

Rapport de 2024 sur la Ligne directe de fraude et d'abus



Office of the Auditor General
City of Ottawa

Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa



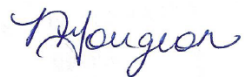
Table des matières

Remerciements	3
Tour d'horizon du programme	4
Les résultats de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2024	6
Enquêtes menées par le BVG	16
Appendice 1 – Catégories de signalements déposés sur la LDFA.....	17
Appendice 2 – Méthodes de résolution de la LDFA	20

Remerciements

Mes collègues et moi souhaitons remercier les personnes qui ont apporté leur concours aux enquêtes, de même que celles qui ont assuré la continuité de la Ligne directe de fraude et d'abus. Nous tenons aussi à remercier les personnes qui nous ont contactés et qui ont déposé des signalements.

Cordialement,



Nathalie Gougeon, CPA, CA, CIA, CRMA et B. Comm.
Vérificatrice générale



Tour d'horizon du programme

Objet

La Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA) de la Ville est un service confidentiel et anonyme qui permet aux employés ou aux membres du public de signaler les cas présumés de fraude ou d'abus mettant en cause des employés, des ressources, des opérations ou des fournisseurs de la Ville. L'outil de signalement que constitue la LDFA est exploité indépendamment par un tiers et est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, par téléphone ou sur Internet. Tous les signalements déposés sur la LDFA sont transmis au Bureau de la vérificatrice générale (le BVG ou le Bureau) pour examen préliminaire et suite à donner, conformément aux modalités exposées dans leurs grandes lignes dans la Politique de la Ville sur la fraude et l'abus (la Politique).

Le Programme de fraude et d'abus (le Programme) donne à tous les employés de la Ville d'Ottawa et aux membres du public le pouvoir d'aider le BVG à s'acquitter de son engagement dans le respect des valeurs essentielles de l'intégrité et de la responsabilisation.

Confidentialité et protection des dénonciateurs

La Politique décrit dans leurs grandes lignes les moyens de protection et d'aide offerts aux employés qui signalent de bonne foi les cas présumés de fraude ou d'abus. Il est contraire à la Politique d'exercer des représailles à l'encontre des employés qui dénoncent des cas de fraude ou d'abus ou qui participent aux enquêtes menées en vertu de cette politique.

Valeur ajoutée

La LDFA permet de réduire le gaspillage, de récupérer des actifs et de protéger la Ville contre les pertes éventuelles :

- en réduisant la crainte de représailles contre les dénonciateurs, en leur offrant un outil de signalement anonyme;
- en permettant à tous les employés et à tous les membres du public de décourager les actes de fraude ou d'abus, en faisant la promotion des valeurs essentielles de la responsabilisation et de l'intégrité;
- en cernant les tendances et les secteurs de risque permettant au Bureau de faire des recommandations pour fortifier les contrôles internes, les politiques et les procédures;
- en éclairant l'évaluation fondée sur les risques pour cerner les priorités des missions de vérification.

Impacts

Les cas de fraude et d'abus produisent sur la Ville des impacts directs, en raison des coûts administratifs de la prévention, de la détection, de l'enquête et du compte rendu des fraudes. Ils produisent aussi des impacts sur les opérations des directions générales en raison du temps perdu, des pertes financières et des frais administratifs des mesures correctives. Il y a aussi des impacts indirects qu'il n'est pas facile de mesurer, dont le moral du personnel et la réputation de la Ville. La LDFA est un outil important qui apporte une valeur ajoutée en réduisant les cas de fraude ou d'abus.

Application

La Politique sur la LDFA s'adresse à tous les employés de la Ville d'Ottawa ainsi qu'aux employés des conseils et comités locaux qui relèvent du Conseil municipal, qui a le pouvoir d'obliger à respecter les politiques générales.

