



Bureau du vérificateur général

Rapport sur la Ligne directe de fraude et d'abus

Déposé devant le Comité de la vérification

Le 27 octobre 2020

Table des matières

Faits saillants du rapport de 2019 sur la Ligne directe de fraude et d'abus	1
Données principales.....	1
Cinq grandes catégories de signalements	1
Résultats	2
Description de la Ligne directe	2
Statistiques sur la Ligne directe	3
Synthèse des signalements par catégorie	5
Problèmes signalés grâce à la Ligne directe	6
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail.....	7
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	11
Vol, malversation ou fraude	13
Dommages réels ou potentiels à la personne	14
Divers – Aide sociale.....	14
Enquêtes et examens découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	15
Annexe : Catégories de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	16

Faits saillants du rapport de 2019 sur la Ligne directe de fraude et d'abus

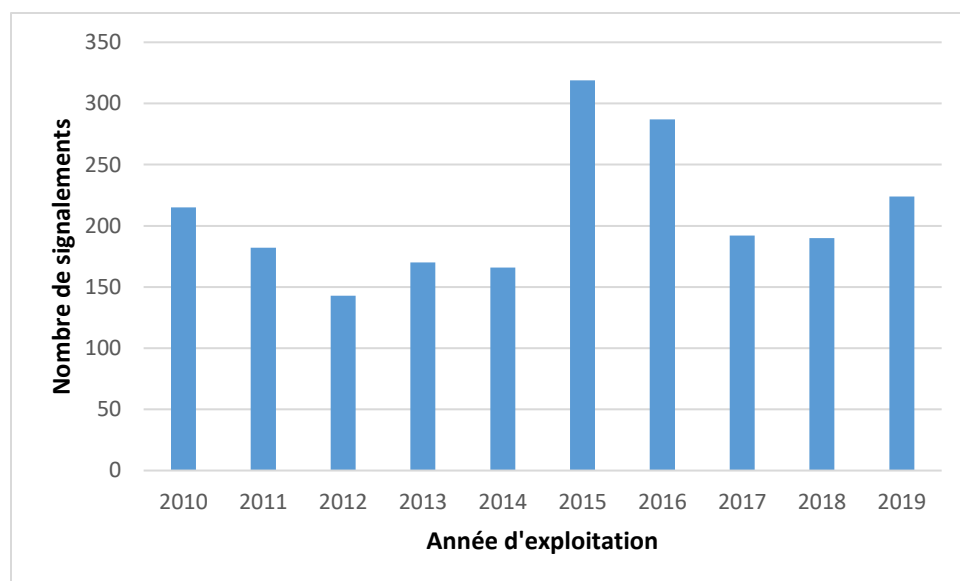


Figure 1 : Nombre de signalements reçus par année

Données principales

- 224 signalements ont été faits sur la Ligne directe en 2019.
- 46 % des signalements sont venus du public.
- 54 % des signalements sont venus des employés.

Cinq grandes catégories de signalements

Tableau 1 : Nombre de signalements pour les cinq grandes catégories

Catégories ⁽¹⁾	Nombre de signalements
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	53
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	42
Vol, malversation ou fraude	22

Catégories ⁽¹⁾	Nombre de signalements
Suggestions pour les vérifications futures	19
Aide sociale	14

(1) En excluant les signalements sans lien avec les services municipaux, soit 23 signalements.

Résultats

- Un employé a donné sa démission.
- Un employé a effectivement démissionné.
- Un employé a pris sa retraite.
- Les autres mesures disciplinaires adoptées comprennent aussi bien des entretiens, des rétrogradations et des lettres d'avertissement ou d'attentes que des suspensions.

Description de la Ligne directe

La Ville d'Ottawa a lancé en 2005 la Ligne directe de fraude et d'abus pour permettre aux employés de signaler les cas présumés de fraude ou d'abus. Le Conseil l'a ensuite mise à la disposition du public en 2009. La Ligne directe est un service confidentiel et anonyme grâce auquel les employés et les membres du public peuvent signaler un incident à toute heure de la journée, tous les jours de la semaine. Accessible par téléphone ou sur Internet, elle est gérée par un tiers indépendant.

