



Bureau du vérificateur général

RAPPORT ANNUEL 2010



Bureau du vérificateur général

Le 8 septembre 2011

À l'intention du maire et des membres du Conseil,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2010 du vérificateur général de la Ville d'Ottawa. Le Plan de vérification pour 2010 comprenait de nouveaux projets, en plus du suivi de 22 vérifications effectuées de 2005 à 2008. Ce rapport présente les résultats de chacune de ces vérifications. Il contient également un résumé général et une évaluation globale des progrès accomplis jusqu'à maintenant par rapport aux recommandations des vérifications de 2005 à 2008. Conformément aux directives du Conseil municipal, on fera désormais des suivis chaque année.

En plus des vérifications de suivi, on a effectué 18 nouvelles vérifications en 2010. Deux de ces vérifications seront présentées à huis clos : la Vérification portant sur l'inondation à Glen Cairn et sur les processus d'examen des projets d'aménagement dans le bassin hydrographique de la rivière Carp; et, la Vérification de la réfection du pont Mackenzie King. Deux autres vérifications, celles sur le terrain de golf Pine View et le terrain de camping municipal d'Ottawa, ont également été effectuées en 2010. Ces vérifications ont été envoyées à leur conseil d'administration respectif et, donc, ne sont pas incluses dans le présent rapport.

L'an dernier, deux vérifications de 2010 ont également été présentées au Conseil : Vérification du modèle financier de la proposition du plan de partenariat du parc Lansdowne; Vérification du processus d'acquisition du Système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du Système de cartes à puce.

On présente également ici le sixième rapport annuel sur la Ligne directe de fraude et d'abus accompagné d'un résumé des résultats des vérifications qui découlent de notifications à la Ligne directe. La Ligne directe a été mise à la disposition du public à partir du 21 mai 2009, suivant l'approbation du Conseil. Le rapport sur la Ligne directe 2010 comprend les notifications reçues du public.

Finalement, le Plan de vérification pour 2012 est présenté au Conseil à des fins d'approbation.

Le tout soumis respectueusement,

Alain Lalonde FCGA, CIA
Vérificateur général



Personnel du Bureau du vérificateur général

2010

Suzanne Bertrand

Ray Kostuch

Alain Lalonde

Shoshana Moss

Dan Presse

Louise Proulx

Lise Renaud

Laura Roe

Table des matières

1	APERÇU DES ACTIVITÉS DE 2010.....	1
1.1	Ligne directe fraude et abus.....	2
1.2	Procédure de dépôt	2
1.3	Budget de 2010	3
2	APPROCHE À LA VÉRIFICATION À LA VILLE D’OTTAWA	3
3	SOMMAIRE ET ÉVALUATION DES PROGRÈS GLOBAUX ACCOMPLIS À CE JOUR RELATIVEMENT AUX RECOMMANDATIONS DES VÉRIFICATIONS DE 2005 À 2008.....	4
4	RÉSUMÉS - VÉRIFICATIONS DE SUIVI.....	9
4.1	Le Suivi de la vérification de l’utilisation et de contrôles d’Internet de 2005	11
4.2	Suivi de la vérification de la Division des services de gestion de l’eau potable de 2005.....	15
4.3	Suivi de la vérification de la Division des services de drainage et d’épuration des eaux usées de 2006	19
4.4	Suivi de la vérification du Programme de salubrité des aliments de 2007 ...	21
4.5	Suivi de la Vérification de 2007 des budgets de rémunération de 2006 et 2007	25
4.6	Suivi de la vérification de l’étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes de 2007.....	29
4.7	Suivi de la vérification de la Direction des parcs et des loisirs de 2007.....	31
4.8	Suivi de la vérification des processus de gestion financière et de perception des recettes de parcs et loisirs de 2007	35
4.9	Suivi de la vérification de la Division des services à l’enfance de 2008.....	39
4.10	Suivi de la vérification de l’examen et du suivi des évaluations d’admissibilité aux subventions pour logements sociaux de 2008.....	43
4.11	Suivi de la vérification des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l’information et du processus d’approbation des projets de 2008	47
4.12	Suivi de la Direction des soins de longue durée de 2008.....	51
4.13	Suivi de la vérification du Service paramédic d’Ottawa	55
4.14	Suivi de la vérification du processus des Services du code du bâtiment pour le 215, rue Preston.....	59
4.15	Suivi de la vérification des marques d’hospitalité et des autres questions d’éthique de 2008	61
4.16	Suivi de la vérification de la fonction stationnement de 2008.....	63
4.17	Suivi de la vérification de la gestion des congés de maladie de 2008	67
4.18	Suivi de la Division de la circulation routière de 2008.....	71

4.19	Suivi de la vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008	75
4.20	Suivi de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenu en 2006	77
4.21	Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de gestion de l'accès de l'Association communautaire Southpointe de 2008	81
4.22	Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de services pour le financement de la maison communautaire Banff de 2008	83
5	SOMMAIRES – VÉRIFICATIONS DE 2010	85
5.1	Vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage	87
5.2	Vérification d'une sélection des bénéficiaires de subventions – Ententes signés et clauses de vérification	115
5.3	Vérification de l'accord du Nepean Sailing Club	121
5.4	Vérification des ententes de la cabane à sucre (Action Vanier)	127
5.5	Vérification de la Direction des recettes	135
5.6	Vérification d'un processus de dotation en personnel – Direction des services à l'enfance	149
5.7	Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville	155
5.8	Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada	161
5.9	Vérification des politiques et des procédures concernant l'utilisation des services d'Internet et du courriel	175
5.10	Détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie	185
5.11	Vérification des ententes de semaine de travail comprimée	187
5.12	Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI)	193
5.13	Vérification du processus d'acquisition du système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce	197
5.14	Vérification du modèle financier de la proposition du plan de partenariat du parc Lansdowne (PPPL)	207
6	RAPPORT ANNUEL 2010 SUR LA LIGNE DIRECTE FRAUDE ET ABUS	211
6.1	Description de la Ligne directe	211
6.2	Statistiques d'utilisation de la Ligne directe	211
6.3	Sommaire des rapports adressés à la Ligne directe en 2010	212
6.4	Vérifications de 2010 découlant de la Ligne directe fraude et abus : rapports de vérification soumis au Conseil	213
6.5	Autres rapports signalés à la Ligne directe en 2010 qui n'ont pas fait l'objet d'un rapport de vérification	214
7	PLAN DE VÉRIFICATION DE 2011 ET 2012	217

7.1	Méthodologie.....	217
7.2	Plan de 2011	217
7.3	Plan de 2012	218
ANNEXE A :	RECOMMANDATION À PORTER À L'ATTENTION DU SOUS-COMITÉ DE LA VÉRIFICATION	221
ANNEXE B -	POSSIBILITÉS D'ÉCONOMIES RELEVÉES DANS LES VÉRIFICATIONS DE 2005 À 2009	225
ANNEXE C:	CATÉGORIES DE SIGNALEMENTS À LA LIGNE DIRECTE FRAUDE ET ABUS.....	229
ANNEXE D :	RÈGLEMENT 2009-323.....	230

1 APERÇU DES ACTIVITÉS DE 2010

Le Plan de vérification 2010 pour la Ville d'Ottawa s'est concentré principalement sur la conduite de nouvelles vérifications et de vérifications de suivi pour les projets menés à bien par le BVG de 2005 à 2008. En 2010, 22 vérifications de suivi distinctes ont été entreprises, ce qui représente 508 recommandations. On doit souligner que les recommandations qui découlent des vérifications représentent le plan d'action suggéré par le vérificateur général dans le but de résoudre les problèmes répertoriés; cependant, une fois que ces recommandations ont été approuvées, elles deviennent des directives du Conseil à la direction. Ainsi, les progrès de la mise en application de ces recommandations devraient être perçus comme la réalisation des directives du Conseil.