Cette politique ne s'adresse pas :

- au maire, aux conseillers municipaux ou à leur personnel politique;
- aux employés de la Commission de services policiers d'Ottawa ou du Service de police d'Ottawa (SPO);
- aux employés du Conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa ou de la Bibliothèque publique d'Ottawa;
- au Conseil de santé de la circonscription sanitaire de la Ville d'Ottawa et à Santé publique Ottawa (SPO);
- à la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO).

Si nous recevons un signalement qui n'est pas du ressort du BVG, nous invitons son auteur à s'adresser à l'administration déclarante compétente ou à faire appel au mécanisme voulu. En 2024, nous avons reçu au total 12 signalements qui n'étaient pas du ressort du BVG. Il s'agissait entre autres de trois cas liés à l'aide sociale, de cinq cas liés à la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO), de deux cas liés au SPO, d'un cas lié aux représentants élus et d'un cas lié aux tribunaux quasi judiciaires.

Amélioration continue

Dans le cadre de la volonté d'amélioration continue du BVG, nous avons procédé, en 2024, à l'examen du programme afin de cerner les occasions de simplifier ce programme et les processus internes.

Le BVG a procédé à un examen de la politique en collaboration avec la directrice municipale. Nous avons adressé des recommandations à la directrice municipale, responsable de cette politique, afin de mieux accorder ce programme avec les règles de l'art des programmes comparables de lutte contre la fraude et l'abus, d'en améliorer la clarté et la lisibilité et de rehausser dans l'ensemble la transparence de ce programme.

La politique révisée se situe aux dernières étapes de l'examen et sera diffusée par la direction au début de cette année. Lorsque la politique révisée aura été finalisée et communiquée, le BVG prévoit de mener une campagne pour mieux faire connaître, aux employés et aux résidents de la Ville, le Programme et son objectif. La campagne sera entreprise en collaboration avec la directrice municipale.

Dans le cadre de l'examen que nous avons consacré aux procédures internes de la LDFA du BVG, nous avons cerné d'autres points à améliorer. Voici les résultats de notre examen :

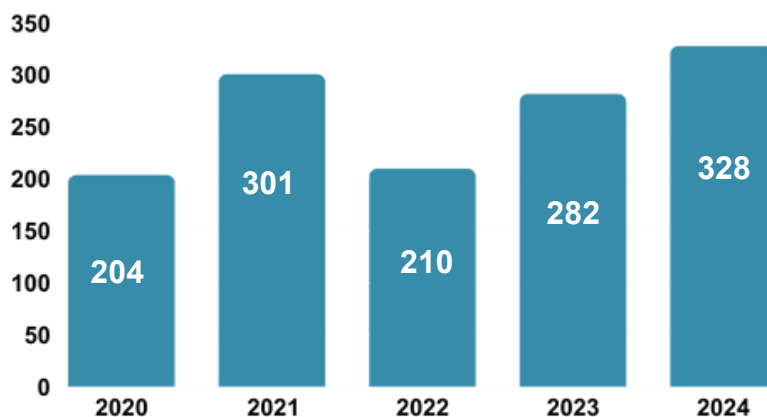
- Nous avons revu et simplifié les catégories de signalements pour améliorer la clarté et la concision de la classification. Les catégories à jour permettent d'améliorer l'efficience et l'efficacité de la définition des tendances.
- À partir de janvier 2025, nous faisons appel à d'autres fonctions de SharePoint pour gérer les cas, ce qui permettra d'améliorer nos processus de suivis internes et de rehausser la qualité des données disponibles pour analyser les tendances et en rendre compte. C'est ce qui permettra aussi au Bureau de réaliser des économies dans le temps à consacrer au compte rendu sur les éléments de la LDFA.

Les résultats de la Ligne directe de fraude et d'abus en 2024

Signalements déposés

On a déposé en 2024 un total de 328¹ signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus (LDFA), soit une hausse de 16 % par rapport au total des signalements déposés dans l'année précédente. Dans les cinq dernières années, on a constaté, dans la LDFA, une fluctuation du volume des signalements déposés, ce qui donne un taux de croissance annuel moyen réalisé de 17 %² de 2020 à 2024 (cf. la **figure 1**).

