les procédures; et
- en éclairant l'évaluation fondée sur les risques pour cerner les priorités des missions de vérification.

Impacts

Les cas de fraude et d'abus produisent sur la Ville des impacts directs, en raison des coûts administratifs de la prévention, de la détection, de l'enquête et du compte rendu des fraudes. Ils produisent aussi des impacts sur les opérations des directions générales en raison du temps perdu, des pertes financières et des frais administratifs des mesures correctives. Il y a aussi des impacts indirects qu'il n'est pas facile de mesurer, dont le moral du personnel et la réputation de la Ville. La LDFA est un outil important qui apporte une valeur ajoutée en réduisant les cas de fraude ou d'abus et en minorant les impacts de ces incidents lorsqu'ils se produisent.

Application

La Politique sur la LDFA s'adresse à tous les employés de la Ville d'Ottawa ainsi qu'aux employés des conseils et comités locaux qui relèvent du Conseil municipal, qui a le pouvoir d'obliger à respecter les politiques générales. Si nous recevons un signalement qui n'est pas du ressort du BVG, nous invitons son auteur à s'adresser à l'administration déclarante compétente ou à faire appel au mécanisme voulu.

Cette politique ne s'adresse pas :

- au maire, aux conseillers municipaux ou à leur personnel politique;
- aux employés de la Commission de services policiers d'Ottawa (CSPO) ou du Service de police d'Ottawa;
- aux employés du Conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa (CABPO) ou de la Bibliothèque publique d'Ottawa;
- au Conseil de santé de la circonscription sanitaire de la Ville d'Ottawa et à Santé publique Ottawa (SPO);
- à la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO).

On nous a adressé en 2023 sept signalements se rapportant à l'aide sociale, dont les rapports relatifs à la SLCO, ainsi que cinq signalements se rapportant à SPO. Nous avons fait suivre ces cas à la direction pour examen.

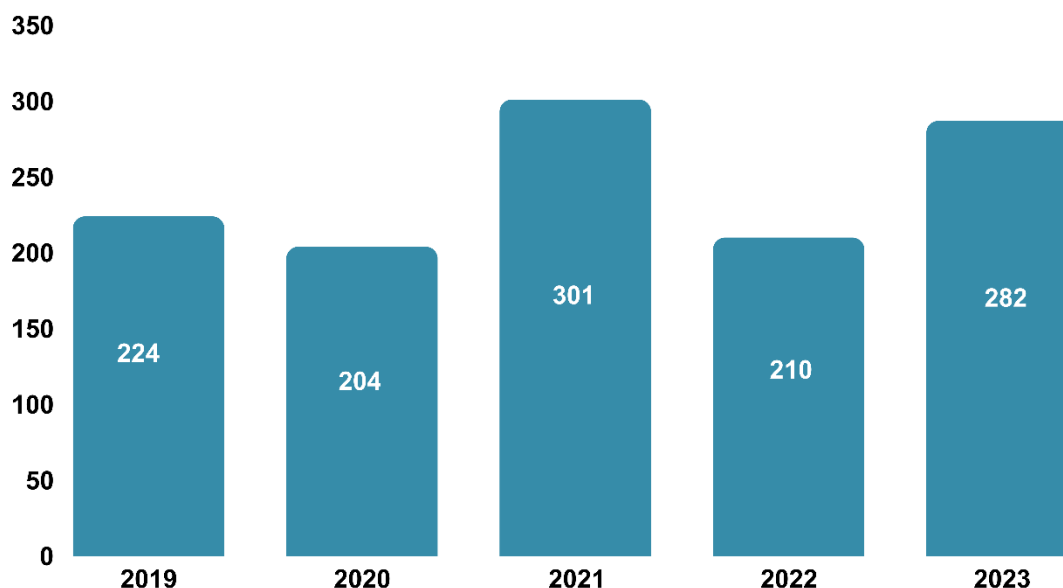
Les résultats de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2023

Synthèse du total des signalements déposés

On a déposé en 2023 un total de 282 signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA). Dans les cinq dernières années, on a constaté, dans la LDFA, une fluctuation du volume des signalements déposés. En 2023, on a comptabilisé une hausse de 34 % du total des signalements déposés et un taux de croissance annuel moyen de 11 %¹ de 2019 à 2023.

¹ Le taux de croissance annuel moyen (TCAM) correspond au rythme annualisé moyen de variation dans le temps.

