



Bureau du vérificateur général

Rapport sur la Ligne directe de fraude et d'abus

Déposé devant le Comité de la vérification le 15 juin 2015

Table des matières

Description de la Ligne directe.....	2
Statistiques d'utilisation.....	2
Sommaire des signalements par catégorie.....	5
Problèmes signalés au moyen de la Ligne directe.....	6
Vols et autres cas similaires.....	6
Utilisation non autorisée ou abusive de biens municipaux ou du temps de travail.....	6
Conduite contraire à l'éthique et conflit d'intérêts.....	8
Infractions au Code du bâtiment.....	9
Consommation d'alcool ou d'autres drogues ou toxicomanie.....	9
Aide sociale.....	9
Recommandations et réponses de la direction.....	9
Utilisation d'une partie d'une propriété résidentielle à des fins commerciales.....	9
Dépôt de contraventions de stationnement.....	10
Examens et vérification découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus.....	10

Description de la Ligne directe

La Ville d'Ottawa a instauré la Ligne directe de fraude et d'abus le 1^{er} novembre 2005 d'abord pour permettre aux employés de signaler toute situation de fraude ou d'abus présumée. Le Conseil l'a par la suite ouverte au public, en mai 2009. La Ligne directe de fraude et d'abus est un service confidentiel et anonyme grâce auquel les employés et les résidents peuvent signaler un incident à toute heure de la journée, sept jours sur sept. La Ligne directe est gérée indépendamment par un tiers et accessible par téléphone ou Internet.

D'après des recherches sur les pratiques exemplaires en matière d'éthique, y compris celles de l'Institute of Internal Auditors (IIA) et les pratiques en cours dans d'autres municipalités, un cadre de gestion de l'éthique complet doit être doté d'un mécanisme de signalement anonyme. La Ligne directe de fraude et d'abus répond à cette exigence, et les signalements reçus ont mené à des vérifications et à des enquêtes à la suite desquelles des mesures disciplinaires ont été prises. On constate par ailleurs que le personnel et le public connaissent l'existence et la raison d'être de la Ligne directe, qu'ils considèrent comme essentielle au maintien d'une culture d'éthique solide à la Ville. La Ligne directe peut aussi réduire les risques de conduite contraire à l'éthique en dissuadant les personnes mal intentionnées et en permettant la mise au jour des violations éventuelles. Bien qu'il ne s'agisse pas de son objectif principal, la Ligne directe permet par ailleurs de réaliser des économies en prévenant les cas de fraude et d'abus potentiels, économies qu'il n'est pas toujours possible de quantifier. Il reste que l'une des grandes qualités de la Ligne directe demeure sa capacité à changer les attitudes pour améliorer la culture d'éthique à la Ville et décourager ainsi toute fraude ou tout abus.

Statistiques d'utilisation

En 2013, 170 signalements ont été faits, soit 95 de la population et 75 des employés de la Ville d'Ottawa.

En 2014, c'est 166 signalements qui ont été faits, soit 120 de la population et 46 des employés de la Ville.

On compte parmi les signalements faits par les employés les cas signalés par des gestionnaires conformément à la politique. Or nous avons constaté que, dans certains cas, les gestionnaires ont omis de signaler les cas de fraude et d'abus par la Ligne directe ou ne les ont pas signalés rapidement, comme l'exige la politique. Le vérificateur général a porté ce phénomène à l'attention du directeur municipal, qui l'a informé que des mesures de redressement ont été prises.

Tableau n° 1 : Origine des signalements (2013)

Origine	Nombre de signalements	Pourcentage
Public	95	56 %
Employés	75	44 %
Total	170	100 %

Tableau n° 2 : Origine des signalements (2014)

Origine	Nombre de signalements	Pourcentage
Public	120	72 %
Employés	46	28 %
Total	166	100 %

Tableau n° 3 : Mode de transmission des signalements (2013)

Mode de transmission	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	117	69 %
Téléphone	53	31 %
Total	170	100 %

Tableau n° 4 : Mode de transmission des signalements (2014)

Mode de transmission	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	104	63 %
Téléphone	62	37 %
Total	166	100 %

La Ligne directe de fraude et d'abus est conçue de façon à permettre une communication bidirectionnelle anonyme grâce à laquelle les dénonciateurs peuvent accéder au dossier de leur signalement après coup. Ce service leur permet en effet de fournir des renseignements supplémentaires par la suite, de suivre le dossier, de répondre à des questions de suivi et de connaître les résultats de l'enquête. En 2013, 102 personnes ont consulté le dossier de leur signalement après l'avoir soumis, ce qui représente 60 % des cas. En 2014, ce sont 69 personnes qui ont fait ce genre de démarche, ce qui représente 42 % des cas. On peut donc considérer que les personnes qui signalent ce genre de situation ont la volonté d'assurer un certain suivi du dossier.