Figure 1 : Nombre de signalements par année (de 2020 à 2024)



¹ Le total des signalements déposés, qui cadre avec celui de l'année précédente, ne comprend pas les 147 signalements de nature comparable (955 signalements en 2023) déposés et classés en 2024.

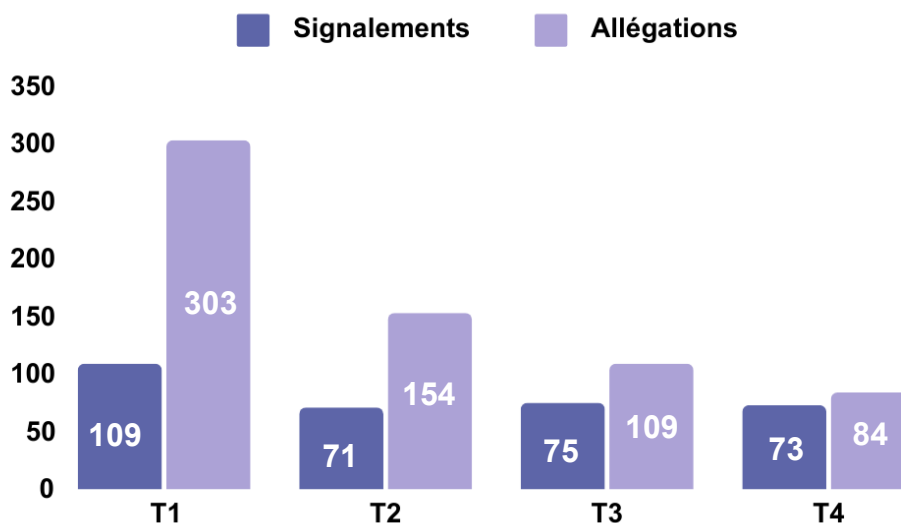
² Le taux de croissance annuel moyen (TCAM) correspond au rythme annualisé moyen de variation dans le temps.

Allégations déposées

À partir de 2023, le BVG a constaté une augmentation de la tendance dans les signalements comportant plusieurs allégations (soit des signalements portant sur plusieurs incidents ou agissements réclamant une enquête). Il faut généralement compter plus de temps pour évaluer les signalements comportant différentes allégations, pour y donner suite et pour mener les enquêtes. Cette tendance s'est accentuée en 2024, ce qui a donné lieu à une hausse de la demande exprimée pour les ressources de la LDFA et à une augmentation du temps consacré par le personnel de la Ville.

En 2024, le BVG a reçu au total 650 allégations (cf. la **figure 2**), soit 83 % de plus qu'en 2023, ce qui donne une moyenne de 2 allégations par signalement (contre 1,3 allégation en 2023).

Figure 2 : Signalements déposés par rapport aux allégations reçues en 2024 par trimestre

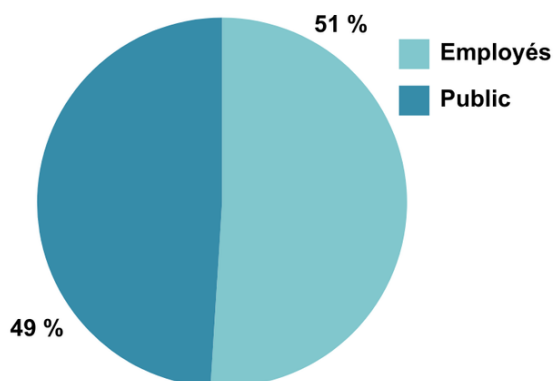


Sources des signalements

Types de signalements

Les signalements sont déposés anonymement; toutefois, les dénonciateurs doivent s'auto-identifier comme employés ou membres du public. En 2024, 51 % des dénonciateurs se sont identifiés comme des employés de la Ville, et 49 % comme des membres du public (cf. la **figure 3**). Il s'agit d'une augmentation de 11 % des signalements déposés par des membres du public. Les signalements déposés par des

Figure 3 : Signalements déposés par le public et par les employés



employés comprennent aussi les cas déclarés par la direction comme l'exige la Politique en matière de fraude et d'abus. En 2024, la direction a signalé deux de ces cas.