Ce volume du Rapport annuel de 2010 contient les résultats de ces 22 suivis. Conformément à la volonté du Conseil, les résultats des vérifications de suivi sont maintenant présentés au Conseil une fois par an, dans le cadre du Rapport annuel.

En plus de ces vérifications de suivi, plusieurs nouvelles vérifications ont aussi été réalisées en 2010 en raison du Plan de travail annuel, à la demande du Conseil ou à la suite de notifications à la Ligne directe fraude et abus. Elles comprennent :

1. Vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage
2. Vérification d'une sélection des bénéficiaires de subventions – Accords signés et clauses de vérification
3. Vérification de l'accord du Nepean Sailing Club
4. Vérification des ententes de la cabane à sucre (Action Vanier)
5. Vérification de la Direction des recettes
6. Vérification d'un processus de dotation en personnel – Direction des services à l'enfance
7. Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville
8. Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada
9. Vérification des politiques et des procédures de l'utilisation des services d'Internet et du courriel
10. Vérification de la réfection du pont Mackenzie King (présentée à huis clos)
11. Détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie
12. Vérification des ententes de semaine de travail comprimée
13. Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI)

14. Vérification portant sur l'inondation à Glen Cairn et sur les processus d'examen des projets d'aménagement dans le bassin hydrographique de la rivière Carp (présentée à huis clos)
15. Vérification du modèle financier de la proposition du plan de partenariat du parc Lansdowne (présentée au Conseil municipal le 17 juin 2010)
16. Vérification du processus d'acquisition du Système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du Système de cartes à puce (présentée au Conseil municipal le 23 juin 2010).

Deux autres vérifications, celles sur le terrain de golf Pine View et le terrain de camping municipal d'Ottawa, ont également été effectuées en 2010. Ces vérifications ont été envoyées à leur conseil d'administration respectif et, donc, ne sont pas incluses dans le présent rapport.

D'après les directives du Conseil, un rapport par an tout au plus sera publié par le BVG.

1.1 Ligne directe fraude et abus

La Ligne directe fraude et abus de la Ville a été inaugurée le 1^{er} novembre 2005 pour offrir au personnel de la Ville et au public un moyen anonyme et confidentiel de signaler des cas présumés de fraude ou d'abus. La section 6 de ce rapport contient le sixième rapport annuel sur la Ligne directe. Il comporte des statistiques globales sur le type et la fréquence des signalements, de même que des rapports sommaires des vérifications entreprises sur des questions soulevées par les communications faites à la Ligne directe. Dans certains cas, les notifications ont été transmises directement à la direction qui doit les examiner, tandis que dans d'autres cas, le BVG a procédé à sa propre analyse, a effectué une vérification officielle indépendante ou a étudié la question dans le cadre d'une vérification planifiée déjà en cours. Certains des rapports fait à la Ligne directe qui ont entraîné une vérification sont présentés dans la section 6. À l'avenir, tous les cas signalés à la Ligne directe seront acheminés à la direction qui prendra les mesures qui s'imposent. Les notifications à la Ligne directe servent également à l'évaluation des risques par le BVG pour déterminer les prochaines vérifications à effectuer.

1.2 Procédure de dépôt

Avec la création du Sous-comité de la vérification, il est devenu nécessaire de réviser le protocole de présentation du rapport annuel du BVG. En accord avec le mandat du Comité des finances et du développement économique (CFDE), le protocole suivant a été confirmé par le Conseil en février 2011 :

1. Avis de dépôt fourni au Conseil
2. Dépôt du rapport annuel au Sous-comité de la vérification (SCV)
3. Présentation du rapport annuel à divers comités permanents, selon les directives du SCV

4. Présentation du rapport annuel au Conseil en vue de le soumettre aux discussions finales et aux questions
5. Renvoi de l'ensemble des recommandations qui n'ont pas été approuvées par la direction au Sous-comité de la vérification ou à un autre comité permanent aux fins de résolution comme enjoint par le Conseil.

1.3 Budget de 2010

En 2010, le vérificateur général a recommandé que le budget de son bureau soit réduit de 0,08 % à 0,07 % du budget de fonctionnement total de la Ville, ce qui correspond à 1,76 million de dollars, soit une réduction de 186 000 \$, ou environ 10 %, du budget du BVG en 2010 par rapport à 2009. Cette réduction a été possible en partie grâce à des changements apportés dans l'administration de la Ligne directe de fraude et d'abus; ainsi, le recours à un nouveau fournisseur de services externe a permis de réaliser une économie de 70 000 \$ dans le coût de la Ligne directe. Toutes les vérifications présentées dans ce rapport, y compris celles réalisées à la demande du Conseil, ont été effectuées dans les limites des ressources allouées dans le budget de 2010.

2 APPROCHE À LA VÉRIFICATION À LA VILLE D'OTTAWA

Depuis la création du BVG en 2004, les vérifications ont surtout cherché à cerner des problèmes et des préoccupations, de même que des recommandations. Le travail de la vérification a toujours comme objectif principal d'offrir des suggestions pratiques pour résoudre les problèmes et améliorer le fonctionnement de la Ville. Récemment, le BVG a reçu des commentaires qui indiquent que certaines personnes perçoivent les vérifications comme des critiques excessives du fonctionnement de la Ville, et ce, dans une perspective négative. Cependant, le taux élevé d'acceptation et de mise en œuvre des recommandations par la haute direction, comme le démontrent les diverses vérifications de suivi, dénote clairement que les vérifications ont réussi à produire des améliorations au chapitre de l'efficacité et de l'efficience dans l'ensemble de la ville. Il importe de préciser qu'aucune question n'est considérée comme insignifiante dans la conduite d'une vérification. L'utilisation d'exemples et d'incidents précis n'a pas pour but de se borner à critiquer, mais bien de décrire clairement la présence d'inefficacités dans l'ensemble de la structure. En conclusion, des informations ont été fournies à la direction en 2010 faisant état de 39,6 millions de dollars en économies potentielles décelées par diverses vérifications effectuées de 2005 à 2009. Des détails sur ces économies potentielles sont présentés à l'Annexe B.

