



**Bureau du vérificateur général**

**Rapport annuel**

**Déposé devant le Comité de la vérification  
Le 26 novembre 2019**



**Bureau du vérificateur général**

Le 26 novembre 2019

À l'intention du maire, des membres du Comité de la vérification et des membres du Conseil,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel du Bureau du vérificateur général de la Ville d'Ottawa.

Le tout respectueusement soumis,

A handwritten signature in black ink that reads 'Ken Hughes'.

Ken Hughes

Vérificateur général



## **Le personnel du Bureau du vérificateur général**

Ken Hughes

Sonia Brennan

Ed Miner

Chantal Amyot

Abhishek Gangwal

Sarah Parr

Louise Proulx

Margaret Sue

Ines Santoro

## Table des matières

Aperçu des activités.....	1
Ligne directe de fraude et d’abus .....	2
Procédure de dépôt .....	2
Budget .....	2
Résumés des vérifications.....	3
Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme.....	4
Vérification des prévisions de la Ville.....	13
Vérification du Fonds de pension de la Ville d’Ottawa (FPVO).....	25
Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR).....	30
Vérification du Service des incendies d’Ottawa – Suppression des incendies .....	34
Vérification de l’approvisionnement du Projet de l’Étape 2 du train léger sur rail (TLR) .....	43
Appendice A – Règlement n° 2013-375 et Règlement n° 2015-11 .....	50

## Aperçu des activités

En 2019, nous avons achevé les vérifications et les suivis qui étaient en cours à la fin de 2018, et une vérification que nous avons entreprise en 2019. Nous avons également commencé à travailler sur les vérifications et les suivis précédemment approuvés par le Conseil. Notre rapport annuel sur la Ligne directe de fraude et d'abus a été présenté au Comité de la vérification en juillet 2019. Nous avons aussi présenté les rapports de suivi au Comité de la vérification en mai et octobre 2019. Nous avons aussi présenté notre Plan de vérification de 2019 le 8 avril 2019.

Huit nouvelles vérifications ont été effectués depuis mon dernier rapport annuel en avril 2019 :

- Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme
- Vérification des prévisions de la Ville
- Vérification du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO)
- Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR)
- Vérification du Service des incendies d'Ottawa – Suppression des incendies
- Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)
- Vérification de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique – Système de gestion des terres (présenté à huis clos)

Il faut souligner que les recommandations découlant des vérifications représentent les mesures proposées par le vérificateur général pour résoudre les problèmes soulevés. Toutefois, une fois que les recommandations et les réponses de la direction sont approuvées, elles deviennent des directives du Conseil. Par conséquent, nous considérons que les progrès de la mise en œuvre de ces recommandations sont une réponse aux directives du Conseil.

Durant les vérifications, il est parfois préférable de publier certains éléments de vérification connexes dans des rapports distincts en fonction de la nature des constatations. Par exemple, certaines questions moins importantes peuvent se régler par des lettres envoyées directement aux gestionnaires. Depuis le dernier rapport annuel, nous n'avons émis aucune lettre de recommandations concernant les vérifications.

## Ligne directe de fraude et d'abus

La Ligne directe de fraude et d'abus de la Ville offre au personnel de la Ville et au public un moyen anonyme et confidentiel de signaler des cas présumés de fraude ou d'abus. Toujours administrée par le Bureau du vérificateur général (BVG), la Ligne directe est un volet de la Politique en matière de fraude et d'abus. Le Bureau examine tous les signalements faits à la Ligne directe. La majorité des enquêtes en lien avec les signalements est effectuée par la direction de la Ville, puis revue par le BVG. L'effectif nécessaire au fonctionnement de la Ligne directe est d'environ un équivalent et demi temps plein (ETP), voire beaucoup plus à certains moments en raison d'un volume accru de cas et de leur nature. Un rapport complet sur les activités de la Ligne directe en 2019 sera présenté à une prochaine réunion du Comité de la vérification.

## Procédure de dépôt

Le vérificateur général relève directement du Comité de la vérification, un comité permanent du Conseil, et il rend compte une fois par an des vérifications effectuées dans l'année. Ce rapport est généralement fait à l'automne, sauf en cas d'élections, où il est remis à plus tard pour laisser le temps au nouveau Conseil de délibérer sur le budget de l'année à venir. En plus de ce rapport annuel sur les vérifications, le BVG présente aussi un rapport sur les activités de la Ligne directe de fraude et d'abus, habituellement en milieu d'année. Le BVG fait également un suivi des vérifications antérieures, ce qui consiste à évaluer les progrès de la direction dans la mise en œuvre des recommandations émises dans un rapport précédent. Les suivis sont présentés au fur et à mesure qu'ils sont effectués, soit une ou deux fois par an. Ainsi, les discussions du Comité de la vérification sont centrées sur cet important mandat.

Le règlement municipal régissant le BVG figure à l'appendice A.

## Budget

Le budget annuel du Bureau du vérificateur général est établi en fonction de la stratégie budgétaire pour le mandat du Conseil. Le budget du Bureau du vérificateur général de la Ville d'Ottawa pour 2019 était de 2,0 millions de dollars.

## Résumés des vérifications

Conformément au protocole, le vérificateur général doit rendre compte de toute recommandation découlant d'une vérification pour laquelle la direction et le BVG sont en désaccord. Aucun désaccord n'a été mis au jour pour la période en question. La section suivante contient un résumé de chacune des vérifications ci-dessous.

- Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme
- Vérification des prévisions de la Ville
- Vérification du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO)
- Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR)
- Vérification du Service des incendies d'Ottawa – Suppression des incendies
- Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)
- Vérification de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique – Système de gestion des terres (présenté à huis clos)

### Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la collaboration et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

## Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme

### Objet

La Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme visait essentiellement à savoir si les systèmes, les pratiques et les procédures de la Ville avaient permis de gérer efficacement le traitement des prestations en 2016, 2017 et 2018. Dans le cadre de cette mission de vérification, nous avons procédé à un examen pour savoir si les entreprises auxquelles fait appel la Ville pour traiter, administrer et analyser les prestations fournissaient les services précisés dans leurs différents contrats et si seules les dépenses admissibles étaient réglées. Cette mission de vérification visait aussi à savoir si les processus de la Ville permettaient d'assurer la protection et la sécurité des renseignements sur la santé et des renseignements personnels gérés par les entreprises chargées de traiter les prestations pour les employés et les personnes à charge. Cette vérification faisait partie du Plan de travail de vérification 2018 du Bureau du vérificateur général (BVG), approuvé par le Conseil municipal en novembre 2017.

### Justification

Dans l'administration municipale, les responsabilités de la gestion des prestations sont réparties entre la Direction des services des ressources humaines et le Service des finances municipales. La Direction des services des ressources humaines (DSRH) était le commanditaire du régime et gérait les régimes de prestations de la Ville d'Ottawa, ce qui consistait à verser des prestations à environ 15 800 employés et retraités, ainsi qu'à leur conjoint et aux personnes à leur charge. Par ailleurs, les principales responsabilités du Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux du Service des finances municipales consistaient à veiller à ce que l'assureur dispose de renseignements exacts sur les employés, les retraités, les conjoints et les personnes à charge admissibles, en plus de verser chaque mois à l'assureur les primes d'assurance.

## Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme

La Ville avait attribué des contrats à trois fournisseurs de services, pour elle-même comme pour la section locale 279 du Syndicat uni du transport (SUT)<sup>1</sup> afin de réaliser son programme de prestations. Les activités essentielles exercées par chaque fournisseur consistaient à :

- (pour l'assureur) examiner, approuver ou rejeter les demandes de règlement déposées et les demandes de règlement approuvées et réglées;
- (pour le conseiller externe en prestations) appuyer les activités de gestion des prestations menées par la Ville grâce à des services qui prévoient entre autres la vérification des processus de l'assureur dans le traitement et l'approbation des demandes de règlement, ainsi que des services actuariels et de communication;
- (pour l'administrateur indépendant) assurer l'administration des prestations des retraités et des personnes à charge; verser aux bénéficiaires membres du SUT des prestations indexées selon le coût de la vie; calculer et verser aux membres du SUT les prestations au titre de la contribution-santé de l'Ontario; et calculer et fournir, aux bénéficiaires des prestations d'invalidité de longue durée, des prestations d'appoint.

Nous n'avons pas examiné le programme de prestations de la Bibliothèque publique d'Ottawa ni du Service de police d'Ottawa, les processus d'attribution des contrats de traitement des prestations en régime de concurrence, l'évaluation précise de l'acte de fiducie pour les prestations à verser aux membres du SUT, ni les prestations d'invalidité de longue durée. Les prestations d'invalidité de longue durée pourraient faire l'objet d'une éventuelle mission de vérification.

Si cette mission de vérification était importante, c'est parce que la Ville verse plus de 80 millions de dollars par an en prestations et que cette somme a crû de 17,9 % entre 2014 et 2018, alors que le nombre d'employés et de retraités assurés n'a augmenté que de 2,2 %. L'augmentation du coût des avantages sociaux par employé est principalement attribuable à l'augmentation du coût des soins de santé, en particulier le coût des médicaments d'ordonnance et une augmentation du coût des demandes de

---

<sup>1</sup> Les prestations de la section locale 279 du SUT sont traitées dans le cadre de la Fiducie de prestations salariales, qui fait l'objet d'un acte de fiducie. L'administration journalière des retenues à la source et de la recevabilité des prestations a été déléguée à la Ville. Le Comité fiduciaire, constitué de la direction de la DSRH et du personnel de la Ville et de représentants syndicaux, participe à la sélection des compagnies d'assurance.

prestations d'invalidité de longue durée. En outre, le programme de prestations collectif de la Ville est un régime autofinancé dont la Ville assume le risque financier en versant les prestations si les demandes de règlement sont supérieures aux prévisions.

Nous donnons, dans notre rapport complet, plus de précisions sur l'objectif, la portée, l'approche et les critères de cette mission de vérification.

## Constatations

Voici les principales constatations correspondant aux objectifs de la vérification.

**1. Les honoraires professionnels versés au conseiller externe en prestations durant 2017 ont dépassé de 89 % le montant prévu dans le contrat d'origine (soit 616 471 \$ par rapport aux 325 900 \$ prévus dans le contrat).**

La Ville confie à son fournisseur externe de services de traitement des prestations six services (soit le renouvellement des contrats, l'expertise-conseil dans les prestations d'invalidité de longue durée, les vérifications financières, l'expertise-conseil dans les prestations essentielles, l'évaluation actuarielle et la communication pour le régime de prestations). En 2017, la Ville a versé, au conseiller externe pour le traitement des prestations, des honoraires pour des activités qui n'étaient pas prévues dans le contrat d'origine. Bien que des courriels émanant du personnel de la Ville confirment que ces activités et honoraires supplémentaires ont été approuvés, ils ne l'ont pas été dans le cadre des pratiques formelles d'attribution des contrats de la Ville et n'ont donc pas respecté le *Règlement municipal sur les approvisionnements*.

Le conseiller externe en avantages sociaux est payé à la fois par la Ville et par l'assureur. La pratique selon laquelle l'assureur verse, au conseiller externe en avantages sociaux, un pourcentage des demandes de règlement n'est pas exceptionnelle dans la profession; or, cette pratique réduit le contrôle qu'exerce la Ville sur les sommes versées au conseiller externe en avantages sociaux dans le cadre du contrat et constitue un facteur qui explique que les paiements aient été supérieurs à la limite du contrat.

**2. Contrôles satisfaisants pour s'assurer que seules les demandes de règlement recevables sont réglées**

Outre les contrôles de traitement exercés par l'assureur sur les demandes de règlement déposées, le conseiller externe en avantages sociaux procède à des examens de la conformité. Nous avons constaté que des examens de la conformité ont porté sur les

demandes de règlement de frais de médicament et sur les demandes de règlement de prestations de soins de santé et nous n'avons relevé aucun écart important. Dans les cas où nous avons constaté que des frais irrecevables avaient été remboursés par l'assureur, la Ville a récupéré ces sommes auprès de l'assureur.

Ces constatations cadrent avec les sondages détaillés que nous avons menés sur les demandes de règlement de frais de médicament et sur l'admissibilité des demandeurs, ce qui nous a également permis de relever des exceptions mineures.

### **3. Absence de surveillance sur les sommes versées à l'assureur pour le remboursement des demandes de règlement acquittées par rapport aux honoraires de l'assureur**

La Ville verse à son assureur des honoraires administratifs ou des arrhes (soit des honoraires fixes par transaction et un pourcentage de la valeur des demandes de règlement acquittées) et un pourcentage des primes d'assurance selon la nature des transactions. La Ville ne surveille pas les sommes qu'elle verse à l'assureur pour le remboursement des demandes de règlement de prestations acquittées par rapport aux honoraires qu'elle lui verse.

