



Rapport annuel 2009

**Bureau du vérificateur général
le 23 juin 2010**

Présentation

- **Les rapports de suivi**
- **Les rapports de vérification**
- **La Ligne directe fraude et abus**
- **Le Plan de vérification de 2010**

Remerciements

Mes collègues et moi souhaitons exprimer notre reconnaissance pour la coopération continue et l'aide offerte aux équipes de vérification par la direction et le personnel

Personnel du Bureau du vérificateur général – 2009

Suzanne Bertrand

Ray Kostuch

Alain Lalonde

Shoshana Moss

Dan Presse

Louise Proulx

Lise Renaud

Laura Roe

Rapports de suivi 2005-2007

- **35 rapports de suivi**
- **744 recommandations**

Sommaire du degré d'achèvement 35 vérifications de suivi

Action	% Completé	Nombre de recommandations	% du total des Recommandations	% Cumulative du total
Complétée	100	294	40 %	53 % du total des recommandations étaient 75-100 % complétées
Pratiquement complétée	75-99	98	13 %	
Complétée en partie	50-74	135	18 %	
Action amorcée	25-49	78	10 %	29 % du total des recommandations étaient moins de 50 % complétées
Peu ou pas de mesures prises	0-24	139	19 %	
Total (pour les suivis achevés à ce jour)		744	100 %	

Rapports de suivi – Observations générales

- 1. Engagement clair de la part du Conseil et de la haute direction à exercer leur rôle d'agents de changements**
- 2. De nombreuses vérifications de suivi démontrent une nette amélioration**
- 3. La Ville évolue dans la bonne direction dans de nombreux domaines**
- 4. Manque de clarté dans la mise en place d'une voie hiérarchique et dans la répartition des responsabilités entre les différentes opérations et les Centres d'expertise**

Rapports de suivi – Observations générales (SUITE)

- 5. Les fonctions intégrales ne perçoivent pas leur rôle comme en étant un de surveillance, ils se voient plutôt comme des conseillers auprès des gestionnaires**
- 6. Le degré de discrétion maintenant permis en ce qui concerne la conformité aux politiques municipales a entraîné des incohérences importantes et réduit les avantages d'une perspective plus globale**
- 7. La Ville doit repenser de façon urgente cette approche et établir clairement un cadre de responsabilité afin de s'assurer que les objectifs de la Ville sont réalisés**

Rapports de suivi

Domaines qui présentent des progrès substantiels

50 % ou plus des recommandations évaluées comme étant complétées à 75-100 %

- 1. la mise en application des règlements municipaux et des inspections**
- 2. le programme de gestion des situations d'urgence**
- 3. les projections de croissance démographique**
- 4. le projet d'amélioration du réseau d'égouts de Munster Hamlet**
- 5. l'installation de traitement des eaux usées de Village Walk**
- 6. la Direction des services du bâtiment**

Rapports de suivi

Domaines qui présentent des progrès substantiels

50 % ou plus des recommandations évaluées comme étant complétées à 75-100 %

(SUITE)

- 7. le processus d'acquisition**
- 8. les relations de travail**
- 9. l'acquisition de télécopieurs**
- 10. la politique concernant l'utilisation de pesticides sur les propriétés de la Ville**
- 11. la dotation en personnel**
- 12. les heures supplémentaires**

Rapports de suivi

Domaines qui présentent des progrès substantiels

50 % ou plus des recommandations évaluées comme étant complétées à 75-100 %

(SUITE)

- 13. les processus de gestion des stocks et des biens**
- 14. le processus d'examen des demandes d'aménagement**
- 15. l'environnement de contrôle financier**
- 16. la Direction des services d'emploi et d'aide financière**
- 17. le Service du parc automobile**

Rapports de suivi

Domaines qui présentent des progrès substantiels

50 % ou plus des recommandations évaluées comme étant complétées à 75-100 %

(SUITE)

18. la gestion des biens immeubles

19. les coûts liés à la proposition visant à confier en sous-traitance les travaux de vidange d'huile, de lubrification et de changement de filtre