3 SOMMAIRE ET ÉVALUATION DES PROGRÈS GLOBAUX ACCOMPLIS À CE JOUR RELATIVEMENT AUX RECOMMANDATIONS DES VÉRIFICATIONS DE 2005 À 2008

Les vérifications visent à améliorer les pratiques de gestion, à accroître l'efficacité opérationnelle, à repérer des économies éventuelles et à traiter un certain nombre de problèmes particuliers. Le plan de travail 2010 comprenait un double mandat : réaliser de nouvelles vérifications et le suivi des vérifications de 2008 et de vérifications achevées antérieurement qui n'avaient pas encore fait l'objet d'un suivi. Voici les vérifications de suivi réalisées en 2010 :

1. Le Suivi de la vérification de l'utilisation et de contrôles d'Internet de 2005
2. Le Suivi de la vérification de la Division des services de gestion de l'eau potable de 2005
3. Le Suivi de la vérification de la Division des services de drainage et d'épuration des eaux usées de 2006
4. Le Suivi de la vérification du Programme de salubrité des aliments de 2007
5. Le Suivi de la vérification de 2007 des budgets de rémunération de 2006 et 2007
6. Le Suivi de la vérification de l'étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes de 2007
7. Le Suivi de la vérification de la Direction des parcs et des loisirs de 2007
8. Le Suivi de la vérification du processus de gestion financière et de perception des recettes des parcs et des loisirs de 2007
9. Le Suivi de la vérification de la Division des services à l'enfance de 2008
10. Le Suivi de la vérification de l'examen et du suivi des évaluations d'admissibilité aux subventions pour logements sociaux de 2008
11. Le Suivi de la vérification des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l'information et du processus d'approbation des projets de 2008
12. Le Suivi de la vérification de la Direction des soins de longue durée de 2008
13. Le Suivi de la vérification du Service paramédic d'Ottawa de 2008
14. Le Suivi de la vérification du processus des Services du code du bâtiment pour le 215, rue Preston de 2008
15. Le Suivi de la vérification des marques d'hospitalité et des autres questions d'éthique de 2008
16. Le Suivi de la vérification de la fonction stationnement de 2008
17. Le Suivi de la vérification de la gestion des congés de maladie

18. Le Suivi de la vérification de la Division de la circulation routière de 2008
19. Le Suivi de la vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008
20. Le Suivi de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenu en 2006
21. Le Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de gestion de l'accès de l'Association communautaire Southpointe de 2008
22. Le Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de services pour le financement de la maison communautaire Banff de 2008.

Le tableau ci-dessous résume notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation pour tous les suivis de 2008 présentés à ce jour.

ACTION	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE CUMULATIF DU TOTAL
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	13	3 %	} < 50 % complété = 8 % du total des recommandations
ACTION AMORCÉE	25 – 49	23	5 %	
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	44	9 %	9 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	87	17 %	} 75 -100 % complété = 83 % du total des recommandations
COMPLÉTÉE	100	341	66 %	
Total (pour les suivis achevés à ce jour)		508	100 %	

Ce rapport ne vise pas à fournir une évaluation de chacune des recommandations particulières, mais plutôt à présenter notre appréciation globale des progrès effectués jusqu'à ce jour sur l'ensemble des vérifications achevées. Le personnel du BVG est à la disposition du Conseil si ce dernier souhaite obtenir plus de détails concernant des suivis en particulier. Dans les années qui ont suivi la création du BVG en 2004, nous avons observé une évolution graduelle des pratiques de gestion vers une meilleure prise en compte de la taille et de la complexité de la Ville d'Ottawa. Nos vérifications de suivi depuis 2005 indiquent que des améliorations opérationnelles ont été effectuées dans divers domaines.

Comme on le mentionne dans le rapport annuel 2009, le succès repose, au bout du compte, sur le Conseil et sur la direction qui, par leur travail en synergie, peuvent modifier la culture et les pratiques de l'organisation. Nous prenons note du fait que le Conseil et la haute direction se sont engagés à jouer leur rôle d'agent de

changement et à mener la Ville vers plus d'efficacité et d'efficacités. De nombreuses vérifications de suivi présentées ici montrent une nette amélioration en ce qui a trait à cet objectif. Nous avons également décelé des domaines particuliers qui nécessitent encore des améliorations. Dans certaines parties de la Ville, les changements sont plus limités et l'échéancier des améliorations attendues a été prolongé plus longtemps que dans d'autres organismes du secteur public. Cependant, selon nous, l'idée générale qui ressort de cet exercice de suivi est que la Ville évolue dans la bonne direction dans de nombreux domaines.

Nous avons classé chacune des vérifications de suivi en fonction des critères suivants :

- A. Progrès solides = 50 % ou plus des recommandations évaluées comme ayant atteint un degré d'achèvement de 75-100 %.
- B. Peu ou pas de progrès = 50 % ou plus des recommandations évaluées comme ayant atteint un degré d'achèvement de 0-49 %.
- C. Progrès graduels = Toutes les autres vérifications.

A. Progrès solides	Vérifications
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le Suivi de la vérification de l'utilisation et de contrôles d'Internet de 2005 2. Le Suivi de la vérification de la Division des services de gestion de l'eau potable de 2005 3. Le Suivi de la vérification de la Division des services de drainage et d'épuration des eaux usées de 2006 4. Le Suivi de la vérification du Programme de salubrité des aliments de 2007 5. Le Suivi de la vérification de 2007 des budgets de rémunération de 2006 et 2007 6. Le Suivi de la vérification de l'étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes de 2007 7. Le Suivi de la vérification du processus de gestion financière et de perception des recettes des parcs et des loisirs de 2007 8. Le Suivi de la vérification de la Division des services à l'enfance de 2008 9. Le Suivi de la vérification de l'examen et du suivi des évaluations d'admissibilité aux subventions pour

A. Progrès solides	Vérifications
	<p>logements sociaux de 2008</p> <p>10. Le Suivi de la vérification des marques d'hospitalité et des autres questions d'éthique de 2008</p> <p>11. Le Suivi de la vérification des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l'information et du processus d'approbation des projets de 2008</p> <p>12. Le Suivi de la vérification de la Direction des soins de longue durée de 2008</p> <p>13. Le Suivi de la vérification du Service paramédic d'Ottawa de 2008</p> <p>14. Le Suivi de la vérification du processus des Services du code du bâtiment pour le 215, rue Preston de 2008</p> <p>15. Le Suivi de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenu en 2006</p> <p>16. Le Suivi de la vérification de la Division de la circulation routière de 2008</p> <p>17. Vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de gestion de l'accès de l'Association communautaire Southpointe de 2008</p> <p>18. Vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de services pour le financement de la maison communautaire Banff de 2008</p> <p>19. Le Suivi de la vérification de la Direction des parcs et des loisirs de 2007</p> <p>20. Le Suivi de la vérification de la fonction stationnement de 2008</p> <p>21. Le Suivi de la vérification de la gestion des congés de maladie de 2008</p>
B. Peu ou pas de progrès « rien ici »	Aucune vérification.
C. Progrès graduels	1. Le Suivi de la vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008

Dans plusieurs cas, la direction a exprimé son désaccord avec les recommandations initialement incluses dans les vérifications. Le précédent groupe de travail du

Conseil sur la vérification s'est réuni pour discuter de la plupart d'entre elles. Comme il est indiqué dans le rapport présenté le 26 mai 2011 au Sous-comité de la vérification (SCV), on surveillera les différends non réglés par l'intermédiaire du processus de vérification de suivi, et les résultats seront présentés au SCV pour résolution le cas échéant. Comme dans le cas des suivis effectués en 2009, il est encourageant de remarquer que, bien qu'en désaccord avec les actions recommandées, la direction a généralement reconnu le besoin de s'attaquer aux problèmes sous-jacents et a entrepris les changements nécessaires.

