



Office of the Auditor General/Bureau du vérificateur général

AUDIT OF BUS REFURBISHING AND WARRANTY PROGRAMS

2007

CHAPTER 23

**VÉRIFICATION DES PROGRAMMES DE REMISE A NEUF ET DE
GARANTIE DES AUTOBUS**

2007

Chapitre 23

Table of Contents

1	INTRODUCTION	1
2	BACKGROUND	1
3	SCOPE AND OBJECTIVES OF THE AUDIT	1
4	AUDIT CRITERIA AND APPROACH	1
5	DETAILED OBSERVATIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS.....	2
5.1	Bus Manufacturers Warranty Programs.....	2
5.2	Bus Refurbishing Contracts	7
5.3	New Bus Acquisitions	8
6	CONCLUSION.....	8
7	ACKNOWLEDGEMENT	9

Table des matières

1	INTRODUCTION	10
2	CONTEXTE.....	10
3	PORTÉE ET OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION	10
4	CRITÈRES ET MÉTHODES DE VÉRIFICATION	10
5	OBSERVATIONS DÉTAILLÉES, CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS.....	12
5.1	Programmes de garantie des fabricants d'autobus	12
5.2	Contrats de remise à neuf d'autobus	18
5.3	Autobus nouvellement acquis	18
6	CONCLUSION.....	19
7	REMERCIEMENTS.....	19

1 INTRODUCTION

This audit was conducted in response to a report made to the City's Fraud and Waste Hotline where it was alleged that:

1. The City was incurring unnecessary costs by not taking advantage of manufacturer's warranty;
2. Invoicing, for bus refurbishing, was in nonconformity to negotiated contracts terms and conditions; and,
3. New busses were being parked prior to being put in service.

2 BACKGROUND

In 2005, Fleet Services Branch oversaw all maintenance and repairs to the City's 882 buses and spares. Excluding fuel, total capital cost for 2005 was over \$49 million including labour, parts and outsourced work. Approximately 4% of the operating costs are for refurbishments, which represented \$2 million in 2005. Refurbishments are defined as major repair work extending the useful life of the vehicles, including engine and transmission repairs.

3 SCOPE AND OBJECTIVES OF THE AUDIT

The objectives of this audit were to assess if:

1. Fleet Services is exercising its full rights under manufacturer warranty programs;
2. Bus refurbishments are being invoiced in compliance with established contracts; and,
3. New buses are being "parked" prior to being put in service.

The scope of the audit was limited to a review of warranty claims, and bus refurbishing contract invoicing. This included outstanding warranty claims from 2003 to part of 2007.

4 AUDIT CRITERIA AND APPROACH

4.1 *Bus Manufacturer Warranty Programs*

Preventive maintenance (PM) on buses is required in order that Fleet Services may exercise its full rights under bus manufacturer warranty programs.

The following activities were undertaken to determine if bus manufacturer warranties are being effectively utilized:

- Reviewed the warranty clauses of the bus acquisition contracts;
- Analyzed the current PM programs and confirmed compliance;

- Verified the application of the PM programs by sampling schedules, work orders and check lists;
- Reviewed 229 work orders submitted;
- Analyzed a sample of at least 30 of those orders where costs were supposedly wrongly absorbed by the City;
- Interviewed the technicians who performed the repairs; and,
- Interviewed supervisors and manufacturers' representatives to obtain their point of view on the issue.

4.2 Bus Refurbishing Contracts

Fleet Services has a refurbishing program that consists of extending the useful life of middle-aged buses by reconditioning major structures and components. This program is outsourced, for the most part, to an outside supplier. Refurbishing contracts are at fixed prices and are supposed to cover all major work, however in some cases invoices have been issued for work in excess of the fixed price agreement.

Contracts and invoices were screened and analyzed to determine if:

- Refurbishing programs are considering the manufacturers' warranties;
- Extra billing is justified and is about work not already covered by the "lump sum" refurbishing contracts; and,
- Complete refurbishing is backed by any kind of warranty from the supplier.

To verify these contractual compliance issues, we analyzed a sample of recent cases where buses were fully refurbished at a fixed price and extra invoices were also sent to the City. We reviewed the contracts, analyzed all invoices, and interviewed the supplier and the City.

4.3 New Bus Acquisitions

We reviewed the acquisition process, interviewed Fleet Services, procurement managers, manufacturers' representatives and outside suppliers.

