



**Bureau du vérificateur général : Rapport sur la
Ligne directe de fraude et d'abus, déposé devant
le Comité de la vérification le 28 juin 2018**

Table des matières

Faits saillants du rapport de 2017 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.....	7
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	8
Vol, malversation, fraude	10
Suggestions d'amélioration	11
Consommation d'alcool ou d'autres drogues	12
Manipulation ou falsification de données	12
Santé et sécurité, environnement.....	12
Autres – Aide sociale	12
Enquêtes et examens découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	12
Annexe : Catégories de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	13

Faits saillants du rapport de 2017 sur la Ligne directe de fraude et d'abus

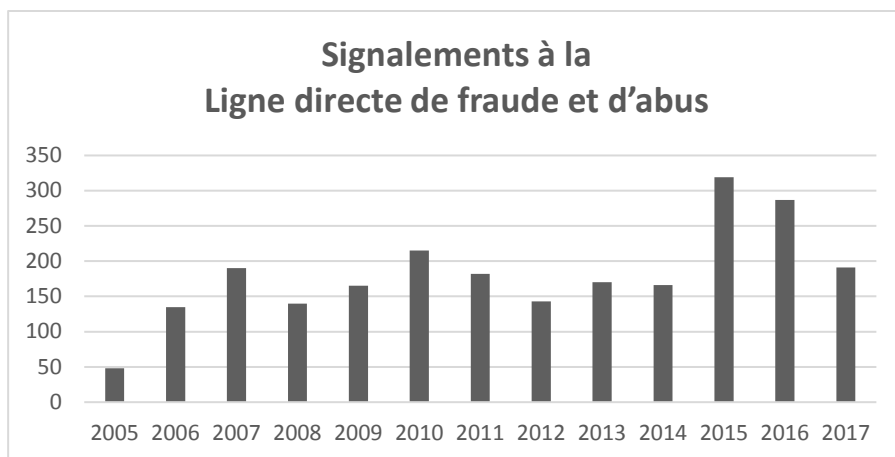


Figure 1 : Nombre de signalements reçus par année

Données principales

- Au total, 192 signalements ont été faits à la Ligne directe en 2017.
- On observe une baisse de 33 % des signalements par rapport à l'année précédente.
- 60 % des signalements sont venus de la population.
- 40 % 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	58
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	26
Vol, malversation, fraude	14
Aide sociale	14
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	10

Résultats

- Trois employés ont été congédiés.
- Un employé a donné sa démission.
- Un employé a pris sa retraite.
- 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 en 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 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 auditeurs internes (IAI) 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 complet. 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.

La Ligne directe peut aussi réduire les risques de manquement à l'éthique 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 d'en calculer la valeur. Il reste que l'une des grandes qualités de la Ligne directe demeure sa capacité à changer les attitudes pour améliorer la culture éthique à la Ville et ainsi décourager la fraude et le gaspillage.

Statistiques d'utilisation de la Ligne directe

En 2017, la Ligne directe a reçu 192 signalements. C'est une baisse de 33 % par rapport au nombre de signalements en 2016. De ce nombre, 115 provenaient de la population et 77 des employés de la Ville d'Ottawa. Cette répartition (60 % provenant de la population et 40 % provenant des employés) est comparable à celle de 2016.

Parmi les signalements faits par les employés figurent des cas signalés par des gestionnaires conformément à la politique, au nombre de quatre en 2017.

Tableau 2 : Signalements par origine

Origine	Nombre de signalements	Pourcentage
Membres du public	115	60 %
Employés	77	40 %
Total	192	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 2017, plus des deux tiers (69 %) des signalements ont été effectués par le site Web de la Ligne directe. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 65 % en 2016.

Tableau 3 : Signalements par mode de transmission

Mode de transmission	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	132	69 %
Téléphone	60	31 %
Total	192	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 2017, 86 personnes ont ainsi consulté le dossier de leur signalement après coup, ce qui représente 45 % des cas. Ce chiffre est à peu près le même qu'en 2016, où 46 % 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

Signalement consulté	Nombre de signalements	Pourcentage
Oui	86	45 %
Non	106	55 %
Total	192	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 l'enquête, le délai peut être plus long. Au 31 décembre 2017, 40 signalements étaient en cours d'examen.