### **4. Certaines exigences de l'assurance de la qualité stipulées dans le contrat attribué à l'assureur ne sont pas satisfaites**

Le contrat attribué par la Ville à l'assureur oblige ce dernier à instituer un processus d'assurance de la qualité qui prévoit des missions de vérification de gestion des dossiers, d'arbitrage des demandes de règlement, de codage dans le système et du centre d'appels.

L'assureur adresse à la Ville un rapport annuel sur les délais et la qualité des services fournis conformément aux exigences relatives à la vérification de la gestion des dossiers. Or, les vérifications de l'arbitrage des demandes de règlement et de codage dans les systèmes ont été menées par le conseiller externe en avantages sociaux de la Ville, et non par l'assureur. Puisque la Ville paie séparément son conseiller externe en avantages sociaux, elle paie en fait ces services en double.

En outre, nous avons constaté que les missions de vérification qui ont porté sur le centre d'appels qui fait l'objet d'un contrat n'ont pas eu lieu. Par conséquent, la Ville ne peut pas confirmer que les employés et les retraités ont droit à un niveau de service constant lorsqu'ils appellent l'assureur.

## **5. Les pénalités de rendement dans le cadre de l'entente sur les niveaux de service n'ont pas été versées à la Ville dans les délais**

L'entente sur les niveaux de service (ENS) conclue par la Ville avec son assureur définit les niveaux de service cibles à assurer et les pénalités convenues si ces niveaux de service ne sont pas atteints. Durant toute l'année, l'assureur mesure son rendement par rapport à ces niveaux cibles et en rend compte chaque année à la Ville, en lui versant des pénalités, dans les 90 jours de la fin de l'exercice financier.

Dans ses rapports sur l'ENS, l'assureur a fait des calculs qui lui ont permis de constater qu'il devait à la Ville des pénalités de 16 650 \$ pour 2016 et de 5 300 \$ pour 2017 parce qu'il n'avait pas respecté les normes de service précisées. Nous avons constaté que la Ville n'avait pas reçu ces pénalités dans les délais, puisque les pénalités de 2016 n'ont pas été appliquées avant octobre 2018 et que les pénalités de 2017 n'avaient pas été appliquées à la date de cette mission de vérification.

## **6. Mesures en vigueur pour protéger les renseignements personnels**

Pour permettre de traiter les prestations, on confie à la Ville et à ses entrepreneurs les renseignements personnels des employés et des retraités de la Ville et des personnes à leur charge. Toutes les parties en cause doivent protéger ces renseignements personnels.

Nous avons constaté que la Direction des solutions technologiques de la Ville a mis en œuvre des mesures qui obligent à chiffrer tous les messages sortants et entrants provenant des domaines de l'assureur, du fournisseur externe de services de traitement des prestations et de l'administrateur indépendant.

En outre, dans le cadre de l'attribution du contrat de l'assureur, la Ville a prévu des exigences obligatoires liées à la protection des renseignements personnels, que l'assureur, le conseiller externe en avantages sociaux et l'administrateur indépendant ont respectées avant l'attribution du contrat.

Comme l'exige son contrat avec la Ville, l'assureur a déposé les rapports annuels d'entreprises tierces pour vérifier que ses contrôles étaient conçus et fonctionnaient efficacement pour assurer la protection des renseignements personnels. Ces rapports de vérification ne faisaient état d'aucune lacune importante.

## **Conclusion**

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les systèmes, les pratiques et les procédures de la Ville pour la gestion du traitement des prestations sont conçus et fonctionnent efficacement. Toutefois, il y a toujours des points à améliorer, surtout en ce qui a trait à la gestion des contrats lorsqu'il s'agit de respecter les montants qui y sont précisés et d'officialiser les changements apportés aux ententes contractuelles.

Sauf dans certains cas mineurs, on ne rembourse que les frais admissibles aux employés et aux retraités de la Ville et aux personnes à leur charge. La Ville exerce différentes activités d'assurance de la qualité, qui ont permis de relever des cas dans lesquels l'assureur avait remboursé des frais irrecevables. Dans ces cas, la Ville a réussi à se faire rembourser ces sommes par l'assureur.

Nous avons constaté que bien que l'assureur et le conseiller externe en avantages sociaux de la Ville assurent généralement les services selon les modalités précisées dans les contrats, notamment dans l'approbation des demandes de règlement déposées avec exactitude et dans les délais par les employés et les retraités, les exigences relatives aux rapports ne sont pas toutes respectées.

## **Économies potentielles**

Bien que nous n'ayons pas quantifié les économies potentielles, nous avons relevé des occasions de réduire les coûts de la Ville :

- en s'assurant que les fournisseurs de services offrent tous les services précisés dans leurs contrats;
- en s'abstenant de payer le conseiller externe en avantages sociaux pour accomplir des tâches qui sont déjà prévues dans le contrat de l'assureur;
- en veillant à ce que les pénalités soient appliquées dans les délais.

## **Recommandations et réponses**

### **Recommandation n° 1**

Que la Ville veille à ce que l'assureur exerce les activités d'assurance de la qualité décrites dans le contrat et surveille attentivement les résultats de ces activités.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

La Direction des services de ressources humaines a mis au point une procédure de surveillance de l'assurance de la qualité qui définit dans leurs grandes lignes les étapes et les responsabilités détaillées de la Direction des services de ressources humaines et de l'assureur pour veiller à ce que les activités d'assurance de la qualité et de surveillance soient exercées selon les modalités exposées dans le contrat.

L'assureur déposera chaque trimestre, dans les six semaines de la fin du trimestre civil, les rapports sur la vérification de l'assurance de la qualité auprès de la Direction des services de ressources humaines. Cette dernière évaluera les résultats et soulèvera les questions à débattre à la réunion opérationnelle normale suivante avec l'assureur. Les mesures à prendre à partir de cette évaluation seront consignées par écrit dans les procès-verbaux des réunions opérationnelles et feront l'objet d'une surveillance jusqu'à ce qu'elles aient été appliquées.

Nous avons reçu les rapports sur la vérification de l'assurance de la qualité pour la période écoulée depuis le début de l'année 2019 et nous les avons inscrits à l'ordre du jour de la réunion opérationnelle bimestrielle qui aura lieu avec l'assureur en novembre 2019.

### **Recommandation n° 2**

Que la Ville veuille à ce que les pénalités appliquées en vertu de l'entente sur les niveaux de service soient appliquées en temps voulu selon les taux convenus.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

La Direction des services de ressources humaines a mis au point, dans l'entente sur les niveaux de service, une procédure de paiement de pénalité pour veiller à ce que les pénalités imposées en vertu de cette entente soient appliquées en temps voulu.

L'assureur déposera, dans le cadre de l'entente annuelle sur les niveaux de service, des rapports qui feront état des détails des pénalités exigibles et des taux de ces pénalités, dans les 12 semaines de la fin de l'année civile, auprès de la Direction des services de ressources humaines et du conseiller externe en avantages sociaux. La Direction des services de ressources humaines analysera les rapports et soulèvera les

questions à débattre à la réunion opérationnelle bimestrielle normale suivante avec l'assureur et le conseiller externe en avantages sociaux. Les mesures à prendre d'après ces rapports seront consignées par écrit dans les procès-verbaux des réunions opérationnelles bimestrielles, en précisant les pénalités que l'assureur doit appliquer. L'assureur appliquera les pénalités avant la fin de juin dans l'année civile.

Ce processus est terminé pour 2019, et toutes les pénalités en suspens ont été appliquées.

### **Recommandation n° 3**

Que la Ville consigne par écrit et approuve en bonne et due forme toutes les modifications à apporter à l'étendue des travaux, aux résultats et aux honoraires dans ses contrats d'avantages sociaux.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction des services de ressources humaines a, de concert avec les Services de l'approvisionnement, recensé les occasions de renforcer les pratiques pour la documentation et l'approbation des modifications à apporter à l'étendue des travaux, aux résultats ou aux honoraires dans ses contrats d'avantages sociaux. Les Services de l'approvisionnement ont adressé, en octobre 2018 à la Direction des services de ressources humaines, une série de recommandations qui ont été adoptées. Les Services de l'approvisionnement mettront à jour, au quatrième trimestre de 2019, la procédure de la Ville sur les modifications contractuelles; puis, la Direction des services de ressources humaines passera en revue et actualisera les processus dans les cas nécessaires, en s'inspirant des exigences de la procédure révisée. Ces travaux seront terminés d'ici le premier trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 4**

Que la Ville paie directement son conseiller externe en avantages sociaux et cesse de le payer indirectement par l'entremise de l'assureur.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction des services de ressources humaines mettra au point de nouveaux protocoles de paiement et une structure de gestion des comptes qui permettra à la Ville

## Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme

de payer directement, à partir de l'un de ses comptes, le conseiller externe en avantages sociaux.

Ces protocoles de paiement et cette structure de gestion des comptes seront mis en œuvre d'ici le premier trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 5**

Que la Ville analyse les coûts et les avantages de la mise en œuvre d'un processus pour vérifier l'exactitude de l'information fournie par les employés de la Ville sur les conjoints et les personnes à charge.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Service des finances municipales analysera les coûts et les avantages de la mise en œuvre d'un processus pour vérifier l'exactitude de l'information fournie par les employés de la Ville sur les conjoints et les personnes à charge. Cet examen devrait être terminé d'ici le deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 6**

Que la Ville établisse des plans de gestion et d'intervention pour les recommandations exprimées dans les examens effectués par le conseiller externe en avantages sociaux.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

La Direction des services de ressources humaines a établi des plans de gestion et d'intervention pour toutes les recommandations exprimées dans les examens effectués jusqu'à maintenant par le conseiller externe en avantages sociaux.

La Direction des services de ressources humaines, l'assureur et le conseiller externe en avantages sociaux passeront en revue, à l'occasion des réunions opérationnelles bimestrielles normales dans les cas nécessaires, les plans de gestion et d'intervention afin de résoudre tous les problèmes. Les procès-verbaux des réunions opérationnelles bimestrielles feront état de toutes les solutions.

Ce processus a été institué au deuxième trimestre de 2019 et sera appliqué pour les recommandations qui découleront des examens effectués par le conseiller externe en avantages sociaux.

## Vérification des prévisions de la Ville

### Objet

La vérification des prévisions de la Ville portait sur l'efficacité des processus d'estimation de la Ville et des structures de gouvernance connexes en ce qui concerne l'achalandage d'OC Transpo à court et à long terme, le plan financier à long terme (PFLT) du transport en commun et les redevances relatives aux eaux pluviales.

### Contexte et justification

Pour appuyer ses décisions stratégiques, financières et opérationnelles, la Ville d'Ottawa se sert de prévisions et de modèles. Un processus efficace de prévision et de modélisation permet une meilleure prise de décisions, de meilleurs résultats financiers et une meilleure prestation de services. La présente vérification vise à déterminer si ces processus et ces structures de gouvernance sont efficaces pour les cas de figure observés.

La Direction de la planification du service d'OC Transpo et l'équipe de Planification des transports font des prévisions d'achalandage, à court terme et à long terme respectivement. Les prévisions à court terme servent, lors du cycle budgétaire annuel, à estimer les revenus tarifaires et à éclairer les décisions concernant l'ensemble des heures de service<sup>1</sup>. Des prévisions justes aident à respecter le budget et, à long terme, à atteindre le rapport recettes-dépenses de 55 % visé pour la tarification du transport en commun dans le cadre budgétaire de la Ville. Les prévisions d'achalandage à long terme sont quant à elles utilisées dans le Plan directeur des transports (PDT) et le Plan officiel de la Ville. Elles servent aussi à calculer les redevances d'aménagement pour le transport en commun, à réaliser des analyses de rentabilité (p. ex. : Étapes 1 et 2 du projet de train léger), à planifier des projets d'infrastructure et à modéliser l'abordabilité pour préparer le PFLT du transport en commun.

Ce dernier est élaboré par l'équipe de Stratégie financière, Planification et Budgétisation du Service des finances municipales, qui calcule aussi les coûts de gestion des eaux pluviales pour déterminer le montant des redevances. Le PFLT du transport en commun illustre les exigences en matière de fonctionnement et

---

<sup>1</sup> Le nombre total d'heures pendant lequel les autobus d'OC Transpo sont en service partout dans le réseau.

d'immobilisations de la Ville pour le réseau de transport en commun sur une période de 30 ans (jusqu'à 2048). La modélisation de l'abordabilité est effectuée dans le but de tester l'abordabilité du plan en fonction de paramètres définis. Compte tenu de l'importance du PFLT du transport en commun sur le plan financier, l'abordabilité du plan est essentielle pour la viabilité financière à long terme de la Ville. Les services d'eaux pluviales sont financés par les redevances : l'estimation précise des coûts de fonctionnement et d'immobilisation est donc nécessaire pour s'assurer que les contribuables paient un montant juste et que les services sont viables.