20. la gestion des propriétés

21. la Division du protocole

Rapports de suivi

Domaines qui présentent des progrès graduels

Vérifications de suivi où les travaux sont en cours

- 1. la Direction du service des incendies d'Ottawa**
- 2. le cadre de contrôle de gestion**
- 3. l'aliénation d'une traceuse de lignes de circulation**
- 4. les frais imposés par le ministère du Travail de l'Ontario pour des véhicules appartenant à des fournisseurs de la Direction des opérations de surface**
- 5. l'usage abusif ou la mauvaise utilisation de véhicules et d'équipement municipaux**
- 6. les programmes de remise à neuf et de garantie des autobus**

Rapports de suivi

**Domaines ayant toujours besoin d'amélioration
50 % ou plus des recommandations évaluées comme étant
complétées à 0-49 %**

- 1. le Centre d'appels 3-1-1**
- 2. le processus de suivi des demandes du Conseil municipal**
- 3. les engagements d'ordre environnemental énoncés dans la Stratégie de gestion de la croissance Ottawa 20/20**
- 4. les processus liés aux initiatives de partenariat public-privé (PPP)**

Rapports de suivi des vérifications présentées à huis clos Recommandations traitées par la direction

- 1. Processus de traitement des recettes en espèces provenant de la billetterie et des laissez-passer d'OC Transpo et de Para Transpo**
- 2. L'usage personnel des ressources de la Ville**
- 3. Rapport lié à un courriel inapproprié distribué par un employé de la Ville**
- 4. Processus de dotation en personnel pour le recrutement d'un agent**

Rapports de suivi Points de désaccord

- 1. Dans un certain nombre de cas, la direction était en désaccord avec les recommandations de la vérification initiale**
- 2. L'ancien Groupe de travail du Conseil sur la vérification s'est réuni afin de discuter la majorité de ces derniers points**
- 3. Malgré le fait qu'elle était en désaccord avec la ligne de conduite recommandée, la direction a, dans l'ensemble, été d'accord avec la nécessité d'aborder le problème sous-jacent et a mis en œuvre des changements pour y parvenir**

Rapports de suivi à présenter dans le cadre du Rapport annuel 2010

- 1. le Service de gestion de l'eau potable**
- 2. le programme de salubrité des aliments**
- 3. la Direction des parcs et des loisirs**
- 4. le processus de gestion financière et de perception des recettes des parcs et des loisirs**
- 5. le déversement d'eaux usées survenu en 2006**

Rapports de suivi à présenter dans le cadre du Rapport annuel 2010 (SUITE)

- 6. l'utilisation et les contrôles d'Internet**
- 7. la Division des services de drainage et d'épuration des eaux usées**
- 8. les Opérations de surface**
- 9. les budgets de rémunération de 2006 et 2007**
- 10. l'étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes**

Rapports de suivi à présenter dans le cadre du Rapport annuel 2010 (suite)

- 11. la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa**
- 12. un membre du personnel de la Direction des services d'emploi et d'aide financière (rapport initialement présenté à huis clos)**
- 13. un conflit d'intérêts potentiel : l'offre de services par un employé de la Ville au profit de son entreprise privée (rapport initialement présenté à huis clos)**

Rapports de vérification

- 1. L'administration de la paie**
- 2. Huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment**
- 3. Plans d'une maison précise**
- 4. Cinq cas distincts d'embauche de personnel**
- 5. Contrats propres au Parc équestre national de Nepean**
- 6. Le processus d'entretien des ponts dans un cas précis**
- 7. Le processus d'entretien des ponts**
- 8. Le processus d'achat du Système d'annonce des arrêts des autobus intelligents et du Système de carte à puce**

1. L' Administration de la paie

PRÉVU : Plan de travail annuel

1.1 56 erreurs sur un échantillon de 100 :

- **34 erreurs de documentation (feuilles de temps non signées/sans autorisation)**
- **15 erreurs d'interprétation (2,6 M\$ dus à OMERS)**
- **7 erreurs de calcul**