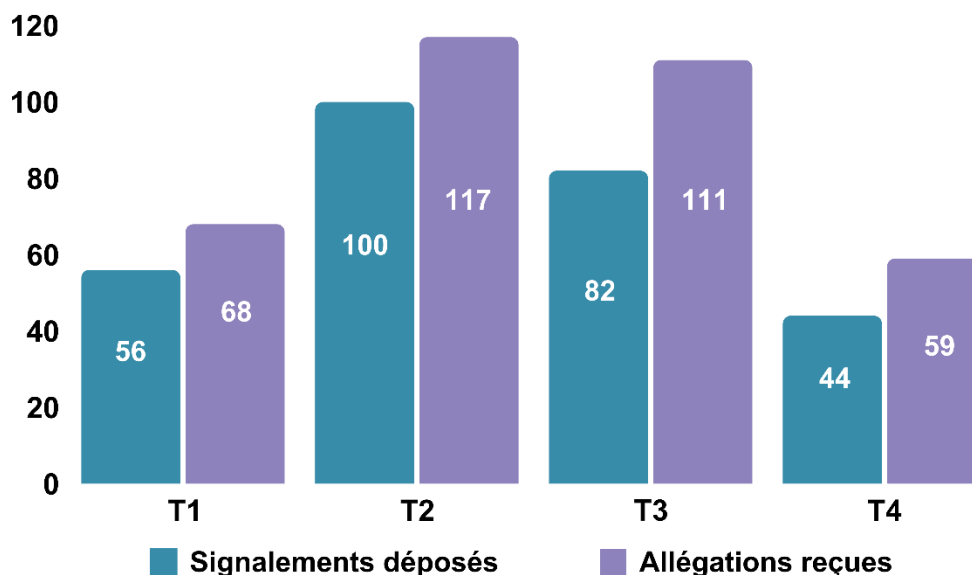
Figure 1 : Nombre de signalements par année (de 2019 à 2023)



Synthèse du total des allégations déposées

En 2023, le BVG a constaté une augmentation de la tendance dans les signalements comportant plusieurs allégations (soit des signalements portant sur plusieurs incidents ou agissements distincts réclamant une enquête). Il faut généralement compter plus de temps pour évaluer les signalements comportant différentes allégations, pour y donner suite et pour mener les enquêtes. C'est ce qui explique la hausse de la demande exprimée pour les ressources de la LDFA dans l'année écoulée. Les 282 signalements déposés en 2023 comportaient un total de 355 allégations, ce qui donne une moyenne de 1,3 allégation par signalement (cf. la figure 2).

Figure 2 : Signalements déposés par rapport aux allégations reçues en 2023

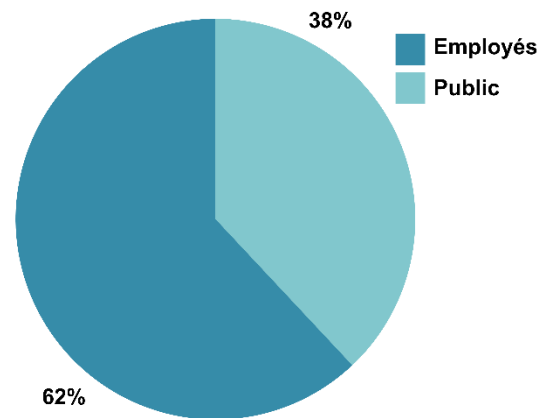


Synthèse des sources de signalement

Type de signalement

Les signalements sont déposés anonymement; toutefois, les dénonciateurs peuvent décider de s'auto-identifier comme employés ou membres du public. En 2023, 62 % des dénonciateurs se sont identifiés comme des employés de la Ville, et 38 % comme des membres du public (cf. la figure 3). Le pourcentage des signalements déposés par des employés est resté constant et accuse de légères fluctuations dans les dernières années. Les signalements déposés sur la LDFA en 2021 et 2022 l'ont été par des employés dans 67 % et 63 % des cas respectivement.