Tableau n° 5 : Personnes qui ont consulté le dossier de leur signalement après coup en 2013

Signalement consulté	Nombre de signalements	Pourcentage
Oui	102	60 %
Non	68	40 %
Total	170	100 %

Tableau n° 6 : Personnes qui ont consulté le dossier de leur signalement après coup en 2014

Signalement consulté	Nombre de signalements	Pourcentage
Oui	69	42 %
Non	97	58 %
Total	166	100 %

Sommaire des signalements par catégorie

Le tableau n° 7 présente le sommaire des signalements reçus au 31 décembre 2014 par catégorie, depuis la création de la Ligne directe en 2005.

Tableau n° 7 : Signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus au 31 décembre 2014

Catégorie	2005 à 2010	2011	2012	2013	2014	Total
Dommmages réels ou potentiels à la personne	0	2	4	1	1	8
Santé et sécurité, environnement	22	2	4	6	1	35
Consommation d'alcool ou d'autres drogues	11	1	5	1	1	19
Vol, malversation, fraude	134	7	12	25	12	190
Utilisation non autorisée ou abusive de biens et de renseignements municipaux ou du temps de travail	201	35	25	50	40	351
Manipulation ou falsification de données	20	2	2	5	1	30
Conduite contraire à l'éthique et conflit d'intérêts	91	36	7	5	13	152
Violation des lois, des règlements, des politiques et des procédures	108	11	34	30	31	214
Information financière et comptabilité	6	0	2	4	2	14
Direction/supervision	15	0	7	1	2	25
Suggestions d'amélioration	141	33	19	10	8	211
Suggestions pour les vérifications futures	68	16	12	6	3	105
Autres (y compris l'aide sociale)	76	37	16	26	51	206
Total	893	182	149	170	166	1 560

Problèmes signalés au moyen de la Ligne directe

La présente section fait état des compilations rendant compte des signalements de 2013 et 2014. Lorsque les signalements sont jugés fondés, les mesures disciplinaires relèvent de la direction. Dans les cas où la direction a pris des mesures, les résultats sont indiqués ci-dessous et sont groupés par catégorie.

Vols et autres cas similaires

Voici 15 exemples de vols et de cas similaires signalés en 2013 et en 2014 :

- Un employé a soumis à la compagnie d'assurance collective de la Ville une réclamation non fondée de 2 700 \$ relative à un problème de santé. Il a été congédié.
- Un employé a enfreint les règles relatives au traitement de l'argent comptant, a compromis la santé et la sécurité au travail et a harcelé des collègues. Il a été congédié.
- Un employé a volé des biens appartenant au Service des parcs, des loisirs et de la culture. Il a été congédié.
- Deux employés ont volé des matériaux recyclables appartenant à la Ville. Ils ont été congédiés.
- Un employé a volé de l'argent appartenant à la Ville et à des collègues. Il a aussi enfreint la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs de la Ville en utilisant de façon inappropriée le BlackBerry fourni par la Ville. L'employé a été congédié.
- Une différence inexplicable a été constatée dans le stock de ferraille d'un conteneur situé dans une cour de la Ville, pour une perte estimée à 8 400 \$. Les mesures de contrôle en place ont été resserrées afin de prévenir les différences et de les détecter.
- De l'argent a été volé dans une pièce verrouillée d'une installation de la Ville. Les mesures de contrôle ont été renforcées.
- Des outils ont été volés dans une remise municipale. Depuis, les mesures de sécurité et la surveillance ont été renforcées.
- De l'équipement audio d'une valeur de 3 000 \$ dollars a été volé à la Ville. Le Service de police d'Ottawa a pu retrouver l'équipement.
- Six cas de vol ont entraîné l'instauration de nouvelles procédures visant à sécuriser davantage le stock et les biens de la Ville.

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

Ont été recensés 36 cas d'utilisation non autorisée ou abusive de biens municipaux ou du temps de travail par 56 employés. La direction a constaté que les politiques et

procédures n'ont pas toujours été respectées, comme on peut le constater à la lecture de ce qui suit :

