

**Rapport de 2020 sur la
Ligne directe de fraude et d'abus**

**Déposé devant le Comité de la vérification
Le 25 mai 2021**



Bureau de la vérificatrice générale

Table des matières

Description de la Ligne directe	1
Faits saillants du rapport de 2020 sur la Ligne directe de fraude et d'abus	2
Données principales.....	2
Cinq grandes catégories de signalements	3
Résultats	3
Statistiques sur la Ligne directe	3
Synthèse des signalements par catégorie	5
Problèmes signalés grâce à la Ligne directe	6
Vol, malversation ou fraude	6
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	8
Santé et sécurité ou environnement.....	9
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail.....	10
Divers – Aide sociale.....	10
Enquêtes et examens découlant de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	11
Annexe : Catégories de signalements à la Ligne directe de fraude et d'abus	12

Description de la Ligne directe

La Ville d'Ottawa a lancé en 2005 la Ligne directe de fraude et d'abus pour permettre aux employés de signaler les cas présumés de fraude ou d'abus. Le Conseil l'a ensuite mise à la disposition du 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 sur Internet, elle est gérée par un tiers indépendant.

D'après des études sur les pratiques exemplaires en matière d'éthique, notamment les études de l'Institut des auditeurs internes (IAI) et de l'Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), et selon les pratiques d'autres municipalités, un mécanisme de signalement anonyme est un élément important d'un cadre complet de gestion de l'éthique. La Ligne directe de fraude et d'abus constitue donc une saine pratique de gestion, et les signalements reçus ont mené à des vérifications et à des enquêtes qui ont 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 de mettre au jour les infractions aux règles de l'éthique. Bien que ce ne soit pas son principal objectif, cette ligne permet aussi de réaliser 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 les abus.

Faits saillants du rapport de 2020 sur la Ligne directe de fraude et d'abus

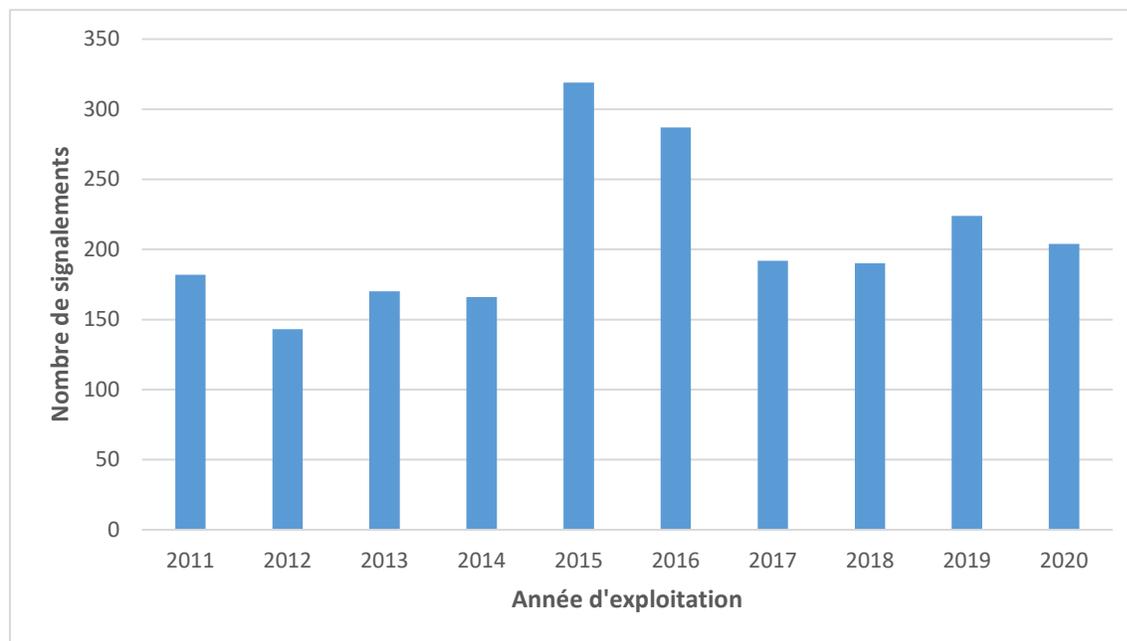


Figure 1 : Nombre de signalements reçus par année

Données principales

- 204 signalements ont été faits sur la Ligne directe en 2020.
- 44 % des signalements sont venus du public.
- 56 % des signalements sont venus des employés.