Figure 3 : Signalements déposés par le public et par les employés



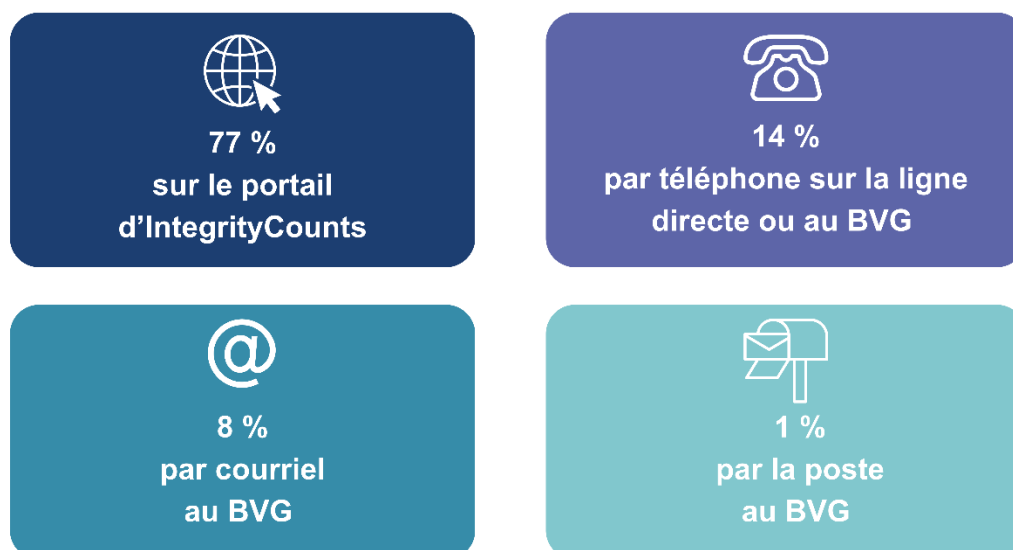
Méthode de prise en charge des signalements

Les signalements sont déposés en faisant appel à différentes méthodes, dont :

- le portail Web d'IntegrityCounts;
- les appels passés sur la ligne directe ou au BVG;
- les messages adressés par courriel ou par la poste au BVG.

Conformément aux années précédentes, c'est en ligne, sur le portail Web, que l'on dépose le plus souvent les signalements portant sur les cas de fraude ou d'abus. (Cf. la figure 4.)

Figure 4 : Méthodes de signalement



Synthèse des signalements par direction générale

Le Bureau évalue les signalements déposés sur la LDFA pour connaître les directions générales qui pourraient être visées ou mises en cause. Pour la première fois en 2023, nous avons décidé de mettre en lumière les cas signalés par direction générale afin de mieux éclairer l'impact des allégations de fraude et d'abus parmi les directions générales de la Ville. (Cf. le tableau 1.) Les trois directions générales qui comptabilisent le plus grand nombre de signalements représentent 59 % des signalements déposés en 2023. Il s'agit des directions générales suivantes :

- Direction générale des services de transport en commun – 37 %;
- Direction générale des services de protection et d'urgence – 12 %;
- Direction générale des travaux publics – 10 %.

Tableau 1 : Signalements déposés sur la Ligne directe de fraude et d'abus par direction générale en 2023

| Directions générales | Signalements déposés | Part en % du total des signalements |
|--|----------------------|-------------------------------------|
| Direction générale des services de transport en commun | 103 | 37 % |
| Direction générale des services de protection et d'urgence | 33 | 12 % |
| Direction générale des travaux publics | 29 | 10 % |
| Direction générale des services sociaux et communautaires | 23 | 8 % |
| Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique | 15 | 5 % |
| Direction générale des services d'infrastructure et d'eau | 11 | 4 % |
| Direction générale des finances et des services organisationnels | 10 | 3 % |
| Direction générale des loisirs, de la culture et des installations | 10 | 3 % |
| Bureau du greffier municipal | 1 | 1 % |

| Directions générales | Signalements déposés | Part en % du total des signalements |
|---|----------------------|-------------------------------------|
| Autres directions générales – inconnues | 31 | 11 % |
| Autres organismes – distincts de la Ville | 16 | 6 % |
| Total | 282 | 100 % |

Synthèse des signalements déposés par catégorie

Le tableau 2 ci-après donne la répartition du nombre de signalements déposés, de 2021 à 2023, par catégorie de signalements. La catégorie de signalements fait état de la nature des allégations déposées. Le lecteur peut consulter dans l'[appendice 1](#) la description des catégories de signalements.