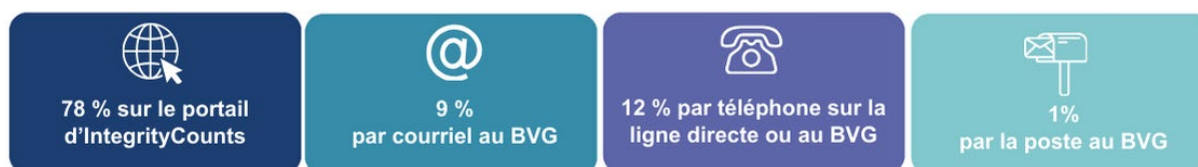
Méthode de prise en charge des signalements

Les signalements sont déposés en faisant appel à différentes méthodes, dont :

- le portail Web d'IntegrityCounts;
- les appels passés sur la ligne directe ou au BVG;
- les messages adressés par courriel ou par la poste au BVG.

Conformément aux années précédentes, c'est en ligne, sur le portail Web, que l'on dépose le plus souvent les signalements portant sur les cas de fraude ou d'abus (cf. la **figure 4**).

Figure 4 : Méthodes de signalement



Signalements par direction générale

Le Bureau évalue les signalements déposés sur la LDFA pour connaître les directions générales qui pourraient être visées ou mises en cause. Nous mettons en lumière les cas signalés par chaque direction générale afin de mieux éclairer l'impact des allégations de fraude et d'abus parmi les directions générales de la Ville (cf. le **tableau 1**). Les trois directions générales qui comptabilisent le plus grand nombre de signalements interviennent dans **62 % des signalements** déposés en 2024. Il s'agit des directions générales suivantes :

- Direction générale des services de transport en commun – 42 %;
- Direction générale des travaux publics – 13 %;
- Direction générale des services sociaux et communautaires – 7%.

Tableau 1 : Signalements déposés sur la Ligne directe de fraude et d'abus par direction générale en 2024

Directions générales	Signalements déposés	Part en % du total des signalements
Direction générale des services de transport en commun	138	42 %
Direction générale des travaux publics	42	13 %

Direction générale des services sociaux et communautaires	21	7 %
Direction générale des services de protection et d'urgence	20	6 %
Direction générale des finances et des services organisationnels	18	5 %
Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	18	5 %
Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	14	4 %
Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	12	4 %
Bureau de la directrice municipale	1	0 %
Divers		
Autres organismes – distincts de la Ville	22	7 %
Signalements ne relevant pas du BVG	12	4 %
Directions générales inconnues	10	3 %
Total	328	100 %

Signalements par catégorie

Lorsqu'un signalement est déposé, nous évaluons et catégorisons la nature des allégations. Pendant l'Examen du programme de 2024, nous avons consolidé les catégories existantes afin d'établir des catégories de signalements plus claires et plus concises. Le **tableau 2** ci-après donne la répartition du nombre de signalements déposés, de 2022 à 2024, par catégorie de signalements. Le lecteur peut consulter dans l'[Appendice 1](#) la description des catégories de signalements à jour.