## Constatations

Voici les principales constatations concernant chaque prévision :

### Achalandage du transport en commun à court terme

1. **Gouvernance** : Nous avons constaté que le personnel de l'Unité de stratégie d'OC Transpo est responsable d'effectuer les prévisions d'achalandage à court terme, et que l'équipe de direction d'OC Transpo s'occupe des questions concernant l'achalandage. Toutefois, les données concernant le rôle de supervision de la Commission du transport en commun sont actuellement limitées, puisqu'on ne produit plus de rapports sur les opérations et le rendement du réseau de transport en commun depuis 2015.
2. **Amélioration continue** : Nous avons constaté que les méthodes utilisées actuellement pour prévoir les revenus tarifaires et l'achalandage sont les mêmes depuis au moins 2012. Lors d'un examen du modèle de régression effectué à l'externe en 2015, huit recommandations sont ressorties, trois desquelles sont toujours en suspens.
3. **Rétention des connaissances spécialisées et de l'expertise** : Nous avons constaté que les prévisions d'achalandage à court terme sont faites par des membres du personnel municipal qui travaillent tous sur le dossier depuis plusieurs années. Il y a toutefois peu de documents décrivant les pratiques et les processus en place.
4. **Collecte de données** : Nous avons constaté que le non-paiement du tarif n'était pas compris dans le calcul ou les prévisions d'achalandage.
5. **Hypothèses** : Nous avons remarqué que le calcul du nombre de passagers qui prennent une correspondance depuis la Société de transport de l'Outaouais (STO) pour OC Transpo, calcul utilisé pour les prévisions à court terme, et les

raisons expliquant ce nombre, ne sont pas consignés. Les valeurs utilisées pour calculer le nombre de passagers en correspondance de la STO et d'aînés qui prennent le transport en commun lors des journées gratuites sont les mêmes depuis des années.

6. **Analyse des écarts** : Nous avons constaté que le personnel examine d'autres données sur l'achalandage de façon périodique. Bien qu'il s'agisse d'une bonne pratique, les limites des données actuelles jouent sur la valeur de l'analyse.

### **Achalandage du transport en commun à long terme**

1. **Gouvernance** : La Ville répond généralement aux attentes. Nous avons constaté que le personnel de Modélisation des transports est responsable de l'élaboration, du maintien et de l'application du modèle utilisé pour prévoir l'achalandage à long terme. Le Comité TRANS<sup>2</sup> supervise le modèle régional de planification des transports TRANS, utilisé pour prévoir l'achalandage à long terme.
2. **Amélioration continue** : Nous avons remarqué que des examens indépendants ont eu lieu en 2014 et en 2015 et que la plupart des recommandations de celui de 2015 ont été appliquées. Les projets pour améliorer le modèle TRANS sont consignés dans le plan de travail quinquennal du Comité.
3. **Rétention des connaissances spécialisées et de l'expertise** : Nous avons constaté que les fournisseurs externes responsables de la modélisation devaient souvent donner des ateliers à l'interne pour assurer le transfert des connaissances. Toutefois, compte tenu de la taille de l'équipe interne, il y a un risque de perte d'expérience et de connaissances concernant le modèle.
4. **Collecte de données** : Nous avons constaté que la collecte de données effectuée par l'entremise de l'enquête sur les déplacements Origine-Destination ainsi que le modèle élaboré en fonction de ces données sont validés par un recensement de la circulation et du transport en commun. En revanche, les fluctuations saisonnières de la demande et les tendances de déplacements ne peuvent être évaluées par le personnel, puisqu'il n'y a actuellement aucune station permanente de recensement de la circulation à Ottawa.

---

<sup>2</sup> Comité multi-autorités responsable de la collecte et la modélisation des données sur le transport dans la région de la capitale nationale (RCN).

5. **Analyse et utilisation des résultats de la modélisation** : Nous avons remarqué que l'épreuve de sensibilité et l'analyse de scénario sont souvent effectuées par des experts-conseils ou par des membres du Comité TRANS.
6. **Hypothèses** : Nous avons constaté que les données sur l'utilisation future des terrains et sur le réseau de transport intégrées dans le modèle sont validées par d'autres directions générales de la Ville.
7. **Protection contre l'accès et les modifications non autorisés et les pertes** : Nous avons remarqué que tous les employés de la Ville qui ont accès au réseau ont aussi accès au sous-répertoire des réseaux de transport, et que certains renseignements personnels y sont présents. Nous avons aussi appris que le personnel exécute une sauvegarde de son travail sur un disque dur externe une ou deux fois par année.

#### **Plan financier à long terme (PFLT) du transport en commun**

1. **Gouvernance** : Nous avons appris qu'un groupe de travail principal, qui compte un membre externe, procède à la modélisation de l'abordabilité pour le PFLT du transport en commun. Un groupe de travail élargi et des représentants des équipes de gestion de la Direction générale des services des finances et de la Direction générale des transports examinent et approuvent les résultats avant qu'ils ne soient présentés au Comité et au Conseil.
2. **Amélioration continue** : Nous avons remarqué qu'il n'y a pas eu d'analyse comparative du modèle d'abordabilité, puisque ce dernier est propre au réseau de transport en commun actuel de la Ville et à ses projets de transport en commun.
3. **Rétention des connaissances spécialisées et de l'expertise** : L'élaboration et la mise à jour du modèle d'abordabilité ont été confiées à un fournisseur externe; la Ville en détient toutefois la propriété intellectuelle et peut ainsi recevoir des connaissances spécialisées et de l'expertise du fournisseur externe ayant conclu une entente, ou d'un autre fournisseur externe.
4. **Collecte de données** : Il existe un processus pour assurer l'exactitude, l'exhaustivité et la rapidité des intrants du modèle; ce processus, effectué par le personnel de Stratégie financière, Planification et Budgétisation, n'est toutefois pas consigné.

5. **Analyse et utilisation des résultats** : Même si des rapprochements et des validations sont effectués par le fournisseur externe et le planificateur financier, nous n'avons eu accès à aucun document sur l'examen du planificateur.
6. **Hypothèses** : Même si les hypothèses sont vues et validées par le groupe de travail principal et la trésorière municipale adjointe, Finances municipales (ci-après « trésorière municipale adjointe »), il n'y avait aucun document à l'appui.

### **Redevances relatives aux eaux pluviales**

1. **Gouvernance** : De façon générale, la Ville répond aux attentes. Le planificateur financier détermine les revenus nécessaires pour répondre aux besoins de fonctionnement et d'immobilisations annuels en étudiant la répartition des coûts liés aux eaux pluviales estimés par les gestionnaires des directions générales. Les coûts sont recouverts sous forme de redevances d'eaux pluviales payées par les propriétaires des édifices résidentiels et industriels, commerciaux et institutionnels (ICI) en fonction du barème de redevances approuvé. Les cadres supérieurs des Services des finances examinent les résultats avant leur présentation au Comité et au Conseil dans le cadre du budget annuel.
2. **Amélioration continue** : Nous avons constaté qu'il n'y a pas eu d'examen de la méthodologie utilisée pour estimer les coûts relatifs aux eaux pluviales en raison des délais de mise en place du nouveau barème de redevances.
3. **Rétention des connaissances spécialisées et de l'expertise** : Nous avons constaté que le processus de détermination et d'allocation des redevances d'eaux pluviales est simple et effectué par la Ville.
4. **Collecte de données** : Nous avons constaté qu'il existe un processus permettant de déterminer les redevances au titre des eaux pluviales à collecter; toutefois, on ne conserve pas suffisamment de pièces justificatives pour étayer l'affectation estimative établie par la direction pour les coûts indirects servant à calculer les coûts des eaux pluviales et à établir les rapports d'information financière (RIF).

### **Conclusion**

Les prévisions examinées ont généralement été administrées de façon efficace. Les rôles et les responsabilités des acteurs étaient clairs, et le degré de supervision était proportionnel à la complexité et à l'importance relative de chaque prévision. Des points

à améliorer ont été relevés dans le cas des prévisions de l'achalandage du transport en commun à court terme et de l'estimation des redevances relatives aux eaux pluviales.

Les processus d'estimation utilisés pour évaluer les conditions futures complexes et incertaines sont pour la plupart efficaces, à quelques exceptions près. Même si des processus sont généralement en place pour assurer l'exactitude et l'exhaustivité des données et leur transfert rapide, il y aurait avantage à améliorer les données utilisées pour produire ou valider les estimations. De plus, la documentation à l'appui des hypothèses concernant les estimations ainsi que de l'évaluation et de l'approbation des gestionnaires pourrait être renforcée dans certains cas.

Nous avons constaté que le personnel possède l'expertise nécessaire pour calculer toutes les estimations, ou qu'un fournisseur externe ayant les compétences requises a été embauché. Nous avons aussi remarqué que des analyses de sensibilité sont en cours pour les prévisions d'achalandage du transport en commun à long terme et pour le PFLT du transport en commun, afin d'évaluer en quoi la variation des principales variables affecte les résultats. Les résultats de ce genre d'analyse peuvent servir à éclairer la prise de décision.

## **Recommandations et réponses**

### **Recommandation n° 1**

La Ville devrait inclure des indicateurs liés à l'achalandage à court terme (achalandage total et par titre de transport, comparaison des recettes et de l'achalandage aux données du budget ou aux données réelles des années précédentes) dans le bulletin de rendement qui sera produit.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel recommandera, à la Commission du transport en commun, de faire de l'achalandage l'un des indicateurs compris dans le programme de mesure du rendement projeté, à présenter à la Commission en 2020.

### **Recommandation n° 2**

La Ville devrait :

- a. réaliser une enquête sur les titres de transport ou un exercice similaire afin de mettre à jour le nombre de trajets pour chaque titre de transport utilisé dans le calcul et les prévisions d'achalandage à court terme;

- b. évaluer et mettre à jour le modèle d'achalandage à court terme en tenant compte des conclusions de l'étude sur la méthodologie d'établissement de l'achalandage de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) et des recommandations qui figurent dans l'étude de 2015 du Resource Systems Group (RSG);
- c. consigner la logique du nouveau modèle en fonction des évaluations et des mises à jour du modèle d'achalandage à court terme établi selon le point b.

### **Réponse de la direction**

#### 2.a

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel passera en revue les moyens qu'il convient d'adopter pour mettre à jour les tarifs des trajets, qu'il s'agisse d'un sondage ou d'autres analyses fondées sur des données et mettra à jour ces tarifs d'ici la fin de 2020.

#### 2.b

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel mettra à jour le modèle d'achalandage à court terme lorsque l'ACTU publiera ses recommandations sur le projet de méthodologie de calcul de l'achalandage.

#### 2.c

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Toutes les mises à jour qui seront apportées au modèle d'achalandage à court terme seront consignées en bonne et due forme dans le délai de six mois de la date à laquelle l'ACTU publiera ses recommandations sur le projet de méthodologie de calcul de l'achalandage.

### **Recommandation n° 3**

La Ville devrait faire en sorte que les décisions et les processus importants liés aux prévisions d'achalandage à court terme soient consignés officiellement et tenus à jour pour assurer l'uniformité et la continuité.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les décisions et les processus se rapportant aux prévisions de l'achalandage à court terme seront améliorés, consignés par écrit et conservés à partir de 2020.

### **Recommandation n° 4**

La Ville devrait évaluer les processus de détermination des coûts relatifs aux eaux pluviales en plus de la consigne du Conseil municipal le 26 octobre 2016 d'évaluer le nouveau barème de redevances pour les eaux pluviales lors de la mise à jour des futurs plans financiers à long terme.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Conseil municipal a donné pour consigne au personnel de revoir la structure tarifaire et de mettre à jour le plan financier à long terme sur les programmes relatifs à l'eau, aux eaux usées et aux eaux pluviales pendant le mandat du Conseil. Le processus de détermination des coûts relatifs aux eaux pluviales fera partie de cet examen.

Les constatations de l'examen et les recommandations qui en découleront seront présentées au Comité des finances et du développement économique et au Conseil municipal dans le cadre du prochain plan financier à long terme qui devrait être établi d'ici le troisième trimestre de 2021.

### **Recommandation n° 5**

La Ville devrait déterminer comment calculer le taux de non-paiement des tarifs à l'échelle du réseau en tenant compte des pratiques d'autres sociétés de transport en commun.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel passera en revue les pratiques des autres organismes de transport en commun, par l'entremise de personnes-ressources au Canada et à l'étranger, d'associations professionnelles et de groupes de comparaison, afin de connaître les moyens les plus appropriés d'estimer, dans l'ensemble du réseau, le non-paiement des tarifs dans les systèmes multimodaux réunissant un ensemble de portillons d'accès et

de points d'embarquement à l'avant et à l'arrière, dans la mesure du possible, et d'en rendre compte, d'ici la fin de 2021.