D'après des études sur les pratiques exemplaires en matière d'éthique, notamment les études de l'Institut des auditeurs internes (IAI) et de l'Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), et selon les pratiques d'autres municipalités, un mécanisme de signalement anonyme est un élément important d'un cadre complet de gestion de l'éthique. La Ligne directe de fraude et d'abus constitue donc une saine pratique de gestion, et les signalements reçus ont mené à des vérifications et à des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures disciplinaires.

La Ligne directe peut aussi réduire les risques de manquement à l'éthique en dissuadant les délinquants potentiels et en permettant de mettre au jour les infractions aux règles de l'éthique. Bien que ce ne soit pas son principal objectif, cette ligne permet aussi de réaliser des économies en prévenant les fraudes et les abus. Cependant, il

n'est pas toujours possible d'en calculer la valeur. Il reste que l'une des grandes qualités de la Ligne directe demeure sa capacité à changer les attitudes pour améliorer la culture éthique à la Ville et ainsi décourager la fraude et les abus.

Statistiques sur la Ligne directe

En 2019, 224 cas ont été signalés sur la Ligne directe. Il s'agit de 18 % de signalements de plus qu'en 2018. De ce nombre, 102 cas ont été signalés par le public et 122 l'ont été par des employés de la Ville d'Ottawa. Ce ratio (46 % des cas signalés par le public et 54 % par des employés) est à peu près l'inverse de celui de 2018.

Parmi les signalements qui ont été faits par les employés, il y a aussi des cas qui ont été signalés par des gestionnaires conformément aux exigences de la Politique en matière de fraude et d'abus. En 2019, les gestionnaires ont signalé six de ces cas.

Tableau 2 : 2019 Signalements selon le type de dénonciateur

Types de dénonciateur	Nombre de signalements	Pourcentage
Public	102	46 %
Employés	122	54 %
Total	224	100 %

Les dénonciateurs peuvent faire des signalements sur Internet, par téléphone, par courriel et par la poste traditionnelle. Le tableau 3 ci-après donne la répartition des signalements reçus selon le mode de transmission. En 2019, plus de 79 % des signalements ont été transmis sur le site Web de la Ligne directe. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2018, puisqu'à l'époque, 75 % des signalements ont été transmis sur Internet et par rapport à 2017, puisqu'à l'époque, 67 % des signalements ont été transmis sur Internet.

Tableau 3 : 2019 Signalements par mode de transmission

Modes de transmission	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	178	79 %
Téléphone	46	21 %
Total	224	100 %

La Ligne directe de fraude et d'abus est dotée de la fonctionnalité qui permet d'avoir des échanges anonymes et confidentiels; grâce à cette fonctionnalité, le dénonciateur a accès au dossier de son signalement après avoir déposé le premier signalement. Il peut ainsi soumettre des renseignements supplémentaires, suivre l'évolution du dossier, répondre à des questions complémentaires et prendre connaissance des résultats de son signalement. En 2019, 90 dénonciateurs, qui représentent 40 % de l'ensemble des signalements, ont consulté le dossier de leur signalement après avoir soumis leur signalement initial. Ce chiffre est légèrement inférieur à celui de 2018, puisqu'à l'époque, 47 % des dénonciateurs ont consulté le dossier de leur signalement.

Tableau 4 : 2019 Dénonciateurs qui ont consulté le dossier de leur signalement par la suite

Signalement consulté	Nombre de signalements	Pourcentage
Oui	90	40 %
Non	134	60 %
Total	224	100 %

En moyenne, une enquête menée relativement à un signalement sur la Ligne directe de fraude et d'abus est censée prendre de six à huit semaines. Il se peut que les enquêtes plus complexes ou qui réclament des renseignements supplémentaires avant d'être lancées s'étendent sur une plus longue durée. Au 31 décembre 2019, 39 signalements donnant lieu à des enquêtes étaient en voie d'examen.