Tableau 2 2: Signalements déposés par catégorie de 2022 à 2024

Catégorie de signalements	2022	2023	2024
Intégrité ou conformité organisationnelle	43	64	140
Mésusage ou détournement de biens	73	75	117

Santé, sécurité et environnement	20	18	12
Ressources humaines	6	12	7
Information financière et comptabilité	3	3	3
Divers	65	110	49
Total	210	282	328

Résolution des problèmes signalés

Pour la première fois cette année, le BVG rend compte du traitement et de la résolution des problèmes dans chaque signalement déposé. Le lecteur peut consulter dans l'[Appendice 2](#) la description des méthodes de résolution des problèmes signalés. En 2024, le BVG a consacré des travaux à un total de 379 signalements, dont 51 enquêtes en cours en date du 1^{er} janvier 2024, ainsi que 328 nouveaux signalements déposés durant l'année. Le **tableau 3** donne une vue d'ensemble des méthodes de résolution auxquelles nous avons fait appel pour nous pencher sur les signalements traités en 2024. Les renseignements réunis, dont le nombre de signalements clos parce qu'il n'y a pas suffisamment d'information et le nombre de cas dans lesquels on a invité le dénonciateur à s'adresser à d'autres directions générales de la Ville, serviront à éclairer la prochaine campagne de promotion de la LDFA.

Tableau 3 : Méthodes de résolution appliquées en 2024

Méthodes de résolution	2024
Enquêtes	116
Invitation du dénonciateur à s'adresser à une direction générale de la Ville ou à un représentant syndical	47
Renseignements insuffisants ou aucune réponse	49
Agissement non encadré par la Politique sur la LDFA	33
Suggestions de points à vérifier ou à améliorer	18
Documents reçus pour information	9
Total partiel des méthodes de résolution	272
En cours	107
Total	379

Enquêtes en cours

En moyenne, les enquêtes liées aux signalements déposés sur la LDFA durent normalement neuf 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 2024, 107 signalements donnant lieu à des enquêtes étaient en voie d'examen (cf. le **tableau 4**).

Tableau 4 3: Enquêtes en cours à la fin de 2024

Enquêtes en cours	Nombre de signalements
Au 31 décembre 2023	51
Plus : dossiers ouverts en 2024	328
Moins : dossiers clos en 2024	(272)
Nombre total d'enquêtes en cours au 31 décembre 2024	107

Signalements réglés

Dans cette section, nous donnons un aperçu des signalements réglés par résultat en 2024. Il faut noter que parfois, nous recevons plusieurs signalements sur la même question, et chaque signalement compte pour un cas individuel (cf. le **tableau 5**).

Tableau 5 : Évaluation des rapports dont le dossier a été clos en 2024

Signalements réglés en 2024 par résultat	Nombre de signalements	Pourcentage
Signalements qui ont fait l'objet d'une enquête		
Cas justifiés (Une allégation ou plusieurs allégations comprises dans le signalement étaient exactes et constituaient des cas de fraude ou d'abus.)	30	26 %
Information exacte, mais activité conforme (Une allégation ou plusieurs allégations comprises dans le signalement étaient exactes, mais ne constituaient pas des cas de fraude ou d'abus.)	45	39 %
Information inexacte (Aucune des allégations comprises dans le signalement n'était exacte.)	33	28 %
Information insuffisante pour tirer des conclusions (Il n'y avait pas suffisamment de preuves pour justifier	8	7 %

Signalements réglés en 2024 par résultat	Nombre de signalements	Pourcentage
toutes les allégations comprises dans le signalement ou la preuve était insuffisante pour tirer une conclusion.)		
Total partiel	116	100 %
Signalements qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête		
Sans objet (Toutes les allégations comprises dans le signalement n'étaient pas du ressort du BVG selon la Politique sur la LDFA.)	85	54 %
Information insuffisante pour mener une enquête (Toutes les allégations comprises dans le signalement n'étaient pas claires ou ne comprenaient pas suffisamment d'information pour mener une enquête.)	53	34 %
Signalements pris en compte pour la planification des missions de vérification (Toutes les allégations comprises dans le signalement seront prises en compte dans le processus d'établissement du Plan de travail de vérification fondé sur les risques pour les plans de travail de vérification projetés du BVG.)	18	12 %
Total partiel	156	100 %
Nombre total de signalements réglés en 2024	272	--

Enquêtes justifiées

Les signalements sont réputés être justifiés lorsqu'on constate qu'une ou plusieurs des allégations sont exactes ou constituent des cas de fraude ou d'abus. Le **tableau 6** ci-après fait la synthèse des signalements justifiés qui ont été réglés en 2024 par catégorie de signalements.

