



**Bureau du vérificateur général : Rapport sur la  
Ligne directe de fraude et d'abus, déposé au  
Comité de la vérification – le 22 juin 2017**

## Table des matières

Faits saillants du rapport de 2016 sur la Ligne directe de fraude et d'abus .....	1
Données principales.....	1
Cinq principales catégories de signalement.....	1
Résultats .....	2
Description de la Ligne directe .....	2
Statistiques d'utilisation de la Ligne directe .....	2
Sommaire des signalements par catégorie.....	5
Problèmes signalés au moyen de la Ligne directe .....	6
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail.....	6
Vol, malversation, fraude .....	9
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures .....	10
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts.....	11
Dommages réels ou potentiels à la personne .....	12
Manipulation ou falsification de données .....	12
Direction ou supervision.....	12
Suggestions d'amélioration .....	12
Suggestions pour les vérifications futures.....	12
Autres – Aide sociale .....	13
Examen découlant d'un signalement à la Ligne directe de fraude et d'abus.....	13
Qualité des enquêtes de la direction.....	13
Annexe : Catégories de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus .....	15

## Faits saillants du rapport de 2016 sur la Ligne directe de fraude et d'abus

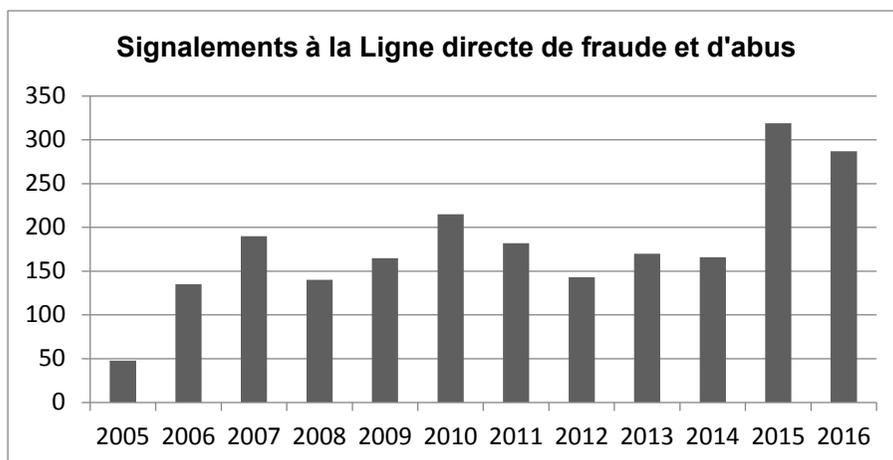


Figure 1 : Nombre de signalements reçus par année

### Données principales

- Au total, 287 signalements ont été faits à la Ligne directe en 2016.
- On observe une baisse de 10 % des signalements par rapport à l'année précédente.
- 62 % des signalements sont venus de la population.
- 38 % des signalements sont venus des employés.

### Cinq principales catégories de signalement

Tableau 1 : Nombre de signalements pour les cinq principales catégories

Catégorie	Nombre de signalements
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	82
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	26
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	20
Suggestions d'amélioration	19
Vol, malversation, fraude	18

## Résultats

- Sept employés ont été congédiés.
- Sept employés ont donné leur démission.
- Les autres mesures disciplinaires prises vont des rencontres aux suspensions.

## Description de la Ligne directe

La Ville d'Ottawa a instauré la Ligne directe de fraude et d'abus le 1<sup>er</sup> novembre 2005, en premier lieu pour permettre aux employés de signaler des cas présumés de fraude ou d'abus. Le Conseil l'a ensuite ouverte au public, en mai 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 Internet, elle est gérée par un tiers indépendant.

D'après des études sur les pratiques exemplaires en matière d'éthique, notamment de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) et de l'Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), et d'après les pratiques d'autres municipalités, un mécanisme de signalement anonyme est un élément important d'un cadre de gestion de l'éthique mature. La Ligne directe de fraude et d'abus constitue donc une pratique saine de gestion, et les signalements reçus ont mené à des vérifications et à des enquêtes ayant donné lieu à des mesures disciplinaires. On constate aussi que la Ligne directe et ses fonctions sont bien connues des employés et de la population, qui la voient comme un outil important pour le maintien d'une culture éthique solide à la Ville. La Ligne directe peut aussi réduire les risques de méfaits en dissuadant les délinquants potentiels et en permettant la mise au jour des violations. Bien que ce ne soit pas son but premier, elle génère aussi des économies en prévenant les fraudes et les abus. Cependant, il n'est pas toujours possible de calculer la valeur de ces économies. 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 décourager ainsi les méfaits.