Tableau 5 : Enquêtes en cours à la fin de 2017

Enquêtes en cours	Nombre de signalements
Au 31 décembre 2016	41
Plus : dossiers ouverts en 2017	+192
Moins : dossiers fermés en 2017	-193
Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2017	40

Sommaire des signalements par catégorie

Le tableau 6 ci-dessous résume les signalements reçus jusqu'en décembre 2017 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 2017

Catégorie	2005 à 2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	261	50	40	84	82	58	575
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	153	30	31	39	26	26	305
Suggestions d'amélioration	193	10	8	24	19	8	262
Vol, malversation, fraude	153	25	12	21	18	14	243
Conduite contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	134	5	13	26	20	10	208
Suggestions pour les vérifications futures	96	6	3	3	12	1	121
Santé et sécurité, environnement	28	6	1	7	1	2	45
Manipulation ou falsification de données	24	5	1	1	5	1	37
Direction ou supervision	22	1	2	2	3	5	35
Consommation d'alcool ou d'autres drogues	17	1	1	0	3	1	23
Dommages réels ou potentiels à la personne	6	1	1	2	5	8	23
Information financière et comptabilité	8	4	2	0	0	0	14
Divers*	129	26	51	110	93	58	467
Total	1 224	170	166	319	287	192	2 358

* La catégorie « Divers » regroupe les signalements relatifs à l'aide sociale (14 en 2017), aux factures de services d'eau et aux relevés d'imposition foncière (2 en 2017) 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 (12 en 2017). Elle comprend aussi les signalements qui ne visent pas un service municipal, comme les allégations de fraude visant un simple citoyen (13 en 2017). 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 (17 en 2017).

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 2017. Il est à noter que la Ligne directe reçoit parfois plusieurs signalements pour un même cas.

Tableau 7 : Dossiers de cas réels fermés en 2017

Dossiers fermés en 2017 par type	Nombre de signalements
Cas réel (allégation fondée, constitue un méfait)	39
Sans objet (allégation ne relevant pas de la compétence du BVG)	48
Information insuffisante (allégation imprécise qui ne peut faire l'objet d'une enquête)	41
Information exacte, mais aucun manquement (allégation fondée, mais ne constitue pas un méfait)	36
Information inexacte (allégation infondée)	29
Total des dossiers fermés	193

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 11 cas d'utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail mettant en cause 10 employés et un fournisseur. 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 :

- Un employé a utilisé des biens municipaux à des fins personnelles. Il a reçu un avertissement verbal, et une lettre disciplinaire a été mise à son dossier.
- Un employé a utilisé un véhicule municipal afin de retourner à la maison pour une raison médicale valable. Cependant, il a omis d'en aviser son superviseur. Il s'est fait rappeler son obligation d'aviser son superviseur chaque fois qu'il quittait le travail pour une raison médicale, et la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles a été portée à son attention. Une lettre d'attente a été mise à son dossier.
- Un employé a exercé diverses activités qui semblaient incompatibles avec son problème de santé tout en recevant des prestations d'invalidité de longue durée. Les prestations ont cessé d'être versées, et l'employé a pris sa retraite.
- Un employé a passé du temps à la maison pendant son quart de travail, alors qu'un véhicule municipal était stationné chez lui. La direction l'a rencontré pour discuter du problème, des attentes, ainsi que des conséquences en cas de plainte subséquente.
- Il a été découvert qu'un employé s'était absenté souvent durant une courte période. Il a reçu une lettre d'attente, et la direction continuera de surveiller son assiduité.
- Un employé quittait le travail plus tôt que prévu et soumettait des rapports de données falsifiés. Il a été congédié. En raison de cette falsification, il a fallu supprimer les données sur 90 activités terminées, que le personnel doit refaire.
- Un fournisseur ne respectait pas les délais de livraison fixés dans son contrat. Après une mise au point sur le processus avec lui, il a confirmé que ces manquements étaient des incidents isolés et qu'il s'acquitterait de ses obligations.
- Un employé vendait des vêtements aux couleurs de la Ville pour son propre profit durant ses heures de travail. La direction l'a rencontré et lui a remis une lettre exigeant qu'il cesse d'exploiter la marque officielle de la Ville.

- Un employé se trouvant à l'étranger publiait du contenu dans les médias sociaux alors qu'il était en congé de maladie. Il avait consulté son médecin avant de partir en voyage. Comme le voyage n'était pas incompatible avec le plan de rétablissement de l'employé, le congé de maladie n'avait pas été remplacé par un congé annuel. La direction a discuté du problème avec l'employé en lui rappelant le Code de conduite.
- Un employé a omis de fournir de la documentation à l'appui d'un congé de maladie sans certificat médical. Il a donné sa démission, et la Ville recouvrera les heures qui lui avaient été avancées.
- Un employé bénéficiaire de prestations d'invalidité de longue durée a été vu en train de faire des activités physiques qui semblaient incompatibles avec le problème de santé déclaré. L'agent d'indemnisation indépendant de la Ville a jugé qu'il n'y avait pas assez de preuves concluantes pour mettre fin aux prestations, mais le dossier demeure à l'étude.