Cinq grandes catégories de signalements

Tableau 1: Nombre de signalements pour les cinq grandes catégories ¹ soumises à la Politique de la Ville en matière de fraude et d'abus

Catégories ²	Nombre de signalements
Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures	43
Vol, malversation ou fraude	34
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	29
Suggestions pour les vérifications futures	21
Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	6

Résultats

- Trois employés ont été congédiés.
- Trois employés ont été suspendus sans solde.
- Les autres mesures disciplinaires adoptées comprennent aussi bien des entretiens, des mesures disciplinaires progressives et des lettres d'attentes que des lettres de mesures disciplinaires.

Statistiques sur la Ligne directe

En 2020, 204 cas ont été signalés sur la Ligne directe. Il s'agit de 9 % de signalements de moins qu'en 2019. De ce nombre, 90 cas ont été signalés par le public et 114 l'ont été par des employés de la Ville d'Ottawa. Ce ratio (44 % des cas signalés par le public et 56 % par des employés) est comparable à celui de 2019.

Parmi les signalements qui ont été faits par les employés, il y a aussi des cas qui ont été signalés par des gestionnaires conformément aux exigences de la Politique en matière de fraude et d'abus. En 2019, les gestionnaires ont signalé trois de ces cas.

¹ Veuillez consulter la description des catégories dans l'annexe.¹

² La catégorie « Divers » est exclue parce qu'elle comprend des cas qui ne sont pas pertinents dans le cadre de la Politique de la Ville en matière de fraude et d'abus et des cas dans lesquels l'information fournie pour éclairer l'enquête était insuffisante.

Tableau 2 : Signalements de 2020 selon le type de dénonciateur

Types de dénonciateur	Nombre de signalements	Pourcentage
Public	90	44 %
Employés	114	56 %
Total	204	100 %

Les dénonciateurs peuvent faire des signalements directement par Internet ou par téléphone. Le tableau 3 ci-après donne la répartition des signalements reçus selon le mode de transmission. En 2020, plus de 77 % des signalements ont été transmis sur le site Web de la Ligne directe et 23 % par téléphone. Ce ratio est comparable à celui de 2019 (79 % sur Internet et 21 % par téléphone).

Tableau 3 : Signalements de 2020 par mode de transmission

Modes de transmission	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	158	77 %
Téléphone	46	23 %
Total	204	100 %

En moyenne, une enquête menée relativement à un signalement sur la Ligne directe de fraude et d'abus est censée prendre de six à huit semaines. Il se peut que les enquêtes plus complexes ou qui réclament des renseignements supplémentaires avant d'être lancées s'étendent sur une plus longue durée. Au 31 décembre 2020, 54 signalements donnant lieu à des enquêtes étaient en voie d'examen.

Tableau 4 : Enquêtes en cours à la fin de 2020

Enquêtes en cours	Nombre de signalements
Au 31 décembre 2019	39

Enquêtes en cours	Nombre de signalements
Plus : dossiers ouverts en 2020	+204
Moins : dossiers fermés en 2020	-189
Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2020	54

Synthèse des signalements par catégorie

Le tableau 5 ci-après établit la comparaison entre le nombre de signalements qui ont été faits dans la période comprise entre 2017 et 2020 pour chaque catégorie de signalements.

Tableau 5 : Signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus reçus entre 2017 et 2020.