## Statistiques d'utilisation de la Ligne directe

En 2016, la Ligne directe a reçu 287 signalements. C'est une baisse de 10 % par rapport au nombre de signalements en 2015. De ce nombre, 179 provenaient de la population, et 108 des employés de la Ville d'Ottawa.

Parmi les signalements faits par les employés figurent des cas signalés par des gestionnaires conformément à la politique, au nombre de 15 en 2016.

Tableau 2 : Signalements par origine

<b>Origine</b>	<b>Nombre de signalements</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Membres du public</b>	179	62 %
<b>Employés</b>	108	38 %
<b>Total</b>	287	100 %

Les signalements peuvent être faits par Internet, par téléphone, par courriel ou par courrier. Le tableau 3 ci-dessous montre la répartition à cet égard. En 2016, près de deux tiers (65 %) des signalements ont été effectués par le site Web de la Ligne directe. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 58 % en 2015.

Tableau 3 : Signalements par mode de transmission

<b>Mode de transmission</b>	<b>Nombre de signalements</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Internet</b>	187	65 %
<b>Téléphone</b>	100	35 %
<b>Total</b>	287	100 %

La Ligne directe de fraude et d'abus est conçue de façon à faciliter une communication bidirectionnelle anonyme grâce à laquelle le dénonciateur peut accéder au dossier de son signalement après coup. Il peut ainsi fournir des renseignements supplémentaires, suivre l'évolution du dossier, répondre à des questions de suivi et connaître les résultats de l'enquête. En 2016, 132 personnes ont ainsi consulté le dossier de leur signalement après coup, ce qui représente 46 % des cas. Ce chiffre est à peu près le même qu'en 2015, où 47 % des dénonciateurs avaient accédé à leur dossier. On peut en déduire que les dénonciateurs voient encore l'intérêt de présenter des renseignements supplémentaires, de suivre l'évolution du dossier ou de connaître les résultats de leur signalement.

Tableau 4 : Personnes qui ont consulté le dossier de leur signalement après coup

<b>Signalement consulté</b>	<b>Nombre de signalements</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Oui</b>	132	46 %
<b>Non</b>	155	54 %
<b>Total</b>	287	100 %

En moyenne, une enquête sur un signalement à la Ligne directe de fraude et d'abus est censée prendre de six à huit semaines. Lorsque l'enquête est plus complexe ou qu'il faut obtenir des renseignements supplémentaires avant de commencer, le délai peut être plus long. Au 31 décembre 2016, 41 signalements étaient en cours d'examen.

Tableau 5 : Enquêtes en cours à la fin de 2016

<b>Enquêtes en cours</b>	<b>Nombre de signalements</b>
Au 31 décembre 2015	74
Plus : dossiers ouverts en 2016	+ 287
Moins : dossiers fermés en 2016	- 320
Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2016	41

## Sommaire des signalements par catégorie

Le tableau 6 ci-dessous résume les signalements reçus jusqu'en décembre 2016 par catégorie, depuis la création de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2005.

Tableau 6 : Signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus au 31 décembre 2016

Catégorie	2005 à 2012	2013	2014	2015	2016	Total
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	261	50	40	84	82	517
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	153	30	31	39	26	279
Suggestions d'amélioration	193	10	8	24	19	254
Vol, malversation, fraude	153	25	12	21	18	229
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	134	5	13	26	20	198
Suggestions pour les vérifications futures	96	6	3	3	12	120
Santé et sécurité, environnement	28	6	1	7	1	43
Manipulation ou falsification de données	24	5	1	1	5	36
Direction ou supervision	22	1	2	2	3	30
Consommation d'alcool ou d'autres drogues	17	1	1	0	3	22
Dommages réels ou potentiels à la personne	6	1	1	2	5	15
Information financière et comptabilité	8	4	2	0	0	14
Divers*	129	26	51	110	93	409
<b>Total</b>	<b>1 224</b>	<b>170</b>	<b>166</b>	<b>319</b>	<b>287</b>	<b>2 166</b>