1.2 L'exactitude dans l'administration de la paie est une attente fondamentale de toute organisation :

- **Taux d'erreur : 56 % – plus élevé que ce à quoi nous nous attendions**

1. L'Administration de la paie (SUITE)

1.3 Problèmes liés au système d'administration de la paie :

- **Interfaces en souffrance/non complétées**

1.4 Parmi les autres problèmes décelés :

- **Un employé occupant deux postes simultanés**
- **L'accès par le personnel de l'administration de la paie à des dossiers contenant des renseignements délicats**

1. L'Administration de la paie (SUITE)

1.5 La Division de l'administration de la paie doit assumer la responsabilité des processus de paie centralisés et décentralisés

➤ **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec 25 des 28 recommandations**

2. Huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment

NON PRÉVU : Ligne directe fraude et abus

- 2.1 De 2006 à 2008, la Ville a fait effectuer plus de mille inspections de bâtiments par des étudiants non agréés plutôt que par des inspecteurs qualifiés**

- 2.2 Le gestionnaire de programme – Code du bâtiment a outrepassé la décision d'un inspecteur d'émettre une obligation de se conformer**

2. Huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment (SUITE)

- 2.3 Des permis de construction ont été délivrés avant l'examen des rapports géotechniques par la Direction**
- 2.4 Exemptions de l'arpentage d'après exécution contraires aux politiques de la Ville**
- 2.5 Le gestionnaire de programme – Code du bâtiment a autorisé que des travaux de construction commencent sans permis**
- 2.6 Des frais de réinspection de 100 \$ ont été levés dans le cas de certains constructeurs, tandis que dans d'autres cas, cela n'a pas été fait**

2. Huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment (SUITE)

- 2.7 Des approbations ont été données sans inspection de la plomberie**
- 2.8 Utilisation inappropriée des services Internet et du courrier électronique de la Ville**
- **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec 18 des 22 recommandations**

3. Plans d'une maison précise

NON PRÉVU : Ligne directe fraude et abus

3.1 Des modèles de maisons construites à Kingston ont abouti à la tenue d'audiences disciplinaires de la part de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario en octobre 2007

3.2 Le personnel de la Ville a fait preuve de diligence dans son examen afin de remédier à des irrégularités concernant un constructeur en particulier

➤ **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec les deux recommandations**

4. Cinq cas distincts d'embauche de personnel

NON PRÉVU : Ligne directe fraude et abus

4.1 Sur quatre cas au sein de la Direction des recettes :

- **des liens de parenté étaient en cause dans tous les cas**
- **deux candidats ne satisfaisaient pas aux exigences de base du poste (une constatation de la vérification de la dotation en personnel de 2007 et de son suivi)**
- **les quatres candidats furent embauchés**

4. Cinq cas distincts d'embauche de personnel (SUITE)

- 4.2 Un processus d'embauche approprié a été respecté à Travaux publics**

- 4.3 Le fait d'accepter des candidatures qui ne satisfont pas aux exigences de base a pour effet que des employés sont rémunérés en fonction d'une formation et d'une expérience qu'ils ne possèdent pas**

4. Cinq cas distincts d'embauche de personnel (SUITE)

4.4 La combinaison des liens de parenté et de l'abaissement des normes minimales peut conduire à des conflits d'intérêts réels ou allégués et à du favoritisme réel ou allégué dans les pratiques d'embauche

➤ **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec 8 des 12 recommandations**

5. Contrats propres au Parc équestre national de Nepean

NON PRÉVU : Ligne directe fraude et abus

5.1 Il est raisonnable de conclure qu'un traitement préférentiel avait été réservé au nouveau promoteur d'un événement majeur en 2008

5.2 Dépenses en immobilisations depuis la fusion :

- **6 ans (2001 à 2006) : 95 875 \$ (26 %)**
- **2.5 ans (2007 à 2009) : 270 619 \$ (74 %)**