Tableau 5 : Enquêtes en cours à la fin de 2019

Enquêtes en cours	Nombre de signalements
Au 31 décembre 2018	36
Plus : dossiers ouverts en 2019	+224
Moins : dossiers fermés en 2019	-221
Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2019	39

Synthèse des signalements par catégorie

Le tableau 6 ci-après présente la synthèse du nombre de signalements transmis jusqu'en décembre 2019 par catégorie depuis le lancement de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2005.

Tableau 6 : Signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus au 31 décembre 2019

Catégories de signalements	De 2005 à 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	351	84	82	58	54	53	682
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	214	39	26	26	46	42	393
Suggestions d'amélioration	211	24	19	8	2	3	267
Vol, malversation ou fraude	190	21	18	14	15	22	280
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	152	26	20	10	3	11	222
Suggestions pour les vérifications futures	105	3	12	1	5	19	145
Santé et sécurité ou environnement	35	7	1	2	0	3	48
Manipulation ou falsification de données	30	1	5	1	0	0	37

Catégories de signalements	De 2005 à 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Direction ou supervision	25	2	3	5	0	7	42
Dommages réels ou potentiels causés à la personne	8	2	5	8	4	2	29
Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances	19	0	3	1	2	4	29
Information financière et comptabilité	14	0	0	0	0	0	14
Divers ⁽¹⁾	206	110	93	58			467
Aide sociale					17	14	31
Services municipaux ne relevant pas de la compétence du BVG					7	6	13
Signalements non liés à des services municipaux					24	23	47
Signalements non liés à un problème de fraude ou d'abus					8	10	18
Renseignements insuffisants pour classer le signalement					3	5	8
Total	1 560	319	287	192	190	224	2 772

⁽¹⁾ En 2018, on a mis au point la catégorie « Divers » pour donner plus d'information.

Problèmes signalés grâce à la Ligne directe

Le lecteur trouvera dans la présente section les synthèses des cas justifiés de fraude et d'abus dont le dossier a été fermé en 2019. Il faut noter que parfois, nous recevons plusieurs signalements sur la même question, ce qui explique qu'il y ait plusieurs signalements pour un même cas justifié.

Tableau 7 : Dossiers de cas justifiés fermés en 2019

Dossiers fermés en 2019 par type de résultat	Nombre de signalements	Pourcentage
Cas justifiés (allégations exactes et cas constituant une fraude ou un abus)	45	46 %
Information exacte, mais activité conforme (allégation exacte, sans toutefois constituer un cas de fraude ou d'abus)	38	38 %
Information inexacte (allégation infondée)	16	16 %
Total des dossiers qui ont fait l'objet d'une enquête et qui ont été fermés en 2019	99	100 %
Sans objet (allégation ne relevant pas de la compétence du BVG)	63	
Information insuffisante (allégation imprécise qui ne peut faire l'objet d'une enquête)	59	
Total des dossiers fermés en 2019	221	

Lorsqu'un signalement est réputé être justifié, toutes les mesures disciplinaires à prendre relèvent de la compétence de la direction. Dans les cas où la direction a pris des mesures, nous en relevons les résultats ci-après.

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

Il y a eu 18 cas d'utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail mettant en cause 17 employés et un fournisseur-entrepreneur. La direction a constaté que les politiques et les procédures n'ont pas toujours été respectées, comme on peut le constater à la lecture de ce qui suit :

- Un employé a à maintes reprises commencé son quart de travail en retard sans déclarer ses absences sur ses relevés d'heures. La direction a passé en revue les heures de travail attendues avec l'employé, qui sera désormais surveillé plus étroitement par son superviseur. L'employé a fait plus d'heures pour compenser ses absences.