Catégories de signalements	2017	2018	2019	2020
Utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail	58	54	53	29
Violation de lois, règlements, politiques ou procédures	26	46	42	43
Vol, malversation ou fraude	14	15	22	34
Suggestions d'amélioration	8	2	3	2
Comportement contraire à l'éthique ou conflit d'intérêts	10	3	11	6
Suggestions pour les vérifications futures	1	5	19	21
Santé et sécurité ou environnement	2	0	3	1
Direction ou supervision	5	0	7	3
Manipulation ou falsification de données	1	0	0	0
Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances	1	2	4	3
Domages réels ou potentiels causés à la personne	8	4	2	0
Information financière et comptabilité	0	0	0	0
Divers	58	--	--	--
Aide sociale	--	17	14	10
Cas non pertinents en vertu de la Politique de la Ville en matière de fraude et d'abus	--	39	39	52
Renseignements insuffisants pour classer le signalement	--	3	5	0
Total	192	190	224	204

Problèmes signalés grâce à la Ligne directe

Le lecteur trouvera dans la présente section les synthèses des cas justifiés de fraude et d'abus dont le dossier a été fermé en 2020. Il faut noter que parfois, nous recevons plusieurs signalements sur la même question, ce qui explique qu'il y ait plusieurs signalements pour un même cas justifié.

Tableau 6 : Dossiers de cas justifiés fermés en 2020

Dossiers fermés en 2020 par type de résultat	Nombre de signalements	Pourcentage
Cas justifiés (allégations exactes et cas constituant une fraude ou un abus)	27	33 %
Information exacte, mais activité conforme (allégation exacte, sans toutefois constituer un cas de fraude ou d'abus)	33	41 %
Information inexacte (allégation infondée)	21	26 %
Total des dossiers qui ont fait l'objet d'une enquête et qui ont été fermés en 2020	81	100 %
Sans objet (allégation ne relevant pas de la compétence du BVG)	61	--
Information insuffisante (allégation imprécise qui ne peut faire l'objet d'une enquête)	47	--
Total des dossiers fermés en 2020	189	--

Lorsqu'un signalement est réputé être justifié, toutes les mesures disciplinaires à prendre relèvent de la compétence de la direction. Dans les cas où la direction a pris des mesures, nous en relevons les résultats ci-après.

Vol, malversation ou fraude

On a signalé 9 cas de vol, de malversation ou de fraude qui ont fait intervenir 14 employés et 1 membre du public. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- La direction a déclaré, à la Ligne directe de fraude et d'abus, qu'elle avait lieu de croire qu'un employé prenait des congés sans déclarer ses absences. L'enquête

menée par la direction a révélé que pendant un certain nombre d'années, un employé avait pris 32 jours de congés annuels sans enregistrer ses absences dans SAP, soit le système de gestion des ressources humaines de la Ville. Dans les années précédentes, ces absences ont eu pour effet de rémunérer l'employé, puisque sa banque de congés à la fin de l'année était supérieure au report maximum admis. L'employé a été congédié et on a pu récupérer 7 800 \$. La Ville croit que ce problème s'est produit parce que l'employé relevait fonctionnellement d'un gestionnaire différent par rapport à la relation hiérarchique officielle constatée dans SAP. Le gestionnaire fonctionnel approuvait de vive voix les congés de l'employé et s'en remettait à lui pour qu'il soumette ses congés dans SAP. Le gestionnaire effectif devait approuver les congés après avoir reçu l'information dans le circuit de travail de SAP. Toutefois, en raison du manque de communication entre les gestionnaires et parce qu'ils étaient en poste dans des bureaux différents, le gestionnaire effectif ne savait pas que l'employé avait pris des congés sans les déclarer dans le système.