5. Contrats propres au Parc équestre national de Nepean (SUITE)

- 5.3 La Ville a investi plus de 100 000 \$ en 2008 pour améliorer le système d'électricité du Parc**
- **ces améliorations ne faisaient pas partie du plan d'entretien selon le cycle de vie**
 - **aucune indication que la mise à niveau était justifiée par des impératifs de santé et de sécurité**
- 5.4 La CCN est propriétaire de l'emplacement, et le bail actuel de la Ville expire en 2011**

5. Contrats propres au Parc équestre national de Nepean (SUITE)

5.5 Constats supplémentaires relatifs à l'insuffisance de la documentation et à l'administration du Parc dans son ensemble

5.6 Une vérification complète du Parc sera entreprise plus tard cette année

➤ **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec 10 des 19 recommandations**

6. Le processus d'entretien des ponts dans un cas précis

NON PRÉVU : Ligne directe fraude et abus

2004 :

- 6.1 Défaillances dans la conception par la société d'ingénieurs-conseils**
- 6.2 Coût : 90 225 \$ (31 742 \$ de plus que le contrat initial)**
- 6.3 La conception et la construction du remplacement du tablier en 2004 comportaient de nombreuses déficiences directement responsables du bris du tablier en 2006**

6. Le processus d'entretien des ponts dans un cas précis (SUITE)

2007 :

6.4 La société d'ingénieurs-conseils qui avait réalisé la conception originale a été engagée par la Ville pour corriger les irrégularités

6.5 Coût : 97 570 \$ pour remédier aux défaillances dans la conception et la construction du pont Conley

➤ **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec chacune des quatre recommandations**

7. Le processus d'entretien des ponts

PRÉVU : Plan de travail annuel

- 7.1 Le programme d'entretien des ponts de la Ville est en général efficace**
- 7.2 Le processus global d'entretien des ponts de la Ville est doté des politiques et des procédures nécessaires**
- 7.3 La plupart des aspects du processus d'entretien des ponts (p. ex. l'évaluation de leur état) sont effectués conformément aux règlements provinciaux**

7. Le processus d'entretien des ponts (SUITE)

- 7.4 Le processus et la documentation de l'inspection des ponts ne répondent pas à tous les règlements provinciaux en ce qui concerne les inspections visuelles détaillées et les exigences du Guide d'inspection des structures de l'Ontario (Ontario Structure Inspection Manual)**

- 7.5 La direction a convenu qu'elle doit adopter le processus provincial pour ces inspections**

7. Le processus d'entretien des ponts (SUITE)

7.6 Bien que plusieurs des dossiers de structure examinés aient été incomplets, les dossiers les plus récents et ceux qui concernent des projets d'importance sont plus complets

- **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec chacune des six recommandations**

8. Le processus d'achat du Système d'annonce des arrêts des autobus intelligents et du Système de carte à puce

NON PRÉVU : Motion du Conseil approuvée le 17 novembre 2009

Plan de vérification 2010

8.1 Estimation initiale des coûts de 6,7 M\$; estimation des coûts révisée à 17 M\$, ce qui représente une hausse de plus de 150 %

8.2 À l'automne 2008, la direction aurait dû informer le Conseil municipal de la hausse des coûts du contrat des autobus intelligents lorsqu'il est apparu que l'initiative n'était plus financée à 100 %

8. Le processus d'achat du Système d'annonce des arrêts des autobus intelligents et du Système de carte à puce (SUITE)

- 8.3 Peu de communication avec le Conseil municipal au sujet de cet achat dans les 24 mois précédant la réunion du Comité du transport en commun le 16 septembre 2009**
- 8.4 L'estimation révisée des coûts de 17 M\$ devait être couverte par une réaffectation budgétaire de la direction, que l'on n'a pas demandé au Conseil municipal d'approuver**

8. Le processus d'achat du Système d'annonce des arrêts des autobus intelligents et du Système de carte à puce (SUITE)

- 8.5** Lorsque'elle a enfin été soumise au Conseil municipal, la question portait à confusion et ne s'accompagnait d'aucune stratégie d'ensemble
- 8.6** La direction a mal mesuré l'importance que pouvait accorder le Conseil municipal à l'ampleur de la variation au chapitre du coût ou de la portée du projet