En 2023, le BVG a constaté une augmentation du nombre de signalements déposés qui ne relevaient pas de la Politique sur la LDFA. Dans les cas où des signalements de cette nature ont été déposés, nous avons demandé aux dénonciateurs de s'adresser à l'administration déclarante compétente ou de faire appel au mécanisme voulu. L'augmentation de ces types de signalements est venue encore justifier notre décision de mener une campagne de sensibilisation dans les deux prochaines années.

Table 2 : Signalements déposés sur la Ligne directe de fraude et d'abus de 2021 à 2023

| Catégorie de signalements | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|
| Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail | 94 | 61 | 65 |
| Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures | 68 | 31 | 45 |
| Dommmages réels ou potentiels causés à la personne | 6 | 11 | 16 |
| Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts | 6 | 6 | 14 |
| Direction ou supervision | 4 | 6 | 12 |
| Vol, malversation ou fraude | 20 | 12 | 10 |
| Manipulation ou falsification de données | 6 | 6 | 5 |
| Information financière et comptabilité | 0 | 3 | 3 |
| Santé et sécurité ou environnement | 6 | 5 | 1 |

| Catégorie de signalements | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------------|------------|------------|
| Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances | 3 | 4 | 1 |
| Divers | | | |
| Cas non pertinents en vertu de la Politique sur la LDFA | 77 | 63 | 88 |
| Suggestions pour les vérifications futures | 3 | 0 | 13 |
| Aide sociale | 2 | 1 | 7 |
| Suggestions d'amélioration | 4 | 1 | 1 |
| Renseignements insuffisants pour classifier le signalement | 2 | 0 | 1 |
| Total | 301 | 210 | 282 |

Synthèse des enquêtes en cours

En moyenne, les enquêtes liées aux signalements soumis sur la Ligne directe de fraude et d'abus durent normalement neuf semaines. Il se peut que les enquêtes plus complexes ou qui réclament des renseignements supplémentaires avant d'être lancées s'étendent sur une plus longue durée. Au 31 décembre 2023, 51 signalements donnant lieu à des enquêtes étaient en voie d'examen. (Cf. le tableau 3.)

Tableau 3 : Enquêtes en cours à la fin de 2023

| Enquêtes en cours | Nombre de signalements |
|---|------------------------|
| Au 31 décembre 2022 | 51 |
| Plus : dossiers ouverts en 2023 ² | 282 |
| Moins : dossiers fermés en 2023 | (282) |
| Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2023 | 51 |

² Sans tenir compte des 955 signalements dont la nature est comparable, soumis et dont le dossier a été clos en 2023.

Synthèse des signalements réglés

Dans cette section, nous donnons un aperçu des signalements réglés par résultat en 2023. Il faut noter que parfois, nous recevons plusieurs signalements sur la même question, ce qui explique qu'il y ait plusieurs signalements pour un même cas justifié.

Tableau 4 : Évaluation des rapports dont le dossier a été clos en 2023

| Signalements réglés en 2023 par résultat | Signalements | Pourcentage |
|---|--------------|--------------|
| Cas justifiés (une allégation ou plusieurs allégations comprises dans le signalement étaient exactes et constituaient des cas de fraude ou d'abus.) | 54 | 46 % |
| Information exacte, mais activité conforme (une allégation ou plusieurs allégations comprises dans le signalement étaient exactes, mais ne constituaient pas des cas de fraude ou d'abus.) | 20 | 17 % |
| Information inexacte (aucune des allégations comprises dans le signalement n'était exacte.) | 38 | 32 % |
| Information insuffisante pour tirer des conclusions ³ (il n'y avait pas suffisamment de preuves pour justifier toutes les allégations comprises dans le signalement ou la preuve était insuffisante pour tirer une conclusion.) | 6 | 5 % |
| Total des signalements qui ont fait l'objet d'une enquête et qui ont été réglés en 2023 | 118 | 100 % |
| Sans objet (toutes les allégations comprises dans le signalement n'étaient pas du ressort du BVG selon la Politique sur la LDFA.) | 99 | -- |
| Information insuffisante pour mener une enquête (toutes les allégations comprises dans le signalement n'étaient pas claires ou ne comprenaient pas suffisamment d'information pour mener une enquête.) | 52 | -- |