- Un employé qui travaillait pour un autre organisme soumettait des certificats médicaux et revendiquait des congés de maladie auprès de la Ville. La direction l'a congédié.
- On a remplacé un compteur d'eau par un compteur neuf. Par conséquent, la consommation enregistrée a augmenté exponentiellement par rapport à la consommation enregistrée sur l'ancien compteur. On s'est servi de la consommation enregistrée grâce au nouveau compteur d'eau pour estimer la consommation effective de l'eau auparavant. On a établi une facture pour les années au cours desquelles la consommation de l'eau avait été sous-comptabilisée.
- La direction d'un établissement de la Ville a eu connaissance d'un vol probable de 40 \$. Si le voleur n'a pu être repéré, on a amélioré les processus adoptés pour protéger les fonds dans cet établissement de la Ville.
- Un employé jouait au golf pendant son horaire de travail normal sans soumettre ses congés. En conséquence de l'enquête, cet employé a par la suite soumis les congés qu'il avait pris. On lui a adressé une lettre de mesures correctives.
- Au lieu de suivre le processus défini dans sa convention collective pour les absences planifiées, un employé a comptabilisé des congés de maladie pendant les journées qui ont précédé ses vacances approuvées. Cet employé a été suspendu sans solde pendant une journée.

- Des employés se sont servis d'Internet pour des raisons personnelles en faisant des heures supplémentaires pendant les fins de semaine. La direction a adressé à huit employés des lettres d'attentes.
- Un employé a pris des heures de congé sans déclarer ses absences et s'est absenté de son bureau pendant de longues heures. La direction a pris des mesures pour diminuer le nombre d'heures au cours desquelles l'employé s'absente de son bureau et surveille attentivement son assiduité. L'employé fait l'objet de mesures disciplinaires progressives en raison de ses problèmes de rendement et d'assiduité.
- Un employé n'a pas respecté le processus approuvé pour l'envoi d'un message texte au début de son quart de travail et à la fin de ce quart. En outre, par temps froid, l'employé passait du temps dans sa voiture, sans rester à son poste. On lui a adressé une lettre de mesures disciplinaires faisant état des attentes, laquelle a été versée dans son dossier d'employé. La direction a fait savoir qu'elle surveillera aussi attentivement, dorénavant, les quarts de travail de l'employé.

Violation de lois, de règlements, de politiques ou de procédures

On a relevé huit cas dans lesquels plus de 10 employés et un membre du public ont contrevenu à des lois, à des règlements, à des politiques ou à des procédures. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- Durant un projet de construction d'envergure, on n'a pas communiqué parfaitement, par mégarde, une décision visant à modifier la conception d'un certain nombre de passages piétonniers, ce qui a donné lieu à des suppléments de coût d'au moins 177 000 \$, qu'il a fallu engager pour réaliser les travaux dans les délais. Les résultats de notre enquête et une recommandation pour améliorer les procédures ont été présentés à la direction, qui a fait savoir qu'elle était d'accord pour appliquer cette recommandation.
- Une maison de chambres était exploitée à une adresse à laquelle le zonage l'interdisait. Un avis d'infraction a été adressé au propriétaire des lieux.
- Un employé qui venait d'être embauché se consacrait, pendant son horaire de travail à la Ville, à des tâches pour son entreprise privée. Il a été congédié pendant sa période d'essai.
- Deux employés n'avaient lavé leur voiture personnelle dans des établissements de la Ville en faisant appel à des actifs municipaux pendant leurs heures supplémentaires. Toutefois, après avoir revu la vidéo de surveillance, la direction a

pu confirmer ce qu'elle avait allégué. Parce qu'ils avaient constamment nié les allégations qui se sont révélées vraies, ces deux employés ont été suspendus sans solde.

- Un employé se servait d'un pulvérisateur à jet d'eau sous pression pour nettoyer sa voiture particulière. On lui a adressé un avertissement verbal, et la direction continuera de le surveiller.
- Une chaîne de courriels que s'échangeaient deux employés a été adressée par erreur à des destinataires inscrits dans une liste interne. Ainsi, les renseignements personnels d'un résident ont été communiqués à des employés de la Ville qui n'y auraient normalement pas eu accès. La direction a confirmé que cette contravention par mégarde était limitée aux employés de la Ville et s'est assurée que les courriels soient supprimés à bref délai.
- Un employé s'est rendu en voiture à sa résidence personnelle pour prendre sa pause-repas. On lui a rappelé qu'il devait éviter les séquences prolongées d'heures improductives en raison des déplacements entre son lieu de travail et sa résidence.
- Les superviseurs ont autorisé des employés à s'arrêter brièvement à leur résidence avec les véhicules de la Ville lorsqu'ils travaillaient dans un secteur proche de l'endroit où ils habitaient. La direction a adressé à ces superviseurs des lettres d'attentes. Elle s'est engagée à faire connaître clairement les attentes à tous les employés dans le secteur à propos de l'utilisation des véhicules municipaux à des fins personnelles et à demander aux surintendants d'exercer une surveillance dans le cadre de contrôles aléatoires mensuels. En outre, on a adressé à tous les employés de ce secteur un rappel de vive voix aux réunions de l'avant-midi.