- Un employé s'exerçait dans un gymnase privé pendant les heures de travail. La direction lui a fait savoir qu'il s'agissait d'un emploi impropre de ses heures de travail. On a rappelé à l'employé qu'il devait s'adresser à son superviseur pour que ce dernier lui confie d'autres travaux s'il terminait des tâches plus tôt. La direction a versé une lettre d'attentes dans le dossier des ressources humaines de cet employé.
- Pendant ses pauses, un employé s'est servi d'un véhicule de la Ville pour aller faire des emplettes dans un magasin bien connu la veille de Noël. On lui a fait savoir que ce n'était pas approprié, et la direction a versé une lettre d'attentes à son dossier auprès des ressources humaines. On a aussi fait savoir à cet employé que d'autres mesures disciplinaires seraient prises si une situation comparable se produisait de nouveau.
- On a constaté qu'un employé qui se consacrait à ses travaux dans le cadre d'une autre formule de travail était parfois en retard et qu'il ne comptabilisait pas fidèlement ses absences. On l'a donc suspendu sans solde pendant une journée, et la direction surveillera son assiduité; si ces problèmes se poursuivent, la direction révoquera l'entente conclue avec l'employé sur l'autre formule de travail.
- Un employé s'est servi du matériel de la Ville pour laver sa voiture personnelle pendant un quart où il faisait des heures supplémentaires. La direction lui a rappelé ses obligations en vertu du Code de conduite du personnel de la Ville. Elle lui a aussi adressé une réprimande de vive voix et a consigné dans un courriel l'entretien qui avait eu lieu.
- À la fin de mars, pendant une journée où le conducteur d'un chasse-neige de trottoir dans le cadre d'un contrat avait reçu pour consigne de faire des vérifications aléatoires et de n'abaisser le chasse-neige qu'au besoin et d'épandre du sel et du sable uniquement dans les cas nécessaires, l'entrepreneur aurait, selon les allégations, déneigé et salé une partie du trottoir qui n'en avait pas besoin. Le superviseur de l'entrepreneur n'a pas pu confirmer ni infirmer cette affirmation. On a rappelé à l'entrepreneur les politiques et les attentes de la Ville en ce qui concerne l'épandage du sel. L'entrepreneur s'est engagé à transmettre ses commentaires à son personnel avant la prochaine saison hivernale.
- Un employé a pris un congé de maladie, mais a comptabilisé ces congés de façon inexacte en indiquant plutôt qu'il s'agissait d'un congé spécial, de vacances payées et d'heures normales de travail. Il n'y a pas eu de trop-payé, puisque l'employé avait déjà des congés de maladie cumulés. Cet employé a reçu par écrit un avertissement à propos de la comptabilisation de ses heures et congés.

On a adressé à son superviseur un avertissement verbal parce qu'il n'avait pas vérifié que l'employé avait bien comptabilisé les congés dans SAP (système de gestion des ressources humaines de la Ville).

- Selon les allégations, un employé aurait emprunté un véhicule de la Ville pour se rendre dans un salon d'esthétique et suivre un traitement alors qu'il était en uniforme. Même si ce traitement s'est déroulé pendant la pause de 10 minutes de l'employé, ce dernier a contrevenu aux procédures opérationnelles de la Direction générale. En outre, l'employé n'a pas donné de réponse honnête quand on lui a d'abord posé la question à ce sujet. La direction prévoit de surveiller pour s'assurer que dorénavant, il respectera les procédures opérationnelles, et elle prendra des mesures disciplinaires au besoin.
- Tous les jours, une salle de réunion était indisponible pour des activités professionnelles pendant la pause repas, puisque certains employés l'avaient réservée pour jouer aux cartes. On leur a demandé de ne réserver cette salle de réunion que le jour même, si elle était disponible, au lieu de le faire systématiquement.
- Un employé rechargeait à intervalles réguliers son véhicule électrique dans une caserne de pompiers de la Ville. La direction a imposé un moratoire sur la pratique qui consiste à recharger les voitures électriques personnelles dans toutes les casernes de pompiers. Elle s'assurera que ce moratoire est respecté.
- Régulièrement, un employé se présentait en retard ou partait tôt sans déclarer ses absences. On lui a adressé une lettre d'attentes et on lui a fait savoir que dorénavant, les absences qui ne sont pas approuvées seraient considérées comme des congés sans solde non autorisés. En outre, pendant les 30 jours qui ont suivi, cet employé a dû adresser un courriel à son superviseur au moment d'arriver au travail et de partir.
- Un employé est parti tôt du travail, pour cause de maladie, sans déclarer son absence dans son relevé d'heures. Après enquête, on a révisé en conséquence le relevé d'heures de cet employé; toutefois, l'absence n'a pas été comptabilisée dans le système de gestion des ressources financières et humaines de la Ville. On n'a pas imposé de mesures disciplinaires, parce que la direction a jugé qu'il s'agissait d'une erreur honnête.
- Un employé finissait régulièrement de travailler tôt sans déclarer ses absences. On l'a donc réaffecté à un poste où il devait travailler aux côtés d'un autre employé. En outre, pour cette raison et à cause d'une autre question sans rapport avec ce fait, l'employé a été suspendu sans solde pendant une semaine.