8. Le processus d'achat du Système d'annonce des arrêts des autobus intelligents et du Système de carte à puce (SUITE)

8.7 La direction aurait dû transmettre aux représentants élus les renseignements financiers pertinents dont elle disposait en temps opportun

- **RECOMMANDATIONS : La direction est d'accord avec cinq des six recommandations**

Ligne directe fraude et abus Signalements en 2009

- **La ligne directe a été mise à la disposition du public le 21 mai 2009**

Signalé par	Nombre de signalements	Pourcentage
Employés municipaux	49	30 %
Membres du public	50	30 %
Inconnu	66	40 %
Total	165	100 %

Exemples d'évènements signalés à la Ligne directe fraude et abus (suite)

- 1. UTILISATION DU TEMPS DE TRAVAIL ET CONGÉS :**
 - 1.1 Un groupe d'environ 10 pompiers, avec quatre véhicules de lutte contre les incendies, a été vu dans un parc de la Ville. Les pompiers jouaient au soccer**
 - 1.2 Des employés de Services sociaux et communautaires ne retournaient pas au travail après des visites à domicile**

Exemples d'évènements signalés à la Ligne directe fraude et abus (suite)

2. VÉHICULES ET ÉQUIPEMENT :

2.1 Un citoyen a communiqué avec le 3-1-1 à plusieurs reprises pour signaler une fuite sur une fontaine à jets douchants, sans recevoir de réponse satisfaisante. Il s'est avéré que la fontaine présentait un défaut de conception; le fabricant fournira un remplacement, sans frais pour la Ville

Exemples d'évènements signalés à la Ligne directe fraude et abus (suite)

2. VÉHICULES ET ÉQUIPEMENT :

- 2.2 Un abribus qui avait été gravement endommagé n'avait pas été nettoyé en temps opportun. On a modifié le processus afin de permettre les réparations les fins de semaine**

- 2.3 Un agent, application des règlements municipaux, se trouvait en infraction du Règlement de la Ville sur la marche au ralenti des véhicules et de la politique de la Ville sur les véhicules non occupés, ayant laissé son véhicule en marche pendant qu'il distribuait des contraventions pour stationnement illégal**

Exemples d'évènements signalés à la Ligne directe fraude et abus (suite)

3. CONFLIT D'INTÉRÊTS :

Un ancien employé de la Ville qui bénéficiait d'un programme d'incitation au départ a fourni des services professionnels à la Ville par le biais d'une société d'experts-conseils, ce qui constitue une infraction à la politique de la Ville en matière de réemploi. La Ville a payé à la société 255 776 \$ en honoraires pour les services de l'ancien employé

Exemples d'évènements signalés à la Ligne directe fraude et abus (suite)

4. APPAREILS MOBILES PERSONNELS :

On a allégué que certains paramédics avaient accédé à Facebook et à d'autres sites Web sur leurs appareils mobiles personnels durant les heures de travail

Plan de vérification de 2010

- 1. Vérification financière de la proposition concernant le parc Lansdowne**
- 2. Système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents**
- 3. Réaménagement des égouts du secteur Glen Cairn**
- 4. Division des recettes**
- 5. Utilisation et kilométrage des véhicules municipaux**

Plan de vérification de 2010 (SUITE)

- 6. Installations récréatives particulières**
- 7. Sélection des bénéficiaires de subventions –
Accords dûment signés et clauses de vérification**
- 8. OC Transpo (1re partie)**
- 9. Processus particuliers de dotation à la Direction
des services à l'enfance**

Plan de vérification de 2010 (SUITE)

- 10. Communications des Services d'urgence**
- 11. Construction du monument à la mémoire des pompiers**
- 12. Vérifications effectuées à la demande du Conseil**
- 13. Vérifications découlant de la Ligne directe fraude et abus**
- 14. Suivi de certaines vérifications antérieures**

Des questions?

Merci