- Quatre cas concernaient une mauvaise utilisation des installations de la Ville.
 - Il a été découvert que trois employés utilisaient une installation municipale de façon inappropriée hors des heures de travail. Les trois employés ont été congédiés.
 - Un superviseur a demandé à un membre de son équipe d'utiliser de l'équipement de la Ville pour travailler sur la propriété personnelle du superviseur hors des heures de travail. On l'a suspendu pour une journée.
 - Un organisme ne payait pas le bon tarif pour la location des installations de la Ville à des fins commerciales. Le tarif a été changé pour l'organisme et on a rappelé au personnel de la Ville de demander aux clients une preuve de leur statut d'organisme à but non lucratif.
 - Dans un cas, les politiques ont été rappelées en détail aux employés, et ceux-ci ont été avisés que tout manquement entraînerait des sanctions.
- On dénombre 19 cas de mauvaise utilisation du temps de travail ou de congés d'après les politiques municipales par 27 employés.
 - Dans trois cas, des employés ont abusé de leurs congés de maladie. Tous étaient connus pour leur absentéisme et ont été congédiés.
 - Dans trois autres cas, des employés ont abusé de leurs congés de maladie. Ces trois employés prenaient congé pour travailler pour un autre employeur. Ils ont tous été congédiés.
 - Un employé s'absentait du travail pour des périodes plus ou moins prolongées. Il a été congédié.
 - Six employés ont inscrit des renseignements erronés sur leur feuille de temps. Deux ont été suspendus pour cinq jours, et quatre ont reçu une lettre disciplinaire.
 - Un employé a fait une fausse déclaration d'activité sur sa feuille de temps. On a aussi découvert que cet employé menait des affaires personnelles durant ses heures de travail. L'employé a été suspendu sans salaire pendant cinq jours.
 - Un employé affichait une utilisation d'Internet et des courriels élevée à des fins personnelles durant ses heures de travail. Il a été suspendu sans salaire pendant trois jours.
 - Un employé prenait des congés sans soumettre de formulaire de demande électronique alors que sa banque de congés était vide. On a établi un plan de remboursement et lui a remis une lettre disciplinaire et une lettre d'attentes.
 - Un employé abusait de ses pauses et de ses heures de repas. On lui a remis une lettre disciplinaire.
 - Dans plusieurs des autres cas signalés, on a remis des lettres d'attentes aux employés et on leur a rappelé les politiques municipales.

- Dans deux cas, 12 employés utilisaient exagérément les ordinateurs et les photocopieurs de la Ville à des fins personnelles, selon le Service de TI. Un employé a reçu un avertissement écrit, et cinq ont reçu une lettre d'instructions. On a discuté du problème avec trois employés, et pour trois autres, le service a décidé de ne pas prendre de mesures.
- On a signalé sept cas où les employés n'utilisaient pas les véhicules de la Ville conformément aux politiques municipales. Ces employés utilisaient les véhicules à des fins personnelles, conduisaient de façon dangereuse ou en tenant un chien, ou encore fumaient dans le véhicule. Parmi les employés fautifs, deux ont été suspendus sans salaire, un a reçu une lettre d'avertissement, deux autres, des avertissements verbaux, et deux ont reçu un rappel des politiques et des procédures relatives aux véhicules municipaux.
- Un superviseur, en deux occasions différentes, a fait appel à des entreprises de déneigement de trottoirs parmi les plus coûteuses sans d'abord vérifier la disponibilité des moins coûteuses. On l'a rencontré pour clarifier les attentes relativement au respect des politiques et procédures de la Ville.
- Un superviseur a fait venir un entrepreneur sur un site avant qu'il soit nécessaire de le faire. On l'a rencontré pour clarifier les attentes relativement aux procédures de services contractuels et d'appel.
- Un employé s'est servi de l'adresse de la Ville pour s'inscrire à un programme municipal. L'employé changera l'adresse et paiera le tarif des non-résidents.
- Des panneaux routiers endommagés ont été donnés à un employé. Cet employé a dû les rapporter, et la direction a rappelé au personnel qu'il est interdit de donner des panneaux, même si ceux-ci sont brisés.

Conduite contraire à l'éthique et conflit d'intérêts

Quatre cas de comportement contraire à l'éthique et de conflit d'intérêts ont été signalés :

- Une enquête a révélé qu'un employé avait déclaré verbalement un conflit d'intérêts à son supérieur relativement à des questions d'urbanisme. Dans un tel cas, toute participation aux dossiers en question aurait dû être évitée. Par ailleurs, depuis 2014, le Code de conduite des employés oblige les employés à déclarer leurs conflits d'intérêts par écrit, et non seulement verbalement comme précédemment.
- Un employé a omis de déclarer qu'il avait des liens familiaux avec des responsables de l'entreprise dont il inspectait le travail, contrevenant ainsi au Code de conduite des employés de la Ville et à celui de la Direction des services du Code du bâtiment. L'employé a par la suite quitté son poste à la Ville. La Ville a fait appel à une firme indépendante pour mener un programme d'assurance de la qualité afin de confirmer que le travail avait été fait dans les règles de l'art et que l'entreprise n'avait pas été privilégiée.
- Une enquête a révélé qu'un employé relevait directement d'un membre de sa propre famille. Cette relation n'avait pas été déclarée à la direction. Cette situation entraîne un conflit d'intérêts et enfreint la Politique d'embauche et d'emploi des membres de la famille. L'employé a changé de supérieur.