- Après que sa demande de vacances ait été rejetée, un employé a pris un congé de maladie, en déposant un certificat médical et le formulaire de renseignements sur la capacité fonctionnelle, qui faisait état de restrictions médicales. Pendant son congé de maladie, cet employé n'a pas respecté ces restrictions médicales, en conduisant une motocyclette sur 800 kilomètres. On l'a suspendu sans solde pendant cinq jours. On lui a aussi demandé de remplir, avec son médecin, un formulaire d'évaluation médicale. La direction prévoit de surveiller en continu l'assiduité de cet employé et l'utilisation qu'il fait des congés de maladie.
- La Ville a mis en œuvre un projet doté d'un budget total de 679 000 \$ et destiné à améliorer les transports en commun, en convertissant une voie de circulation en voie d'autobus en période de pointe. La Ville a engagé des coûts supplémentaires irrécouvrables de l'ordre de 7 500 \$ quand elle a reconverti temporairement cette voie en réponse à la rétroaction du public relative à l'atténuation de la congestion routière. La direction prévoit de reconvertir la voie d'autobus à une date ultérieure, pour permettre d'apporter la plupart des changements et d'affecter finalement les coûts engagés.
- Un employé a publié sur Instagram la vidéo d'une liste d'ancienneté, consultée pour sélectionner les postes de l'hiver. On lui a demandé de retirer cette liste en lui rappelant qu'il ne doit pas publier des images et de l'information se rapportant aux travaux et aux employés de la Ville.
- Un employé a légèrement modifié son calendrier de travail sans en informer son superviseur. On lui a rappelé qu'il avait l'obligation de comptabiliser ses retards et ses absences. En outre, quand on lui a demandé s'il consultait Internet pendant les heures de travail, l'employé n'a pas répondu. On lui a adressé une lettre de mesures correctives.
- On a allégué qu'un employé ne travaillait pas de journées complètes et faisait des travaux qui n'étaient pas ceux de la Ville pendant les heures normales. On lui a adressé un courriel pour lui rappeler que l'on s'attendait à ce qu'il s'abstienne de faire des travaux qui n'étaient pas ceux de la Ville pendant les heures normales et qu'il devait se présenter au travail et faire preuve d'assiduité.

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

On a relevé 12 cas dans lesquels dix employés, deux membres du public et deux fournisseurs-entrepreneurs ont contrevenu à des lois, à des règlements, à des politiques ou à des procédures. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- Un employé de la Ville a accepté un paiement en espèces, qu'il a par la suite restitué, et qui avait été versé par un client locataire qui souhaitait prolonger la durée d'une location dans le cadre d'un contrat dans un établissement de la Ville. Un autre employé a été témoin de la transaction et a conseillé à son collègue de ne pas accepter les fonds du client locataire, avant de l'encourager à restituer ces fonds. Ni l'un ni l'autre n'a signalé l'incident à son superviseur et tous deux ont été suspendus sans solde. En outre, l'employé qui a accepté les fonds a été invité à fournir une nouvelle vérification du casier judiciaire avant de retourner au travail; il a été réaffecté à un poste dans lequel il n'est pas appelé à manipuler des fonds. Cet employé n'a pas déposé de nouvelle vérification du casier judiciaire et n'est pas retourné au travail.
- Un gestionnaire a judicieusement envoyé une demande hors de son groupe d'employés intéressés de faire des heures supplémentaires à l'occasion d'un événement. Un proche du gestionnaire qui travaillait hors du groupe auquel il s'était adressé a demandé à travailler pendant l'événement. Le gestionnaire s'est désisté du processus d'attribution des horaires des employés pour cet événement, sans toutefois demander qu'on ne tienne pas compte de la candidature de son proche pour cette occasion, et ce proche a finalement travaillé pendant l'événement. La direction et le BVG sont d'avis que ce n'est pas conforme au Code de conduite. Le gestionnaire a été suspendu sans solde pendant une journée; une lettre d'attentes a été versée au dossier de son proche.
- Les honoraires professionnels versés à l'expert-conseil externe de la Ville dans le domaine des avantages sociaux ont dépassé de 89 % le montant du contrat. Les résultats ont été déclarés le 26 novembre 2019 dans le cadre de la Vérification du traitement des prestations – Conformité et gestion du programme.
- Dans un établissement de la Ville, l'entrepreneur qui ramasse et enlève les déchets jetait dans les déchets ordinaires des articles qu'il prenait dans la boîte bleue, ce qui pourrait en partie s'expliquer par la contamination occasionnelle de

