



**Bureau de la
vérificatrice générale**
Ville d'Ottawa

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



Juin 2022

Table des matières

Remerciements	1
Introduction	2
Renseignements généraux et contexte	2
Objectif et portée de l'examen.....	3
Observations et recommandations.....	3



Remerciements

L'équipe responsable de cet examen était constituée de Louise Proulx, du Bureau de la vérificatrice générale, qui a travaillé sous la supervision de Joanne Gorenstein, vérificatrice générale adjointe, et sous ma direction. Mes collègues et moi tenons à remercier ceux et celles qui ont participé à ce projet, en particulier ceux qui ont exprimé leurs avis et fait des commentaires dans le cadre de cette mission de vérification.

Cordialement,



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

Vérificatrice générale

Introduction

À la suite de nombreux signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA), le Bureau de la vérificatrice générale (BVG) a mené un examen limité de la conformité des chauffeurs d'autobus d'OC Transpo au Code de la route (CR) de l'Ontario, ainsi qu'aux politiques et aux procédures internes.

Renseignements généraux et contexte

La Ville d'Ottawa (la « Ville ») s'engage à protéger ses ressources financières, ses biens, l'information dont elle dispose et les autres actifs contre toute tentative menée par des membres du public, des entrepreneurs, des sous-traitants, des mandataires, des intermédiaires ou ses propres employés pour récolter des avantages financiers ou autres par des moyens trompeurs ou par d'autres moyens illicites. La Ville a la volonté de mettre en œuvre des mesures pour détecter les incidents de fraude ou d'abus, pour mener des enquêtes à ce sujet et en faire rapport. La LDFA de la Ville permet de signaler en toute sécurité et dans l'anonymat les cas présumés de fraude ou d'abus mettant en cause le personnel, les ressources, les opérations ou les fournisseurs de la Ville. La LDFA est administrée par le BVG, qui est un organisme indépendant.

Dans les huit derniers mois, la LDFA a reçu plus de 400 signalements, de nature comparable, dans lesquels on présume qu'on a contrevenu au CR de l'Ontario et aux politiques et procédures internes de la Ville. Les auteurs des signalements allèguent qu'ils ont observé plusieurs contraventions par les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo à certaines intersections sur le territoire de la Ville, notamment en repartant d'un arrêt d'autobus sans activer le feu du côté gauche, en tournant à droite sans s'arrêter à un feu jaune, en ne s'immobilisant pas à un feu rouge, en s'arrêtant dans un restaurant-minute pendant un trajet et en conduisant sans tenir le volant de leurs mains.

La direction a d'abord mené des enquêtes sur ces questions en août 2021 dans le cadre d'entrevues avec le personnel et a procédé à des observations sur les lieux à cinq dates distinctes en novembre et en décembre 2021. La direction a fait savoir que les agents spéciaux d'OC Transpo ont recueilli des observations et n'ont observé que cinq cas, sur un total de 83 autobus observés, dans lesquels les chauffeurs n'ont pas activé comme il se doit leurs feux de changement de direction en repartant de l'arrêt d'autobus. Nous croyons savoir qu'en raison de l'enquête de la direction, plusieurs chauffeurs et chauffeuses d'autobus ont été identifiés, et on leur a rappelé qu'ils sont obligés de toujours respecter l'ensemble des règlements d'application du CR de

l'Ontario. En outre, le 1^{er} mars 2022, le chef de la sécurité par intérim a adressé une note de service au personnel des Opérations de transport en commun et de l'Entretien des installations et du parc de véhicules à propos de la sécurité du Transitway et de la signalisation.

Malgré les mesures prises par la direction, le BVG a continué de recevoir de fréquents signalements dans lesquels on allègue que ces problèmes se poursuivent à certaines intersections. C'est pourquoi nous avons procédé à notre propre examen limité afin d'évaluer le bien-fondé des problèmes généraux signalés sur la LDFA.

Objectif et portée de l'examen

L'objectif de cet examen à portée limitée consistait à évaluer les préoccupations exprimées sur la LDFA et à établir un compte rendu factuel des circonstances entourant les cas spécifiques allégués de non-conformité avec le CR de l'Ontario.

L'approche adoptée a consisté à mener une observation limitée sur les lieux, pendant trois jours distincts, pour vérifier la conformité avec les exigences définies du CR de l'Ontario dans les cas signalés sur la LDFA. Notre examen sur les lieux s'est déroulé en avril 2022.

Nous adressons aux lecteurs une mise en garde à propos de la distinction importante entre un examen et une mission de vérification. Les missions de vérification visent à apporter un degré élevé d'assurance à propos des constatations et comportent généralement des sondages et des analyses rigoureuses. Bien que cet examen se soit déroulé systématiquement et professionnellement, l'étendue des activités exercées par le BVG était exiguë par rapport à une mission de vérification.

Observations et recommandations

Contravention au paragraphe 142 (2) du CR de l'Ontario

Malgré le caractère limité des observations sur les lieux, nous avons pu confirmer un des principaux problèmes de conformité soulevés dans les plaintes. En particulier, nous avons constaté que pour 67 % des autobus observés, les chauffeurs d'autobus ne signalaient pas leur départ de l'arrêt d'autobus à l'une des intersections précisées dans

les signalements sur la LDFA, ce qui contrevient au paragraphe 142 (2)¹ du CR de l'Ontario.