5 DETAILED OBSERVATIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

5.1 Bus Manufacturers Warranty Programs

Manufacturers require that a minimum of preventive maintenance work be performed on buses. Fleet Services managers indicated that bus-refurbishing programs might have, in the past, been performed without fully considering manufacturers' warranties. However, Management indicated that since 2006, the program has been developed and implemented.

Management represented that there is a backlog of outstanding warranty claims ranging from 2003 to present. We were informed that prior to 2006, the operating department, not the FSU recorded warranty claims collections against warranty claims submitted to supplier on an Excel spreadsheet. At that time, when a claim was written-off or paid-off, it was simply deleted from the database and therefore, as indicated by the FSU, only hard copy documentation of these transactions exist. As no electronic copy of the outstanding warranty claim database is available, we were unable to analyze pre-2006 data.

Since 2006, the FSU for Fleet Services has been keeping track of outstanding claims still using the Excel spreadsheet. When a cheque is received, it is marked as paid on the outstanding claim spreadsheet and transferred to another spreadsheet. The FSU puts through monthly actual recovery in SAP against the Operating Negative Costs - Warranty Account. In addition, on a monthly basis, the FSU ensures that an accrual entry is made to this account to reflect the level of outstanding claims.

During 2007, Fleet Management had undertaken to review the accuracy of the outstanding warranty claims database and represented that they reduced the amount outstanding owing by the supplier by 50% from approximately \$723,049 as at May 31, 2007 to \$360,200 as at September 30, 2007 (see Table 3). It is important to note that this does not represent an inflow of revenue totaling \$362,849 but more accurately a combination of corrections, removal of claims and previous collections. In fact, the last warranty claim collection posted to SAP from the supplier was in June 2007.

Management informed us that corrections stemmed from:

- ❑ Cheques received from the supplier which had not been matched against a claim;
- ❑ Supplier being able to provide proof that they had already paid the claim by providing a copy of the cancelled cheque; and,
- ❑ Warranty group decision to remove/excuse the claim.

The FSU for Fleet Services provided us with the following summary of 2006 warranty claims corrected data.

TABLE 1
2006 Outstanding Warranty Claims
Source: Financial Services

Data	Total
Count of Total Claims	1,983
Sum of Amt Claimed	\$520,843
Sum of Amt Paid	\$389,737
Count of Amt Outstanding ²	427
Sum of Amt Outstanding	\$132,953

Our review of the spreadsheet provided illustrated that 53% of the transactions contained in the 2006 database varied from the claimed amounts. As such, variance for claims paid in full would suggest that the supplier paid \$3,886 more than claimed for 72 claims but paid \$1,888 too little for 971 claims. This denotes poor monitoring and financial management of warranty claims.

TABLE 2
2006 Outstanding Warranty Claims

		Count of Total Claims	Sum of Amount Claimed	Sum of Amt Paid (by Supplier)	Sum of Amt Outstanding	Variance (Amt Claimed / Amt Paid)
Paid in Full	With no variance	512	\$113,154	\$113,154	0	\$0
	Negative variance ranging from -\$0.01 to -\$152.67	971	\$204,968	\$203,080	0	\$1,888
	Positive variance ranging from \$0.01 to \$908.36	72	\$21,648	\$25,534	0	-\$3,886
		1555	\$339,770	\$341,769	0	-\$1,999
Removed		1	\$102	0	0	-\$102
Fully Outstanding	With no variance	314	\$122,146	0	\$122,146	
Partly Outstanding	With no variance	102	\$52,888	\$42,477	\$10,412	0
Partly Paid	Negative variance ranging from -\$0.01 to -\$9.99	10	\$5,837	\$5,433	\$356	\$48
	Positive variance at \$0.01	1	\$99	\$61	\$39	0
		427	\$180,971	\$47,970	\$132,953	\$48
		1,983	\$520,843	\$389,739		

TABLE 3
Reduction in 2003 - 2006 Warranty Claims outstanding from New Flyer
As at May 31 and September 30, 2007
(Source: Fleet Services Branch)

As at:	Year	Count of AFA #	Sum of Amt Claimed	Sum of Amt Paid	Sum of Amt Outstanding
	2003	80	\$113,777		\$113,777
	2004	95	\$278,478		\$278,478
	2005	107	\$123,271	\$23,027	\$100,244
	2006	736	\$274,214	\$43,619	\$230,550
31-May-07	Sub-Total	1018	\$789,739	\$66,646	\$723,049
	2003	21	\$67,887	\$27,070	\$40,818
	2004	32	\$158,366		\$158,366
	2005	68	\$45,102	\$17,039	\$28,063
	2006	427	\$180,971	\$47,970	\$132,953
30-Sep-07	Sub-Total	548	\$452,326	\$92,079	\$360,200
	2003	59	\$45,890		\$72,959
	2004	63	\$120,112		\$120,112
	2005	39	\$78,169		\$72,181
	2006	309	\$93,243		\$97,597
	REDUCTION TOTAL	470	\$337,413		\$362,849

As time goes by, collection of previous years outstanding warranty claims, such as the \$40,818 still owing from 2003, seem less likely.

