



Bureau du vérificateur général

**Enquête sur un incident de vol de fonds –
Théâtres Meridian de CentrepoinTE**

**Déposée devant le Comité de la vérification
Le 4 juillet 2019**

Table des matières

Résumé	1
Objet	1
Contexte et justification	1
Constatations	2
Conclusion	3
Recommandations et réponses.....	4
Rapport détaillé de l'enquête.....	6
Enquête sur un incident de vol de fonds – Théâtres Meridian de Centrepointe	6
Introduction	6
Renseignements généraux et contexte.....	6
Objectif et portée de l'enquête	9
Approche et méthodologie	9
Constatations et recommandations.....	10
Annexe A – Entrée avant du Bureau de l'administration des TMC.....	16
Annexe A (suite) – Entrée arrière du Bureau de l'administration des TMC	17
Annexe B – Endroit où se trouvait le coffre-fort de dépôt au moment de l'incident	18
Annexe C – Dessus et devant du coffre-fort de dépôt.....	19

Enquête sur un incident de vol de fonds –
Théâtres Meridian de Centrepointe

Remerciements

L'équipe responsable de cette enquête, constituée de Chantal Amyot, du Bureau du vérificateur général (BVG), et placée sous la supervision d'Ed Miner, vérificateur général adjoint et sous les ordres de Ken Hughes, vérificateur général, tient à remercier les personnes qui ont participé à ce projet, en particulier ceux et celles qui ont exprimé des avis et fait des commentaires dans le cadre de cette enquête.

Original signé par :

Le vérificateur général

Résumé

Objet

Le 13 novembre 2018, on a déclaré, sur la Ligne directe de fraude et d'abus, un incident (le « rapport d'incident ») à propos d'un vol de fonds dans un bureau des Théâtres Meridian de Centrepointe (TMC). Pour donner suite à ce rapport d'incident, le Bureau du vérificateur général (BVG) a mené une enquête sur ce présumé vol de fonds.

Contexte et justification

Dans le rapport d'incident, on présumait que la somme de 2 360 \$ avait été volée dans un coffre-fort installé dans le bureau de l'administration des TMC entre 15 h le mardi 6 novembre 2018 et 8 h le mercredi 7 novembre 2018. La somme dérobée et déclarée a été modifiée le 12 décembre 2018 dans une mise à jour apportée au rapport d'incident, de sorte que les fonds volés s'élevaient à 1 360 \$, et non à 2 360 \$ comme on l'avait déclaré à l'origine.

Les TMC sont des salles de spectacle de la Ville d'Ottawa où sont présentés des événements destinés au public; dans le cadre de ces événements, on perçoit parfois le produit de la vente des billets, de la vente de boissons dans les bars et de la vente de marchandises. Le Bureau de l'administration des théâtres, où s'est produit le vol, est une zone de bureaux auxquels seul le personnel a accès. Le coffre-fort de dépôt comprend la monnaie d'appoint, le montant des dépôts, et parfois, les fonds encaissés dans le cadre d'un service de commande de pièces de monnaie. Le montant des fonds déposés dans le coffre-fort peut varier selon le moment des dépôts et les cas où l'on vient de recevoir une commande de pièces de monnaie. Au moment du vol, le coffre-fort de dépôt comprenait la somme de [REDACTED], dont 1 360 \$ ont été volés.

L'objectif de l'enquête consistait à mener une enquête sur le présumé incident de vol de fonds. Selon le périmètre de l'enquête, il s'agissait de réunir les faits sur le vol présumé de fonds et de se pencher sur la preuve, le cas échéant, afin de savoir qui avait pu commettre ce vol.

Constatations

Constatation n° 1 – Incapacité d’identifier l’auteur du vol

Nous n’avons pas pu identifier l’auteur du vol de fonds. Au moment de l’incident, le coffre-fort de dépôt se trouvait dans un bureau auquel avaient accès de nombreux employés et ne faisait pas l’objet d’une vidéosurveillance. En outre, au moment de l’incident, on nous a fait savoir que quatre employés avaient la combinaison du coffre-fort de dépôt. À l’époque, le personnel n’avait pas à consigner par écrit ni à enregistrer les cas dans lesquels il avait eu accès au coffre-fort.