### **Recommandation n° 6**

En ce qui concerne les valeurs fixes utilisées dans le calcul et l'estimation de l'achalandage à court terme, la Ville devrait :

- a. effectuer un examen du calcul des hypothèses et les justifications, ce qui pourrait impliquer de réaliser une enquête sur la situation actuelle;
- b. consigner le calcul des hypothèses et les justifications et leur approbation;
- c. établir un calendrier régulier pour l'évaluation des hypothèses en fonction de leur importance relative.

### **Réponse de la direction**

6.a

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel procédera à l'examen des quelques valeurs fixes utilisées dans le calcul de l'achalandage à l'heure actuelle et fera une évaluation pour savoir s'il existe des sources de données qui permettront d'en améliorer l'exactitude. Si on constate que les sources de données existantes permettent d'améliorer l'exactitude de l'information, elles remplaceront les valeurs fixes. S'il n'y a pas suffisamment de données, le personnel déterminera les moyens qu'il convient d'adopter pour réunir des données plus exactes et remplacera les valeurs fixes existantes par les valeurs à jour. Le personnel procédera à cet examen et tiendra compte des valeurs à jour d'ici la fin de 2020.

6.b

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel s'assurera que le calcul de l'achalandage selon les valeurs fixes est consigné par écrit en procédant à l'examen de ces valeurs en 2020 et par la suite.

6.c

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour tous les calculs d'achalandage qui continueront de dépendre des valeurs fixes, le personnel passera en revue les valeurs fixes chaque année et les mettra à jour au besoin.

### **Recommandation n° 7**

En ce qui concerne l'achalandage du transport en commun à court terme, la Ville devrait étudier en quoi elle pourrait améliorer la collecte d'autres données sur l'achalandage, par exemple en utilisant davantage de systèmes de comptage automatique des passagers<sup>3</sup>, en tirant parti des données des portillons d'accès, en rappelant l'importance du contact de la carte à puce avec le lecteur, etc.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.

Tous les autobus et tous les trains achetés dans les dernières années ont été dotés de systèmes de comptage automatique des passagers (CAP), qui dorénavant feront partie de tous les autobus et de tous les trains qui seront achetés. À l'heure actuelle, tous les trains sont dotés de systèmes de CAP. Lorsque les autobus sans systèmes de CAP atteignent la fin de leurs vies utiles, ils seront remplacés par des autobus dotés de systèmes CAP. Le personnel a commencé à utiliser les données des portillons d'accès pour l'analyse de l'achalandage de la Ligne 1 et de la Ligne 2 de l'O-Train.

### **Recommandation n° 8**

Afin d'améliorer les prévisions d'achalandage à long terme, la Ville devrait réaliser une analyse de rentabilité pour obtenir le financement et les ressources nécessaires à la mise en place de postes de comptage de véhicules permanents à Ottawa, en consultation avec la Planification des transports, le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) et le Comité TRANS.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

D'ici la fin du deuxième trimestre de 2020, les Services de la circulation mettront au point une analyse de rentabilité de concert avec la Planification des transports pour cerner les besoins en ressources se rapportant aux postes de comptage de véhicules permanents (PCVP). Cette information sera soumise au Comité et au Conseil municipal pour examen et pour l'étude de l'approbation du financement dans le cadre du budget de 2021.

---

<sup>3</sup> Un système de comptage automatique des passagers est un capteur infrarouge qui calcule le nombre de passagers qui montent à bord d'un véhicule de transport en commun et qui en descendent.

### **Recommandation n° 9**

La Ville devrait limiter l'accès aux documents sur l'achalandage à long terme dans le sous-répertoire du réseau de transport aux employés qui ont « besoin de savoir ».

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le personnel de la Planification des transports a limité l'accès aux dossiers d'achalandage à long terme dans le sous-répertoire du réseau de transport aux employés qui ont « besoin de savoir ». Désormais, l'accès à ces dossiers sera réservé aux employés qui occupent des postes justifiant ce droit d'accès, selon les modalités établies par le gestionnaire de programme de la Politique et des réseaux de transport.

### **Recommandation n° 10**

La Ville devrait effectuer des sauvegardes des documents de modélisation de l'achalandage à long terme plus fréquemment afin de réduire au minimum les risques de perte.

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le personnel de la Planification des transports tâche de mettre en œuvre les sauvegardes automatiques journalières des fichiers d'achalandage à long terme d'ici la fin du premier trimestre de 2020. Le personnel des STI apportera de l'aide pour assurer le soutien technique, notamment en définissant les besoins en systèmes (par exemple, l'espace sur le disque dur) et en calculant les coûts de la mise en œuvre.

### **Recommandation n° 11**

La Ville devrait s'assurer que l'examen et la validation des résultats obtenus par la modélisation de l'abordabilité qui servent au PFLT du transport en commun sont correctement consignés et conservés.

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Toutes les demandes de modification et les mises à jour apportées au modèle sont consignées par écrit et vérifiées par les planificateurs financiers dans un document permettant de suivre les versions du modèle d'abordabilité.

### **Recommandation n° 12**

Pour ce qui est du PFLT du transport en commun, la Ville devrait :

- a. consigner et conserver les résultats des épreuves de sensibilité de la modélisation de l'abordabilité;
- b. présenter les résultats pertinents des épreuves de sensibilité de la modélisation de l'abordabilité au Comité et au Conseil.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre en partie.

Les principaux résultats des épreuves de sensibilité sont captés dans le modèle d'abordabilité. Les résultats des épreuves de sensibilité du modèle seront consignés par écrit et feront partie du prochain PFLT du transport en commun, prévu pour le deuxième trimestre de 2022.

### **Recommandation n° 13**

Lors du processus de détermination des coûts relatifs aux eaux pluviales, la Ville devrait faire en sorte que les justifications à l'appui des allocations aux directions soient corroborées et consignées.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Conseil a donné pour consigne au personnel de passer en revue la structure tarifaire et de mettre à jour le plan financier à long terme sur les programmes relatifs à l'eau, aux eaux usées et aux eaux pluviales. Le processus de détermination des coûts relatifs aux eaux pluviales fera partie de cet examen, et l'affectation de ces coûts sera validée par les directions générales auxiliaires. L'ensemble des coûts et des hypothèses seront consignés par écrit et conservés dans le modèle de gestion des eaux pluviales. Le prochain plan financier à long terme est prévu pour le troisième trimestre de 2021.

## Vérification du Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO)

### Objet

Dans l'ensemble, l'objectif de cette mission de vérification consistait à évaluer les systèmes, pratiques et procédures essentiels qui étayaient le Régime afin de savoir s'ils apportent à la Ville l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés et que l'on exerce une surveillance adéquate auprès des fournisseurs de services qui participent à l'administration du Régime.

### Contexte et justification

Le Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO) est un régime de retraite à prestations déterminées enregistré (le « Régime »), qui a été établi le 8 septembre 1931. Le Régime n'accueille plus de nouveaux membres depuis 1965. Les membres du FPVO sont constitués d'employés municipaux de l'ancienne Ville d'Ottawa et de l'ancienne Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (dont les employés du Service des incendies et du Service de police) embauchés avant le 1<sup>er</sup> juillet 1965. En date du 31 décembre 2017, le Régime comptait 560 membres (595 en 2016). En 2017, le Régime a versé, dans l'ensemble, 18,1 millions de dollars de prestations de retraite et de décès.

Le Conseil municipal d'Ottawa, qui est le promoteur du Régime, doit veiller à ce que ce régime soit intégralement financé à long terme. Le FPVO est doté d'un conseil d'administration (le « conseil d'administration ») qui est l'administrateur du Régime en vertu de la loi. Le conseil d'administration doit veiller à ce que le Régime soit administré conformément à la *Loi sur les régimes de retraite* (Ontario) et à la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et à ce que les actifs du Régime soient placés conformément à la Déclaration des politiques et des procédures d'investissement (DPPI). En sa qualité d'administrateur du Régime en vertu de la loi, le conseil d'administration doit prendre des décisions et s'acquitter des fonctions permettant d'exploiter et de gérer le Régime dans l'intérêt supérieur de tous les bénéficiaires.

Le FPVO a été victime de deux cas de fraude entre avril 2010 et octobre 2016 : des bénéficiaires du Régime qui étaient décédés ont continué de toucher des prestations. L'administrateur des prestations a eu connaissance du premier cas de fraude lorsque le courrier retourné qui avait été adressé au rentier lui est parvenu. Un complément

d'enquête a permis de prendre connaissance de l'avis de décès du rentier. Cet avis a été confirmé par le directeur des pompes funèbres; on a alors cessé de payer les prestations. On a institué un nouveau processus pour faire le suivi de tout le courrier retourné où des rentiers qui ne donnaient pas suite au courrier qui leur était adressé; c'est alors qu'on a constaté le deuxième cas de fraude. On a saisi le conseiller juridique des deux incidents. Dans un cas, on s'est entendu sur un règlement prévoyant un calendrier de remboursement, et dans l'autre cas, le conseiller juridique s'est adressé à la Cour supérieure afin d'obtenir un jugement pour recouvrer les fonds.

À titre de régime de retraite enregistré, le FPVO doit déposer des états financiers annuels auprès de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Le secrétaire gestionnaire (fonction exercée par le trésorier municipal adjoint des Services des finances de la Ville) est chargé de préparer les états financiers annuels, qui sont vérifiés par un auditeur externe indépendant. Bien que l'environnement du contrôle interne soit pertinent dans la préparation des états financiers du FPVO et dans l'évaluation des risques du Fonds, les procédures de vérification destinées à permettre d'exprimer une opinion sur les états financiers ne sont pas destinées à servir à exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne. Pour ce motif, et à la lumière des deux cas de fraude connus, cette mission de vérification est importante pour donner l'assurance que les contrôles sont conçus et qu'ils fonctionnent efficacement pour administrer le Régime tout en en protégeant les actifs.

Cette mission de vérification visait à évaluer les systèmes, les pratiques et les procédures essentielles étayant le Régime afin de s'assurer qu'il donne à la Ville l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés et que l'on exerce une surveillance adéquate auprès des fournisseurs de services qui interviennent dans l'administration du Régime.

## **Constatations**

Cette mission de vérification portait essentiellement sur deux grands aspects de l'administration du Fonds, soit d'une part la gouvernance et la surveillance de tous les participants dans l'administration du Régime et, d'autre part, l'administration des prestations. Voici les constatations correspondant à chacun de ces aspects.

## **Gouvernance et surveillance**

- Les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu des principaux intervenants dans l'administration du Régime sont clairement définis.
- L'un des principaux textes des politiques du Régime, soit la Politique administrative, ne fait pas l'objet d'un calendrier de mise à jour en bonne et due forme.
- Le FPVO est le destinataire des résultats des contrats de tous les fournisseurs de services qui ont été sélectionnés pour les sondages.
- Le conseil d'administration ne mène pas d'examen de la gouvernance conformément à la Politique administrative, qui est l'un des principaux textes du Régime qui précisent la portée et la fréquence de l'examen de la gouvernance.

## **Administration des prestations**

- Le processus institué pour réduire le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux fonctionne comme prévu.
- On relève, dans le processus annuel de vérification de la Ville, une lacune qui ne lui permet pas d'exercer une surveillance suffisante de l'état du paiement des prestations de retraite en suspens.
- L'administrateur des prestations a institué des processus pour protéger les renseignements personnels reproduits dans les dossiers imprimés des membres du Régime.

## **Conclusion**

Dans l'ensemble, cette mission de vérification a permis de constater que le Régime est sainement géré. Nous avons noté que les rôles, les responsabilités et les obligations de compte rendu des principaux intervenants dans le cadre du Régime sont clairement définis et que les fournisseurs de services sont dotés de processus permettant de protéger les renseignements personnels et de maîtriser le risque de paiements mal acheminés ou frauduleux.

L'une des principales responsabilités définies dans la Politique administrative du Régime consiste à mener un examen de la gouvernance au moins une fois tous les trois ans. Bien que nous avons effectivement noté que certains aspects de l'examen de la gouvernance sont réalisés selon les besoins, l'étendue des pratiques d'examen de la gouvernance du conseil d'administration ne respecte pas les paramètres convenus pour cet examen et exprimés dans la Politique administrative. Cette mission de vérification a

aussi permis de recenser d'autres occasions d'améliorer la Politique administrative et de renforcer la surveillance exercée par le conseil d'administration sur le paiement des prestations de retraite en suspens.

## **Recommandations et réponses**

### **Recommandation n° 1**

Que la Politique administrative du Régime de retraite du FPVO soit révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour.