As noted earlier, management's concerted efforts to review outstanding warranty claims during 2007 resulted in a reduction from \$723,049 as at May 31, 2007 to \$360,200 as at September 30, 2007. Neither the FSU nor Fleet Services were able to provide hard copy support for the reduction of the outstanding warranty receivables. From an additional reconciliation provided by the FSU, Table 4 below illustrates the decrease in owed warranty claims totaling \$362,849.

It should be noted that the reconciliation provided includes both a variance and 2007 data in an effort to reconcile to the reduction.

TABLE 4
2003 - 2006 Outstanding Warranty Claims Reduction
Accounted by Reduction Category
(Source: Financial Services)

Year	Previously Collected but not recorded ⁽¹⁾	Removed Hubner Claims ⁽²⁾	Written-Off	Total Reduction of Outstanding Claims by Year	Total Reduction of Outstanding Claims by Year reported by Fleet Services (from Table 3)	Variance
2003	69,993		2,966	72,959	72,959	0
2004	52,258	67,844	10	120,112	120,112	0
2005	63,456		2,660	66,116	72,181	-6,065
2006	96,175		646	96,821	97,597	-776
2007	6,363		228	6,591		6,591
Total by Category	\$288,245	\$67,844	\$6,509	\$362,598	\$362,849	-\$251

(1) Payments received in prior years but not removed from balance owing

(2) Settlement negotiated with Hubner in 2005 for \$20,000 – payment received in September 2007

Receivables such as warranty claims owed to the City represent significant recoveries for the City.

As part of the City's safeguarding of assets, branch receivables should no longer be managed through the use of off-line Excel spreadsheet but rather using the City's corporate financial management system, SAP. The use of SAP would provide management with real-time financial report on outstanding as well as settled warranty claims. Formal procedures should also be established for the proper management and accounting of claims, such as for the aging of outstanding claims prior to writing-off non-collectable amounts.

Recommendation 1

That Fleet Services improve the management and financial accounting of the preventative maintenance program for bus bodies and structures.

Management Response

Management agrees with this recommendation.

Management recognizes that the conversion from SAP R3 has not been meeting the accountability requirements for a fleet management system. Conversion to Maximus M5, which is scheduled for implementation in October 2008, will substantially improve the management of this program.

Recommendation 2

That Fleet Services in conjunction with Financial Services Branch use SAP functionality to set up receivables for outstanding warranty claims, including but not be limited to the:

- a) **Writing-off any uncollectible claims;**
- b) **Directing either the FSU or the FSU in conjunction with the Warranty Unit to aggressively undertake the collection of all valid outstanding claims; and**
- c) **Continuous monitoring and pursuing of any new and/or existing outstanding claims.**

Management Response

Management agrees with this recommendation.

Bus warranty tracking functionality will be obtained through the Maximus M5 and SAP systems. M5 will be used, in conjunction with SAP accounts receivable, to track and monitor warranty claims and recoveries once Transit Fleet Maintenance implements M5 in October 2008.

Pending implementation of M5 and the benefits this system offers, the value of outstanding warranty claims will continue to be accrued by the Financial Support Unit (FSU) within SAP each month. Warranty receipts will continue to be matched against outstanding warranty claims by the FSU. The current segregation of duties will also be maintained such that Fleet Services are responsible for developing warranty claims, FSU staff are responsible for recognizing all outstanding warranty receivables within SAP and separate FSU staff are responsible for receiving and depositing warranty receipts.

City Management would like to state that work to reduce outstanding warranty claims began on January 1, 2007 when a resource was assigned centralized responsibility for managing warranties, not as a result of this audit. A 2005 study, commissioned by Fleet Services, into warranty management prompted this assignment and the efforts to reduce outstanding claims.

It should also be noted that warranty settlements may, at times, and as part of the payment, include parts or labour provided free of charge. As such, the reported variances or reductions on warranty recoveries does not reflect the complete negotiated settlements.