la boîte bleue avec des matières ordinaires et des matières recyclables à déposer dans le bac vert. On a prévu des stations de recyclage plus conviviales et amélioré la signalisation dans cet établissement, et on a rappelé à l'entrepreneur et au personnel leurs responsabilités dans le cadre du *Règlement sur la gestion des déchets solides*. Pour mieux assurer la conformité, la direction surveillera aussi régulièrement les rapports sur le réacheminement des déchets.

- Quand des superviseurs ont des motifs raisonnables de croire qu'il s'est produit des cas de fraude ou d'abus, ils doivent aussitôt prévenir leur superviseur et le vérificateur général en appelant sur la Ligne directe de fraude et d'abus. Dans un secteur, la direction a eu connaissance d'un vol potentiel de moins de 25 \$, qu'elle n'a toutefois pas déclaré sur la Ligne directe de fraude et d'abus, comme l'exige la Politique en matière de fraude et d'abus. Un communiqué a été adressé à l'équipe de gestionnaires de la Direction générale pour insister sur leurs responsabilités en vertu de cette politique.
- La Ville a une directive administrative municipale sur les produits parfumés en milieu de travail et demande au personnel de ne pas utiliser ces produits quand ils se présentent au travail. Deux employés d'une unité ont peut-être contrevenu à cette directive. En plus de passer en revue cette directive avec ces employés, la direction a adressé à tous les employés de l'unité un communiqué leur rappelant l'existence de cette directive.
- Les pratiques et les procédures sur l'interdiction de fumer des Services de soins de longue durée obligent les résidents, les employés, les membres du personnel des agences, les entrepreneurs, les bénévoles et les visiteurs à ne fumer que dans les zones désignées qui ne se trouvent pas à moins de neuf mètres de l'entrée ou de la sortie de l'immeuble. On a constaté que parfois, un employé contrevenait à cette procédure en fumant non loin des portes de l'immeuble. On a passé en revue la procédure avec l'employé et la direction a adressé à tous les employés de l'établissement un communiqué pour leur rappeler les aires désignées pour les fumeurs sur la propriété.
- Deux chauffeurs d'autobus ont dépassé la durée admissible de sept minutes de marche au ralenti pendant que les autobus étaient à l'arrêt et que la température était comprise dans la fourchette admissible de la Ville (soit entre -5 °C et +27 °C). Les chefs de section ont rappelé à ces chauffeurs l'existence des politiques et du règlement sur la marche au ralenti. On prévoit d'envoyer d'autres communiqués internes et des bulletins aux chauffeurs afin d'insister sur ces

politiques et ce règlement et de rappeler aux chauffeurs d'autobus l'existence de ces politiques et de ce règlement.