Tableau 6 : Catégorie des enquêtes justifiées

Catégories de signalements	Nombre de signalements
Mésusage ou détournement de biens	15
Intégrité ou conformité organisationnelle	12
Santé, sécurité et environnement	2

Catégories de signalements	Nombre de signalements
Information financière et comptabilité	1
Total	30

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse de chacune des catégories ci-dessus, qui donnent une vue d'ensemble et des exemples de la nature des enquêtes.

Mésusage ou détournement de biens

Cette catégorie regroupait au total **15 enquêtes justifiées**. Voici des exemples d'enquêtes menées dans cette catégorie :

- On a constaté qu'un employé de la Ville vendait des biens municipaux sur Facebook Marketplace, en contravention du Code de conduite du personnel de la Ville.
- On a constaté que des employés de la Ville effectuaient des travaux pour un employeur secondaire pendant l'horaire de travail de la Ville en contravention du Code de conduite du personnel de la Ville.
- On a constaté qu'un employé de la Ville avait emporté, pour son usage personnel, des biens d'équipement et des fournitures issus d'un établissement de la Ville.
- On a constaté que des employés de la Ville avaient contrevenu aux procédures opérationnelles normalisées en se trouvant hors de la zone de travail qui leur avait été affectée et dans un établissement de restauration pendant les heures de travail.
- On a constaté que des employés de la Ville ne respectaient pas le nombre d'heures de travail indiqué dans leur contrat d'emploi et n'accomplissaient pas les tâches qui leur étaient confiées.

Intégrité ou conformité organisationnelle

Cette catégorie regroupait au total **12 enquêtes justifiées**. Voici des exemples d'enquêtes appartenant à cette catégorie :

- Un employé de la Ville a contrevenu au Code de conduite du personnel de la Ville parce qu'il n'avait pas divulgué sa relation et ses rapports avec un fournisseur de la Ville, dont la réception de certaines sommes versées par ce fournisseur. En outre, puisqu'il n'y avait pas d'information permettant de légitimer les sommes versées par ce fournisseur à cet employé de la Ville, les différents facteurs observés indiquaient que ces

sommes correspondaient à un stratagème de pot-de-vin conçu pour apporter des avantages à ce fournisseur et à cet employé de la Ville. Pour de plus amples renseignements, le lecteur est invité à consulter la section Enquêtes menées par le BVG. Le Service de police d'Ottawa a été saisi des résultats de cette enquête.

- Un employé de la Ville entretenait une relation non divulguée avec un fournisseur de la Ville et on a constaté qu'il contrevenait au Code de conduite du personnel de la Ville d'Ottawa. En outre, cet employé avait connaissance d'une relation inappropriée d'un membre de sa famille avec un fournisseur différent de la Ville, ce qu'il n'a pas signalé à la Ville. Pour de plus amples renseignements, le lecteur est invité à consulter la section Enquêtes menées par le BVG.
- On a constaté qu'un employé de la Ville contrevenait au Code de conduite du personnel de la Ville et à sa Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs en laissant un ordinateur portable non verrouillé de la Ville dans un véhicule non verrouillé de la Ville pendant une pause programmée.
- On a constaté qu'un employé de la Ville avait contrevenu au Code de la route de l'Ontario, à différents règlements de la Ville d'Ottawa et aux procédures opérationnelles en se laissant distraire au volant et en fumant dans les zones où il est interdit de fumer.
- On a constaté qu'un employé de la Ville avait par erreur fait suivre des renseignements personnels sur des collègues aux destinataires inscrits dans une liste d'adresses de courriel interne. On a fait appel au Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée pour aider à circonscrire et corriger l'information.