Non-conformité aux protocoles de stationnement et de sécurité

Nous avons aussi constaté, pendant l'observation sur les lieux, qu'un chauffeur de Para Transpo avait laissé son véhicule déverrouillé, le moteur au ralenti, et sans surveillance, pour acheter une collation dans un restaurant-minute, ce qui contrevient aux procédures de la Ville à propos des véhicules qui tournent au ralenti et aux pratiques de sécurité des véhicules de la Ville. Nous croyons que le véhicule est resté en marche parce que les phares ont demeuré allumés pendant la durée d'environ sept minutes au cours de laquelle le chauffeur s'est absenté du véhicule, qui paraissait également déverrouillé. Quand le chauffeur est rentré dans le véhicule, les phares ont demeurés allumés pendant un certain temps, ce qui nous a amenés à conclure que le moteur du véhicule a continué de tourner au ralenti.

Les procédures pour les autobus d'OC Transpo tournant au ralenti par temps chaud et par temps froid indiquent qu'il faut fermer le moteur de tous les autobus quand on s'attend à ce que le délai d'attente dépasse sept minutes. Ces exigences sont établies en fonction de la température ambiante extérieure (supérieure à -5 °C ou inférieure à +27 °C) déclarée par Environnement Canada. Le jour et l'heure de l'observation, la température extérieure était de 1,5 °C. C'est pourquoi le chauffeur d'autobus contrevenait aux Procédures pour les autobus d'OC Transpo tournant au ralenti par temps chaud et par temps froid.

En outre, le Programme de gestion de la sécurité du parc automobile et de l'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) de la Ville d'Ottawa décrit dans leurs grandes lignes les normes de sécurité et les attentes à l'endroit des personnes qui conduisent les véhicules ou les biens d'équipement mobile de la Ville d'Ottawa ou qu'ils supervisent les chauffeurs de ces véhicules ou biens. La section **Stationnement et sécurité** précise que :

- « Les conducteurs des véhicules et des biens d'équipement mobiles de la Ville d'Ottawa doivent toujours immobiliser les véhicules en bonne et due forme. Les véhicules et les biens d'équipement mobiles immobilisés en bonne et due

¹ Signal de départ d'un véhicule arrêté ou stationné, L.R.O. 1990, chap. H.8, par. 142 (2).

forme assurent la sécurité des conducteurs, des véhicules et biens d'équipement et de leur contenu.

- « Il faut enlever les clés et appliquer le frein de stationnement (en plaçant le levier de transmission en mode de stationnement) quand on laisse le véhicule sans surveillance. »

C'est pourquoi nous croyons que la décision de sortir d'un véhicule en marche et sans surveillance pour se rendre dans un restaurant-minute afin d'acheter une collation ne respectait pas les pratiques et les politiques de sécurité des véhicules de la Ville et constituait un risque inutile.

Nous avons conclu que les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo n'ont pas changé leur comportement pour donner suite à la note de service que leur a adressée la direction en mars 2022. Les chauffeurs d'autobus continuent de contrevenir au paragraphe 142 (2) du CR de l'Ontario et aux politiques internes destinées à améliorer la sécurité routière et au volant.

RECOMMANDATION 1 – RESPECTER CONSTAMMENT LE CODE DE LA ROUTE DE L'ONTARIO

L'agent en chef de la sécurité de la Direction générale des services de transport en commun devrait mettre au point une stratégie (par exemple pour la formation, la surveillance, la hiérarchisation, l'application et la communication complémentaire) afin d'insister pour que les chauffeurs d'autobus respectent le CR de l'Ontario ainsi que les procédures et pratiques internes applicables.

RÉPONSE 1 DE LA DIRECTION

La direction est d'accord avec cette recommandation.

OC Transpo a mis en place un certain nombre de programmes et d'initiatives de sécurité, dont le programme d'application des règlements sur la vitesse, la formation réactualisée pour les chauffeurs et la communication à intervalles réguliers avec le personnel afin de lui adresser des rappels et des comptes rendus sur la sécurité. La direction améliorera ces programmes pour donner suite à la recommandation de la vérificatrice en adoptant un plan d'action et :

- en révisant les programmes de gestion du rendement afin de recenser et de corriger les cas précis de non-conformité des chauffeurs d'autobus aux lois,

aux règlements et aux procédures. Le programme de gestion du rendement sera mis à jour d'ici au premier trimestre de 2023 et fera l'objet d'un examen et d'une révision à intervalles réguliers, dans les cas nécessaires et en continu;

- en élaborant et en mettant en œuvre une campagne de sensibilisation ciblée sur la conformité de tous les chauffeurs des véhicules de Para Transpo au Code de la route, ainsi qu'aux procédures opérationnelles normalisées (PON) essentielles d'OC Transpo. Ce travail sera réalisé d'ici au troisième trimestre de 2022;
- en mettant au point le Programme de formation des nouveaux chauffeurs d'autobus (PFNCA) afin d'insister davantage sur la connaissance et le respect du Code de la route. Ce travail sera réalisé d'ici au troisième trimestre de 2022;
- en tenant chaque semaine des réunions de service avec la Sécurité du transport en commun, la Conformité réglementaire, la Formation et Perfectionnement et les Opérations de transport en commun, en donnant la priorité à la sécurité et à la fiabilité du service. Cette réunion hebdomadaire portera sur les thèmes de la sécurité liée au comportement des chauffeurs et attirera l'attention des superviseurs du transport en commun. Ce travail sera réalisé d'ici au troisième trimestre de 2022;
- en communiquant les résultats de l'enquête aux chauffeurs d'autobus visés. Ce travail sera réalisé d'ici au deuxième trimestre de 2022.

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.

<https://integritycounts.ca/org/cityofottawa> **1-866-959-9309**