³ L'« Information insuffisante pour tirer une conclusion » constitue une nouvelle catégorie en 2023. Nous avons créé cette catégorie pour hausser la transparence des résultats des enquêtes en distinguant les signalements inexacts des signalements qui ne comprenaient pas de preuves suffisantes pour justifier des allégations ou tirer des conclusions.

| Signalements réglés en 2023 par résultat | Signalements | Pourcentage |
|---|--------------|-------------|
| Signalements pris en compte pour la planification des missions de vérification (toutes les allégations comprises dans le signalement seront prises en compte dans le processus d'établissement du Plan de travail de vérification fondé sur les risques pour les plans de travail de vérification projetés du BVG.) | 13 | -- |
| Nombre total de signalements réglés en 2023 | 282 | -- |

Synthèse des enquêtes justifiées

Le tableau 5 ci-après fait la synthèse des signalements de fraude et d'abus justifiés qui ont été réglés en 2023 par catégorie de signalements. Les signalements sont justifiés lorsqu'on constate qu'une ou plusieurs des allégations sont exactes ou constituent des cas de fraude ou d'abus.

Tableau 5 : Catégorie des enquêtes justifiées

| Catégories de signalements | Nombre de signalements |
|--|------------------------|
| Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures | 20 |
| Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail | 20 |
| Dommmages réels ou potentiels causés à la personne | 10 |
| Vol, malversation ou fraude | 2 |
| Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts | 1 |
| Total | 54 |

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse de chacune des catégories ci-dessus, qui donnent une vue d'ensemble de la nature des enquêtes.

Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures

Les cas compris dans cette catégorie portaient sur des allégations de comportement jugées contraires aux lois, aux règles ou aux politiques adoptées par la Ville, par une administration réglementaire ou par un ordre de gouvernement. Il s'agit entre autres de l'ensemble des politiques et des procédures de la Ville d'Ottawa.

Cette catégorie regroupait au total 20 enquêtes justifiées, à savoir :

- 14 contraventions commises par des employés à l'encontre du *Code de la route* (CR) de l'Ontario ainsi que des politiques et des procédures de la Ville;
- on a constaté qu'un employé avait travaillé à l'extérieur de la province, sans autorisation et en contravention des Procédures de travail hybride de la Ville;
- on a constaté qu'un fournisseur externe, sous-traitant de la Ville, avait mené une inspection sur la sécurité d'un véhicule sans respecter les normes du ministère des Transports de l'Ontario, l'aide-mémoire d'inspection de la Ville, ni les conditions de l'offre à commandes;
- l'Enquête sur les allégations relatives aux activités de planification du projet d'aménagement The Conservancy. Pour de plus amples renseignements sur ce signalement, veuillez consulter [notre site Web](#).

Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail

Les cas compris dans cette catégorie se rapportent à l'utilisation sans autorisation, au mésusage, à l'endommagement ou à la menace d'endommagement des biens-fonds, des biens d'équipement, du matériel, des documents ou des réseaux de la Ville. Il s'agit entre autres de l'utilisation abusive du temps de travail ou de l'utilisation frauduleuse des congés de maladie.

Nous avons mené au total, dans cette catégorie, 20 enquêtes justifiées. Ces enquêtes ont porté sur :

- les chauffeurs d'autobus qui laissent leur véhicule sans surveillance pendant leur quart de travail et qui bloquent une voie de circulation ou nuisent à la visibilité de la route;
- le vol d'heures de travail des employés (qui partent avant la fin de leur quart de travail ou qui prennent des pauses ou des congés sans autorisation, par exemple);
- l'utilisation à mauvais escient, par les employés, des congés de maladie;
- l'utilisation non autorisée ou le mésusage des biens d'équipement, des uniformes ou des véhicules de la Ville.

Cette catégorie comprend aussi l'enquête menée par notre bureau sur l'utilisation des ressources et des biens d'équipement de la Ville. Le lecteur trouvera à la page 19 de ce rapport la synthèse de cette enquête.

Dommmages réels ou potentiels causés à la personne

Font partie des cas compris dans cette catégorie, les allégations de préjudices physiques ou psychologiques subis effectivement ou potentiellement par des employés ou des tiers pour cause de violence, de menaces, de discrimination ou de harcèlement.

Nous avons mené un total de 10 enquêtes justifiées dans cette catégorie. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter, à la page 18 de ce rapport, l'Enquête liée aux soins de longue durée.