- Un employé a enfreint le Code de conduite et la Politique sur l'équité et la diversité de la Ville en faisant des remarques inconvenantes. Une lettre d'attentes a été versée à son dossier, et l'employé devra suivre une formation sur l'équité et la diversité.

Infractions au Code du bâtiment

Dans deux cas signalés, la Direction des services du Code du bâtiment a enquêté sur des propriétés et délivré des ordonnances en conséquence.

Dans un autre cas, un commerce n'avait pas le permis d'enseigne requis. Le commerce et l'entreprise responsable de l'enseigne ont été avisés. Des droits de permis et une pénalité de 50 % ont été prélevés par la Ville.

Consommation d'alcool ou d'autres drogues ou toxicomanie

Un signalement a été fait concernant un cas de consommation de drogue au travail. On a suspendu l'employé pour 10 jours et lui a fourni l'aide dont il avait besoin.

Aide sociale

Depuis le début de 2014, le BVG a demandé à la direction d'examiner les signalements relatifs à l'aide sociale faits au moyen de la Ligne directe et de rendre compte des résultats. Ainsi, cinq cas de personnes touchant des prestations d'aide sociale auxquelles elles n'avaient pas droit ont été relevés. Pour certains, des remboursements ont été réclamés, et la surveillance a été resserrée.

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).

Recommandations et réponses de la direction

La présente section aborde des questions issues de l'examen des signalements faits à la Ligne directe pour lesquelles le BVG a formulé des recommandations. Ces recommandations sont soumises aux gestionnaires pour faire l'objet d'une réponse, et comprennent un échéancier estimé pour la mise en œuvre des recommandations. L'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations fera l'objet d'un suivi dans le cadre du plan de suivi du BVG.

Utilisation d'une partie d'une propriété résidentielle à des fins commerciales

La Direction des services de règlements municipaux a relevé un cas où une partie d'une propriété résidentielle était utilisée à des fins commerciales. Cette situation a entraîné la recommandation et la réponse de la direction suivantes :

Recommandation

Que lorsqu'un agent des règlements constate qu'une partie d'une propriété résidentielle sert à des fins commerciales, l'équipe de gestion s'assure que la Direction des recettes est avisée afin de transmettre l'information à la Société d'évaluation foncière des municipalités pour que l'évaluation appropriée soit déterminée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La Direction des services des règlements municipaux élabore actuellement une procédure opérationnelle uniformisée visant à ce que l'information pertinente soit transmise aux directions concernées. Lorsque la procédure sera prête, la Direction avisera son personnel. D'ici la fin de mars 2014, la Direction des services des règlements municipaux avisera la Direction des recettes des cas où une enquête lui a permis de repérer les propriétés résidentielles où se déroulent des activités commerciales.

Dépôt de contraventions de stationnement

Une personne a été incapable de payer une contravention de stationnement de la Ville dressée par une agence privée dans le délai prescrit parce que la contravention n'avait pas été déposée à la Ville. Cette situation a entraîné la recommandation et la réponse de la direction suivantes :

Recommandation

Que la Ville élabore une politique énonçant le délai applicable au dépôt des contraventions de stationnement dressées manuellement par des agences privées, ainsi qu'une procédure de mise en œuvre.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation. La Direction des services des règlements municipaux, avec l'aide du Bureau des infractions provinciales, élaborera une politique et des procédures visant les contraventions dressées manuellement par les agents disposant de pouvoirs délégués et les agences du contrôle du stationnement sur les propriétés privées. La Direction des services juridiques, la Direction des services de règlements municipaux et les tribunaux travailleront de pair pour modifier les ententes conclues avec ces agences en conséquence; nous prévoyons que ces dispositions seront mises en œuvre par la Direction des services de règlements municipaux au premier trimestre de 2016.

Examens et vérification découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus

Outre les cas qui précèdent, le rapport annuel présenté au Comité de vérification le 12 mars 2015 fait état de deux examens réalisés par suite de signalements faits à la Ligne directe, soit l'*Examen du financement de la Ville à l'Ottawa School of Speech and Drama* et l'*Examen du processus d'acquisition par la Ville de terrains pour le soccer*. Le rapport annuel fait également état de la *Vérification du processus de planification des activités du Bureau des objets perdus d'OC Transpo*, laquelle découlait elle aussi de signalements. Ces trois exercices, dont les détails sont cités dans le rapport annuel, ont donné lieu à 13 recommandations, toutes approuvées par la direction.