\* La catégorie « Divers » regroupe les signalements relatifs à l'aide sociale (16 en 2016), aux factures de services d'eau et aux relevés d'imposition foncière (5 en 2016) et aux organismes qui ne relèvent pas du Bureau du vérificateur général (BVG), comme le Service de police d'Ottawa, Santé publique Ottawa, la Bibliothèque publique d'Ottawa et la Société de logement communautaire d'Ottawa (22 en 2016). Elle comprend aussi les signalements qui ne visent pas un service municipal, comme les allégations de

fraude visant un simple citoyen (18 en 2016). Il est aussi arrivé que des signalements ne portent pas sur un cas de fraude ou d'abus ou ne contiennent pas suffisamment de renseignements pour permettre une enquête (32 en 2016).

## Problèmes signalés au moyen de la Ligne directe

La présente section décrit en résumé les cas réels de fraude et d'abus dont le dossier a été fermé en 2016. Il est à noter que la Ligne directe reçoit parfois plusieurs signalements pour un même cas. Lorsqu'un signalement est jugé fondé, la décision d'imposer des mesures disciplinaires revient à la direction. Dans les cas où la direction a pris des mesures, les résultats sont indiqués ci-dessous et groupés par catégories. *Nota : Dans les pages qui suivent, le masculin est employé à titre générique; les personnes visées dans chaque cas peuvent aussi bien être des femmes que des hommes.*

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

Il y a eu 24 cas d'utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail mettant en cause 25 employés. La direction a constaté que les politiques et procédures n'ont pas toujours été respectées, comme on peut le voir à la lecture de ce qui suit :

- Il y a eu 10 cas d'utilisation non autorisée de biens municipaux mettant en cause 11 employés :
  - Un employé a pris un véhicule municipal pour aller chercher un repas, ce qui ne rentrait pas dans ses fonctions. Il a reçu une réprimande verbale, qui a été consignée dans son dossier. Les superviseurs de l'unité ont également été chargés de rappeler aux employés la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles et le fait que les véhicules municipaux ne doivent être utilisés que pour le travail.
  - Deux employés ont pris un véhicule municipal pour aller au restaurant pendant plus d'une heure. L'incident a été consigné dans leur dossier, et les employés ont été informés que si une telle chose se reproduisait, ils pourraient subir des conséquences. Tous les employés de l'unité se sont fait rappeler la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles.
  - Un employé a enfreint la Politique sur les moteurs des véhicules et des appareils municipaux tournant au ralenti. Il s'est fait rappeler qu'il doit

respecter la Politique et que toute autre situation non justifiée de ce genre pourrait entraîner des conséquences.

- Un employé a laissé un véhicule personnel sur une propriété municipale, contrairement au Code de conduite, qui interdit l'utilisation d'une installation municipale à des fins personnelles. L'employé a déplacé son véhicule. La direction a fait circuler une note de service au personnel de l'unité pour clarifier la politique.
- Un employé a enfreint la Politique sur les moteurs des véhicules et des appareils municipaux tournant au ralenti pendant qu'il exécutait des travaux de courte durée. La direction a expliqué à l'employé que, selon la Politique, il doit couper le moteur s'il prévoit prendre plus d'une minute. La Politique a également été revue avec le personnel de l'unité.
- Un employé s'est fait accuser d'utiliser régulièrement l'Internet à des fins personnelles. L'enquête a révélé qu'il se servait bien d'Internet à des fins personnelles, mais non de façon excessive. L'employé se fera rappeler ses obligations en vertu de la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et du Code de conduite.
- Un employé a pris régulièrement un véhicule municipal pour aller chercher du café pour ses collègues pendant les heures de pause prévues, avec la permission de son superviseur, enfreignant ainsi la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles. Les deux employés ont reçu un avertissement, qui a été consigné dans leur dossier. Les superviseurs de l'unité ont été chargés de rappeler aux employés la teneur de la Politique, et notamment le fait que les véhicules municipaux ne doivent servir qu'à des fins professionnelles.
- Deux employés ont utilisé le logo de la Ville pour fabriquer des vêtements. L'activité a été interrompue immédiatement, et les employés ont reçu un avertissement verbal.
- Un camion municipal et son chauffeur ont été mis à la disposition d'un employé et d'un étudiant occupant un emploi d'été pour la visite de plusieurs sites. Le camion et le chauffeur ne répondaient ni à une demande ni à un besoin, puisque l'employé et l'étudiant avaient tous les deux leur propre voiture. Le chauffeur responsable a reçu un avertissement verbal.
- Un entrepreneur a installé un contenant à déchets au mauvais endroit. La direction lui a demandé de le déplacer.