Santé, sécurité et environnement

Cette catégorie regroupait au total **2 enquêtes justifiées**, dans lesquelles on a constaté que des employés de la Ville étaient à l'origine de problèmes de culture dans le milieu de travail, ne respectaient pas les protocoles de sécurité, se livraient à des actes d'intimidation et de harcèlement et arrivaient en retard ou partaient avant la fin de l'horaire de travail.

Information financière et comptabilité

Cette catégorie comprenait **une enquête justifiée**, qui se rapportait à des lacunes constatées dans les processus et les procédures de la Ville, ce qui expliquait les inexactitudes dans les comptes de services gérés par cette dernière et ce qui a donné lieu à un manque à facturer de plus de 70 000 \$ dans les services.

Mesures correctives

Les rapports d'enquête donnent lieu à des mesures correctives qui relèvent de la compétence de la direction. On peut prendre de multiples mesures correctives pour donner suite au même rapport d'enquête. En outre, la direction peut juger nécessaire de prendre des mesures correctives pour corriger les lacunes constatées pendant les enquêtes qui n'étaient pas justifiées (par exemple pour améliorer les processus ou étoffer la communication). Le lecteur trouvera ci-après les résultats des cas dans lesquels la direction a pris des mesures pour donner suite à des enquêtes (cf. le **tableau 7**). Dans les cas où des mesures correctives sont jugées nécessaires, le BVG met en œuvre, avec la direction, des procédures pour faire un suivi et s'assurer que les mesures adoptées ont été appliquées.

Tableau 7 : Mesures correctives adoptées en 2024.

Mesures correctives	Cas
Étoffement de la gestion du rendement	34
Communiqués adressés par écrit à tous les membres du personnel des directions générales	24
Nombre de jours de suspension (sans solde) imposés	21
Avertissements de vive voix pour faire connaître les attentes et les mesures correctives	20
Examen obligatoire de politiques et de procédures spécifiques	20
Autres améliorations à apporter aux processus	19
Lettres d'attentes adressées à des employés	13
Lettres d'avertissement adressées aux employés	5
Remboursements et perception des comptes	3
Licenciements	2
Lettres de mesures disciplinaires adressées à des employés	1
Mesures disciplinaires progressives surveillées selon la convention collective des employés	1
Démissions	1
Nombre total de mesures correctives adoptées en 2024	164

Enquêtes menées par le BVG

Le BVG peut décider de ne pas soumettre à la direction, pour enquête, les allégations signalées et de mener des enquêtes en interne. Voici les enquêtes importantes pour lesquelles nous avons déposé un rapport auprès du Comité de la vérification.

- [Enquête sur l'entretien des autobus d'OC Transpo](#)
- [Allégations de schéma de pots-de-vin](#)

Appendice 1 – Catégories de signalements déposés sur la LDFA

Catégories de signalements	Définition
Mésusage ou détournement de biens	<p>Questions relatives à l'utilisation sans autorisation, au mésusage, à l'endommagement ou aux menaces d'endommagement des biens-fonds, des biens d'équipement, du matériel, des documents ou des réseaux de la Ville. Il s'agit entre autres de l'utilisation abusive du temps de travail ou de l'utilisation frauduleuse des congés de maladie.</p> <p>Il s'agit aussi entre autres des vols commis contre la Ville ou des particuliers, par quelque moyen que ce soit, et des tentatives de dissimulation des vols.</p> <p>En voici des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vol de temps ou de biens; • utilisation inefficace ou abusive des ressources de la Ville; • mésusage et détournement des fonds de la Ville.
Intégrité ou conformité organisationnelle	<p>Font partie des signalements qui appartiennent à cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les changements apportés aux données, à l'information, aux documents, aux rapports, aux contrats ou aux pièces justificatives de paiement pour masquer des erreurs ou des fraudes ou pour récolter des avantages financiers ou déloyaux dans le cadre des contrats; • les comportements contraires à l'éthique ou malhonnêtes 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; • les contraventions aux lois, aux règles ou aux politiques établies par la Ville, par les