Santé et sécurité ou environnement

On a relevé un cas mettant en cause un employé dans la catégorie de la santé, de la sécurité et de l'environnement. La direction a pris des mesures correctives selon les modalités précisées ci-après.

- Un employé a publié, dans son compte personnel sur les réseaux sociaux, un message invitant ses collègues à percer des trous dans leur masque pendant les heures de travail. On lui a rappelé la formation donnée sur les masques et les récents bulletins sur le port du masque. On a adressé à cet employé un avertissement de vive voix, en lui faisant savoir que désormais, les incidents de cette nature donneraient lieu à des mesures disciplinaires en bonne et due forme.

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

Il y a eu trois cas d'utilisation non autorisée ou abusive de biens ou de renseignements municipaux ou du temps de travail mettant en cause trois employés. La direction a constaté que les politiques et les procédures n'ont pas toujours été respectées, comme on peut le constater à la lecture de ce qui suit :

- Un employé faisait ses emplettes personnelles en se déplaçant à l'aide d'un véhicule de la Ville pendant ses heures de travail. On a versé à son dossier auprès des Ressources humaines une lettre d'attentes.
- Pendant la fermeture d'un établissement de la Ville à cause de la pandémie et après avoir consulté un superviseur, un employé a apporté chez lui un appareil d'exercice qui appartenait à la Ville pour s'en servir personnellement. Il a ramené l'appareil d'exercice dans l'établissement de la Ville et a proposé d'en payer les frais d'entretien. Le personnel sur les lieux calculera les frais d'entretien à rembourser jusqu'à la date à laquelle l'appareil d'exercice a été ramené pour le déroulement des cours de remise en forme. Une lettre d'attentes a été adressée à cet employé.
- Un employé s'est servi de son adresse de courriel professionnelle pendant ses heures de travail afin de demander de l'information de la Ville pour l'entreprise privée d'un membre de sa famille. L'employé s'est adressé directement à un autre service, alors qu'il aurait pu obtenir l'information en appelant au 3-1-1. On fera parvenir à cet employé le Code de conduite du personnel et la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et on en discutera avec lui.

Divers – Aide sociale

Depuis le début de 2014, le BVG demande à la direction d'examiner les signalements relatifs à l'aide sociale sur la Ligne directe de fraude et d'abus et de rendre compte des résultats. Ainsi, en 2020, quatre cas ont été réglés relativement à quatre personnes qui touchaient des prestations d'aide sociale auxquelles elles n'avaient pas droit.

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 le 1-800-394-STOP (7867). À partir de 2021, le BVG ne rendra compte que du nombre de signalements relatifs à l'aide sociale transmis à la direction pour examen.

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

Outre ce qui précède, le BVG a présenté, le 27 octobre 2020, les trois examens et enquêtes suivants au Comité de la vérification :

- Enquête sur l'annulation du bail du 300, chemin Coventry
- Examen de l'entretien des autobus d'OC Transpo
- Examen de la formation des chauffeurs d'OC Transpo

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

Catégories	Description
Dommages réels ou potentiels causés 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 ou environnement	Questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement où ils travaillent ou habitent
Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances	Questions relatives à la Consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances
Vol, malversation ou 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
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

Catégories	Description
	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, de règlements, de politiques ou de 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