#### **Réponse de la direction**

La Politique administrative du Régime de retraite du FPVO sera soumise à un examen exhaustif. À partir de cet examen, la Politique sera révisée pour y intégrer un calendrier de mise à jour normal, ainsi que les rôles clés et les principaux responsables du processus de mise à jour. Pour permettre au conseil d'administration du FPVO d'examiner cette politique et de l'approuver, ce travail sera approuvé par le conseil d'administration d'ici au premier trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 2**

Que le conseil d'administration respecte les paramètres de l'examen de la gouvernance définis dans la Politique administrative.

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour donner suite à la réponse à la Recommandation n° 1, on établira un calendrier normal, qui comprendra les rôles clés et les principaux responsables de l'examen, les changements et mises à jour que l'on recommande d'apporter à la Politique administrative, ainsi que tous les autres documents de régie, d'ici au premier trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 3**

Que la Ville mette à jour le processus de la vérification annuelle afin d'accroître la fréquence des rapports établis par l'administrateur des prestations sur l'état du paiement des prestations de retraite en suspens.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation, qui a été mise en œuvre.

Le Service de l'administration de la paie, des régimes de retraite et des avantages sociaux de la Ville a mis à jour le processus de la vérification annuelle pour y intégrer un suivi mené tous les deux mois avec l'administrateur des prestations et qui se poursuivra chaque année, pendant la durée nécessaire pour confirmer chaque année l'admissibilité.

Le processus à jour a été institué en date d'août 2019.

## Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR)

### Objet

La Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR) a permis de se pencher sur la conformité des transactions immobilières du projet de transport en commun de la Ligne de la Confédération de l'O-Train (l'« Étape 1 du TLRO ») à la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario et à d'autres lois, ainsi qu'aux règlements provinciaux, aux règlements municipaux, aux politiques et aux procédures applicables.

La Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail faisait partie du Plan de travail de vérification 2018 du Bureau du vérificateur général (BVG), approuvé par le Conseil municipal le 22 novembre 2017.

### Renseignements généraux et justification

Le Projet de train léger sur rail d'Ottawa (TLRO) représente à lui seul le plus vaste projet d'infrastructure d'Ottawa depuis l'aménagement du canal Rideau. Le Projet de transport de la Ligne de la Confédération de l'O-Train (l'« Étape 1 du TLRO »), dont le budget se chiffre à 2,1 milliards de dollars, constitue la première étape du nouveau réseau ferroviaire de la Ville.

Le Projet de l'Étape 2 du TLRO a obligé la Ville à faire l'acquisition de biens-fonds, ce qui a donné lieu à plusieurs expropriations. En outre, la Ville a conclu, avec des propriétaires, les accords nécessaires à l'aménagement de trois stations du centre-ville (soit les stations Lyon, Parlement et Rideau) et de leurs six entrées. Des accords ont également été signés avec certaines institutions, des sociétés d'État et des organismes et ministères fédéraux en ce qui a trait à des propriétés. Certains de ces accords prévoient la concession de permis temporaires pour autoriser la réalisation du projet. En outre, certains accords attribuent à la Ville une servitude foncière à long terme.

Vérification des négociations et des achats de terrains pour le réseau de transport par train léger sur rail (TLR)

Le tableau 1 ci-après illustre la situation des transactions immobilières de l'Étape 1 du TLRO en date du 31 décembre 2018.

Tableau 1 : Transactions immobilières

Transactions	Nombre	Dossiers ouverts
Procédures d'expropriation ou négociations pour l'acquisition de participations immobilières	74	18 (Les propriétaires expropriés disposent d'un délai pouvant atteindre un an, après la date de « mise en service commerciale » pour déposer une demande d'indemnités.)
Accords avec les propriétaires pour trois stations du centre-ville et pour les six entrées intégrées	6	6 (On s'attend à ce que ces accords soient conclus en 2019.)
Accords avec des institutions, des sociétés d'État et des organismes et ministères fédéraux pour les propriétés à acquérir	17	13 (On s'attend à ce que ces accords soient conclus dans les six mois de la mise en service commerciale.)
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>37</b>

Plusieurs lois sur les municipalités et lois provinciales habilite la Ville à faire l'acquisition de terrains, dont la *Loi de 2001 sur les municipalités*, la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario et la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa*, entre autres. Cette mission de vérification visait à donner l'assurance que les transactions immobilières du projet de l'Étape 1 du TLRO respectaient la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario et les autres lois, ainsi que les règlements provinciaux, les règlements municipaux, les politiques et les procédures applicables. Le Bureau des biens immobiliers municipaux (BBIM) a assuré l'encadrement dans l'exécution des transactions immobilières afin de veiller à leur conformité.

Nous avons prélevé un échantillon de 15 transactions immobilières pour mener des sondages. À notre avis, cet échantillon était suffisant pour nous donner l'assurance raisonnable de l'étendue de la conformité des 97 transactions immobilières retenues.

## Constatations

Cette mission de vérification a surtout porté sur trois aspects essentiels. Voici les principales constatations se rapportant à chaque secteur.

### 1. Expropriations : approbation et procédures

Dans toutes les expropriations que nous avons prélevées pour les sondages, nous avons constaté que l'intention d'exproprier a été approuvée par le Conseil municipal, conformément aux exigences de la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario et au processus d'expropriation de la Ville. En outre, conformément au processus d'expropriation de la Ville, le Conseil a approuvé les expropriations avant que le plan d'expropriation soit enregistré et que les avis d'expropriation, de notification de choix de la date de calcul de l'indemnité et de prise de possession soient signifiés conformément à la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario.

De plus, nous avons constaté que la Ville s'est entendue avec les propriétaires sur les indemnités à verser et que les exigences suivantes de la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario ont été respectées dans tous les cas applicables :

- l'Avis de demande d'approbation d'exproprier un bien-fonds a été signifié au propriétaire par la Ville et a été publié une fois par semaine pendant trois semaines consécutives dans un journal généralement lu dans la localité dans laquelle se trouvaient les terrains;
- le Plan d'expropriation, signé par la Ville et par l'arpenteur-géomètre de l'Ontario, a été enregistré auprès du bureau d'enregistrement immobilier compétent dans les trois mois de la date de l'approbation de l'expropriation, et le plan indiquait si la propriété devait être expropriée pour un domaine limité ou un autre droit limité seulement;
- les avis d'expropriation, de notification de choix de la date de calcul de l'indemnité et de prise de possession ont été signifiés après la date d'enregistrement du plan.

## 2. Indemnisation des biens-fonds

Dans la totalité des transactions immobilières que nous avons prélevées pour les sondages et pour lesquelles la Ville s'est entendue sur un règlement final, nous avons constaté que les transactions étaient conformes aux exigences suivantes de la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario ou de la *Politique sur l'acquisition de biens-fonds* de la Ville :

- le règlement a été approuvé par le titulaire des pouvoirs délégués;
- il a été établi d'après la valeur marchande et les droits admissibles applicables au sens défini dans la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario;
- l'écart entre la valeur expertisée et le prix d'acquisition s'expliquait par les droits admissibles (par exemple, les frais de déménagement) selon la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario;
- la valeur marchande était étayée par une expertise menée par un professionnel de l'immobilier indépendant ou par un évaluateur compétent membre du personnel de la Ville;
- dans les cas où la valeur marchande estimée était égale ou supérieure à 750 000 \$, on a obtenu une deuxième expertise, menée par un professionnel de l'immobilier indépendant.

Chaque transaction immobilière que nous avons sondée et pour laquelle la Ville s'est entendue sur un règlement final se fondait sur la valeur marchande et sur les droits admissibles applicables. Il n'y a pas eu de cas dans lesquels d'autres considérations faisaient partie de la transaction et auraient nécessité l'approbation du Conseil ou du titulaire des pouvoirs délégués.

## 3. Obligations environnementales

Chaque transaction immobilière que nous avons prélevée pour les sondages respectait les exigences environnementales définies dans la *Politique sur l'acquisition de biens-fonds* de la Ville et dans la *Loi sur l'évaluation environnementale* de l'Ontario.

## Conclusion

La vérification a permis de conclure que les transactions immobilières du projet de l'Étape 1 du TLRO ont été exécutées conformément à la *Loi sur l'expropriation* de l'Ontario et à d'autres lois, ainsi qu'aux règlements provinciaux, aux règlements municipaux, aux politiques et aux procédures, dans les cas applicables.

## Vérification du Service des incendies d'Ottawa – Suppression des incendies

### **Objet**

Cette vérification a porté sur les principaux systèmes et processus et les principales pratiques de gestion du Service des incendies d'Ottawa (SIO) et visait à s'assurer qu'ils permettent d'exercer les opérations de suppression des incendies avec efficacité et efficience.

### **Contexte et justification**

Le SIO sert environ 970 000 citoyens sur une superficie de l'ordre de 2 800 kilomètres carrés. La surveillance opérationnelle du SIO est assurée par l'équipe de gestion des incendies, constituée du chef des pompiers, de quatre chefs adjoints des pompiers et du gestionnaire de programme du Soutien opérationnel.

Le programme de suppression des incendies du SIO est consacré à la maîtrise ou à l'extinction des incendies. Le SIO assure les interventions d'urgence grâce à 45 casernes réparties sur tout le territoire d'Ottawa, en faisant appel aux services d'environ 900 pompiers et pompières « professionnel(le)s » syndiqué(e)s et à environ 480 pompiers « volontaires » (rémunérés sur appel), qui ne sont pas syndiqués. En outre, le SIO est doté d'un centre de répartition et d'un centre de répartition de secours.

Conformément à la convention collective qu'il a conclue avec l'Association des pompiers professionnels d'Ottawa (APPO), le SIO a à son service au moins 161 pompiers professionnels en fonction en permanence. Ces pompiers professionnels travaillent à raison de 42 heures par semaine selon des quarts échelonnés sur 24 heures. Cet horaire les amène à travailler à raison de sept quarts de 24 heures tous les 28 jours.

Les équipes chargées de la suppression des incendies du SIO s'en remettent à des systèmes d'information, dont la Base de données Flexible Data Management (FDM). La base FDM permet de saisir les données qui servent à gérer les activités courantes du SIO (par exemple les délais d'intervention) et à appuyer les équipes d'intervention pour la suppression des incendies (grâce aux données sur la structure et la conception de

certaines immeubles de la Veille). Le personnel du SIO gère cette base de données et d'autres systèmes.

C'est dans ce contexte que s'est déroulée la vérification des opérations de suppression des incendies du SIO.

## Constatations

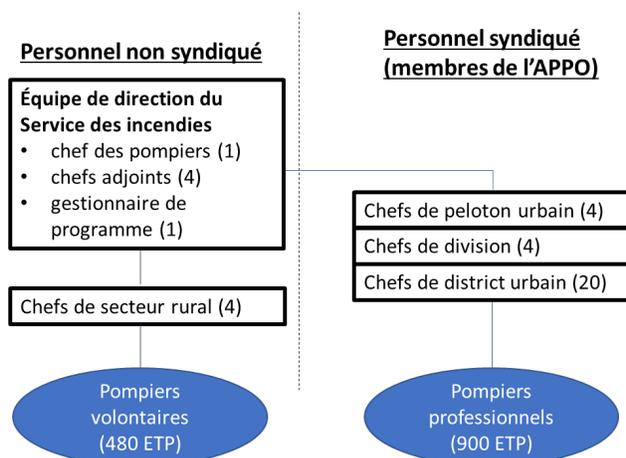
La vérification a été consacrée aux systèmes, aux pratiques et aux processus de gestion dans trois secteurs clés, sélectionnés d'après le risque :

- la gouvernance et la surveillance;
- les processus de recrutement;
- la gestion des principaux systèmes d'information.

Voici les principales constatations se rapportant à ces secteurs.

### 1. Il est possible d'améliorer la supervision des pompiers professionnels

Cette mission de vérification a permis de constater que l'absence de démarcation, dans l'affiliation syndicale, entre le personnel de supervision syndiqué et les pompiers professionnels syndiqués du SIO a une incidence sur la capacité de la haute direction du SIO à gérer les opérations de suppression des incendies avec efficacité et efficience.



Outre l'équipe de direction du Service des incendies, constituée du chef des pompiers, de quatre chefs adjoints et du gestionnaire de programme, et outre les chefs de secteur rural, tous les membres du personnel de supervision de la Suppression des incendies

(soit les chefs de peloton, les chefs de division et les chefs de district) et les membres du personnel de la Suppression des incendies (pompiers professionnels) sont affiliés au même syndicat.

Cette structure donne lieu à des difficultés dans la gestion. Par exemple, la convention collective actuelle stipule que les questions de gestion et de discipline sont du seul ressort de l'employeur et de la direction. Selon l'interprétation qu'en donne la direction du SIO, le personnel de supervision (soit les chefs de district et les chefs de peloton) ne fait pas partie de la direction et ne peut donc pas participer à la planification, à l'encadrement ni au contrôle des opérations, ni non plus se pencher sur les questions disciplinaires.