5.2 Bus Refurbishing Contracts

The refurbishing contract was analyzed in detail to verify if extra billing was justified. The contract was comprised of two parts:

- Category A: Mandatory work – A series of activities to be performed at each refurbishment for a lump sum price; and,
- Category B: Optional work – A list of activities with quoted flat rates to be performed as required subject to approval by a Fleet Services inspector.

Our analyses first identified 115 transactions that seemed to address exactly the same tasks as the ones in Category A. That list was submitted to Fleet Services managers for review. The group reviewed each transaction individually. As a result, the list was narrowed down to 45 transactions that required further explanation from the supplier.

The list was forwarded to the supplier. All invoices were reviewed with the supplier and satisfactory explanations for the costs were provided.

As a conclusion, all invoicing was in compliance with the contract. However, the bus-refurbishing program needed to be revised and updated. The whole contractual agreement was subject to interpretation in the way it was devised. The contract needed improvements and was completely revised in 2005. The concept of “mandatory work” at a fixed cost is no longer in effect; therefore, extra billing is not likely to be an issue in the future.

The refurbisher does provide a one-year warranty on all repairs. According to Fleet Services managers, the City has never claimed any work on warranty from a refurbisher but never had to. Our analysis of a sample of 30 work orders did not reveal any case where work should have been claimed on any bus refurbishment warranty.

5.3 New Bus Acquisitions

Internal e-mails in Fleet Services in 2006 regarding new bus acquisitions indicated that “plans are being formalized to park 44 of these units for at least one year”. Interviews were conducted with the Fleet Services Branch, Transit Services Branch and an outside supplier, related to the allegation that 44 new buses were purchased but not put in service and were instead to be parked for at least a year. The supplier confirmed that no new buses belonging to Ottawa Transit Services were ever parked at any of their facilities. There were no buses at the alleged location. In the end, we were unable to substantiate the claim.

6 CONCLUSION

The City does take advantage of some manufacturers’ warranties; however, its recording of warranty receivables and collections should be done through the corporate financial system. Better management and accounting through the use of the corporate financial system may enable all stakeholders to more closely monitor these receivables.

Billings under the bus refurbishment program were in compliance with the supplier’s contract.

We did not find any evidence that new buses are being parked prior to being put in service.

7 ACKNOWLEDGEMENT

We wish to express our appreciation for the cooperation and assistance afforded the audit team by management.

1 INTRODUCTION

La présente vérification fait suite à la réception d'un rapport adressé à la Ligne directe fraude et abus de la Ville, selon laquelle :

1. la Ville assumerait inutilement des coûts en ne se prévalant pas toujours des garanties du fabricant;
2. la facturation des travaux de remise à neuf effectués sur des autobus ne serait pas conforme aux modalités des contrats négociés;
3. de nouveaux autobus seraient entreposés avant d'être mis en service.

2 CONTEXTE

En 2005, la Direction des services du parc automobile a supervisé l'entretien et la réparation des 882 autobus et véhicules de réserve de la Ville. Hormis l'essence, les coûts d'immobilisations pour 2005 s'élevaient à plus de 49 millions de dollars, ce qui comprend la main-d'œuvre, les pièces et le travail externalisé. Environ 4 p. 100 des coûts d'exploitation sont consacrés aux travaux de remise à neuf, ce qui représentait deux millions de dollars en 2005. « Remise à neuf » désigne les grosses réparations visant à prolonger la durée utile des véhicules, ce qui inclut celles qui touchent le moteur et la transmission.

3 PORTÉE ET OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION

La vérification avait pour objectifs d'évaluer si :

- 1 Services du parc automobile exerce pleinement les droits que lui confèrent les programmes de garantie du fabricant;
- 2 les travaux de remise à neuf d'autobus sont facturés conformément aux contrats établis;
- 3 de nouveaux autobus sont entreposés avant d'être mis en service.

La portée de la vérification se limitait à un examen des réclamations au titre des garanties et de la facturation relative aux contrats de remise à neuf, ce qui englobe les réclamations non réglées pour la période de 2003 à une partie de 2007.

4 CRITÈRES ET MÉTHODES DE VÉRIFICATION

4.1 Programmes de garantie du fabricant d'autobus

Pour se prévaloir des droits que confèrent les programmes de garantie des fabricants d'autobus, Services du parc automobile est tenu d'effectuer certains travaux d'entretien préventif.