Constatation n° 2 – Contrôles insuffisants sur la garde des fonds en lieu sûr – Le lieu où des trouvait le coffre-fort de dépôt ne permettait pas de maîtriser le risque de vol de fonds

Au moment de l’incident, le coffre-fort de dépôt se trouvait à un endroit qui ne faisait pas l’objet d’une vidéosurveillance. Parce qu’il n’y a pas eu d’enregistrement vidéo, la direction et le BVG n’ont pas pu identifier la personne qui a eu accès au coffre-fort, ni savoir exactement quand les fonds ont été dérobés. Faute de preuve, il n’y a guère de recours pour ce qui est des mesures disciplinaires à prendre ou des recours permettant de récupérer la somme volée.

Un examen de la conformité du traitement de l’argent comptant a été mené en juin 2018 par la Direction de l’examen des processus opérationnels de la Direction générale des services organisationnels. Le 2 août 2018, on a adressé à la direction les résultats et les recommandations découlant de cet examen, dont une recommandation visant à s’assurer que tous les coffres-forts sont installés dans une zone dont l’accès est restreint. Pour donner suite à cette recommandation, la direction a fait savoir que le coffre-fort de dépôt serait réinstallé dans [REDACTED]. Après l’incident de novembre 2018, la direction a effectivement fait installer le coffre-fort de dépôt dans [REDACTED], dans une zone surveillée par des caméras. Par mesure de prudence, la direction devrait soumettre l’enregistrement vidéo à des essais pour s’assurer qu’il permet de réunir des éléments de preuve suffisants dans l’éventualité d’un autre incident.

Constatation n° 3 – Les mesures adoptées par la direction en réaction aux risques dépistés n’ont pas été mises en œuvre dans les plus brefs délais

D’après les résultats et les recommandations adressés à la direction en août 2018 à propos de l’examen de la conformité au protocole de traitement de l’argent comptant, nous nous serions attendus à ce que le coffre-fort de dépôt soit réinstallé plus rapidement. Lorsque l’incident s’est produit (dans la période comprise entre le 6 novembre et le 8 novembre 2018), le coffre-fort de dépôt n’a pas été réinstallé. Ce n’est qu’après l’incident qu’il a été réinstallé. Une intervention plus rapide aurait permis de réduire la probabilité que cet incident de vol se produise.

Constatation n° 4 – Problèmes de calcul de la perte

Le jeudi 8 novembre 2018, le préposé à la préparation des dépôts a eu accès au coffre-fort de dépôt dans le cadre de ses fonctions normales. Lorsqu’il a ouvert le coffre-fort, il a constaté que le contenu bac de plastique qui renfermait normalement la monnaie d’appoint paraissait avoir été jeté dans le coffre-fort et qu’il y avait des coupures libres sur le dessus du bac. Suivant les instructions du gestionnaire en poste sur les lieux, ce préposé a compté les coupures libres qui se trouvaient dans le coffre-fort seulement et a fait savoir à la direction qu’il manquait la somme de 2 360 \$ en espèces. Ce chiffre a ensuite été ramené à 1 360 \$ le 12 décembre 2018. Personne d’autre n’a revu les relevés justifiant le calcul initial de la somme dérobée.

Le fait de s’en remettre à une même personne pour compter les espèces après l’incident a augmenté le risque d’un autre vol de fonds et le risque de s’en remettre à des renseignements inexacts. En confiant à deux personnes le soin de compter les fonds dans le coffre-fort de dépôt, on aurait pu maîtriser ces risques. En outre, un examen de deuxième niveau des relevés de dépôt et de commande de pièces de monnaie, dont on s’est servi pour calculer les sommes dérobées, aurait pu mettre en évidence les incohérences dans le calcul.

Conclusion

Compte tenu de l’emplacement du coffre-fort de dépôt et des protocoles d’accès au coffre-fort au moment de l’incident, l’auteur du vol de fonds n’a pas pu être identifié. Parce qu’il n’y avait pas d’enregistrement vidéo, la direction et le BVG n’ont pas pu identifier les personnes qui ont eu accès au coffre-fort ni savoir quand les fonds ont été dérobés. Il est recommandé de revoir l’enregistrement vidéo en fonction du nouvel

emplacement du coffre-fort de dépôt afin de confirmer qu'il permet de réunir des éléments de preuve suffisants dans l'éventualité d'un autre incident.