- Il y a eu 14 cas de mauvaise utilisation du temps de travail ou de congés d'après les politiques municipales mettant en cause 14 employés :
  - Un employé a pris un congé de maladie pour travailler ailleurs. Il a été congédié, et la somme versée pour congé (1 229 \$) a été recouvrée.
  - Un employé a noté dans sa feuille de temps des heures pendant lesquelles il n'avait pas vraiment travaillé. Il a été congédié.
  - Un employé a été accusé d'avoir fait un usage abusif des congés de maladie. Sous surveillance, il a été observé en train d'exécuter des activités qui auraient pu être contraires à ses restrictions médicales. L'employé a donné sa démission avant son retour au travail. La direction a décidé de renoncer au recouvrement du congé de maladie sans solde, faute de preuves.
  - Un employé a abusé des congés de maladie et des congés spéciaux. Il a reçu une suspension sans solde de 10 jours, et une lettre de réprimande a été versée à son dossier. La somme versée pour ses congés spéciaux et de maladie a été recouvrée. L'employé est également privé d'affectations spéciales tant que la réprimande restera à son dossier.
  - Un employé a quitté le travail plus tôt que prévu à trois reprises. Il a reçu une suspension sans solde de trois jours, et le trop-perçu a été recouvré sur sa paie.
  - Un employé a utilisé un véhicule municipal à des fins personnelles, a consigné des heures incorrectes dans sa feuille de temps et a conjugué des pauses, enfreignant ainsi la convention collective. Il a reçu une suspension sans solde de trois jours.
  - Un employé a quitté le travail avant la fin de son quart à de nombreuses reprises. Il a reçu une lettre de réprimande et une suspension d'une journée sans solde.
  - Un employé a noté des heures d'arrivée et de départ incorrectes dans la feuille de temps de quatre employés, donnant lieu à des trop-perçus et des moins-perçus. Enfreignant la convention collective, les quatre employés avaient pris leur pause après le travail plutôt que pendant. De plus, la vérification initiale de sécurité d'un véhicule n'avait pas été effectuée. Les employés ont reçu une suspension sans solde. Une valeur totale de 42,92 \$ a été recouvrée sur leur paie.
  - Un employé a été accusé d'avoir fait régulièrement usage du téléphone et de la messagerie texte à des fins personnelles pendant les heures de travail. Il s'est fait rappeler les attentes relatives aux horaires adaptés ainsi qu'aux appels et aux messages textes pendant les heures de travail.

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

- Un employé a amené un animal de compagnie au bureau pendant les heures de travail. Il s'est fait expliquer que les activités personnelles peuvent nuire à son travail et devraient se limiter aux heures de repas et de pause.
- Un employé a quitté le travail plus tôt que prévu à deux reprises et a réclamé la totalité des heures de son quart. Il a reçu un avertissement verbal, et le trop-payé a été recouvré sur sa paie.
- Un employé a travaillé ailleurs qu'à la Ville tout en recevant des prestations d'invalidité de longue durée. Ses prestations ont été interrompues.
- Un employé a exercé diverses activités qui semblaient incompatibles avec son problème de santé tout en recevant des prestations d'invalidité de longue durée. L'administrateur de l'invalidité de longue durée de la Ville a fermé son dossier, et l'appel de l'employé a été rejeté.
- Un employé devant exercer ses fonctions à plusieurs endroits a été accusé de ne pas avoir travaillé pendant les heures déclarées. Même si les accusations n'ont pas pu être confirmées, des mesures ont été prises pour améliorer la visibilité de l'horaire et des activités de l'employé.