Vol, malversation ou fraude

Les cas compris dans cette catégorie portent sur les allégations de vols de biens appartenant à la Ville ou à des particuliers et sur les tentatives de dissimuler ces vols.

Nous avons mené au total deux enquêtes justifiées dans cette catégorie. Ces enquêtes ont porté sur :

- un employé qui avait enlevé des biens dans un établissement de la Ville pour s'en servir personnellement et pour les revendre;
- les dépenses de la Zone d'amélioration commerciale de Manotick. Pour de plus amples renseignements sur le rapport d'enquête, veuillez consulter [notre site Web](#).

Comportement contraire à l'éthique ou conflits d'intérêts

Font partie de cette catégorie, les allégations de conduite contraire à l'éthique ou malhonnête et les situations ou les actes d'un employé qui donnent lieu, en réalité ou en apparence, à des conflits d'intérêts avec l'administration municipale.

Nous avons mené dans cette catégorie une enquête justifiée. Cette enquête a porté sur un employé qui s'est servi du titre de son poste à la Ville d'Ottawa pour promouvoir son entreprise privée.

Synthèse des mesures correctives

Les rapports d'enquête donnent lieu à des mesures correctives qui relèvent de la compétence de la direction. On peut prendre de multiples mesures correctives pour donner suite au même rapport d'enquête. En outre, la direction peut juger nécessaire de prendre des mesures correctives pour corriger les lacunes constatées pendant les enquêtes qui n'étaient pas justifiées (par exemple pour améliorer les processus ou étoffer la communication). Le lecteur trouvera ci-après les résultats des cas dans lesquels la direction a pris des mesures pour donner suite à des enquêtes justifiées. (Cf. le tableau 6.) Dans les cas où des mesures correctives sont jugées nécessaires, le BVG met en œuvre, avec la direction, des procédures pour faire un suivi et s'assurer que les mesures adoptées ont été appliquées.

Tableau 6 : Ensemble des mesures correctives adoptées en 2023

| Mesures correctives | Cas |
|--|-----|
| Nombre de jours de suspension (avec ou sans solde) imposés | 34 |
| Étoffement de la gestion du rendement, dont le contrôle, l'encadrement, la surveillance accrue et la redistribution des affectations | 20 |
| Lettres d'attentes adressées à des employés | 20 |
| Avertissements de vive voix pour faire connaître les attentes et les mesures correctives | 13 |
| Mesures disciplinaires progressives surveillées selon la convention collective des employés | 12 |

| Mesures correctives | Cas |
|--|------------|
| Examen obligatoire de politiques et de procédures spécifiques | 7 |
| Communiqués adressés par écrit à tous les membres du personnel des directions générales pour faire connaître les attentes, les politiques et les procédures | 5 |
| Lettres d'avertissement adressées aux employés | 3 |
| Remboursement d'une journée de salaire pour les heures de travail utilisées à mauvais escient | 2 |
| Formation d'appoint obligatoire en faisant appel à des modules de formation | 1 |
| Un fournisseur a consenti à la Ville un crédit de 1 430 \$ pour des heures de services non facturables. La direction a mené avec lui une discussion sur les attentes et a augmenté les mesures de contrôle de la qualité des travaux effectués par ce fournisseur. | 1 |
| Licenciements | 0 |
| Démissions | 0 |
| Nombre total de mesures correctives adoptées en 2023 | 118 |

Enquêtes menées par le BVG

Le BVG peut décider de ne pas soumettre à la direction, pour enquête, les allégations signalées et de mener des enquêtes en interne. Voici les enquêtes importantes pour lesquelles nous avons déposé un rapport auprès du Comité de la vérification.

- [Enquête sur les allégations relatives aux activités de planification du projet d'aménagement The Conservancy](#)
- [Enquête sur les dépenses de la Zone d'amélioration commerciale de Manotick](#)
- [Enquête sur les dépenses de la Zone d'amélioration commerciale de Manotick – Le rôle de la Ville d'Ottawa](#)
- [Enquête sur les allégations liées au foyer de soins de longue durée Carleton Lodge](#)

Outre les enquêtes citées ci-dessus, le BVG a mené deux enquêtes pour lesquelles il n'a pas déposé de rapport auprès du Comité de la vérification : l'Enquête liée aux soins de santé de longue durée et l'Enquête sur l'utilisation des ressources et des biens d'équipement de la Ville. Le lecteur trouvera ci-après de plus amples détails.