Plusieurs observations et recommandations ont été adressées à la direction en août 2018 pour donner suite à un examen de la conformité au protocole de traitement de l'argent comptant qui a été mené en juin 2018. Ces observations et recommandations comprenaient notamment une recommandation et la réponse de la direction pour réinstaller le coffre-fort dans un endroit plus sûr. Bien que le coffre-fort ait été réinstallé après l'incident, une intervention plus rapide aurait permis de réduire le risque de vol de fonds.

Le fait de s'en remettre à une même personne pour compter les fonds après l'incident a accru le risque d'un autre vol de fonds et le risque de s'en remettre à des renseignements inexacts. En confiant à deux personnes le soin de compter les fonds dans le coffre-fort de dépôt, on aurait maîtrisé ces risques.

Recommandations et réponses

Recommandation n° 1

Que la Ville passe en revue l'enregistrement vidéo en fonction de l'emplacement actuel du coffre-fort de dépôt afin de savoir s'il permet de réunir des éléments de preuve suffisants dans l'éventualité d'un autre incident.

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre. Elle a examiné l'enregistrement vidéo en fonction de l'emplacement actuel du coffre-fort de dépôt et a confirmé que la caméra est orientée dans le bon sens pour s'assurer qu'on pourra réunir des éléments de preuve suffisants dans l'éventualité d'un autre incident.

La direction a demandé aux employés de tous les établissements récréatifs et culturels dotés de caméras dans la zone dans laquelle on manipule des espèces de soumettre ces caméras à des essais à intervalles réguliers et d'examiner périodiquement l'enregistrement vidéo. Ces pratiques visent à s'assurer que les caméras sont bien alignées et qu'elles sont propres, pour pouvoir réunir des éléments de preuve suffisants dans les cas nécessaires. Les essais de caméra et l'examen de l'enregistrement sont également effectués dans tous les cas où l'on modifie l'aménagement d'un établissement ou qu'on déplace des meubles, ce qui pourrait avoir une incidence sur les caméras installées sur les lieux.

La direction a également inscrit les essais portant sur les caméras dans l'aide-mémoire pour l'intégration des nouveaux employés. Cet aide-mémoire est publié sur Ozone à l'intention de tous les membres du personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations.

Recommandation n° 2

Que la Ville mette en œuvre un processus d'examen pour veiller à ce que deux employés participent au comptage des fonds lorsqu'il s'agit de donner suite à d'éventuels incidents de vol de fonds.

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre.

On a élaboré et mis en œuvre un processus d'examen, qui vise à s'assurer qu'au moins deux employés sont présents pendant le contrôle de concordance des fonds quand il s'agit d'intervenir en cas d'incident portant sur des écarts de fonds. Les deux employés doivent parapher le relevé de suivi des montants après avoir dénombré les fonds.

Recommandation n° 3

Que la Ville mette en œuvre un protocole d'examen permettant de s'assurer qu'un deuxième employé passe rapidement en revue le calcul des sommes dérobées après les incidents de vol de fonds.

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre.

Un processus d'examen a été élaboré et mis en œuvre. Les employés doivent signaler immédiatement, à leur supérieur hiérarchique, les écarts de fonds. Le supérieur hiérarchique doit examiner, confirmer et consigner par écrit le calcul des écarts, prévenir le gestionnaire de programme et déposer le rapport d'incident le jour même. Le gestionnaire de programme indique, au Soutien des opérations en espèces, le numéro du rapport d'incident de la Sécurité municipale et respecte les exigences de la Politique sur les fraudes et les abus. Ce processus fera aussi partie du document de formation dans le cadre de l'intégration des nouveaux employés.

Rapport détaillé de l'enquête

Enquête sur un incident de vol de fonds – Théâtres Meridian de CentrepoinTE

Introduction

Le 13 novembre 2018, on a déclaré, sur la Ligne directe de fraude et d'abus, un incident (le « rapport d'incident ») à propos d'un vol de fonds qui se serait produit dans un bureau des Théâtres Meridian de CentrepoinTE entre 15 h le mardi 6 novembre 2018 et 8 h le mercredi 7 novembre 2018. En vertu de la Politique de la Ville sur les fraudes et l'abus (la « Politique »), le vérificateur général assume, de concert avec le greffier municipal et avocat général de la Ville, la responsabilité principale qui consiste à prendre connaissance de toutes les allégations de fraude ou d'abus au sens défini dans la Politique et de mener des enquêtes sur ces allégations ou d'en saisir les responsables compétents, le cas échéant.