Maintenant que ces vérifications de suivi sont achevées, le BVG n'a pas l'intention de continuer son travail de vérification de la mise en application des recommandations. Cependant, il est possible que de nouvelles vérifications dans ces domaines soient effectuées à l'avenir, selon le plan d'action annuel ou à la demande du Conseil.

Les vérifications de suivi qui figureront dans le rapport annuel 2011 incluent :

1. cinq cas distincts d'embauche de personnel
2. des contrats propres au Parc équestre national de Nepean
3. le processus d'entretien des ponts
4. le processus d'entretien des ponts dans un cas précis
5. l'administration de la paie
6. huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment
7. des plans d'une maison précise.

4 RÉSUMÉS – VÉRIFICATIONS DE SUIVI

Cette section présente les résumés de chacune des vérifications de suivi complétées en 2010.

4.1 Le Suivi de la vérification de l'utilisation et de contrôles d'Internet de 2005

Introduction

Le Suivi de la vérification de l'utilisation et de contrôles d'Internet de 2005 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2005 sont les suivantes :

- la mise à jour du logiciel antivirus de la Ville;
- l'amélioration des pratiques de gestion du journal pouvant permettre la détection d'activités malicieuses ou assurer le suivi des tendances;
- l'interdiction d'installer des logiciels sans d'abord obtenir l'approbation officielle.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au printemps 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	7b, 7f	2	5 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	18a, 18b, 18c, 18d	4	10 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	7c, 7g, 12, 14, 15, 21a*, 21b*, 21c*	8	19 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4a, 4b, 5a, 5b, 6a, 6b, 7a, 7d, 7e, 7h, 8a, 8b, 9, 10, 11, 13a, 13b, 16, 17a, 17b, 17c, 19a*, 19b*, 20*	27	66 %
TOTAL			41	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	7b, 7f	2	5 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	7c, 7g, 12, 21a*, 21b*, 21c*	6	15 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4a, 4b, 5a, 5b, 6a, 6b, 7a, 7d, 7e, 7h, 8a, 8b, 9, 10, 11, 13a, 13b, 14, 15, 16, 17a, 17b, 17c, 18a, 18b, 18c, 18d, 19a*, 19b*, 20*	33	80 %
TOTAL			41	100 %

*Les recommandations confidentielles ne figurent pas dans ce rapport; elles contiennent en effet des renseignements qui pourraient compromettre la sécurité de la technologie de l'information de la Ville.

Conclusion

Le Service de technologie de l'information (STI) a mis en œuvre la plupart des recommandations de la vérification de 2005 de l'utilisation et de contrôles d'Internet. Les principales problèmes cernés sont liées au contrôle de l'usage d'Internet par le personnel ainsi que des activités relatives aux courriels. Deux pare-feux Cisco PIX, qui avaient atteint la fin de leur cycle de vie et de soutien en 2009, ont été remplacés par des pare-feux ASA plus récents en 2010, ce qui entraînera une stabilité accrue et un soutien du fabricant en cas d'incidents. Aucun système de détection d'intrusion ni aucune vérification du rendement de l'installation n'étaient installés sur le réseau au moment de la vérification, mais le STI procède actuellement à l'installation de tels dispositifs. Ces efforts sont conformes à la mise en œuvre des exigences relatives aux normes de sécurité du secteur des cartes de paiement « PCI » auxquelles la Ville est soumise.

Les rapports Websense requis faisant part de l'utilisation de l'Internet par le personnel municipal n'ont pas pu être présentés en raison de difficultés techniques. Le STI déploie tous ses efforts afin de fournir ces documents qui seront examinés. Tel qu'il est, le réseau interne de la Ville d'Ottawa respecte de façon générale les meilleures pratiques de l'industrie en ce qui a trait à l'architecture sécuritaire et à l'utilisation appropriée de technologies de protection. Pour ce qui est de la sécurité, le projet SIEM renforcera de façon constante le réseau de la Ville, si l'on considère que les dispositifs de système de détection d'intrusion et de vérification du rendement de l'installation font partie de la mise en œuvre.

Rien ne prouve que des renseignements sensibles sont encodés sur le réseau de la Ville. Aucun document n'a été fourni précisant la classification des renseignements et/ou les règles concernant leur gestion. La mise en œuvre des exigences du PCI requerra de tels outils au moins pour les données bancaires et personnelles qui

circulent sur le réseau de la Ville. Une fois la mise en œuvre des exigences du PCI actuelles, ces lacunes seront probablement corrigées.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.2 *Suivi de la vérification de la Division des services de gestion de l'eau potable de 2005*

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Division des services de gestion de l'eau potable de 2005 était prévu dans le Plan de vérification du Bureau du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2005 sont les suivantes :

- La Division des services de gestion de l'eau potable se conforme aux règlements fédéraux et provinciaux qui régissent l'approvisionnement sécuritaire de l'eau potable aux résidants d'Ottawa. Bien qu'aucune préoccupation portant sur la qualité de l'eau potable n'ait été soulevée, le rapport de vérification révèle qu'on peut tout de même faire mieux dans les secteurs suivants :
 - la Ville devrait instaurer un programme proactif de remplacement des conduites de plomb, bien que ce ne soit pas exigé par la loi;
 - la Ville devrait exiger que tout réseau d'aqueduc privé raccordé au réseau municipal suive des procédures d'entretien écrites;
 - le programme de contrôle des pertes en eau de la Ville devrait être mieux coordonné;
 - la responsabilité des services de gestion de l'eau est actuellement dispersée et le directeur des services municipaux en détient la responsabilité globale;
 - une plus grande priorité aux réparations des compteurs d'eau et des dispositifs de relevé automatique pourrait générer des revenus supplémentaires annuels d'environ 300 000 \$.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation à l'automne 2009 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	3, 4	2	8 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	6, 19, 24	3	12 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25	20	80 %
TOTAL			25	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	3, 19, 24	3	12 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25	22	88 %
TOTAL			25	100 %

Conclusion

On a constaté des progrès notables dans l'exécution des travaux liés aux recommandations contenues dans la vérification de 2005. Tout indique que le personnel, la direction et le Conseil municipal se sont efforcés de réaliser des progrès dans les secteurs ciblés par la vérification.