Afin de déterminer si les garanties des fabricants sont utilisées efficacement, les activités de vérification suivantes ont été effectuées :

- examen des clauses de garantie des contrats d'acquisition d'autobus;
- analyse des programmes d'entretien préventif en vigueur et confirmation de leur observation;
- vérification de l'application des programmes d'entretien préventif par échantillonnage de calendriers, de bons de travail et de listes de vérification;
- examen de 229 bons de travail soumis;
- analyse d'un échantillon d'au moins 30 des bons de travail pour lesquels, supposément, la Ville aurait assumé indûment des coûts;
- entretien avec les techniciens ayant effectué les réparations;
- entretien avec les superviseurs et les représentants de fabricants pour connaître leur point de vue sur la question.

4.2 Contrats de remise à neuf d'autobus

Services du parc automobile a un programme de remise en état qui consiste à prolonger la durée utile des autobus ayant atteint le milieu de leur cycle de vie en remettant en état les structures et les composantes principales de ces véhicules. Le programme est en grande partie confié à un fournisseur externe. Les contrats de remise à neuf sont assortis de prix fixes et sont censés couvrir tous les gros travaux. Des factures ont toutefois été émises dans certains cas pour des travaux qui dépassaient le prix établi dans l'entente.

Les contrats et les factures ont été analysés afin de déterminer si :

- les programmes de remise à neuf tiennent compte des garanties des fabricants;
- les factures excédentaires sont justifiées et visent des travaux qui ne sont pas déjà couverts par les contrats forfaitaires de remise à neuf;
- le fournisseur offre une quelconque garantie pour les travaux de remise à neuf complète.

Pour vérifier ces questions de conformité avec les contrats, nous avons analysé un échantillon de cas récents où des autobus ont été entièrement remis à neuf à un prix convenu d'avance et où des factures supplémentaires ont été envoyées à la Ville. Nous avons examiné les contrats, analysé toutes les factures et interrogé le fournisseur et la Ville.

4.3 Acquisition de nouveaux autobus

Nous avons examiné le processus d'acquisition d'autobus et eu un entretien avec Services du parc automobile, des gestionnaires de l'approvisionnement, des représentants des fabricants et des fournisseurs externes.

5 OBSERVATIONS DÉTAILLÉES, CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

5.1 Programmes de garantie des fabricants d'autobus

Les fabricants exigent que les autobus fassent l'objet de travaux d'entretien préventif minimaux. Les gestionnaires de Services du parc automobile ont fait savoir que, par le passé, les garanties des fabricants n'ont peut-être pas été prises en compte entièrement lorsque les programmes de remise à neuf des autobus ont été réalisés. Toutefois, la direction précise que depuis 2006, un nouveau programme a été élaboré et mis en oeuvre.

La direction a signalé un arriéré de réclamations non réglées au titre de la garantie datant de 2003 à aujourd'hui. Nous avons été informés qu'avant 2006, le service d'exploitation (et non l'Unité du soutien financier) consignait les remboursements reçus au titre des garanties et en faisait le rapprochement avec les réclamations soumises aux fournisseurs au moyen d'une feuille de calcul Excel. À ce moment-là, les réclamations radiées ou acquittées étaient alors simplement supprimées de la base de données. Par conséquent, comme l'a expliqué l'Unité du soutien financier (USF), seule la documentation papier existe encore pour rendre compte de ces transactions. Puisque aucune version électronique de la base de données sur les réclamations non réglées au titre des garanties n'est disponible, il nous a été impossible d'analyser les données antérieures à 2006.

Depuis 2006, l'équipe de l'USF assignée à Services du parc automobile assure le suivi des réclamations en suspens, toujours au moyen de la feuille de calcul Excel. Lorsqu'un chèque est reçu, la réclamation correspondante sur la feuille de calcul des réclamations est marquée comme ayant été acquittée et le montant est inscrit sur une autre feuille de calcul. L'USF met à jour mensuellement les sommes recouvrées au titre déficit de dépenses d'exploitation du compte de garantie dans SAP dans le champ « Operating Negative Costs - Warranty Account ». De plus, l'USF assure que la comptabilisation mensuelle au compte de garantie reflète les réclamations non réglées.