Pour donner suite à l'incident signalé sur la Ligne directe de fraude et d'abus, le Bureau du vérificateur général (BVG) a mené une enquête sur le vol présumé de fonds.

Renseignements généraux et contexte

Dans le rapport d'incident déposé le 13 novembre 2018, on soutenait que la somme de 2 360 \$ avait été volée dans un coffre-fort installé dans le Bureau de l'administration des Théâtres Meridian de CentrepoinTE (TMC). La somme déclarée a été modifiée le 12 décembre 2018 dans une mise à jour apportée au rapport d'incident; selon cette mise à jour, la somme dérobée s'élevait à 1 360 \$, et non à 2 360 \$ selon la déclaration déposée à l'origine. La direction a également prévenu la Sécurité municipale et le Service de police.

Les TMC relèvent de la responsabilité de la Direction des programmes et espaces consacrés à la culture et au patrimoine du portefeuille des services des Programmes communautaires de loisirs et de culture de la Ville. Les TMC sont des salles de spectacle où se tiennent des événements destinés au public; il faut parfois percevoir les fonds provenant du produit de la vente de billets, de la vente de boissons dans les bars et de la vente de marchandises.

Le Bureau de l'administration des TMC, où le vol de fonds s'est produit, est une zone administrative à laquelle seuls les employés ont accès. Pour entrer dans cette zone, les employés doivent balayer leur carte d'accès sur un lecteur. Nous reproduisons dans l'annexe A des photos représentant la porte avant et la porte arrière de la zone du Bureau de l'administration des TMC où se trouvait le coffre-fort de dépôt. Au moment de l'incident, ce coffre-fort se trouvait dans un poste de travail du Bureau de l'administration des TMC (cf., dans l'annexe B, la photo indiquant où se trouvait le coffre-fort de dépôt). Il n'y a pas de vidéosurveillance dans la zone du bureau où se trouvait le coffre-fort de dépôt.

Le coffre-fort de dépôt comprend la monnaie d'appoint, les dépôts (dont les ventes en espèces) et les fonds encaissés à la suite d'une commande de pièces de monnaie (service que nous décrivons ci-après). Par conséquent, le montant des fonds déposés dans le coffre-fort peut varier selon le moment où les dépôts sont effectués et les cas dans lesquels on vient de recevoir une commande de pièces de monnaie. Au moment du vol, il y avait [REDACTED] dans le coffre-fort de dépôt. Il s'agissait à la fois d'une provision de monnaie d'appoint de [REDACTED], des ventes récentes en espèces de [REDACTED] et de la somme de [REDACTED] dans un sac de dépôt prêt à ramasser par le messenger.

Monnaie d'appoint

La monnaie d'appoint déposée dans le coffre-fort se chiffre à [REDACTED] et sert à faire la monnaie pour les autres transactions en espèces sur les lieux. Cette provision est conservée dans un bac de plastique transparent au fond du coffre-fort de dépôt.

Ventes récentes en espèces

Selon le calendrier des événements, le coffre-fort de dépôt peut aussi comprendre les dépôts de la billetterie, le produit de la vente de marchandises et de boissons dans les bars (ce qui comprend généralement à la fois des espèces, des chèques et des reçus de carte de crédit). Le montant du produit des ventes varie selon le calendrier des spectacles présentés dans les TMC. Au moment de l'incident, le coffre-fort de dépôt comprenait la somme de [REDACTED] en espèces provenant des ventes et déposée dans le coffre-fort pour la période comprise entre le 5 novembre et le 7 novembre 2018.

Sac de dépôt

Au moment de l'incident, un sac de dépôt avait été préparé et attendait d'être ramassé par un messenger. Il comprenait la somme de ██████ en espèces. Cette somme comprenait 1 000 \$ pour le service de commandes de pièces de monnaie (décrit ci-après).