Le personnel a démontré qu'il se tient au fait de la situation en surveillant l'évolution des lois en matière d'eau potable et les directives relatives au paramètre bromodichlorométhane (BDCM). Les Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada : document technique : Les trihalométhanes (THM) ont été modifiées de manière à éliminer la recommandation distincte pour le BDCM, car la concentration acceptable maximale de THM protège contre tous les effets sanitaires de l'ensemble des THM, y compris le BDCM. Il sera important pour le personnel de suivre constamment l'évolution des lois et des lignes directrices relatives à d'autres paramètres de qualité de l'eau.

Des progrès ont été accomplis quant à la mise en place d'une procédure provisoire qui permet aux Services de gestion de l'eau potable de recevoir des factures du Service des finances. Cette solution provisoire devrait être perfectionnée afin de diminuer le temps passé par le personnel à demander et à attendre de l'information. On devrait faire en sorte de demander à Hydro Ottawa d'envoyer deux exemplaires des factures à la Ville, une au Service des finances et l'autre aux Services de gestion de l'eau potable. À tout le moins, il faut mettre en place une politique prévoyant qu'aussitôt qu'un membre du personnel du Service des finances reçoit une facture des Services d'eau potable, une copie est immédiatement acheminée au membre du personnel des Services de gestion de l'eau potable concerné.

D'après la documentation reçue et examinée pour la présente vérification de suivi, on n'a enregistré que peu de progrès en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre d'un programme d'entretien des compteurs d'eau. L'exactitude des relevés décroît avec l'âge des compteurs, ce qui pourrait occasionner à la Ville des pertes de revenus découlant de volumes d'eau consommés mais non enregistrés. Une partie du problème de l'entretien des compteurs est liée à l'accès. Il faut mettre en place des procédures d'accès et imposer des règlements qui prévoient l'interruption de service ou l'application d'amendes aux propriétaires qui refusent l'accès de leur résidence au personnel.

Le projet de relevé automatique des compteurs d'eau est en cours depuis quelque temps. Le personnel a émis une demande de soumission qui a été passée en revue par le personnel municipal en avril 2009. Une fois cette technologie installée, il est prévu que la fréquence de relevé des compteurs augmentera à une fois par mois, ce qui accroîtra la quantité de données recueillies pour le compte des Services de gestion de l'eau potable et diminuera le nombre estimé de relevés de compteur et de factures. Cela devrait entraîner une diminution du nombre de plaintes au Service à la clientèle concernant des erreurs de facturation.

Une évaluation officielle du système ITX/IIMS a été réalisée, et la Ville a identifié SAP comme remplacement du programme d'entretien ITX. SAP et ESRI peuvent être configurés en fonction de nombreux environnements d'affaires définis par le personnel. Ce système sera opérationnel vers la fin de 2010 et se concentrera sur un système de gestion des infrastructures et des travaux concernant les conduites principales et les égouts. On jettera ainsi les fondements des phases subséquentes où l'information relative à d'autres infrastructures sera ajoutée au système.

Des procédures de conciliation des comptes d'eau avec les taxes foncières, des comptes d'eau avec les compteurs installés (ITX/IIMS), et des comptes d'eau avec les permis de construction ont été instaurées.

La vérification de 2005 a recommandé que l'objectif de recouvrement fixé en interne soit réévalué par la direction de Recettes et de Recouvrement. Le procédé de fin d'année qui fixe l'objectif de recouvrement a été passé en revue et présenté clairement. La cible de recouvrement a été augmentée ces dernières années. Une amélioration continue a été démontrée; toutefois, le personnel devrait étudier des possibilités permettant de recouvrer de manière économique le reste des sommes à recevoir des baux des locataires.

La Ville a fait des progrès notables pour ce qui est de la mise en œuvre d'un programme de contrôle des jonctions fautives. Le site Web de la Ville d'Ottawa fournit au public de l'information de fond utile relativement aux jonctions fautives et décrit le processus de consultation publique qui a eu lieu. Des règlements semblables concernant les jonctions fautives décrétés par d'autres municipalités sont également publiés sur le site Web, ce qui aidera le public à comprendre la

formulation et les répercussions possibles de tout règlement éventuel décrété ou imposé par la Ville d'Ottawa.

Le système de gestion de la qualité de l'eau potable et le Plan opérationnel sont mis en application. La Ville a reçu l'attestation officielle de l'Office des normes générales du Canada et a reçu son permis municipal d'eau potable du ministère de l'Environnement. Bien que les travaux terminés jusqu'ici soient notables, le personnel n'a pas commencé à aborder le reste de la recommandation n° 23 de la vérification de 2005 qui propose que les systèmes de gestion de la qualité des déchets solides et des eaux usées soient mis en application en plus du système de gestion de la qualité de l'eau potable.

Un programme proactif de remplacement des conduites en plomb a été mis en place. On a lancé une campagne d'information publique qui comprend des envois postaux groupés aux citoyens susceptibles d'avoir des conduites en plomb, et une partie du site Web de la Ville décrit le programme de remplacement des conduites en plomb. Le Conseil a donné au personnel la consigne de prévoir des provisions dans le budget permettant de remplacer les conduites en plomb de la Ville d'ici 2014.

Les Services de gestion de l'eau potable ont été identifiés comme le groupe responsable et directeur de tous les programmes de réduction des pertes en eau. La Stratégie de contrôle des pertes en eau en 2008 décrit les sources de ces pertes de même que les solutions possibles pour les réduire et pour accroître le volume d'eau facturé.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.3 *Suivi de la vérification de la Division des services de drainage et d'épuration des eaux usées de 2006*

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Division des services de drainage et d'épuration des eaux usées de 2006 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2006 sont les suivantes :

- La Ville se conforme à tous les règlements provinciaux en matière de gestion des eaux usées, sauf pour ce qui est de la formation du personnel. Environ 50 p. 100 du personnel municipal qui s'occupe de gérer les eaux usées doit recevoir plus de formation si la Ville veut satisfaire aux règlements provinciaux.
- Les égouts unitaires encore en usage dans la Ville ont besoin d'être modernisés. Cependant, l'examen signale que les rejets qui émanent de ces égouts sont gérés conformément aux exigences de la Province et que la Ville n'a fait l'objet d'aucune contravention à cet égard.
- La Ville doit mettre en place un programme global de captage et d'infiltration dans les égouts et une stratégie pour temps pluvieux afin de mieux gérer la capacité des égouts dans le futur.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2009 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	12, 19	2	11 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	3, 4, 5, 7, 16	5	26 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18	12	63 %
TOTAL			19	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	3, 4, 5, 7, 12, 16	6	32 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19	13	68 %
TOTAL			19	100 %

Conclusion

La Division des services de drainage et d'épuration (DSDE) a réalisé des progrès importants depuis la phase du travail sur le terrain de la vérification originale en 2006. La Division a pris des mesures relativement à toutes les recommandations et elle a, de concert avec la DSI, élaboré des plans stratégiques et établi des échéanciers, qui ont mené ou mèneront à la mise en œuvre complète de toutes les recommandations du Bureau du vérificateur général.