Enquête liée aux soins de longue durée

Contexte

Le BVG reçoit depuis 2021, sur la LDFA, plusieurs signalements se rapportant au foyer de soins de longue durée Carleton Lodge. En raison du nombre et de la nature des allégations, nous avons décidé, en mars 2023, de lancer une vérification de la culture de ce foyer de soins de longue durée. Pour certains signalements, la nature des allégations nous a obligés à faire savoir à la direction, ainsi qu'au ministère des Soins de longue durée, que nous pourrions mener immédiatement une enquête. À l'été 2023, la direction avait décidé de mener une enquête plus globale afin d'évaluer le bien-fondé des allégations déposées sur la LDFA. D'après ce que le BVG croyait comprendre de l'approche adoptée par la direction pour cette enquête, on a confirmé qu'il y aurait chevauchement entre les travaux de la direction et la vérification en cours sur la culture du foyer. Après de nombreuses discussions avec la direction, nous avons annulé notre mission de vérification pour éviter le recoupement des efforts et permettre à l'enquête de la direction de se dérouler. Nous nous sommes entendus avec la direction pour qu'elle nous soumette continuellement des comptes rendus sur l'enquête et les plans d'action, en nous réservant le droit de relancer à tout moment notre mission de vérification.

Résultats

L'enquête de la direction a permis de conclure que la plupart des allégations spécifiques dont font état les signalements ne pouvaient pas être justifiées; la direction a toutefois reconnu qu'il y avait des problèmes de culture dans ce foyer de soins de longue durée et a établi un plan de travail afin de corriger les problèmes constatés dans son enquête. Elle a apporté les changements dans la direction et l'organisation de l'établissement, prévu d'autres cours de formation et de perfectionnement et offert au personnel des séances de consultation sur les résultats du sondage mené auprès des employés. Ce plan de travail demandera du temps et des efforts; toutefois, la direction évolue dans le bon sens. Le BVG a donc confirmé, en décembre 2023, que la vérification de la culture était officiellement annulée pour permettre à la direction de se consacrer au suivi de son plan de travail.

Enquête sur l'utilisation des ressources et des biens d'équipement de la Ville

Contexte

Le BVG s'est saisi des allégations signalées sur l'utilisation personnelle, par des employés et des bénévoles, des ressources et des biens d'équipement de la Ville. Notre bureau a mené une enquête afin d'expertiser les inquiétudes exprimées dans les signalements déposés sur la LDFA et de savoir si ces allégations étaient fondées.

Résultats

Les travaux effectués nous ont amenés à constater que des ressources et des biens d'équipement de la Ville étaient utilisés pour des raisons personnelles. La direction a donc adopté des mesures éclairées par le Code de conduite du personnel, la Politique de la

Ville d'Ottawa sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles et les procédures opérationnelles normalisées internes, selon le cas. C'est pourquoi cinq lettres d'attentes ont été adressées aux employés et aux bénévoles mis en cause; les sommes correspondant au coût des ressources utilisées ont été remboursées. La direction a mis à jour son manuel opérationnel sur l'utilisation des biens d'équipement et des ressources dans cette direction générale.

Compte rendu sur les enquêtes menées auparavant

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

Contexte

Depuis 2021, on a déposé sur la LDFA de nombreux signalements de nature comparable, qui laissent entendre qu'on avait contrevenu au *Code de la route* (CR) de l'Ontario ainsi qu'aux politiques et aux procédures internes de la Ville d'Ottawa.

On a ainsi déposé au total 274 signalements de nature comparable en 2021, 1 187 en 2022 et 955 en 2023. (Cf. la figure 5.) Le traitement administratif de ces signalements continus mobilise toujours une part considérable des ressources du BVG.

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, qui a donné lieu au rapport déposé en juin 2022 auprès du Comité de la vérification; ce rapport fait état d'une recommandation, que la direction a adoptée.