Service de commande de pièces de monnaie

Il existe, dans l'administration municipale, un protocole selon lequel on commande des pièces de monnaie auprès d'OC Transpo dans le cadre du Service de pièces de monnaie d'OC Transpo pour permettre de redonner, aux clients des TMC, la monnaie en pièces et en petites coupures. En raison de la nature des opérations des TMC, il faut une provision de petite monnaie, surtout pour les factures de bar pendant les spectacles qui y sont présentés. Au moment de l'incident, il y avait 1 000 \$ en coupures pour payer une commande de pièces de monnaie qui se trouvait dans le sac de dépôt rangé dans le coffre-fort de dépôt et à ramasser par le messenger.

Coffre-fort de dépôt : caractéristiques

Le coffre-fort de dépôt est doté d'une caractéristique qui permet d'y déposer des espèces ou des enveloppes sans l'ouvrir (cf. l'annexe C). Lorsque les coupures ou l'enveloppe sont placées dans la chute du dessus du coffre-fort, l'employé doit tourner la poignée rotative pour laisser tomber les coupures ou l'enveloppe au fond du coffre-fort (cf. l'annexe D pour prendre connaissance de la photo de l'intérieur du coffre-fort de dépôt). Lorsque l'article est déposé dans le coffre-fort, il n'est pas possible de l'extraire par la chute. C'est pourquoi quiconque a accès au coffre-fort peut y déposer des coupures ou des enveloppes; or, seul le personnel qui a la combinaison du coffre-fort peut l'ouvrir lorsqu'il est verrouillé pour avoir accès au contenu.

Le personnel responsable des événements se sert du coffre-fort de dépôt des TMC pour déposer les fonds perçus. Selon le protocole administratif des TMC, un employé et un témoin doivent obligatoirement signer un registre lorsqu'il s'agit de déposer des coupures ou des enveloppes dans le coffre-fort. Si le coffre-fort est verrouillé, l'employé doit composer la combinaison pour avoir accès au contenu. On nous a fait savoir qu'au moment de l'incident, quatre employés connaissaient la combinaison du coffre-fort de dépôt.

Objectif et portée de l'enquête

L'objectif de l'enquête consistait à mener une enquête sur ce présumé incident de vol de fonds. Selon le périmètre de l'enquête, il s'agissait de réunir les faits sur le présumé vol de fonds et de se pencher sur la preuve, le cas échéant, pour savoir qui aurait pu commettre ce vol.

L'enquête n'a pas consisté à examiner la conformité aux politiques et aux procédures de la Ville ni à évaluer les contrôles internes sur le traitement de l'argent comptant. L'Unité de la conformité de la Ville a procédé, en juin 2018, à un examen de la conformité du traitement de l'argent comptant des Théâtres Centrepointe.

Approche et méthodologie

L'approche adoptée pour l'enquête a consisté à réunir les faits sur le présumé vol de fonds dans le coffre-fort, en appliquant les procédures précisées pour connaître, dans toute la mesure du possible, l'auteur du vol. L'enquête a consisté à :

- mener des entrevues avec le personnel qui aurait pu avoir connaissance des faits se rapportant à l'incident;
- inspecter la zone dans laquelle se trouvait le coffre-fort de dépôt au moment de l'incident et le poste de travail où se trouvait le coffre-fort au moment de notre visite des lieux;
- tenir des réunions avec la Sécurité municipale pour prendre connaissance de l'enregistrement vidéo disponible et des rapports de sécurité et d'accès pertinents à la date de l'incident et aux environs de cette date;
- examiner les documents disponibles, dont les relevés d'ouverture des portes et d'accès, les relevés de dépôt, les registres du coffre-fort de dépôt, ainsi que les politiques et les procédures relatives au traitement de l'argent comptant.

Notre inspection initiale des lieux s'est déroulée le 15 novembre 2018, soit deux jours après la déclaration de l'incident sur la Ligne directe de fraude et d'abus. Nous avons terminé nos procédures d'enquête en janvier 2019.