Après avoir examiné les renseignements fournis par la DSDE, il est clair que cette dernière a pris des mesures relativement aux recommandations et qu'elle s'efforce continuellement de s'améliorer dans tous les secteurs et de se tenir au fait des règlements et des meilleures pratiques de gestion.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.4 Suivi de la vérification du Programme de salubrité des aliments de 2007

Introduction

Le Suivi de la vérification du programme de salubrité des aliments de 2007 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général de 2009.

Les principales constatations de la vérification de 2007 sont les suivantes :

- Le programme de salubrité des aliments de la Ville ne satisfait pas aux exigences de la loi en matière d'inspection.
- Bien qu'aucune éclosion de maladie n'ait eu lieu, la Ville d'Ottawa ne respecte pas les lignes directrices obligatoires de la Province en matière de surveillance de la salubrité des aliments.
- Le nombre d'inspections réalisées annuellement est nettement inférieur aux niveaux prescrits.
- Les gestionnaires se sont efforcés d'améliorer le rendement du programme. Cependant, même si le budget consacré à la salubrité des aliments a augmenté d'environ 50 p. 100 entre 2004 et 2006, le programme ne répond toujours pas aux exigences réglementaires.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de juillet 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	3d	1	3 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	-	-	-
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3a, 3b, 3c, 4a, 4b, 4c, 4d, 4e, 4f, 5a, 5b, 5c, 5d, 6a, 6b, 6c, 6d, 6e, 7a, 7b, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f	34	97 %
TOTAL			35	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	-	-	-
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3a, 3b, 3c, 3d, 4a, 4b, 4c, 4d, 4e, 4f, 5a, 5b, 5c, 5d, 6a, 6b, 6c, 6d, 6e, 7a, 7b, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f	35	100 %
TOTAL				100 %

Conclusion

Des progrès importants ont été réalisés concernant toutes les recommandations de la vérification. À l'exception de la formation obligatoire des préposés à la manipulation des aliments, que la direction a décidé de ne pas poursuivre, toutes les autres recommandations peuvent être jugées mises en œuvre. Les progrès notables dans le lancement du Système d'information sur la santé environnementale (SISE), le programme d'assurance de la qualité et la divulgation en ligne des résultats des inspections sont à noter plus particulièrement. Les plus récentes statistiques fournies par la direction indiquent une augmentation encourageante du nombre d'inspections réalisées. Bien que tous les établissements aient été inspectés au moins une fois en 2009, il devrait être noté que seulement 33 % des établissements à haut risque ont été inspectés trois fois, comme il est requis, pendant l'année. Les facteurs qui ont contribué à cet état de fait ont été déterminés et sont :

- La réaffectation du personnel durant la grève d'OC Transpo pour qu'il rende visite aux populations vulnérables dans les immeubles à haut risque;
- La disponibilité réduite des inspecteurs en santé publique pour mener des inspections de routine en raison de la formation au nouveau Système d'information sur la santé environnementale;
- Le déplacement du personnel dans l'ouest d'Ottawa afin qu'il effectue des évaluations des risques sanitaires dans les résidences des victimes d'inondations;

- Le redéploiement de presque 90 % des inspecteurs en santé publique pendant l'intervention liée à la pandémie de H1N1 et la campagne de vaccination de masse;
- La participation du personnel à cinq rappels d'aliments à grande échelle afin de veiller à ce que les produits touchés soient retirés de la distribution au détail.

La direction indique qu'elle est dans les temps pour atteindre ses objectifs de 2010; toutefois, elle a également précisé que des postes d'inspecteurs en santé publique supplémentaires sont nécessaires afin de maintenir la capacité de l'administration municipale à satisfaire ces objectifs de façon constante à l'avenir et à poursuivre ses accomplissements, postes qui seront requis dans les soumissions budgétaires de 2011.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.5 *Suivi de la Vérification de 2007 des budgets de rémunération de 2006 et 2007*

Introduction

Le Suivi de la vérification de 2007 des budgets de rémunération de 2006 et 2007 était prévu dans le Plan du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2007 sont les suivantes :

- Les budgets de 2006 et de 2007 consacrés à la rémunération et aux avantages sociaux ont été surestimés de plus de 8 millions de dollars;
- Initialement, il a été mentionné au Conseil que la surestimation était attribuable aux économies engendrées par les postes vacants. Toutefois, la correspondance échangée indique que la direction savait pertinemment que la surestimation était en fait liée à la rémunération et aux avantages sociaux et non aux postes vacants.

La vérification a cerné d'autres possibilités d'amélioration, dont les suivantes :

- Élaborer une politique budgétaire qui tiendrait compte dès le début du processus budgétaire des postes vacants ;
- S'assurer que les budgets surestimés qui sont jugés durables sont rajustés à partir du budget de base dès qu'ils sont déterminés, puis soumis au Conseil municipal.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation à l'été 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	4	1	25 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 3	2	50 %
COMPLÉTÉE	100	2	1	25 %
TOTAL			4	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'automne 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1	1	25 %
COMPLÉTÉE	100	2, 3, 4	3	75 %
TOTAL			4	100 %

Conclusion

Des progrès notables ont été réalisés dans la mise en œuvre de la plupart des recommandations.

Une politique d'allocation pour postes vacants a été établie qui comprend une cible d'allocation pour postes vacants de 1,6 % du budget total de rémunération du service et une réserve non affectée pour postes vacants de 7,4 M\$, représentant 1 % et s'appliquant à tous les portefeuilles et services de la Ville. Cependant, le Service du transport en commun, qui compte pour environ 20 % de la rémunération totale, n'est pas couvert. En août 2010, la direction a indiqué que le Service de transport en commun s'est engagé à travailler avec ses partenaires de Finances afin d'achever ce travail d'ici le 2^e trimestre de 2011.

La direction a déclaré que tout ajustement budgétaire de nature permanente aurait été capturé dans les documents budgétaires de 2009 sous la rubrique « Ajustements de référence de 2008 », ce qu'illustre l'exemple de l'élimination d'environ 100 postes à temps plein vacants qui apparaissent dans le budget de 2009 sous la rubrique « ajustements de référence de 2008 ».

Un examen des ajustements budgétaires liés à la réserve non affectée pour postes vacants budgétée pour 2009 et 2010 montre que l'Unité du budget et de la planification financière de la Direction des finances municipales génère un rapport sur les écarts concernant la rémunération. Ce rapport permet de cerner pour l'Unité des services financiers, en fonction des centres de coût, les montants possibles d'allocation supplémentaire pour postes vacants qui pourraient être alloués. Ces rapports sont généralement émis à la même fréquence que les rapports concernant les dépenses de fonctionnement.