Par conséquent, toutes les questions de gestion opérationnelle (soit la planification, l'encadrement et le contrôle des opérations) relèvent directement de la compétence des quatre chefs adjoints, puisque leurs subordonnés directs (soit les chefs de peloton, les chefs de district et les chefs de division) ne sont pas réputés faire partie de la direction.

L'absence d'un niveau de gestion intermédiaire du SIO, de concert avec d'autres dispositions de la convention collective, limite la capacité de l'équipe de direction du SIO à développer la compétence en gestion des superviseurs (soit les chefs de peloton, les chefs de district et les chefs de division). La convention collective actuelle prévoit, pour les membres de l'APPO (soit les chefs de peloton, les chefs de district et les chefs de division), des restrictions lorsqu'il s'agit de se consacrer à des affectations temporaires (pour développer les compétences en gestion, enrichir l'expérience ou mener des projets spéciaux comme la surveillance du système de sécurité du train léger sur rail).

Pour corriger ces problèmes, nous avons constaté que la haute direction du SIO avait déposé une proposition pour la négociation de la convention collective afin d'exclure les chefs de division et les chefs de peloton de la représentation syndicale auprès de l'APPO et de faire en sorte que ces postes relèvent de l'exclusion professionnelle de la gestion (EPG). Même si ce changement de structure, qui doit toujours faire l'objet d'une négociation collective, constituait un point de départ pour l'amélioration de la gouvernance et de la surveillance, la haute direction du SIO est également consciente des motifs de préoccupation et obstacles potentiels de ce changement, à savoir :

- l'opposition de l'APPO à tout changement qui aurait pour effet de réduire le nombre de ses membres;

- les stations des superviseurs (soit les chefs de peloton et les chefs de district) à renoncer à leur modèle actuel de dotation des quarts de 24 heures;
- la nécessité de développer les compétences en gestion des superviseurs du SIO (par exemple, la formation pour la rédaction des rapports, la gestion financière et budgétaire et la gestion des relations du travail, entre autres), puisque ces superviseurs ne sont pas tenus de justifier de ces compétences ni de les perfectionner dans leurs fonctions actuelles.

Nous avons constaté que la haute direction du SIO a fait savoir que la planification de la relève est un besoin organisationnel; toutefois, elle reconnaît que le plan de relève se situe à un stade très précoce.

## **2. Les processus de recrutement du SIO ne sont pas efficaces**

Le SIO mène, tous les deux ans, une campagne de recrutement de pompiers qui attire de nombreux candidats (généralement, entre 1 500 et 2 000) pour un nombre limité de postes dans la suppression des incendies (de 30 à 40 par an). Ce processus revêt une importance absolue pour le SIO, qui doit préserver sa capacité de suppression des incendies. En outre, il s'agit du parcours unique de l'effectif « professionnel » d'employés du SIO, qui comprend des groupes spécialisés (par exemple, l'équipe chargée des matières dangereuses), la Prévention des incendies, la Formation, la Sécurité et l'Entretien, entre autres. Seul le personnel de suppression des incendies peut faire partie de ces groupes selon la convention collective en vigueur.

Cette mission de vérification a permis de constater que le processus de recrutement actuel est laborieux (puisque'il dure généralement huit ou neuf mois) et réclame d'énormes ressources en raison de plusieurs facteurs, notamment l'absence d'obligations, pour les candidats, d'être présélectionnés en fonction d'une norme reconnue (soit les normes de la National Fire Protection Association [NFPA]). Puisqu'il n'y a pas d'obligation de présélection, le SIO supporte, à la différence de nombreuses autres municipalités, le fardeau de la formation des nouveaux employés selon les normes de la NFPA.

La haute direction du SIO est consciente de l'inefficience du processus de recrutement actuel et a pris les mesures initiales nécessaires pour procéder à l'examen de sa Stratégie de recrutement et d'embauche. Les objectifs de cette initiative consistent notamment à revoir les pratiques exemplaires et à définir l'approche la plus économique pour assurer la qualité du recrutement des nouveaux employés. Cette initiative

consistera aussi à définir les mises au point potentielles à court, à moyen et à long termes à apporter pour améliorer l'approche de recrutement du SIO.

### **3. Il est possible d'améliorer l'orientation des processus de recrutement du SIO dans la diversité et l'inclusion**

Cette mission de vérification a permis de constater qu'il existe des occasions d'améliorer la représentation des groupes de la diversité au sein du SIO. D'après les données de 2017 par rapport à l'effectif disponible du SIO, les femmes, les représentants des minorités visibles et les personnes handicapées sont sous-représentés dans l'effectif du SIO.

Cette mission de vérification a permis de constater que le SIO accomplit des progrès en attirant une plus grande diversité de candidats. Par exemple, le pourcentage des candidats qui s'identifient comme membres des minorités visibles a progressé pour passer de 6,6 % en 2016 à 10,0 % en 2018. Ces chiffres n'ont rien à envier au taux de 7,6 % de la population active disponible dans ce groupe.

Toutefois, il existe toujours des occasions d'améliorer la diversité de la pépinière de candidats du SIO, en particulier pour les femmes, qui restent sous-représentées par rapport à la population active disponible.

Les directions générales de la Ville doivent déposer chaque année des plans de diversité et d'inclusion. En 2017, la Direction de la diversité et de l'inclusion (DDI) de la Ville au sein du Service des ressources humaines a adressé plusieurs recommandations non obligatoires à la Direction générale des services de protection et d'urgence. La direction du SIO a mis en œuvre des recommandations pour cibler le recrutement afin d'accroître la diversité des candidats. Toutefois, aucune mesure précise n'a été adoptée pour faire appel à des comités d'embauche divers et des processus de sélection et d'entrevue plus inclusifs.

À titre d'organisme relevant de la Direction générale des services de protection et d'urgence, la SIO n'a pas ses propres objectifs de diversité et ne dépose pas de rapport auprès du Conseil municipal relativement aux progrès accomplis dans ses efforts de diversité et d'inclusion.

**4. Même si on a mis en œuvre des contrôles de la continuité opérationnelle des systèmes d'information, il est possible d'améliorer, dans l'ensemble, la planification des TI et la gestion de la qualité des données**

Le SIO s'en remet à des systèmes d'information pour pouvoir saisir rapidement les données servant à appuyer la gestion des opérations et les équipes d'intervention pour la suppression des incendies dans leurs activités courantes. En 2016, le remaniement organisationnel de la Ville a permis d'adopter une approche de portefeuille dans le cadre des services d'intervention en cas d'urgence : cette approche a eu pour effet de réduire les niveaux hiérarchiques du personnel de soutien technique des systèmes d'information du SIO ou de les transférer à la Direction générale des services de protection et d'urgence, qui assure désormais le soutien des systèmes d'information du SIO.

Par rapport aux principaux systèmes d'information qui soutiennent les opérations du SIO, nous avons constaté que le SIO s'en remet à différents organismes pour assurer le soutien de ses systèmes. Ces groupes comprennent le Groupe des activités de la TI de la Ville, le Service de police d'Ottawa, des fournisseurs indépendants et le personnel du SIO.

Dans cet environnement de soutien, nous avons constaté que le SIO a mis en œuvre des contrôles efficaces pour les solutions de repli et la continuité des opérations dans le cadre de ses principaux systèmes d'information. Or, il existe des occasions d'amélioration par rapport à l'ensemble de la planification des technologies de l'information et de la gestion de la qualité des données des systèmes d'information.

## **Conclusion**

Le SIO a un environnement de gestion complexe, comme en témoigne l'envergure de son mandat dans les services qu'il offre aux citoyens sur tout le territoire d'Ottawa et la complexité de son environnement de relations du travail et de négociations de la convention collective.

Cette mission de vérification a permis de constater que les systèmes, les pratiques et les processus de gestion du SIO ont généralement été établis pour permettre d'assurer l'efficacité et l'efficience des opérations de suppression des incendies. Cette mission de vérification a toutefois permis de constater qu'il existe des occasions de renforcer certains de ces systèmes, pratiques et processus de gestion.

## Recommandations et réponses

### Recommandation n° 1

Que la Ville sorte, de l'unité actuelle de négociations de la convention collective, le personnel de supervision du SIO.

### Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Elle ne peut pas appliquer unilatéralement cette recommandation puisque pour les pompiers, les questions de relations du travail sont régies par la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie* (la « LPPI »). La LPPI dispose que chaque personne employée comme pompier par un service d'incendie fait partie d'une unité de négociation pour les besoins de la négociation collective, sauf si « la Commission est d'avis qu'elle exerce des fonctions de direction ou est employée à un poste de confiance dans lequel elle s'occupe de questions ayant trait aux relations de travail; ... [ou] est une personne désignée en vertu du paragraphe 54(4) ». La Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) est seule habilitée à trancher la question quant à savoir si une personne exerce des fonctions de direction ou est employée à un poste de confiance dans lequel elle s'occupe de questions ayant trait aux relations de travail. La Lettre d'entente n° 6 de la convention collective précise que la Ville a deux solutions lorsqu'il s'agit d'exclure des postes de l'unité de négociation au motif que leur titulaire exerce des fonctions de direction : elle peut soit conclure un accord avec l'Association, soit déposer une demande auprès de la CRTO en vertu du paragraphe 54(2) de la LPPI.

La haute direction du Service des incendies d'Ottawa a déjà déposé une proposition visant à exclure les chefs de division et les chefs de peloton de l'unité de négociation de l'APPO et de faire en sorte que ces postes relèvent de l'exclusion professionnelle de la gestion (EPG) dans le cadre de la négociation de la convention collective. L'APPO n'est pas d'accord avec cette proposition. La haute direction du Service des incendies d'Ottawa s'engage à faire valoir cette exclusion dans le prochain cycle de négociation de la convention collective au premier trimestre de 2020, et à défaut de s'entendre avec l'APPO, elle déposera éventuellement une demande auprès de la CRTO, de concert avec les Services juridiques.

### **Recommandation n° 2**

Que la Ville procède à une évaluation rigoureuse du processus et du cadre de recrutement du SIO pour assurer l'utilisation la plus efficace et efficiente qui soit des ressources de la Ville tout en veillant à la qualité supérieure du recrutement des nouveaux employés, en tenant compte de la diversité et de l'inclusion.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Service des incendies d'Ottawa est fidèle aux principes de la diversité et de l'inclusion. Il a lancé un examen de sa stratégie de recrutement et d'embauche, qui prévoit une analyse comparative et le recensement des problèmes actuels et des solutions envisageables pour définir les approches les plus efficaces et économiques à adopter afin d'attirer les recrues les plus compétentes, en tenant compte du principe de la diversité de l'effectif. Cet examen, qui se déroule à l'heure actuelle, fera l'objet d'un rapport qui sera déposé auprès du Comité des services communautaires et de protection au plus tard au deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 3**

Que la Ville commence à déposer à intervalles réguliers, auprès du Conseil municipal, des rapports sur la situation et l'efficacité des approches du SIO dans la diversité de l'effectif.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le rapport annuel du Service des incendies d'Ottawa au Conseil municipal apportera un complément d'information sur le recrutement et la diversité.

### **Recommandation n° 4**

Que la Ville mette au point un processus complet de planification des TI d'après les risques pour le SIO, notamment en définissant et en surveillant les impératifs du cycle de vie des systèmes et les besoins en ressources auxiliaires.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Service des incendies d'Ottawa est en train d'établir une feuille de route technologique dans le cadre d'une vaste initiative de la direction générale qui permettra de définir les priorités technologiques à court, à moyen et à long termes du Service. Il s'agit entre autres de mettre en œuvre une structure-cadre de veille stratégique pour le Service, afin de permettre à l'équipe de direction du Service des incendies d'analyser les nouveaux tableaux de bord de données pour prendre des décisions opérationnelles et stratégiques, notamment dans la planification des technologies et la mise en œuvre des ressources. La Feuille de route technologique du Service des incendies d'Ottawa devrait être lancée au troisième trimestre de 2020.

Le Service des incendies d'Ottawa continuera aussi de surveiller les impératifs du cycle de vie des terminaux dans le cadre de cette nouvelle feuille de route, avec l'aide stratégique des Services de TI de la Ville.

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

### **Objet**

La vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR) a consisté à examiner le processus d'approvisionnement établi et l'application du processus déclaré et à s'assurer que ce processus se déroulait conformément aux principes de l'équité, de l'ouverture et de la transparence. La vérification a aussi permis d'examiner la mesure dans laquelle le personnel de la Ville s'acquittait de ses responsabilités telles qu'elles sont définies dans la délégation des pouvoirs approuvée par le Conseil municipal.