Constatations et recommandations

Constatation n° 1 – Incapacité d’identifier l’auteur du vol de fonds

Au terme de nos procédures d’enquête, nous n’avons pas pu identifier l’auteur du vol de fonds. Au moment de l’incident, le coffre-fort de dépôt se trouvait dans un bureau auquel avaient accès de nombreux employés et ne faisait pas l’objet d’une vidéosurveillance. En outre, au moment de l’incident, on nous a fait savoir que quatre employés connaissaient la combinaison du coffre-fort de dépôt. À l’époque, le personnel n’avait pas à consigner par écrit ni à enregistrer les cas dans lesquels il avait accès au coffre-fort.

Nous nous attendions à ce que le coffre-fort de dépôt soit surveillé par des caméras, ce qui aurait permis de prouver que quelqu’un y avait eu accès. L’enregistrement vidéo aurait permis, de concert avec l’examen des documents disponibles, de savoir qui aurait pu commettre ce vol. Sans cet enregistrement, il n’est pas possible de savoir avec certitude qui a eu accès au coffre-fort et si le coffre-fort avait été laissé déverrouillé, ce qui aurait permis à quelqu’un qui avait accès au Bureau de l’administration des TMC d’avoir également accès au contenu du coffre-fort et de passer inaperçu. On a signalé l’incident à la Sécurité municipale et au Service de police, qui n’ont pas pu identifier l’auteur du vol.

Après avoir pris connaissance des documents disponibles, nous avons constaté que le vol de fonds s’était produit le 6, le 7 ou le 8 novembre 2018.

Constatation n° 2 – Contrôles insuffisants sur la garde des fonds en lieu sûr – Le lieu où se trouvait le coffre-fort de dépôt ne permettait pas de maîtriser le risque de vol de fonds

Le coffre-fort de dépôt comprend la monnaie d’appoint, les fonds provenant des ventes et une commande de pièces de monnaie. Une fois par semaine, un membre du personnel désigné doit préparer le dépôt hebdomadaire. Au moment de l’incident, le coffre-fort de dépôt se trouvait à un endroit qui ne faisait pas l’objet d’une vidéosurveillance. Parce qu’il n’y a pas d’enregistrement vidéo, la direction et le BVG n’ont pas pu identifier la personne qui a eu accès au coffre-fort, ni savoir exactement quand les fonds ont été dérobés. Faute de preuve, il n’y a guère de recours pour ce qui est des mesures disciplinaires ou des mesures à prendre pour récupérer la somme volée.

Pendant le déroulement de l'enquête, nous avons appris qu'un examen de la conformité du traitement de l'argent comptant avait été effectué en juin 2018 par la Direction de l'examen des politiques et des processus de la Direction générale des services organisationnels de la Ville. Cet examen a permis de faire plusieurs observations et de formuler 25 recommandations. La direction a fait savoir que les résultats et les recommandations de cet examen de la conformité lui ont été soumis le 2 août 2018. On recommandait entre autres « que le superviseur en poste sur les lieux s'assure que tous les coffres-forts sont installés dans une zone dont l'accès est restreint ». Pour donner suite à cette recommandation, la direction a fait savoir que le coffre-fort de dépôt serait installé dans [REDACTED].

Après l'incident de novembre 2018, la direction a installé le coffre-fort de dépôt dans [REDACTED], dans une zone qui est surveillée par des caméras. Puisque le coffre-fort de dépôt se trouve désormais dans une zone surveillée par des caméras, la direction devrait, par mesure de prudence, soumettre à des essais l'enregistrement vidéo pour s'assurer que cet enregistrement apportera des preuves suffisantes dans l'éventualité d'un autre incident.

Recommandation n° 1

Que la Ville passe en revue l'enregistrement vidéo en fonction de l'emplacement actuel du coffre-fort de dépôt afin de savoir s'il permet de réunir des éléments de preuve suffisants dans l'éventualité d'un autre incident.

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre. Elle a examiné l'enregistrement vidéo en fonction de l'emplacement actuel du coffre-fort de dépôt et a confirmé que la caméra est orientée dans le bon sens pour s'assurer qu'on pourra réunir des éléments de preuve suffisants dans l'éventualité d'un autre incident.

La direction a demandé aux employés de tous les établissements récréatifs et culturels dotés de caméras dans la zone dans laquelle on manipule des espèces de soumettre ces caméras à des essais à intervalles réguliers et d'examiner périodiquement l'enregistrement vidéo. Ces pratiques visent à s'assurer que les caméras sont bien alignées et qu'elles sont propres, pour pouvoir réunir des éléments de preuve suffisants dans les cas nécessaires. Les essais de caméra et l'examen de l'enregistrement sont également effectués dans tous les cas où l'on modifie l'aménagement d'un

établissement ou qu'on déplace des meubles, ce qui pourrait avoir une incidence sur les caméras installées sur les lieux.