- Un résident a possiblement déménagé hors du territoire de la Ville d'Ottawa et n'a pas mis à jour son adresse auprès de la Ville pour éviter de payer les frais supérieurs imposés aux non-résidents pour les cours de formation de leurs enfants. Les efforts menés par la Ville pour communiquer avec cette personne afin de confirmer son adresse sont restés vains. Le compte de cette personne dans le système de la Ville a été bloqué jusqu'à ce qu'elle fournisse une preuve de résidence.
- Un véhicule de la Ville d'Ottawa a été présumément conduit négligemment par un chauffeur qui fumait et se servait d'un téléphone cellulaire au volant. On a constaté que ce chauffeur était l'employé d'un tiers fournisseur et qu'il conduisait le véhicule à un rendez-vous d'entretien. Le fournisseur s'est réuni avec son employé pour passer en revue sa politique sur l'interdiction de fumer et sa politique sur l'utilisation des téléphones cellulaires et lui a imposé des mesures disciplinaires. Ce fournisseur a aussi tenu, avec tous ses employés, une réunion sur la santé et la sécurité et a passé en revue ses politiques avec eux. La Ville a adressé à ce fournisseur une lettre de contravention à la politique sur le rendement des fournisseurs.
- Un employé, rémunéré pour être sur les lieux en permanence, sortait de son établissement de travail pendant de courtes durées pour passer prendre des repas ou du café. La direction a adressé à cet employé une lettre d'attentes.
- Un résident a construit dans sa cour arrière une remise sans le permis de construire obligatoire. Après enquête, il a soumis une demande de permis à la Ville.

Vol, malversation ou fraude

On a signalé quatre cas de vol, de malversation ou de fraude qui ont fait intervenir trois employés. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- Un employé volait des fournitures. Il a admis ses torts après qu'on lui ait montré une vidéo de surveillance. La Ville et le syndicat de l'employé ont négocié une solution et l'employé a pris sa retraite.
- Un employé volait des fonds pendant qu'il s'acquittait de ses fonctions de manipulation des fonds. On n'a pas pu déterminer la durée au cours de laquelle

ces vols s'étaient produits, ni le montant volé. Quand les résultats de l'enquête ont été déposés, l'employé a aussitôt démissionné. La direction a ensuite apporté des changements importants aux procédures, à la formation et à l'environnement matériel pour réduire le risque que ce problème se produise de nouveau. Elle a en outre institué un nouveau processus pour déclarer les soupçons de vols internes et pour les porter à la connaissance des cadres compétents.

- Un employé a déposé des demandes de règlement de prestations frauduleuses pour des services qui ne lui ont pas été fournis. Cet employé a par la suite déposé des reçus pour certains de ces services et a remboursé, au fournisseur externe des services de traitement des prestations, le solde des prestations réglées. Bien qu'une lettre de suspension disciplinaire de 10 jours ait été déposée au dossier de l'employé, la direction n'a pas infligé cette suspension à l'employé.
- On a rehaussé la sécurité physique dans un établissement de la Ville en réaction à un vol de 450 \$. Le voleur n'a pas pu être identifié.

Dommages réels ou potentiels à la personne

On a relevé un cas de dommages réels ou potentiels à la personne et qui mettait en cause un employé. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- On a allégué qu'un employé avait fait preuve d'un comportement inapproprié en se servant du téléphone cellulaire que lui avait prêté la Ville. Dans le cadre de l'enquête sur le comportement de l'employé en vertu du Code de conduite de la Ville, d'autres renseignements étayant de nouvelles allégations de même nature sur le comportement inapproprié de l'employé ont été portés à l'attention de la direction. On a suspendu l'employé sans solde pendant 20 jours et on l'a rétrogradé.

Divers – Aide sociale

Depuis le début de 2014, le BVG demande à la direction d'examiner les signalements relatifs à l'aide sociale sur la Ligne directe de fraude et d'abus et de rendre compte des résultats. Ainsi, en 2019, cinq cas ont été réglés relativement à cinq personnes qui touchaient des prestations d'aide sociale auxquelles elles n'avaient pas droit. Dans un cas, on a adressé à la personne fautive un avis de décision pour lui faire savoir qu'elle n'avait plus droit à l'aide offerte au titre des loyers indexés sur le revenu et qu'elle devait payer les loyers du marché. Dans un cas, on a ouvert un compte débiteur et suspendu

le dossier. Dans un cas, on a créé un compte débiteur et mis à jour le dossier pour suspendre ou corriger les droits de ces personnes. Dans deux cas, on a créé des comptes débiteurs et fermé le dossier.