En 2007, la direction du parc automobile a entrepris d'examiner l'exactitude de la base de données sur les réclamations non réglées au titre des garanties et a déclaré avoir ainsi réduit de moitié le total des sommes exigibles des fournisseurs, qui était de 723 049 \$ au 31 mai 2007 comparativement à 360 200 \$ au 30 septembre 2007 (voir le tableau 3). Il importe de souligner que cette réduction ne représente pas une rentrée de fonds totalisant 362 849 \$ mais, plus exactement, une combinaison de corrections, de radiations et de remboursements déjà effectués. En fait, le dernier remboursement reçu d'un fournisseur au titre d'une garantie inscrit dans SAP date de juin 2007. La direction nous a informés que les corrections apportées découlaient :

- ❑ de rapprochements omis entre des chèques reçus du fournisseur et les réclamations correspondantes;
- ❑ de réclamations déjà acquittées par le fournisseur, qui en a fourni la preuve (copie des chèques encaissés);
- ❑ de réclamations retirées ou rejetées par décision du groupe chargé d'administrer les garanties.

L'Unité du soutien financier (USF) de Services du parc automobile nous a fourni le résumé suivant des données corrigées sur les réclamations faites au titre d'une garantie en 2006.

TABLEAU 1
Réclamations non réglées au titre des garanties - 2006
 Source : Services financiers

Données	Total
Nombre de réclamations	1 983
Total des sommes réclamées	520 843 \$
Total des sommes reçues	389 737 \$
Nombre de réclamations en suspens	427
Total des sommes exigibles	132 953 \$

L'examen du tableur qui nous a été fourni a révélé que les transactions inscrites dans la base de données de 2006 ne correspondaient pas aux sommes réclamées dans 53 p. 100 des cas. Ainsi, l'écart pour les réclamations acquittées intégralement laisse croire que le fournisseur aurait payé 3 886 \$ de plus que ce qui était réclamé pour 72 réclamations, mais 1 888 \$ de moins pour 971 autres, ce qui dénote un manque de suivi et une mauvaise gestion financière des réclamations au titre des garanties.

TABLEAU 2
Réclamations non réglées au titre des garanties - 2006

		Nombre de réclamations	Total des sommes réclamées	Total des remboursements versés par le fournisseur	Total des remboursements exigibles	Écart (Sommes réclamées - sommes reçues)
Réclamations payées intégralement						
	Sans écart	512	113 154 \$	113 154 \$	0	0 \$
	Écart négatif variant de -0,01 \$ à -152,67 \$	971	204 968 \$	203 080 \$	0	1 888 \$
	Écart positif variant de 0,01 \$ à 908,36 \$	72	21 648 \$	25 534 \$	0	-3 886 \$
		1555	339 770 \$	341 769 \$	0	-1 999 \$
Réclamations retirées		1	102 \$	0	0	-102 \$
Soldes intégraux à recevoir						
	Sans écart	314	122 146 \$	0	122 146 \$	
Soldes partiels à recevoir/ Réclamations payées partiellement						
	Sans écart	102	52 888 \$	42 477 \$	10 412 \$	0 \$
	Écart négatif variant de -0,01 \$ à -9,99 \$	10	5 837 \$	5 433 \$	356 \$	48 \$
	Écart positif de 0,01 \$	1	99 \$	61 \$	39 \$	0 \$
		427	180 971 \$	47 970 \$	132 953 \$	48 \$
		1 983	520 843 \$	389 739 \$		

TABLEAU 3
Réduction des réclamations en souffrance au titre de la garantie de New Flyer pour la
période allant de 2003 à 2006
Selon les données du 31 mai et du 30 septembre 2007
(Source : Direction des services du parc automobile)

Au :	Année	Nombre de réclamations	Sommes réclamées	Remboursements reçus	Montant en souffrance
	2003	80	113 777 \$		113 777 \$
	2004	95	278 478 \$		278 478 \$
	2005	107	123 271 \$	23 027 \$	100 244 \$
	2006	736	274 214 \$	43 619 \$	230 550 \$
31 mai 2007	Total partiel	1018	789 739 \$	66 646 \$	723 049 \$
	2003	21	67 887 \$	27 070 \$	40 818 \$
	2004	32	158 366 \$		158 366 \$
	2005	68	45 102 \$	17 039 \$	28 063 \$
	2006	427	180 971 \$	47 970 \$	132 953 \$
30 sept. 2007	Total partiel	548	452 326 \$	92 079 \$	360 200 \$
	2003	59	45 890 \$		72 959 \$
	2004	63	120 112 \$		120 112 \$
	2005	39	78 169 \$		72 181 \$
	2006	309	93 243 \$		97 597 \$
RÉDUCTION	TOTAL	470	337 413 \$		362 849 \$

Plus le temps passe, moins grandes sont les chances pour la Ville de recouvrer les montants en souffrance réclamés par les années passées au titre des garanties, comme les 40 818 \$ en arriéré de 2003.