La direction a également inscrit les essais portant sur les caméras dans l'aide-mémoire pour l'intégration des nouveaux employés. Cet aide-mémoire est publié sur Ozone à l'intention de tous les membres du personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations.

Constatation n° 3 – Les mesures adoptées par la direction pour donner suite aux risques dépistés n'ont pas été mises en œuvre dans les plus brefs délais

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, un examen de la conformité du traitement de l'argent comptant des TMC a eu lieu en juin 2018 et les résultats ont été soumis à la direction en août 2018. Dans cet examen, on a fait plusieurs observations, qui ont notamment consisté à recenser les risques liés aux coffres-forts qui servent à garder les fonds en lieu sûr. Pour donner suite à la recommandation, la direction des TMC a fait savoir qu'elle installerait le coffre-fort de dépôt dans [REDACTED] au plus tard à la fin du quatrième trimestre de 2018.

Les Procédures de traitement de l'argent comptant de la Ville définissent les responsabilités dans les protocoles de traitement de l'argent comptant, notamment en obligeant le chef de l'unité opérationnelle ou son fondé de pouvoir à s'assurer que les coffres-forts sont toujours installés en lieu sûr et que leur accès est limité. D'après les résultats de l'examen de la conformité au protocole de traitement de l'argent comptant, nous nous serions attendus à ce que le coffre-fort de dépôt soit réinstallé plus rapidement. Au moment de l'incident (qui s'est produit entre le 6 novembre et le 8 novembre 2018), le coffre-fort de dépôt est resté au même endroit. Il était installé au poste de travail du Bureau de l'administration des TMC.

Au moment de l'inspection qu'a faite le BVG sur les lieux le 15 novembre 2018, le coffre-fort de dépôt se trouvait dans [REDACTED], qui est surveillé par caméras. Ce n'est qu'après le jour de l'incident que le coffre-fort de dépôt a été réinstallé. D'après les entrevues, le coffre-fort de dépôt a été réinstallé le 8 ou le 9 novembre 2018 ou aux environs de ces dates. On aurait pu mettre en œuvre ces mesures correctives plus rapidement afin de réduire le risque de vol de fonds.

Constatation n° 4 – Les mesures adoptées par la direction pour calculer la somme dérobée ont été insuffisantes

Le mercredi 7 novembre 2018, un employé a déverrouillé et ouvert le coffre-fort de dépôt afin d'y ranger certaines pièces justificatives de dépôt. Cet employé a déclaré qu'après avoir ouvert le coffre-fort, il a remarqué que des billets de 5 \$ étaient éparpillés dans le coffre-fort. Il a supposé que [REDACTED]. Il en a parlé à un autre employé. Il n'a pas manipulé le contenu du coffre-fort, l'a refermé et l'a verrouillé, puisque le préposé à la préparation des dépôts était attendu le lendemain.

Le jeudi 8 novembre 2018, le préposé à la préparation des dépôts a ouvert le coffre-fort dans le cadre de ses fonctions normales. Quand ce préposé a ouvert le coffre-fort de dépôt, il a constaté que le contenu n'était pas organisé comme d'habitude. Le contenu du bac de plastique qui renfermait normalement la monnaie d'appoint paraissait avoir été vidé dans le coffre-fort, et il y avait des coupures libres sur le dessus du bac. Ce préposé a prévenu le gestionnaire des TMC sur les lieux, et ce dernier lui a donné pour consigne de compter les fonds qui restaient dans le coffre-fort et de calculer le montant de la somme dérobée.

Cet employé a compté les espèces libres dans le coffre-fort seulement et a déclaré à la direction qu'il manquait 2 360 \$ en espèces. Il a procédé seul au comptage, sans observateur. La somme dérobée a été déclarée par la direction sur la Ligne directe de fraude et d'abus le 13 novembre 2018. La somme déclarée a ensuite été ramenée à 1 360 \$ le 12 décembre 2018. On n'a pas confié à une deuxième personne le soin d'examiner les pièces disponibles pour justifier le calcul de la somme dérobée à l'origine.