Violation de lois, règlements, politiques ou procédures

Onze dossiers sur des cas de violation de lois, règlements, politiques ou procédures ont été fermés en 2017 :

- En 2015, il y a eu un signalement de vol de matériaux de construction de la Ville et d'utilisation personnelle de ses outils électriques. La direction a alors ouvert une enquête. Plus tard cette même année, la personne ayant entrepris l'enquête a quitté son emploi à la Ville. Bien que l'enquête ait été réassignée à ce moment-là, le dossier est resté au point mort jusqu'en 2017, lorsqu'il a encore changé de main. L'enquête réalisée en 2017 a révélé que les membres du groupe concerné utilisaient fréquemment les outils de la Ville à des fins personnelles à l'époque, mais elle n'a pas pu étayer l'allégation de vol. Une nouvelle politique de la direction générale établit que les outils et le matériel de la Ville ne sont pas destinés à un usage personnel.
- Un employé publiait régulièrement des messages sur Twitter pendant ses heures de travail. Son gestionnaire lui a expliqué les attentes en matière d'utilisation des médias sociaux, en lui disant de se référer à la Politique sur les médias sociaux, au Code de conduite du personnel et à la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs.

- Un employé a utilisé un véhicule municipal à des fins personnelles après les heures de bureau. Il était alors en disponibilité et avait donc le droit de retourner chez lui, à l'extérieur d'Ottawa, avec le véhicule. Toutefois, il n'était pas autorisé à utiliser le véhicule à des fins personnelles. Il s'est fait rappeler le Code de conduite du personnel et la Politique sur l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles.
- Un propriétaire résidentiel effectuait des travaux de construction sur sa propriété sans permis. Il a reçu un ordre de se conformer, qui exigeait l'obtention des permis nécessaires.
- Un employé donnait des renseignements confidentiels à des collègues et à des amis pour les aider à réussir des examens provinciaux. Il a peut-être même rempli au moins une partie de l'un des examens au nom d'un autre employé. Cet employé a été congédié, et le ministère provincial concerné a été avisé. L'employé qui a eu de l'aide pour passer son examen fait actuellement l'objet d'une enquête.
- Deux employés de la Ville travaillaient sans équipement de protection individuel (EPI) adéquat, l'un d'eux à une certaine hauteur dans un camion-nacelle. Ils se sont fait rappeler leur obligation de travailler en toute sécurité et de toujours porter l'EPI nécessaire. Des directives écrites résumant la rencontre leur ont été remises le lendemain.
- Il a été allégué qu'un propriétaire résidentiel avait fait des rénovations dans sa maison sans avoir les permis nécessaires. Les Services du Code du bâtiment n'ont trouvé aucune trace d'un permis de construire dans leur base de données. Toutefois, leur personnel n'a pas pu avoir accès à l'intérieur de la résidence pour vérifier si les rénovations avaient réellement été effectuées. Le dossier a été assigné au gestionnaire de programme (Inspections) responsable du secteur concerné; celui-ci continue d'assurer un suivi auprès du propriétaire. La Société d'évaluation foncière des municipalités a confirmé qu'elle avait reçu de l'information sur les rénovations et avait agi en conséquence.
- ServiceOttawa a constaté un écart de 500 \$ à un centre du service à la clientèle en avril 2017, sans toutefois pouvoir conclure avec certitude à un acte criminel. Cela dit, deux employés n'ont pas respecté les procédures en place. La direction a pris des mesures correctives et disciplinaires à leur endroit, conformément à la Politique générale sur la discipline, aux Procédures sur les mesures disciplinaires et à la convention collective de la section locale 503 du SCFP. Elle a aussi rencontré tous les employés de chaque centre du service à la clientèle pour leur

expliquer l'importance de respecter les politiques et les procédures sur le traitement de l'argent comptant et pour les informer des attentes et des obligations à satisfaire ainsi que des mesures disciplinaires découlant d'éventuels manquements.

- Un déficit de caisse de 200 \$ relatif aux transactions de juin 2017 a été découvert à un centre du service à la clientèle. La direction et le BVG ont enquêté, mais n'ont pas pu trouver la ou les personnes responsables. La direction a conclu que le déficit était dû à une erreur humaine. Elle a rencontré tous les employés de trois des grands centres du service à la clientèle pour leur expliquer l'importance de respecter les politiques et les procédures sur le traitement de l'argent comptant et pour les informer des attentes et des obligations à satisfaire ainsi que des mesures disciplinaires découlant d'éventuels manquements. La direction de ServiceOttawa prépare avec le personnel des Finances une vidéo explicative à ce sujet, et l'unité Opérations de trésorerie (Finances) effectue des vérifications ponctuelles non annoncées au comptoir de chaque centre du service à la clientèle.
- Une installation privée comptait plus de bornes d'arcade sur place que le nombre autorisé par son permis. Les Services des règlements municipaux travailleront avec l'exploitant pour qu'il respecte ses obligations au titre du permis.
- Un organisme utilise les installations de la Ville en invoquant son statut d'organisme à but non lucratif. S'il n'est pas en mesure de prouver ce statut à la Ville, c'est à titre d'entreprise qu'il devra utiliser lesdites installations.