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, les efforts concertés déployés par la direction en 2007 pour examiner les réclamations non réglées au titre d'une garantie ont permis de réduire le total des sommes à recevoir de 723 049 \$ au 31 mai 2007 à 360 200 \$ au 30 septembre suivant. Ni l'USF ni Services du parc automobile n'ont été en mesure de présenter de la documentation papier pour justifier la réduction des sommes à recouvrer au titre des garanties. Fondé sur un autre rapprochement fourni par l'USF, le tableau 4 explique la baisse de 362 849 \$ des sommes à recouvrer au titre des garanties.

Il est à noter que, pour rendre compte le mieux possible de la réduction, le rapprochement fourni prend en considération tant les écarts observés que les données de 2007.

TABLEAU 4
Réduction du solde exigible au titre des garanties
pour la période allant de 2003 à 2006
par type de réduction
(Source : Services financiers)

Année	Sommes déjà perçues mais non consignées ¹	Retrait de réclamations adressées à Hubner ²	Radiations	Réduction totale du solde exigible, par année	Réduction totale des soldes exigibles, par année, d'après Services du parc automobile (données tirées du tableau 3)	Écart
2003	69 993		2 966	72 959	72 959	0
2004	52 258	67 844	10	120 112	120 112	0
2005	63 456		2 660	66 116	72 181	-6 065
2006	96 175		646	96 821	97 597	-776
2007	6 363		228	6 591		6 591
Total par type de réduction	288 245 \$	67 844 \$	6 509 \$	362 598 \$	362 849 \$	-251 \$

¹ Paiements reçus par le passé mais non soustraits du solde exigible

² Règlement de 20 000 \$ négocié avec Hubner en 2005; le paiement a été reçu en septembre 2007

Les comptes débiteurs tels que les remboursements dus à la Ville au titre des garanties représentent des recouvrements importants pour la Ville.

Pour protéger les actifs de la Ville, les comptes débiteurs de la direction ne devraient plus être gérés au moyen de feuilles de calcul Excel et hors réseau, mais plutôt au moyen de SAP, le système municipal de gestion financière. En se servant de SAP, la direction aurait accès à des rapports financiers en temps réel sur les sommes exigibles et perçues.

Des procédures systématiques devraient aussi être établies pour assurer la gestion et la comptabilité adéquates des réclamations, notamment pour définir le délai à respecter avant de radier une réclamation en souffrance, c'est-à-dire de la considérer comme trop vieille et non recouvrable.

Recommandation 1

Que Services du parc automobile améliore la gestion et la comptabilité financière du programme d'entretien préventif des carrosseries et des châssis d'autobus.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La direction reconnaît que la conversion depuis le système R/3 de SAP n'a pas permis de répondre aux exigences de reddition de comptes visant un système de gestion d'un parc automobile. La conversion vers le système M5 de Maximus, prévue pour octobre 2008, permettra d'améliorer nettement la gestion du programme d'entretien préventif des autobus.

Recommandation 2

Que Services du parc automobile, en coopération avec la Direction des services financiers, établisse au moyen du système SAP des comptes débiteurs pour les soldes exigibles au titre des garanties, la fonction utilisée devant permettre, sans toutefois s'y limiter :

- a) **de radier toute réclamation non recouvrable;**
- b) **de charger l'USF (ou l'USF en collaboration avec l'équipe responsable des garanties) de travailler ardemment à réclamer tous les soldes exigibles au titre des réclamations valides;**
- c) **d'assurer un contrôle et un suivi continu de toute réclamation, nouvelle ou existante.**

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Une fonction des systèmes SAP et M5 de Maximus permettra d'assurer le suivi des réclamations au titre des garanties des autobus. Dès que le système M5 aura été installé en octobre 2008, Entretien du parc de véhicules de transport en commun l'utilisera conjointement avec les comptes débiteurs de SAP pour surveiller les réclamations et les sommes recouvrées au titre des garanties.

En attendant que soit mis en œuvre M5 et que l'on en recueille les avantages, l'Unité du soutien financier (USF) continuera à comptabiliser mensuellement les réclamations non réglées dans le système SAP et à faire le rapprochement entre les remboursements touchés et les réclamations en souffrance. La répartition actuelle des tâches sera également maintenue, c'est-à-dire Services du parc automobile produira les réclamations au titre des garanties, des membres du personnel de l'USF seront chargés de recenser tous les soldes à recevoir associés à de telles réclamations dans SAP, tandis que d'autres membres du personnel de l'USF pour leur part recevront et déposeront les remboursements perçus au titre de telles réclamations.