## **Vol, malversation, fraude**

Il y a eu 10 cas de vol, malversation ou fraude dont les dossiers ont été fermés en 2016 :

- Un stock de cuivre estimé à 2 700 \$ a été volé dans une installation municipale. Aucune enquête n'a été menée parce que l'employé soupçonné a été congédié à la suite d'une autre enquête.
- Un employé a réclamé 2 328 \$ d'allégations santé non fondées. Il a été congédié.
- Un employé a réclamé 630 \$ d'allégations santé non fondées. Il a été congédié.
- Des avantages estimés à 222 \$ ont été obtenus à l'aide du mot de passe d'un logiciel partagé sans motif valable. Les montants ont été recouverts. L'employé ayant profité des avantages a été congédié. L'employé qui lui a fourni le mot de passe a reçu une lettre d'attente, a suivi une formation et fera l'objet d'un encadrement quant au respect des politiques et des procédures de sa direction générale. Il a été rappelé aux employés concernés de cette direction générale de ne pas donner leur mot de passe à d'autres employés.
- Deux employés ont réclamé 12 933 \$ en allégations santé non fondées. Ils ont donné leur démission. Le dossier a été transmis au Service de police d'Ottawa, qui s'occupera de l'enquête.
- Trois employés ont donné frauduleusement des avantages d'une valeur au détail d'environ 12 000 \$ pour des amis et des membres de leurs familles. Les

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

employés ont donné leur démission, et les avantages ont été suspendus. Étant donné que la valeur d'utilisation a été estimée à 700 \$, les fonds n'ont pas été recouverts. Sept autres employés n'avaient pas fermé leur session en quittant le bureau, et ce sont leurs comptes qui ont été utilisés. Ces employés ont reçu des lettres d'instructions, qui ont été versées à leur dossier. La Politique sur le traitement de l'argent comptant et les procédures connexes ont été revues avec le personnel. Les Procédures régissant le traitement de l'argent comptant seront aussi révisées en vue d'une meilleure surveillance.

- Un employé a fait une fausse réclamation d'assurance totalisant 900 \$. Il a donné sa démission, et le montant dû a été recouvé.
- Six ordinateurs portatifs estimés à 12 000 \$ ont été volés dans un bureau de la Ville. Ils n'ont pas été récupérés. La sécurité a été renforcée, et le personnel concerné a reçu une formation supplémentaire sur le sujet.
- Des outils électriques ont été volés dans une installation de la Ville d'Ottawa. La sécurité a été renforcée.

## Violation de lois, règlements, politiques ou procédures

Neuf cas ont été signalés :

- Trois employés sont arrivés en retard et n'ont pas fait le travail qui leur avait été assigné, nuisant ainsi à l'intégrité d'un service. La Ville a reçu une réclamation pour retard de près de 5 000 \$ de l'entrepreneur. Un des employés a été congédié, et les deux autres ont reçu une suspension sans solde.
- Un résident n'a pas obtenu un permis de construire avant d'entreprendre l'aménagement d'un bâtiment commercial, donnant lieu à un manque à gagner pour la Ville, entre autres conséquences. Un avis de violation au *Règlement de zonage* a été remis au propriétaire. Il a également été demandé à la Société d'évaluation foncière des municipalités de déterminer si la propriété devrait être classée « commerciale ». Cette reclassification augmenterait les impôts fonciers qui s'y appliquent, pour les années à venir.
- Il a été découvert qu'un employé avait conclu une entente de location avec un client de l'aide sociale sans le déclarer. L'employé a reçu une lettre d'attente,

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

expliquant l'obligation qui lui incombe, en tant qu'employé de la Ville d'Ottawa, de divulguer tout conflit d'intérêts potentiel concernant les clients.

- Un employé a laissé, toute une nuit, son véhicule sur un site autre que l'endroit désigné pour les employés de ce secteur, plus loin. Il a été demandé à l'employé de se stationner à l'endroit désigné.
- Une personne, qui s'est avérée être un locataire, fumait dans le local loué d'une installation municipale, en contravention des politiques et du règlement municipal. Le locataire s'est fait rappeler de ne pas fumer sur les lieux.
- Un employé s'est trompé en planifiant les horaires, créant un quart non essentiel de trop pendant un jour férié. Le superviseur a revu les normes relatives aux horaires avec l'employé.
- Deux employés fumaient dans une zone sans fumée. Ils se sont fait rappeler le Règlement concernant l'usage du tabac et le Code de conduite de la Ville.
- Une enquête visant deux entrepreneurs en aménagement paysager a révélé qu'à l'interne, un cadre général pour la gestion des contrats semblables n'avait pas été consigné, même si les pratiques courantes avaient été appliquées. À l'externe, l'entrepreneur n'avait pas respecté toutes les règles de sécurité. Les procédures seront consignées pour améliorer la cohérence et l'efficacité de l'administration de ce type de contrat à la Ville.
- Un entrepreneur n'a pas respecté les règles de sécurité. Les problèmes associés à son travail ont été signalés au Service de l'approvisionnement. La direction générale qui a accordé le contrat mènera des contrôles ponctuels supplémentaires pour éviter que le problème ne se reproduise.

## Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts

Deux cas ont été signalés :

- Un employé a utilisé son compte courriel dans le cadre d'activités non liées aux affaires municipales. Il a été sommé de ne plus recommencer.
- Un employé n'a pas informé son supérieur par écrit lorsqu'un membre de sa famille a postulé dans son unité organisationnelle et passé une entrevue. L'employé en a plutôt informé le gestionnaire chargé de l'embauche, un subordonné, après quoi il a avisé son supérieur, mais seulement après l'entrevue. Le comité d'embauche n'a pas consigné certaines décisions prises dans le cadre du processus de sélection. L'enquête de la direction a toutefois révélé que l'embauche avait été faite dans le respect du Code de conduite du personnel et

de la Politique d'embauche et d'emploi des membres de la famille. L'employé s'est fait rappeler ses obligations en matière de divulgation.

## **Dommages réels ou potentiels à la personne**

Un employé s'est servi d'un véhicule municipal dans le cadre d'une activité jugée contraire au Code de conduite et à la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles de la Ville. L'employé a reçu une suspension sans solde de trois jours et fera l'objet d'un suivi régulier par son superviseur.

## **Manipulation ou falsification de données**

Un employé a commis un vol de temps et produit des rapports falsifiés, enfreignant ainsi le Code de conduite et la Politique en matière de fraude et d'abus. Il a été congédié, et l'information falsifiée a été retirée de la base de données.

## **Direction ou supervision**

Un superviseur a fait des commentaires inappropriés à un employé. Il a remis une lettre d'excuses à l'employé visé et à tous les employés présents lors de l'incident. Le superviseur a aussi offert une formation sur le respect en milieu de travail à tous les employés de l'unité.

## **Suggestions d'amélioration**

La pelouse d'un terrain administré par la Ville a été tondu plus souvent que nécessaire en raison d'une erreur dans la mise à jour de l'horaire d'entretien. La direction a réduit la fréquence des travaux en fonction de l'horaire normal.

## **Suggestions pour les vérifications futures**

Un projet de construction municipal a été fondé sur un concept inutilement compliqué ayant entraîné des coûts supplémentaires d'environ 115 000 \$. Ces coûts étaient non recouvrables. Le BVG a été informée que les prochains projets de ce genre devront suivre un concept simple, et des mesures seront prises pour que les ententes relatives aux services d'experts-conseils définissent tous les services prévus.

Il y a également eu un cas où la qualité du travail effectué par des entrepreneurs a été mise en doute. Ce cas a été pris en compte dans la décision d'inclure la Direction des services des routes – Gestion des contrats dans le plan de vérification de 2017.

## **Autres – Aide sociale**

Depuis le début de 2014, le BVG demande à la direction d'examiner les signalements relatifs à l'aide sociale faits au moyen de la Ligne directe de fraude et d'abus et de rendre compte des résultats. Ainsi, en 2016, neuf cas de personnes touchant des prestations d'aide sociale auxquelles elles n'avaient pas droit ont été relevés. Les recouvrements en trop-payé ont été créés.

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 1-800-394-STOP (7867).

## **Examen découlant d'un signalement à la Ligne directe de fraude et d'abus**

En plus de ce qui précède, le 20 juin 2016, le BVG a présenté au Comité de la vérification le rapport intitulé *Examen des méthodes de traitement de l'argent comptant du Centre du service à la clientèle Laurier et des écarts de caisse signalés pour ce centre*, en réponse à un signalement à la Ligne directe. L'examen comprenait 26 recommandations, et la direction est d'accord avec chacune d'elles. Le détail de l'examen se trouve dans le rapport, qui a été étudié à huis clos.

## **Qualité des enquêtes de la direction**

Le BVG dépend en grande partie de la direction de la Ville pour mener ses enquêtes sur les signalements de fraude et d'abus. Lorsqu'il reçoit un signalement, il commence par déterminer si la situation s'inscrit dans son mandat et si les renseignements fournis sont suffisants pour comprendre l'allégation. Dans la grande majorité des cas, le BVG modifie ensuite le texte pour cacher toute information qui pourrait révéler l'identité du dénonciateur et envoie le signalement à la direction, qui mène l'enquête.