Résultats

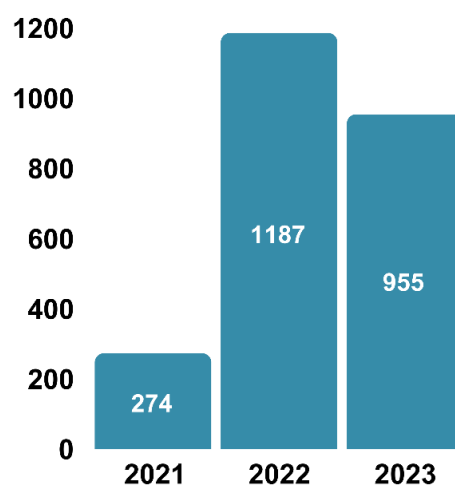
La direction a fait savoir qu'elle a mis au point un cours de recyclage d'une journée, qui a été offert en juin 2023, et qu'elle prépare un autre cours de perfectionnement des compétences, à offrir à certains chauffeurs d'autobus. Le BVG procédera à l'examen des résultats de ces mesures dans les prochains mois.

Le 9 juin 2023, la vérificatrice générale a décidé que le BVG cesserait de traiter certains signalements de nature comparable sur OC Transpo parce qu'ils étaient répétitifs et que l'exécution d'autres procédures d'enquête ne serait d'aucune utilité.

Examen du programme

Dans le cadre de la volonté d'amélioration continue du Bureau de la vérificatrice générale, nous procéderons, en 2024, à l'examen du programme de la Ligne directe de fraude et d'abus afin de le simplifier. Nous lancerons en 2024-2025 une campagne de

Figure 5 : Signalements de nature comparable



sensibilisation et les activités connexes pour mieux faire connaître le programme et sa raison d'être aux employés et aux résidents de la Ville.

Appendice 1 – Catégories de signalements déposés sur la Ligne directe de fraude et d'abus

| Catégories de signalements | Définition |
|---|---|
| Dommages réels ou potentiels causés à la personne | Motifs d'inquiétude à propos des préjudices physiques ou psychologiques qu'ont pu ou qu'auraient pu subir des employés ou d'autres personnes relativement à des gestes violents, à des menaces, à la discrimination ou au harcèlement. |
| Santé et sécurité ou environnement | Questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement où ils travaillent ou habitent. |
| Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances | Problèmes relatifs à la consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances. |
| Vol, malversation ou fraude | Vol commis à l'encontre de la Ville ou de particuliers, quels que soient les moyens adoptés, et tentative de dissimuler ces vols. |
| Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail | Questions relatives à l'utilisation sans autorisation, au mésusage, à l'endommagement ou aux menaces d'endommagement des biens-fonds, des biens d'équipement, du matériel, des documents ou des réseaux de la Ville. Il s'agit entre autres de l'utilisation abusive du temps de travail ou de l'utilisation frauduleuse des congés de maladie. |
| Manipulation ou falsification de données | Modification (autorisée ou non) de données (documents, rapports, contrats ou documents de paiement) dans le but possible de dissimuler des erreurs ou une fraude, d'améliorer les résultats financiers ou d'exploitation ou des statistiques ou de tirer parti d'un contrat de façon déloyale. |
| Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts | Comportement contraire à l'éthique ou malhonnête de la part de quiconque occupe un poste au sein de l'administration municipale et toute situation ou action d'un employé qui est contraire aux intérêts de la Ville ou susceptible d'être perçue comme telle. |

| Catégories de signalements | Définition |
|---|--|
| Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures | Action contraire aux lois, aux règlements ou aux politiques de la Ville ou d'une administration réglementaire, dont les commissions de valeurs mobilières ou les ordres de gouvernement. |
| Information financière et comptabilité | Questions relatives à l'exactitude et à l'exhaustivité des états financiers et des autres documents d'information financière destinés au Conseil municipal ou à d'autres organismes de gouvernance, ainsi qu'à des organismes réglementaires ou au grand public (par exemple les organismes de réglementation des valeurs mobilières, les administrations fiscales, les ministères et les rapports publics annuels). |
| Direction ou supervision | Question, inquiétude ou commentaire concernant le niveau d'appui reçu, sous forme d'action ou d'inaction, de la part du supérieur immédiat ou du superviseur. |
| Suggestions d'amélioration | Suggestions pour l'amélioration d'un aspect quelconque de l'administration municipale (idées, préoccupations, commentaires relatifs aux services et produits municipaux, service à la clientèle, autres propositions) dans le but de l'aider à atteindre ses objectifs ou à encadrer ses risques. |
| Suggestions pour les vérifications futures | Suggestions portant sur la vérification d'un secteur d'activité de l'administration municipale. |

Visitez-nous en ligne (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/1-866-959-9309