Le BVG a recommandé que l'analyse des écarts pour les postes liés à la rémunération et non liés à la rémunération soit établie par poste et qu'il en soit fait rapport au Conseil afin d'améliorer la transparence et d'éviter un excédent dans un domaine qui compenserait une insuffisance dans un autre. La recommandation reste en suspens puisque la direction n'est toujours pas d'accord.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.6 Suivi de la vérification de l'étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes de 2007

Introduction

Le Suivi de la vérification de l'étude sur le bassin hydrographique de la rivière Carp et des projets connexes de 2007 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2007 sont les suivantes :

- Des parties de l'étude et des projets connexes sont incomplètes ou erronées.
- Il existe un conflit d'intérêts potentiel bien que la relation en cause soit conforme aux exigences du Code de déontologie de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario. Le vérificateur général s'inquiète également du fait qu'un bureau d'ingénieurs a travaillé au projet à la fois pour le compte du groupe de propriétaires fonciers en cause et pour la Ville. Les implications de cette situation sont exacerbées par le fait que la Ville d'Ottawa participait au groupe de propriétaires fonciers promoteur alors qu'elle avait au même moment l'obligation d'examiner et d'approuver les études et les rapports.
- Les études et les rapports produits dans le cadre du projet d'aménagement de Kanata-Ouest ne satisfont pas à certaines politiques provinciales et municipales.
- Les composantes de conception technique des études et des rapports se fondaient sur les mauvaises zones de drainage et présentaient des calculs inadéquats du volume d'eau de ruissellement, ce qui signifie, par exemple, que les niveaux d'eau de pointe pourraient, à certains endroits de la rivière Carp, dépasser de plus d'un mètre le niveau prévu dans la modélisation de l'aménagement.
- La Ville devrait exiger que les promoteurs corrigent les erreurs de conception avant de poursuivre l'aménagement, et ce, sans qu'il en coûte quoi que ce soit aux contribuables.
- La Ville devrait veiller à ce qu'un tel risque de conflit d'intérêts ne se reproduise pas, de manière à éviter que le bureau d'ingénieurs serve deux maîtres à la fois.
- Tel qu'il a été recommandé à la Ville dans un avis juridique, les résultats des travaux de vérification concernant Glen Cairn ont été exclus du rapport.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation à l'automne 2009 et à l'automne 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	2, 6, 8	3	23 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 4, 5, 7, 9,10, 11, 12, 13	10	77 %
TOTAL			13	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'automne 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	2	1	8 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13	12	92 %
TOTAL			13	100 %

Conclusion

En ce qui a trait aux recommandations avec lesquelles la direction était d'accord ou était d'accord sur le principe, celle-ci a diligemment veillé à leur mise en œuvre, comme le témoigne le grand nombre de recommandations déjà implantées, inscrites dans le Sommaire du degré d'achèvement.

Cependant, il y a trois recommandations sur lesquelles la direction avait à l'origine exprimé son désaccord dans les réponses de la direction. Selon le commentaire de mise à jour/sur l'état de la situation, une certaine mesure a été prise, ce que nous considérons une réponse positive aux constatations de la vérification.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.7 *Suivi de la vérification de la Direction des parcs et des loisirs de 2007*

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Direction des parcs et des loisirs de 2007 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

À ce moment-là, la direction était d'accord avec 17 des 21 recommandations proposées. La vérification originale avait soulevé des questions dans les domaines suivants :

- Les programmes et les installations de la Ville en matière de parcs et de loisirs devraient être gérés et supervisés de plus près.
- La Direction ne dispose pas d'un plan directeur des loisirs.
- L'absence d'une orientation générale se répercute avant tout sur la programmation destinée aux résidents à faible revenu, aux personnes ayant un handicap et aux francophones.
- La Direction dispose de très peu de rapports de gestion pour faciliter la prise de décisions, et ce, à tous les niveaux.
- La Direction devrait établir davantage de processus pour uniformiser le choix des programmes offerts et les tarifs exigés.
- La Direction devrait créer des outils et des mécanismes de reddition de comptes qui permettront de surveiller adéquatement chacune des installations.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation en février 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	2, 5, 7	3	14 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	6, 12, 16, 18, 19, 20	6	29 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 8, 9, 13, 14	5	24 %
COMPLÉTÉE	100	3, 4, 10, 11, 15, 17, 21	7	33 %
TOTAL			21	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'automne 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations ont été validées par le biais de discussions avec la direction.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	2, 7	2	9 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	6, 12, 16, 19, 20	5	24 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	8, 9, 13, 14	4	19 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 4, 5, 10, 11, 15, 17, 18, 21	10	48 %
TOTAL			21	100 %

Conclusion

La restructuration municipale d'octobre 2008 (Phase III) a vu la dissolution de la Direction des parcs et des loisirs et l'établissement de l'actuel Service des parcs, des loisirs et de la culture. Les Services de garde d'enfants notamment ne font plus partie du service. Toutefois, ce dernier comprend maintenant les Services culturels. La réorganisation a eu une incidence sur certaines recommandations. Au cours de la dernière année, des progrès ont été réalisés quant à la mise en œuvre complète des recommandations de la vérification axées sur les efforts visant l'élaboration d'un plan directeur des loisirs ainsi que l'achèvement d'un plan triennal de marketing, ce qui, par conséquent, a influencé et/ou retardé la mise en œuvre de nombreuses recommandations.

La nécessité d'un plan directeur des loisirs a été cernée pour la première fois en 2002 mais, comme il a été déclaré dans la vérification originale, ce n'est qu'en avril 2007 que la Direction (maintenant le Service) a entamé ses réunions préliminaires en vue de cette réalisation. La direction a produit trois livres blancs qu'elle a mis à la disposition du public en mai 2009 dans la perspective de recevoir les commentaires du public jusqu'en août 2009. La direction a avisé qu'elle prévoyait fournir des orientations clés au Conseil au cours du quatrième trimestre de 2009, le personnel devant faire rapport et présenter le Plan directeur des loisirs au Comité et au Conseil durant le premier trimestre de 2010. Les résultats de la consultation, y compris les principes directeurs et les recommandations clés relativement au Plan directeur des loisirs, ont été présentés au Conseil municipal à sa réunion du 9 décembre 2009.

Le Plan directeur des loisirs n'était pas achevé au mois de janvier 2010 et, par conséquent, la mise en œuvre totale de nombreuses recommandations de la vérification originale était en instance au moment du présent suivi. Aussi, en janvier 2010, une des sept associations communautaires qui offrent une part importante de

programmes récréatifs depuis les installations de la Ville avait signé des ententes de services et de programmes récréatifs officielles.