Le Bureau du directeur municipal (BDM) prend connaissance du signalement et confie l'enquête à un gestionnaire. Celui-ci peut se servir des Procédures d'enquête de fraude et d'abus de la Ville ainsi que du modèle de rapport d'enquête sur les allégations de fraude et d'abus de la Ligne directe et des lignes directrices correspondantes. Le BDM envoie son rapport au BVG une fois l'enquête terminée.

La plupart des enquêtes de la direction sont satisfaisantes, mais il y a des exceptions. Par exemple, un vol d'équipement a été signalé à la direction en novembre 2015. Le rapport d'enquête a été rendu en mars 2017, 16 mois plus tard. Il y a lieu de croire que

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

Le nombre de personnes concernées et la durée de l'enquête ont réduit l'efficacité de cette dernière.

Un autre signalement remettait en question l'utilité d'envoyer trois employés municipaux assister au congrès d'un fournisseur de logiciel à l'extérieur de la ville. Selon le rapport présenté au BVG, l'enquêteur principal du signalement était la personne même qui avait approuvé les déplacements. Le fait qu'une personne soit chargée à la fois d'approuver une décision et d'enquêter sur celle-ci s'apparente à un conflit d'intérêts.

Selon les Procédures d'enquête de fraude et d'abus de la Ville, le BDM doit transmettre les signalements au membre compétent de la haute direction, qui entame l'enquête, à moins qu'il n'existe un conflit d'intérêts. Dans ce cas, il se peut que le conflit d'intérêts potentiel n'ait pas été détecté par le BDM au moment de transmettre le rapport, en raison des directives fournies et de l'urgence invoquée par le BVG. Quoi qu'il en soit, la personne aurait dû reconnaître et déclarer le conflit d'intérêts lorsque le signalement lui a été confié et se retirer de l'enquête.

Le Code de conduite oblige les employés à déclarer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel et d'éviter de participer au dossier, de près ou de loin. Les Procédures d'enquête de fraude et d'abus ne traitent cependant pas des cas où le gestionnaire chargé de l'enquête découvre qu'il pourrait être en conflit d'intérêts.

Le BVG a formulé une recommandation pour tenir compte de ces situations.

### **Recommandation**

Que la Ville modifie ses Procédures d'enquête de fraude et d'abus pour tenir compte des cas où un participant à une enquête découvre qu'il pourrait être en conflit d'intérêts.

### **Réponse de la direction**

La direction approuve cette recommandation. Le Bureau du directeur municipal a révisé les Procédures d'enquête de fraude et d'abus pour clarifier la marche à suivre lorsqu'un responsable déclare un conflit d'intérêts réel ou potentiel.

La mise en œuvre de cette recommandation sera comprise dans le plan de suivi du BVG.

En général, le BVG continue d'être satisfait de la qualité des enquêtes. Néanmoins, comme la réussite de la Ligne directe de fraude et d'abus dépend de ces enquêtes, la diligence et l'appui de la direction restent essentiels, et il sera envisagé d'inclure cet aspect dans un prochain plan de vérification.

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

<b>Catégorie</b>	<b>Description</b>
<b>Dommmages réels ou potentiels à la personne</b>	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.
<b>Santé et sécurité, environnement</b>	Questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement où ils travaillent ou habitent.
<b>Consommation d'alcool ou d'autres drogues</b>	Questions relatives à la consommation d'alcool ou d'autres drogues.
<b>Vol, malversation, fraude</b>	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.
<b>Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail</b>	Questions relatives à l'utilisation non autorisée ou abusive de biens, d'équipement, de matériel, de documents, 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.
<b>Manipulation ou falsification de données</b>	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.
<b>Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts</b>	Comportement contraire à l'éthique ou malhonnête de la part de quiconque occupe un poste au sein de l'administration municipale et toute situation ou action d'un

	employé qui est contraire aux intérêts de la Ville ou susceptible d'être perçue comme telle.
<b>Violation de lois, règlements, politiques ou procédures</b>	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.
<b>Information financière et comptabilité</b>	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).
<b>Direction ou supervision</b>	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.
<b>Suggestions d'amélioration</b>	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.
<b>Suggestions pour les vérifications futures</b>	Toute suggestion concernant un secteur à vérifier au sein de l'administration municipale.