### **Contexte et justification**

La Ligne 1 (Ligne de la Confédération) de l'O-Train est la première étape du réseau de transport par train léger sur rail à Ottawa. Elle fait partie du réseau intégré de transport en commun. Cette ligne assure la liaison avec le service rapide par autobus sur le Transitway à la station Tunney's Pasture dans l'ouest, à la station Blair dans l'est, ainsi qu'avec la Ligne 2 (Ligne Trillium) de l'O-Train à la station Bayview. La Ville a mis sur pied un partenariat public-privé (PPP), qui comprend les engagements financiers du gouvernement provincial et du gouvernement fédéral et une équipe de projet du secteur privé, soit le Rideau Transit Group.

Le plan de l'Étape 2 du réseau de train léger sur rail constituait un volet du Plan directeur des transports 2013 de la Ville d'Ottawa. Cette étape vient prolonger la Ligne 1 (Ligne de la Confédération) et la Ligne 2 (Ligne Trillium) existante. Le prolongement de la Ligne Trillium, qui fait appel à la technologie des véhicules diesel O-Train, constitue le complément de la ligne existante à voie unique comprise entre le terminus actuel à la station Greenboro jusqu'à la station Limebank, en plus de comprendre une ligne secondaire menant à l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa. La tranche du projet se rapportant à l'entretien et au cycle de vie s'appliquera à la fois au prolongement et à l'infrastructure existante de la Ligne Trillium.

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

La Ville d'Ottawa était chargée de gérer le processus d'approvisionnement pour les travaux de « conception, construction, finances et entretien » de l'Étape 2 du Projet de prolongement de la Ligne Trillium.

Le 24 février 2017, le Comité des finances et du développement économique (CFDE) s'est penché, pour faire une recommandation au Conseil municipal, sur le rapport *Mise en œuvre de l'étape 2 du train léger sur rail – Définition du projet et plan d'approvisionnement*<sup>1</sup>, qui instituait le processus d'approvisionnement en régime de concurrence de l'Étape 2 du Projet de train léger sur rail. Le 8 mars 2017, le Conseil municipal a ensuite approuvé le rapport visé dans sa version modifiée.

Les contrats de l'Étape 1 et de l'Étape 2 de la Ligne Trillium et de la Ligne de la Confédération ont tous deux été attribués en régime de concurrence.

### **Constatations**

Notre mission de vérification a consisté à interviewer le personnel de la Ville et les principaux experts-conseils qui sont intervenus dans le processus d'approvisionnement de l'Étape 2 de la Ligne Trillium et à examiner les dossiers d'approvisionnement pertinents. La mission a essentiellement porté sur les processus, les pratiques et les contrôles dans deux secteurs clés, sélectionnés d'après le risque :

- le processus d'approvisionnement (Demande de propositions [DDP]), évaluation et attribution du contrat);
- la délégation des pouvoirs.

Voici les principales constatations se rapportant au processus d'approvisionnement de l'Étape 2 (Ligne Trillium) du TLR.

#### **Ouverture et transparence du processus**

La demande de qualification (DDQ) a été adressée à l'ensemble des fournisseurs sur MERX, service électronique d'appels d'offres. Après avoir recensé les proposants qualifiés dans le cadre de la DDQ, on leur a adressé, pour étude, les documents de la DDP. Pendant ces deux processus, la Ville a répondu aux questions des parties intéressées et a tenu, avec chaque proposant, une série de réunions confidentielles et collaboratives au plan commercial. L'approche adoptée et les activités menées par la

---

<sup>1</sup> Numéro de référence du rapport : ACS2017-TSD-OTP-0001.

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

Ville pendant le processus de la DDQ et celui de la DDP étaient appropriées et comportaient de nombreuses activités de mobilisation de l'industrie, qui favorisaient l'ouverture et la transparence pour tous les soumissionnaires. Nous avons constaté que le processus d'approvisionnement mené pour répondre aux besoins de la DDP dans le cadre de l'Étape 2 de la Ligne Trillium s'est déroulé dans un contexte d'ouverture, d'équité et de transparence avec les soumissionnaires.

Pour ce qui est de l'ouverture et de la transparence vis-à-vis du public et du Conseil, on considère généralement, en Ontario, que la pratique courante d'Infrastructure Ontario<sup>2</sup> consiste à publier les documents de la DDP dans lesquels on a retranché les renseignements confidentiels afin de promouvoir la transparence vis-à-vis du public et du marché. Les exemples importants d'Infrastructure Ontario pour des projets comparables dans lesquels les DDP ont été publiées comprennent le TLR de Hamilton, le TLR de Finch Ouest et le TLR Hurontario. Nous constatons aussi que les DDP sont publiées en toute transparence, en Colombie-Britannique, par Partnerships British Columbia<sup>3</sup>.

### **Conformité aux documents de la DDP**

Le projet d'approvisionnement de l'Étape 2 de la Ligne Trillium a été structuré dans le cadre d'un projet de partenariat public-privé (PPP), aussi appelé partenariat de conception-construction-financement-entretien (CCFE). On a mis sur pied un bureau de gestion de l'approvisionnement et établi une structure organisationnelle de concert avec les rôles et les responsabilités des principaux intervenants. Pour produire un résultat fructueux, la Ville a fait appel aux services de nombreux experts de la question dans différents secteurs d'activité, dont des services juridiques externes, des conseillers en

---

<sup>2</sup> Infrastructure Ontario (IO) est un organisme de la Couronne du gouvernement de l'Ontario qui soutient les initiatives menées par ce gouvernement pour moderniser l'infrastructure et les biens immobiliers publics et pour en optimiser la valeur. IO intervient à titre d'organisme responsable de l'approvisionnement et des questions commerciales dans tous les grands projets d'infrastructures publiques de la province.

<sup>3</sup> Partnerships BC aide le secteur public à répondre à ses besoins infrastructurels, en apportant son leadership, son savoir-faire et sa constance dans l'attribution des marchés publics de projets d'infrastructures complexes, en faisant appel à l'innovation, aux services et aux capitaux du secteur privé pour faire rejaillir, sur les contribuables, des bienfaits mesurables.

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

projets d'infrastructure et en financement, ainsi que des experts-conseils spécialisés dans l'ingénierie, la construction et la gestion de projets.

Un cadre d'évaluation a été élaboré et adressé à tous les évaluateurs afin de décrire dans ses grandes lignes le processus d'évaluation appliqué pour sélectionner le proposant privilégié et pour protéger les intérêts de la Ville contre les demandes d'indemnités dans l'éventualité où le processus est invalide ou inéquitable. Le conseiller juridique auquel on a fait appel dans le cadre d'un contrat a élaboré et animé la formation.

L'évaluation du processus d'approvisionnement a été encadrée par le Comité d'orientation de l'évaluation des propositions et par le Comité directeur de l'orientation et a fait intervenir différents sous-comités. Les différents sous-comités devaient se pencher sur les conflits d'intérêts, s'assurer que les propositions étaient complètes, évaluer la conformité technique des propositions et noter les propositions des soumissionnaires par rapport aux exigences techniques, en plus d'examiner et d'évaluer les propositions financières.

Un commissaire à l'équité a pris une part active à l'approvisionnement de l'Étape 2 de la Ligne Trillium et a exprimé un point de vue indépendant sur l'équité du processus d'approvisionnement.

Nous avons constaté que la Ville répond généralement aux attentes. Bien que nous n'ayons pas cerné de problème de non-conformité avec la DDP, nous avons constaté certains points à améliorer afin d'assurer le déroulement harmonieux de l'évaluation dans les prochains projets de marché.

### **Délégation de pouvoirs**

La délégation de pouvoirs communiquée dans le Rapport (ACS2017-TSD-OTP-0001), approuvé dans sa version modifiée par le Conseil municipal le 8 mars 2017, prévoyait l'attribution de pouvoirs substantiels au personnel de la Ville dans le déroulement du processus d'approvisionnement du prolongement de l'Étape 2 de la Ligne Trillium. Cette délégation de pouvoirs a été rédigée par le personnel et revue par la Direction des services juridiques du Bureau du greffier municipal et avocat général. Nous avons constaté que les pouvoirs délégués étaient clairs dans le Rapport au Conseil du 8 mars 2017 (ACS2017-TSD-OTP-0001); nous avons toutefois noté qu'il n'y avait pas de protocole hiérarchique. Nous avons constaté que la délégation des pouvoirs dans le

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

Rapport du 8 mars 2017 limitait le rôle du Conseil dans le processus d'approvisionnement à l'approbation de la sélection du proposant privilégié.

### **Divulgence des fraudes et du gaspillage**

La Ville d'Ottawa s'est engagée à protéger ses ressources financières, ses biens, son information et ses 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 réaliser des avantages financiers ou d'autres avantages par des moyens trompeurs ou d'autres moyens illicites. Elle a donc établi la Ligne directe de fraude et d'abus afin de mettre sur pied un mécanisme de déclaration grâce auquel les employés de la Ville ou les membres du public pourraient signaler, confidentiellement et anonymement, les cas de fraude ou de gaspillage présumés. Nous avons constaté que les participants dans le cadre du processus de l'évaluation de l'approvisionnement n'étaient pas tous au courant de la Politique de la Ville sur la fraude et l'abus et de l'existence de cette ligne directe.

### **Conclusion**

Le processus d'approvisionnement de l'Étape 2 de la Ligne Trillium s'est déroulé conformément au processus décrit dans les documents de la DDP qui ont été communiqués directement aux soumissionnaires. Les rôles et les responsabilités ont été définis clairement, et l'encadrement a été exercé conformément au rôle et aux pouvoirs de chaque comité. On a relevé les points à améliorer afin d'aider la Ville dans ses éventuelles activités d'approvisionnement. Bien que les pouvoirs délégués aient été respectés, on pourrait améliorer le protocole hiérarchique et la communication de l'information au Conseil municipal afin de veiller à ce que le processus soit mieux compris. On aurait également pu insister sur l'utilisation de la Ligne directe de fraude et d'abus pour signaler les motifs de préoccupation perçus dans le contexte approprié afin de veiller à ce que les cadres supérieurs désignés apportent efficacement des solutions aux problèmes constatés.

## **Recommandations et réponses**

### **Recommandation n° 1**

Dans les prochains projets de PPP ou dans les projets d'intérêt public considérable, la Ville devrait envisager de publier les documents des DDP pour s'assurer que le processus est plus transparent pour le public et le marché comme le font des entités comparables (soit Infrastructure Ontario and Partnerships BC).

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour les projets de PPP ou les projets d'intérêt public considérable, la Ville envisagera de publier les documents des DDP en veillant à retrancher les renseignements épineux ou commercialement confidentiels, ce qui cadre avec l'approche adoptée pour la Demande de propositions de la Bibliothèque centrale. La Politique et les procédures sur les PPP seront mises à jour pour tenir compte de cette recommandation d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 2**

Dans les prochains projets de PPP, la Ville devrait envisager de sélectionner, pour l'évaluation technique, un certain nombre de participants qui possèdent suffisamment d'expérience pertinente des PPP dans un contexte d'évaluation des marchés publics. Ou encore, il faudrait enrichir les lignes directrices adressées aux participants qui ont moins d'expérience dans la documentation sur la formation et dans les séances en personne pour éviter toute ambiguïté dans la notation en raison de la nature et de la complexité propres aux projets de marché dans le cadre des PPP.

#### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique et les procédures sur les PPP seront mises à jour pour tenir compte de cette recommandation d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 3**

Dans les prochains projets de PPP, la Ville devrait envisager de faire appel à un processus échelonné par phases dans l'analyse de la conformité des propositions en l'exprimant clairement dans les DDP. Les soumissionnaires auraient ainsi l'occasion de

## Vérification de l'approvisionnement du Projet de l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR)

modifier leur proposition dans le cadre du processus de l'évaluation technique, pour fournir les renseignements qui manquent ou pour pallier les lacunes d'information dans leur proposition afin de respecter les exigences obligatoires et d'éviter de constater inutilement des problèmes de non-conformité.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique et les procédures sur les PPP seront mises à jour pour tenir compte de cette recommandation d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 4**

Il est recommandé que dans les prochains projets d'approvisionnement dans lesquels les pouvoirs sont délégués au personnel grâce à des moyens distincts de la délégation expresse des pouvoirs prévus dans le *Règlement sur l'approvisionnement*, la Ville s'assure que la recommandation sur la délégation des pouvoirs comprend des protocoles hiérarchiques clairs et précise l'information qui sera adressée au Conseil et celle qui ne le sera pas, afin d'éviter les malentendus.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Manuel des procédures sur l'approvisionnement sera mis à jour pour tenir compte de cette recommandation d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

### **Recommandation n° 5**

Il est recommandé que la Ville s'assure, dans les prochains projets d'approvisionnement, que tous les participants comprennent bien le mécanisme de déclaration des fautes professionnelles, des cas de fraude ou des cas de gaspillage (perçus ou réels). On pourrait éventuellement reproduire la Politique en matière de fraude et d'abus dans les documents de formation adressés aux participants.