Catégories de signalements	Définition
	organismes de réglementation ou par un ordre de gouvernement.
Information financière et comptabilité	Questions relatives à l'exactitude et à l'exhaustivité des états financiers et des autres documents d'information financière. La déclaration inappropriée des dépenses, ou encore la manipulation ou la falsification de données financières pourraient en constituer des exemples.
Ressources humaines	Signalements liés à des questions et à des pratiques de gestion des ressources humaines. Les problèmes de culture du milieu de travail ou de relations professionnelles pourraient en constituer des exemples.
Santé, sécurité et environnement	Font partie des signalements qui appartiennent à cette catégorie : <ul style="list-style-type: none"> • les motifs d'inquiétude à propos des préjudices physiques ou psychologiques qu'ont pu ou qu'auraient pu subir des employés ou d'autres personnes relativement à des gestes violents, à des menaces, à la discrimination ou au harcèlement; • les questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement où ils travaillent ou habitent; • les problèmes relatifs à la consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances.
Divers	Font partie des signalements de cette catégorie les allégations : <ul style="list-style-type: none"> • non pertinentes en vertu de la Politique sur la LDFA; • liées à l'aide sociale; • portant sur les points que l'on suggère de vérifier ou d'améliorer;



Catégories de signalements	Définition
	<ul style="list-style-type: none">• qu'on ne peut pas classifier parce que l'information est insuffisante.

Appendice 2 – Méthodes de résolution de la LDFA

Méthodes de résolution	Définition
En cours	Signalements que le BVG est en train de trier ou qui font l'objet d'une enquête active.
Signalements qui ont fait l'objet d'une enquête	Signalements qui ont fait l'objet d'une enquête et qui font partie de la Synthèse des signalements réglés.
Information insuffisante ou aucune réponse	Signalements déposés sans donner suffisamment d'information pour permettre d'examiner les allégations.
Cas non pertinents en vertu de la Politique sur la LDFA	Les allégations déposées ne répondent pas à la définition des « fraudes » ou d'« abus » selon la Politique ou n'ont pas de lien avec la Ville. Dans la mesure du possible, le BVG invite le dénonciateur à s'adresser à l'organisme externe compétent.
Signalement déposé pour information	Le signalement est déposé à titre d'information seulement. Le BVG peut décider de le faire suivre à la direction pour information.
Dénonciateur invité à s'adresser à une direction générale de la Ville ou à un représentant syndical	On a invité le dénonciateur à s'adresser au service compétent de la Ville (par exemple le Centre d'appels 3-1-1, les représentants syndicaux ou la ligne de plaintes d'OC Transpo).
Points que l'on suggère de vérifier ou d'améliorer	Le signalement comporte des allégations qui font état de secteurs risqués à inclure éventuellement dans la planification des prochaines missions de vérification; ou encore, le dénonciateur a demandé de vérifier certains secteurs thématiques dans l'activité de l'organisation.

Visitez-nous en ligne (www.BVGottawa.ca).

Suivez-nous sur X (Twitter) ([@BVGottawa](https://twitter.com/BVGottawa)).

La **Ligne directe de fraude et d'abus** est un service confidentiel et anonyme, grâce auquel les employés de la Ville d'Ottawa et le grand public peuvent signaler les cas présumés ou constatés de fraude signalés résolus ou d'abus à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept.

www.ottawa.FraudWaste-FraudeAbus.ca/1-866-959-9309