La Ligne directe de fraude et d'abus de la Ville n'est pas nécessairement prévue pour les signalements liés à l'aide sociale, puisqu'il existe une ligne directe consacrée exclusivement à ce type de fraude, dont le numéro est le 1-800-394-STOP (7867).

Enquêtes et examens découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus

En plus de ce qui précède, en 2019 le BVG a présenté ce qui suit au Comité de la vérification :

- le 8 avril 2019 : Enquête sur le virement de fonds à un faux fournisseur;
- le 4 juillet 2019 : Enquête sur un incident de vol de fonds – Théâtres Meridian @ CentrepoinTE;
- le 4 juillet 2019 : Enquête sur l'allocation d'habillement d'OC Transpo;
- le 4 juillet 2019 : Examen du Programme d'aide et d'hébergement d'urgence – Hébergement dans l'hôtel visé.

Le BVG a aussi mené une enquête sur une allégation se rapportant à des contrôles exercés sur des stocks dans une grande salle d'entreposage du Centre environnemental Robert-O.-Pickard, installation de collecte et de traitement des eaux usées. L'enquête a permis de conclure que l'on pourrait améliorer les pratiques existantes pour mieux prévenir les pertes sur les stocks. Les résultats de l'enquête et quatre recommandations visant à améliorer les procédures ont été adressés à la direction, qui s'est engagée à mettre en œuvre toutes les recommandations.

Annexe : Catégories de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus

Catégories	Description
Domages réels ou potentiels à la personne	Motif de préoccupation concernant des préjudices physiques ou psychologiques subis ou pouvant être subis par un employé ou une autre personne à la suite d'une menace ou d'un acte de violence, de discrimination ou de harcèlement
Santé et sécurité ou environnement	Questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement où ils travaillent ou habitent
Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances	Questions relatives à la Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances
Vol, malversation ou fraude	Tout acte de vol commis à l'endroit d'un organisme ou d'une personne par un quelconque moyen, et toute tentative de le dissimuler
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	Questions relatives à l'utilisation non autorisée ou abusive de biens, d'équipement, de matériel, de documents et de l'accès à Internet ou aux dommages ou menaces de dommages à ces éléments. Il s'agit aussi de l'utilisation abusive du temps de travail ou de l'utilisation frauduleuse des congés de maladie
Manipulation ou falsification de données	Toute modification (autorisée ou non) de données (documents, rapports, contrats ou documents de paiement) dans le but possible de dissimuler des erreurs ou une fraude, d'améliorer les résultats financiers ou d'exploitation ou des statistiques ou de tirer parti d'un contrat de façon déloyale
Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	Comportement contraire à l'éthique ou malhonnête de la part de quiconque occupe un poste au sein de

Catégories	Description
	l'administration municipale et toute situation ou action d'un employé qui est contraire aux intérêts de la Ville ou susceptible d'être perçue comme telle
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	Toute action contraire aux lois, aux règlements ou aux politiques d'une entité, d'un organisme de réglementation (y compris une commission des valeurs mobilières) ou d'une autorité publique
Information financière et comptabilité	Questions relatives à l'exactitude et à l'exhaustivité des états financiers et d'autres informations financières présentées au conseil d'administration, au conseil des gouverneurs ou à tout autre corps administratif ainsi qu'aux organismes de réglementation et au public (p. ex., organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières, administrations fiscales, ministères, rapports publics annuels)
Direction ou supervision	Question, préoccupation ou commentaire concernant le niveau d'appui reçu, sous forme d'action ou d'inaction, de la part du supérieur immédiat ou du superviseur
Suggestions d'amélioration	Suggestions pour l'amélioration d'un aspect quelconque de l'administration municipale (idées, préoccupations, commentaires relatifs aux services et produits municipaux, service à la clientèle, autres propositions) dans le but de l'aider à atteindre ses objectifs ou à encadrer ses risques
Suggestions pour les vérifications futures	Toute suggestion concernant un secteur à vérifier au sein de l'administration municipale