La direction aimerait préciser que l'exercice visant à réduire les soldes exigibles par suite de réclamations non réglées au titre des garanties a été entrepris le 1^{er} janvier 2007, date à laquelle un membre du personnel a été affecté à la gestion centralisée des garanties, et non à la suite de la présente vérification. Ces mesures ont été prises pour faire suite à une étude sur la gestion des garanties commandée en 2005 par Services du parc automobile.

Il convient également de mentionner que les règlements au titre d'une garantie peuvent parfois, et ce, dans le cadre du paiement, comprendre des pièces ou des services de main-d'œuvre fournis gratuitement. Par conséquent, les écarts ou les réductions rapportés à l'égard des recouvrements ne reflètent pas toujours intégralement les règlements négociés.

5.2 Contrats de remise à neuf d'autobus

Nous avons analysé exhaustivement le contrat de remise à neuf pour vérifier si la facturation supplémentaire était justifiée. Le contrat comportait deux volets :

- catégorie A : travaux essentiels – série de tâches devant être réalisées à chaque remise à neuf pour un prix forfaitaire;
- catégorie B : travaux facultatifs – liste de tâches devant être réalisées au besoin, sous réserve de l'approbation d'un inspecteur de Services du parc automobile et selon les taux tarifés proposés.

Nos analyses ont révélé 115 transactions qui semblaient se rattacher exactement aux tâches décrites à la catégorie A. Cette liste a été soumise à l'examen d'un groupe de gestionnaires de Services du parc automobile qui s'est penché sur chaque cas; par la suite, le nombre de transactions nécessitant des explications du fournisseur s'est trouvé réduit à 45.

Nous avons donc fait parvenir la liste abrégée au fournisseur. Toutes les factures ont été examinées avec lui et il a été en mesure de justifier les coûts de façon satisfaisante.

En conclusion, toute la facturation était conforme aux modalités du contrat. Toutefois, le programme de remise à neuf des autobus avait besoin d'être révisé et mis à jour. Vu la manière dont elle était formulée, toute l'entente contractuelle laissait place à l'interprétation. Le contrat devait être amélioré et a été entièrement révisé en 2005. Le concept de « travaux essentiels » à prix fixe n'est plus en vigueur; par conséquent, les questions liées à la facturation supplémentaire ne devraient plus se poser.

L'entrepreneur chargé de la remise à neuf offre une garantie d'un an sur tous les travaux réalisés. Selon les gestionnaires de Services du parc automobile, la Ville n'a jamais invoqué cette garantie parce qu'elle n'a jamais eu à le faire. Notre analyse d'un échantillon de 30 bons de travail n'a révélé aucun cas où une réparation aurait dû être réclamée en vertu de la garantie sur les travaux de remise à neuf des autobus.

5.3 Autobus nouvellement acquis

Selon des courriels concernant l'acquisition de nouveaux autobus échangés à l'interne au sein de Services du parc automobile en 2006, des plans visant à entreposer 44 autobus nouvellement acquis pendant au moins un an étaient sur le point d'être officialisés. Nous avons interrogé des employés de la Direction des services du parc

automobile, de la Direction des services de transport en commun ainsi qu'un fournisseur externe relativement à l'allégation selon laquelle 44 nouveaux autobus avaient été achetés et devaient être entreposés pendant au moins un an au lieu d'être mis en service. Le fournisseur a confirmé qu'aucun nouvel autobus appartenant à Services de transport en commun d'Ottawa n'avait été entreposé à l'une ou l'autre de ses installations. Nous n'avons trouvé aucun autobus à l'endroit où les véhicules étaient censément entreposés. Bref, il nous a été impossible de prouver le bien-fondé de l'allégation.

6 CONCLUSION

La Ville se prévaut de ses droits en vertu de certaines garanties du fabricant; toutefois, les remboursements attendus et reçus devraient être consignés au système financier municipal. L'utilisation de celui-ci pour assurer une meilleure gestion et une meilleure comptabilité devrait permettre à toutes les parties intéressées de surveiller de plus près ces comptes débiteurs.

La facturation relative au programme de remise à neuf des autobus était conforme au contrat signé avec le fournisseur.

Nous n'avons trouvé aucune preuve de l'entreposage de nouveaux véhicules avant leur mise en service.

7 REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier la direction de sa bienveillante collaboration et de l'aide qu'elle a apportée à l'équipe de vérification.