Vol, malversation, fraude

Quatre cas ont été signalés :

- Un parent d'un employé retraité a omis de signaler le décès de ce dernier au Fonds de pension de la Ville d'Ottawa (FPVO). Des poursuites au criminel ont été intentées contre ce parent, en plus d'une poursuite au civil. Le FPVO a modifié son processus de suivi des formulaires de déclaration de survie annuelle pour que les prestations de retraite prennent fin si le formulaire n'est pas signé et renvoyé.
- Il manquait 400 \$ au dépôt d'un comptoir en raison d'une fraude présumée d'un client. La direction croit qu'aucun membre du personnel de la Ville n'est en cause, et ne prévoit aucune autre enquête interne. Le Service de police d'Ottawa a enquêté et des accusations ont été portées contre le client. Cela dit, la fraude

présumée a été rendue possible par un employé qui n'a pas suivi les procédures. Cet employé s'est fait rappeler la Politique sur le traitement de l'argent comptant.

- Il a été signalé qu'un petit montant avait disparu de sept fonds de petite monnaie au fil du temps. Faute de preuve, la Sécurité municipale n'a pas pu trouver l'employé responsable des vols présumés. Les Procédures régissant le traitement de l'argent comptant ont été améliorées.
- Pendant ses heures de travail, un employé a volé les médicaments d'un patient. Il a été suspendu et accusé au criminel. Après l'exécution d'un programme de déjudiciarisation et de responsabilisation directe, les accusations ont été retirées. L'employeur et le syndicat ont signé un procès-verbal de règlement, portant sur les mesures disciplinaires prévues, et l'employé a réintégré ses fonctions.

Suggestions d'amélioration

Trois cas ont été signalés :

- Il y avait des occasions d'améliorer les opérations d'entretien hivernal à la Direction des services des routes, plus précisément en ce qui a trait à l'épandage de sel et à l'enlèvement des bancs de neige. Parmi les autres changements apportés pour l'hiver 2016-2017, la direction de la Ville s'est engagée à offrir au personnel une formation sur la gestion des sels de voirie, à améliorer le suivi de l'épandage du sel et à trouver un moyen de fournir des directives uniformes sur l'enclenchement des opérations d'enlèvement de la neige.
- Le Bureau du vérificateur général a pris connaissance d'allégations concernant des bâtons de hockey disparus à l'aréna Barbara-Ann-Scott. Son enquête a révélé que les pratiques entourant les objets perdus à l'aréna n'étaient pas conformes au Manuel des procédures relatives aux arénas de la Ville. Le Bureau a présenté les résultats de cette enquête à la direction de la Ville et a formulé trois recommandations pour améliorer les procédures. La direction a accepté d'appliquer ces recommandations.
- Deux employés utilisaient des titres contenant le terme « ingénieur », sans toutefois être membres de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario. L'un d'eux a réintégré son poste d'attache, dont le titre ne contient pas le terme « ingénieur », tandis que l'autre a été informé qu'il devait obtenir un titre de reconnaissance professionnelle pour garder son poste.

Consommation d'alcool ou d'autres drogues

Un employé manipulait incorrectement des substances réglementées et falsifiait des documents. Il a été congédié.

Manipulation ou falsification de données

Un employé a quitté le travail sans pointer son départ à trois reprises. Il a été suspendu pour trois jours, et le personnel sur place s'est fait rappeler les procédures de départ.

Santé et sécurité, environnement

Un entrepreneur a possiblement endommagé un arbre de la Ville près d'un chantier. Le personnel de la Ville a discuté du problème avec lui et continuera de surveiller l'arbre et de faire des suivis au besoin.

Autres – Aide sociale

Depuis le début de 2014, le BVG demande à la direction d'examiner les signalements relatifs à l'aide sociale effectués au moyen de la Ligne directe de fraude et d'abus et de rendre compte des résultats. Ainsi, en 2017, quatre cas ont été réglés relativement à cinq personnes qui touchaient des prestations d'aide sociale auxquelles elles n'avaient pas droit. Les recouvrements en trop-payé ont été créés, et les dossiers ont été mis à jour pour que les prestations soient suspendues ou corrigées.

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).

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

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

- le rapport *Enquête sur le terrain de jeux Giver 150 au parc de Mooney's Bay* (22 juin 2017);
- le rapport *Enquête sur des écarts négatifs dans trois dépôts de centres du service à la clientèle* (22 juin 2017);
- le rapport *Examen de la gestion des responsables des refuges d'urgence* (30 novembre 2017).

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

Tableau 8 : Description des catégories de signalements

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

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