### **Réponse de la direction**

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Manuel des procédures sur l'approvisionnement sera mis à jour pour tenir compte de cette recommandation d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

## Appendice A – Règlement n° 2013-375 et Règlement n° 2015-11

Règlement de la Ville d'Ottawa visant à définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, y compris les pouvoirs qui lui sont conférés, et à abroger le Règlement n° 2009-323.

Le Conseil de la Ville d'Ottawa adopte ce qui suit :

### DÉFINITIONS

1. La définition qui suit s'applique au présent règlement : vérificateur général – vérificateur général de la Ville d'Ottawa.

### CRÉATION DU POSTE DE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

2. Le présent règlement crée le poste de vérificateur général de la Ville d'Ottawa au sens de la partie V.1 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, qui comporte les obligations et fonctions légales énoncées dans la partie V.1 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, et dans le présent règlement municipal.

### NOMINATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

3. (1) Le Conseil municipal doit nommer une personne au poste de vérificateur général par règlement municipal pour un mandat non renouvelable, déterminer la durée de ce mandat et préciser les modalités de la nomination.  
  
(2) L'actuel vérificateur général de la Ville d'Ottawa est en poste pour un mandat à durée fixe de sept ans, du 15 décembre 2013 au 31 décembre 2020, sauf si le Conseil y met un terme avant cette date.  
  
(3) La nomination d'une personne au poste de vérificateur général peut être faite, suspendue ou révoquée seulement par un vote à la majorité des deux tiers de tous les membres du Conseil municipal.  
  
(4) Le vérificateur général doit être désigné en Ontario comme comptable agréé, comptable général accrédité ou comptable en management accrédité.

## OBLIGATION DE RENDRE COMPTE

4. Le vérificateur général est indépendant de l'administration de la Ville.
5. Le vérificateur général rend compte au Conseil municipal, ou à un comité du Conseil que ce dernier peut désigner.

## RESPONSABILITÉS

### VÉRIFICATIONS

6. (1) Conformément aux dispositions du présent règlement municipal, le vérificateur général est chargé d'aider le Conseil municipal et ses administrateurs à assumer la responsabilité de la qualité de la gérance des fonds publics et de l'optimisation des ressources affectées aux activités de la municipalité.

(2) Malgré le paragraphe (1), le vérificateur général n'est pas chargé des questions visées aux alinéas 296(1)a) et b) de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée.

(3) Le vérificateur général est chargé de réaliser la vérification des finances (à l'exception de l'attestation), de la conformité et du rendement :

- (a) de l'ensemble des programmes, des activités et des fonctions de toutes les directions générales et agences de la Ville ainsi que des bureaux du maire et des membres du Conseil;
- (b) des conseils locaux de la Ville, au sens de la partie V.1 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, et comme le prévoit également l'annexe A du présent règlement municipal;
- (c) des sociétés administrées par la Ville, au sens de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, et comme le prévoit également l'annexe B du présent règlement municipal;
- (d) des bénéficiaires de subventions, au sens de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée;
- (e) d'autres agences, conseils, commissions et sociétés, que le Conseil peut de temps à autre créer ou désigner.

(4) À la demande du Conseil ou d'un conseil d'administration, le vérificateur général peut effectuer des vérifications des finances (à l'exception de l'attestation), de la conformité et du rendement d'organismes autonomes qui ont conclu des ententes avec la Ville contenant des dispositions prévoyant une vérification par la Ville.

(5) Le plan de vérification doit être approuvé par le Conseil. Les vérifications approuvées doivent être réalisées au moment et dans la mesure que le vérificateur général juge appropriés, et ce dernier doit établir les protocoles et procédures nécessaires à la réalisation de telles vérifications, conformément aux normes de vérification de la Ville d'Ottawa (adaptées des Normes pour la pratique professionnelle de l'audit interne) approuvées par le Conseil le 13 juin 2012.

(6) Le vérificateur général ne doit pas contester ou revoir le bien-fondé des politiques et objectifs du Conseil.

## **ENQUÊTES POUR FRAUDE, DÉTOURNEMENT ET AUTRES IRRÉGULARITÉS SEMBLABLES**

7. Le vérificateur général est chargé de l'administration de la Ligne directe de fraude et d'abus pour tous les cas présumés de fraude, de vol, de détournement ou d'autres irrégularités de même nature, conformément à la Politique générale régissant la fraude et autres irrégularités semblables approuvée par le Conseil municipal, et doit établir les protocoles et procédures nécessaires à la réalisation de telles vérifications.

## **OBLIGATION DE FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS**

8. Conformément au paragraphe 223.20(1) de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, la Ville, les conseils locaux mentionnés à l'annexe A, les sociétés contrôlées par la municipalité mentionnées à l'annexe B et les bénéficiaires de subventions donnent au vérificateur général les renseignements concernant leurs pouvoirs, leurs fonctions, leurs activités, leur structure, leurs opérations financières et leur mode de fonctionnement que celui-ci estime nécessaires pour exercer les fonctions que lui attribue le présent règlement.

## **ACCÈS À L'INFORMATION**

9. Conformément au paragraphe 223.20(2) de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, le vérificateur général a le droit d'avoir libre accès à tous les livres, comptes, registres financiers, fichiers informatiques, rapports, dossiers ainsi qu'à tout autre document, objet ou bien qui appartiennent à la Ville, aux conseils locaux mentionnés à l'annexe A, aux sociétés contrôlées par la municipalité mentionnées à l'annexe B ou aux bénéficiaires de subventions, selon le cas, ou qu'ils utilisent, et que le vérificateur général estime nécessaires pour exercer les fonctions que lui attribue le présent règlement.

## **NON UNE RENONCIATION À UN PRIVILÈGE**

10. Une divulgation faite au vérificateur général en application de l'article 8 ou 9 ne constitue pas une renonciation au privilège du secret professionnel de l'avocat, au privilège lié au litige ou au privilège à l'égard des négociations en vue d'un règlement.

## **PLAN DE VÉRIFICATION ANNUEL**

11. (1) Chaque année suivant sa nomination, le vérificateur général doit présenter au Conseil municipal, à titre d'information, un plan de vérification annuel pour l'année qui suit, avant le 31 décembre de chaque année.

(2) Le vérificateur général peut, à sa discrétion, préparer un plan de vérification à plus long terme à présenter au Conseil.

(3) Aucune suppression ou modification au plan de vérification annuel ne peut être apportée, sauf par le vérificateur général.

(4) Malgré le paragraphe (3), le vérificateur général peut, si le Conseil municipal ou un conseil d'administration le demande, se pencher sur d'autres questions et produire des rapports.

## RAPPORTS

12. (1) Au plus tard le 31 décembre de l'année suivant le dépôt du plan de vérification prévu au paragraphe 11(1), le vérificateur général doit fournir au Conseil municipal un avis de dépôt du rapport annuel.
- (2) Le vérificateur général peut, selon les directives du Conseil ou à sa discrétion, présenter des rapports plus fréquents au Conseil municipal ou à l'un de ses comités.

## BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

13. (1) Le vérificateur général est autorisé à créer un bureau fondé sur une hiérarchie de gestion et sur des politiques et procédures administratives.
- (2) Le vérificateur général est autorisé à nommer, promouvoir, rétrograder, suspendre et congédier tout employé du Bureau du vérificateur général, sous réserve de toute politique du personnel applicable adoptée par le Conseil.
- (3) Le vérificateur général est autorisé à évaluer le travail du personnel du Bureau du vérificateur général, sous réserve de toute politique du personnel applicable aux employés de la Ville.
- (4) Le vérificateur général est autorisé à retenir les services de toute personne ou société aux fins liées aux activités du Bureau du vérificateur général, et à exécuter toute entente et tout contrat nécessaire à la prestation de tels services, sous réserve des dispositions du *Règlement municipal sur les achats* de la Ville.

## BUDGET ANNUEL

14. (1) Le budget annuel du Bureau du vérificateur général est établi en fonction de la stratégie budgétaire pour le mandat du Conseil.
- (2) Les demandes du Conseil municipal ou d'un conseil d'administration faites en vertu du paragraphe 11(4) feront l'objet d'un financement approprié.

## **OBLIGATION DE GARDER LE SECRET**

15. Le vérificateur général et les personnes agissant sous ses directives sont tenus de garder le secret, comme le prévoit l'article 223.22 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée.

## **IMMUNITÉ DE TÉMOIGNAGE**

16. Ni le vérificateur général ni quiconque agissant sous ses directives n'est habile à rendre témoignage ni contraignable dans une instance civile introduite en ce qui concerne un acte accompli en vertu de la partie V.1 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, L.O. 2001, chap. 25, dans sa version modifiée, ou du présent règlement.

## **ABROGATION**

17. Le Règlement n° 2009-323 de la Ville d'Ottawa intitulé *Règlement de la Ville d'Ottawa visant à définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, y compris ses compétences légales, et à abroger le Règlement n° 2005-84 de la Ville d'Ottawa*, dans sa version modifiée, est abrogé.

SANCTIONNÉ ET ADOPTÉ le 11 décembre 2013.

GREFFIER MUNICIPAL

MAIRE

## ANNEXE A

### Conseils locaux

1. Fonds de pension de la Ville d'Ottawa
2. Conseil du musée-village du patrimoine de Cumberland
3. Conseil d'administration du Musée de Nepean
4. Conseil de gestion du terrain de camping municipal
5. Conseil de gestion du Club de golf municipal Pine-View
6. Administration aéroportuaire de Carp (anciennement l'administration aéroportuaire de West Carleton)
7. Prévention du crime Ottawa
8. Comité des normes foncières
9. ZAC de la rue Bank
10. ZAC de Barrhaven
11. Marché By
12. ZAC du village de Carp
13. ZAC du Glebe
14. ZAC du Cœur d'Orléans
15. ZAC de Manotick
16. ZAC de la rue Preston
17. ZAC du Centre-ville Rideau
18. ZAC du quartier chinois de la rue Somerset
19. ZAC du village de Somerset
20. Administration du mail de la rue Sparks / ZAC du mail de la rue Sparks
21. ZAC du quartier Vanier
22. ZAC de la rue Wellington Ouest
23. ZAC de Westboro

## **ANNEXE B**

### **Sociétés contrôlées par la municipalité**

1. Société de portefeuille d'Hydro Ottawa inc./Hydro Ottawa Holding Inc.
2. Société de logement communautaire d'Ottawa/Ottawa Community Housing Corporation

RÈGLEMENT N° 2013-375

-0-

Règlement de la Ville d’Ottawa visant à définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d’Ottawa, y compris les pouvoirs qui lui sont conférés, et à abroger le Règlement n° 2009-323.

-0-

Adopté par le Conseil municipal à sa réunion du 11 décembre 2013.

-0-

SERVICES JURIDIQUES

VB : G04-01-STAT AG

AUTORITÉ DU CONSEIL

Motion 63/3 du Conseil municipal, le 23 octobre 2013

## **RÈGLEMENT N° 2015-11**

Règlement de la Ville d'Ottawa visant à modifier le Règlement n° 2013-375 afin de définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, y compris les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le Conseil de la Ville d'Ottawa adopte ce qui suit :

1. Le paragraphe 3(4) du Règlement n° 2013-375 intitulé « Règlement de la Ville d'Ottawa visant à définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, y compris les pouvoirs qui lui sont conférés, et à abroger le Règlement n° 2009-323 » est abrogé et remplacé par le paragraphe suivant :

Le vérificateur général doit être désigné en Ontario comme comptable professionnel agréé (anciennement comptable agréé, comptable général accrédité ou comptable en management accrédité).

2. Le paragraphe 12(1) du Règlement n° 2013-375 est abrogé et remplacé par le paragraphe suivant :

Au plus tard le 31 décembre de l'année suivant le dépôt du plan de vérification prévu au paragraphe 11(1), le vérificateur général doit fournir au Conseil municipal un avis de dépôt du rapport annuel, sauf les années d'élection, où l'échéance du rapport annuel du vérificateur général est déterminée par le vérificateur général, en consultation avec le maire et le président du Comité de vérification, et peut dépasser le 31 décembre de l'année suivant le dépôt du plan de vérification.

**SANCTIONNÉ ET ADOPTÉ** le 28 janvier 2015.

**GREFFIER MUNICIPAL**

**MAIRE**

RÈGLEMENT N° 2015-11

-o-

Règlement de la Ville d'Ottawa visant à modifier le Règlement n° 2013-375 afin de définir la fonction et les responsabilités du vérificateur général de la Ville d'Ottawa, y compris les pouvoirs qui lui sont conférés.

-o-

Adopté par le Conseil municipal à sa réunion du 28 janvier 2015.

-o-

SERVICES JURIDIQUES

G04-01 STAT AG

AUTORITÉ DU CONSEIL

Point 1 de l'ordre du jour du Conseil municipal du 3 décembre 2014

*Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* (n° 2014-435), annexe A, article 63