L'écart entre les deux sommes déclarées s'explique par une commande de monnaie de 1 000 \$ qui avait été livrée dans le cadre du protocole de service de commande de monnaie d'OC Transpo. Le personnel des TMC a d'abord cru qu'il y avait 1 000 \$ (en billets de banque) dans le bac de plastique du coffre-fort de dépôt et que cette somme avait donc été dérobée avec le reste des fonds. Or, cette somme de 1 000 \$ se trouvait plutôt dans un sac de dépôt fermé (et rangé dans le coffre-fort de dépôt) et prêt à ramasser par le messenger. Au début d'octobre 2018, le personnel des TMC a adopté un nouveau protocole pour le suivi des commandes de monnaie passées, reçues et retournées par l'entremise d'OC Transpo en faisant appel à un document de suivi du service des commandes de monnaie. La direction a fait savoir que ce protocole a été mis en œuvre pour améliorer les contrôles portant sur la réception, la garde et le retour

des commandes de monnaie. Bien que ce protocole n'était pas destiné à justifier le calcul de la somme dérobée, le document de suivi des commandes de monnaie comprenait, au moment de l'incident, des renseignements pertinents pour quantifier la somme dérobée et déclarée.

L'écart entre les deux sommes déclarées a été signalé par l'analyste du Programme de théâtre, qui a fait savoir que la somme dérobée de 2 360 \$ ne concordait pas après avoir pris connaissance des rapports sur les dépôts. C'est ce qui a déclenché une autre enquête interne de la direction des TMC, qui a permis d'établir à 1 000 \$ exactement la somme dérobée au moment du vol. La Direction des services des finances n'a pas signalé d'écart par rapport aux fonds reçus pour ce dépôt.

Le fait de s'en remettre à une même personne pour compter les espèces après l'incident a augmenté le risque d'un autre vol de fonds et le risque de s'en remettre à des renseignements inexacts. En confiant à deux personnes le soin de compter les fonds dans le coffre-fort de dépôt, on aurait pu maîtriser ces risques. En outre, un examen de deuxième niveau des relevés de dépôts et de commandes de monnaie, dont on s'est servi pour calculer les sommes dérobées, aurait pu mettre en évidence les incohérences dans le calcul.

Recommandation n° 2

Que la Ville mette en œuvre un processus d'examen pour veiller à ce que deux employés participent au comptage des fonds lorsqu'il s'agit de donner suite à d'éventuels incidents de vol de fonds.

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre.

On a élaboré et mis en œuvre un processus d'examen, qui vise à s'assurer qu'au moins deux employés sont présents pendant le contrôle de concordance des fonds quand il s'agit d'intervenir en cas d'incident portant sur des écarts de fonds. Les deux employés doivent parapher le relevé de suivi des montants après avoir dénombré les fonds.

Recommandation n° 3

Que la Ville mette en œuvre un protocole d'examen permettant de s'assurer qu'un deuxième employé passe rapidement en revue le calcul des sommes dérobées après les incidents de vol de fonds.

Enquête sur un incident de vol de fonds –
Théâtres Meridian de Centrepointe

Réponse de la direction :

La direction est d'accord avec cette recommandation, qu'elle a mise en œuvre.

Un processus d'examen a été élaboré et mis en œuvre. Les employés doivent signaler immédiatement, à leur supérieur hiérarchique, les écarts de fonds. Le supérieur hiérarchique doit examiner, confirmer et consigner par écrit le calcul des écarts, prévenir le gestionnaire de programme et déposer le rapport d'incident le jour même. Le gestionnaire de programme indique, au Soutien des opérations en espèces, le numéro du rapport d'incident de la Sécurité municipale et respecte les exigences de la Politique sur les fraudes et les abus. Ce processus fera aussi partie du document de formation dans le cadre de l'intégration des nouveaux employés.

Annexe A – Entrée avant du Bureau de l'administration des TMC



Annexe A (suite) – Entrée arrière du Bureau de l'administration des TMC



Annexe B – Endroit où se trouvait le coffre-fort de dépôt au moment de l'incident



Annexe C – Dessus et devant du coffre-fort de dépôt

