



## ? Voici pourquoi nous avons mené cette enquête

Le Bureau de la vérificatrice générale (BVG) s'est saisi des allégations déposées sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA) relativement au Programme de formation offert pour les Lignes 2 et 4 de l'O-Train, aussi appelées la « Ligne Trillium ». Le BVG a mené cette enquête afin d'expertiser ces allégations pour savoir si elles étaient fondées.

## 🔍 Ce que nous avons constaté

Durant notre enquête, nous avons relevé des incohérences dans la formation donnée par les moniteurs des opérateurs du TLR diésel. On n'a pas pu nous apporter la preuve démontrant que tous les moniteurs des opérateurs du TLR diésel étaient suffisamment compétents et avaient suivi une formation complète avant le début de la formation des opérateurs. La preuve justifiant le recrutement de plusieurs moniteurs des opérateurs du TLR diésel était limitée.

Dans l'examen que nous avons consacré aux dossiers de formation des opérateurs du TLR diésel, des contrôleurs du TLR diésel et des moniteurs des opérateurs du TLR diésel, nous avons constaté que les dossiers de formation théorique et pratique étaient incomplets. Nous avons porté ces lacunes à l'attention de la direction, qui a confirmé que toutes les mesures nécessaires avaient été prises pour corriger ces problèmes avant la mise en service commercial.

Notre enquête a aussi permis de constater que TransitNEXT n'avait pas fourni à la Ville les documents de formation qui répondaient à ses attentes.

La Ville a donc dû mobiliser des ressources internes pour corriger cette lacune en faisant appel à son propre personnel spécialisé dans l'élaboration des programmes de formation, ce qui a amoindri le risque, mais augmenté le coût du programme de formation.

Enfin, nous avons constaté que les épreuves d'examen théorique données par TNext ne se situaient pas toujours au niveau d'intégrité attendu, puisque nous avons relevé des cas dans lesquels le comportement des employés était inapproprié.

## 💡 Nous avons déposé cinq recommandations pour veiller à ce que :

- les documents et dossiers de formation démontrent que le personnel possède l'expérience voulue et dispose des plans de formation nécessaires;
- les pratiques de recrutement du répertoire des moniteurs de relève soient revues afin d'éclaircir les attentes;
- des normes minimums spécifiques soient formellement établies pour la présentation du programme de formation et soient exprimées dans les éventuels accords;
- les attentes à l'endroit du personnel soient claires à propos du comportement à adopter pendant les épreuves et les examens liés à la formation.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez consulter notre [site Web](#).

613-580-9602 | [BVG@ottawa.ca](mailto:BVG@ottawa.ca)