L'exigence de mesures de rendement de chaque installation demeure. Les plans de marketing de chaque installation donnent des indicateurs de rendement et des outils de mesure individuels; toutefois, les rapports trimestriels au Conseil sur les résultats portent uniquement sur quatre mesures au niveau du Service. Comme nous l'avons stipulé dans la vérification originale, « ces données sont utiles à un haut niveau mais elles ne donnent pas de renseignements ou d'analyse sur le rendement par programme, par installation ou par secteur. »

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.8 Suivi de la vérification des processus de gestion financière et de perception des recettes de parcs et loisirs de 2007

Introduction

Le Suivi de la vérification des processus de gestion financière et de perception des recettes de parcs et loisirs de 2007 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2007 sont les suivantes :

- La Direction devrait resserrer considérablement ses contrôles financiers et mettre davantage l'accent sur la reddition de comptes, tant à l'égard du rendement que des finances.
- La majorité de ces transactions sont traitées à l'installation, mais il existe très peu de contrôles permettant de s'assurer que certaines opérations ne sont effectuées que par le personnel autorisé.
- Très peu de rapports sont produits comme moyen de vérifier la conformité avec les politiques financières et d'évaluer le rendement.

Sommaire du degré d'achèvement

Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de février 2010. Par la suite, la réponse de la direction à l'automne 2010 concordait avec cette évaluation.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	20, 24b, 26b, 30b, 30c	5	9 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	30d, 32b	2	3 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	32a	1	2 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3a, 3b, 3c, 3d, 4a, 4b, 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 6, 7, 8, 9, 10a, 10b, 11a, 11b, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24a, 24c, 25, 26a, 26c, 27, 28, 29a, 29b, 30a, 31a, 31b, 33, 34a, 34b, 35, 36, 37, 38	51	86 %
TOTAL			59	100 %

Conclusion

La restructuration municipale d'octobre 2008 (Phase III) a vu la dissolution de la Direction des parcs et des loisirs et l'établissement de l'actuel Service des parcs, des

loisirs et de la culture. Les Services de garde d'enfants notamment ne font plus partie du Service actuel. Par contre, ce dernier comprend les Services culturels.

La direction a mis en œuvre avec succès la majorité des recommandations de la vérification de 2007. Dans la plupart des cas, nous avons constaté que le Service a émis de nombreux rappels ainsi que de nombreuses procédures et lignes directrices traitant de la majorité des recommandations. Cependant, la surveillance de la conformité (c.-à-d. à savoir si les procédures et les lignes directrices sont suivies) pourrait être renforcée. Dans certains cas, il n'y a aucune preuve qu'un examen a eu lieu et que les gestionnaires de secteur étaient au courant des exceptions et des situations. Dans d'autres cas, il n'y avait aucune preuve que le personnel avait examiné les documents. L'établissement d'un processus selon lequel les documents examinés sont datés, signés et/ou paraphés ainsi que retenus pour un temps approprié devrait être envisagé.

La direction a indiqué qu'elle avait terminé l'examen de la politique et de la procédure relatives au règlement financier et qu'il avait été signé et approuvé le 31 mars 2009. Toutefois, la politique et les procédures relatives au règlement financier n'ont pas été affichées sur Ozone avant février 2010. De plus, dans de nombreux cas, aucun courriel de « rappel ou d'avis » n'a été transmis au personnel pendant que le manuel était révisé.

Les systèmes tels que CLASS peuvent être configurés avec des contrôles imposés qui fixent des limites. Nous avons constaté que le Service n'a pas élaboré de routines CLASS précises, comme il avait été recommandé en raison des limitations du système et des pratiques d'affaires du service. Cependant, afin de tenir compte de l'esprit des recommandations, nous avons noté quelques contrôles d'atténuation avaient été établis.

Des changements positifs ont été constatés dans l'émission d'une nouvelle Politique de remboursement, plus précisément en ce qui a trait à l'Unité du soutien financier (USF) effectuant des remboursements ne provenant pas de points de vente. On encourage les améliorations dans la précision du personnel afin de réduire les remboursements et les examens des circonstances spéciales en vue d'assurer l'équité.

Nous avons remarqué que le service continue d'avoir des comptes créditeurs en souffrance bien qu'il ait mis en place sa politique « Payez avant de jouer ». De plus, nous avons également noté que les clients dont le compte est en souffrance depuis 30 jours ou plus avaient toujours le droit de s'inscrire, ce qui entraîne une augmentation du compte débiteur. La Procédure intérimaire concernant l'examen et le recouvrement des comptes débiteurs CLASS du service stipule que :

1. Le gestionnaire de comptes de l'USF rencontre les gestionnaires de secteur et de division lors de la réunion sur l'examen financier trimestriel (le mois suivant le trimestre) afin d'examiner les rapports sur les comptes débiteurs.

2. Les gestionnaires de secteur et de division doivent s'assurer qu'on effectue un suivi de tous les soldes impayés dans CLASS et que ces derniers sont réglés avant le trimestre suivant.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.9 Suivi de la vérification de la Division des services à l'enfance de 2008

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Division des services à l'enfance de 2008 était prévu dans le Plan du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- La Ville d'Ottawa est la seule municipalité de l'Ontario qui accorde des subventions pour frais de garde d'enfants aux services de garde plutôt que directement aux clients. Cette façon de procéder a entraîné la sous-utilisation des subventions pour frais de garde et un processus budgétaire inutilement complexe.
- Comme la Ville accorde des subventions pour frais de garde aux organismes plutôt qu'aux clients, ce ne sont pas nécessairement les personnes les plus démunies qui reçoivent les subventions.
- La Ville devrait envisager d'éliminer l'octroi des subventions pour frais de garde aux garderies en faveur d'un système de subventions axé sur la clientèle.
- L'évaluation actuelle du revenu donne des résultats mitigés : des personnes moins démunies peuvent avoir droit à une place subventionnée, tandis que d'autres qui ont besoin d'importantes subventions à cause de leur revenu moindre ne peuvent obtenir de place subventionnée.
- Le recours actuel à une liste d'attente centralisée pour les subventions ne correspond pas exactement aux véritables besoins au sein de la collectivité.
- Seuls des progrès restreints ont été réalisés pour ce qui est d'aborder les problèmes et les recommandations contenus dans la vérification 2006 des subventions pour les frais de garde du programme Ontario au travail.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au 31 décembre 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	2, 23, 28	3	11 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 3, 7, 8, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22	14	50 %
COMPLÉTÉE	100	4, 5, 6, 9, 11, 13, 21, 24, 25, 26, 27	11	39 %
TOTAL			28	100%

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	2, 23, 28	3	11 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 3, 7, 8, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22	12	43 %
COMPLÉTÉE	100	4, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 16, 21, 24, 25, 27, 27	13	46 %
TOTAL			28	100 %

Conclusion

La Direction des services à l'enfance a réalisé de gros progrès dans de nombreux domaines, notamment en ce qui a trait au contenu des dossiers et aux normes de documentation. Le personnel et la direction se sont bien engagés dans le processus d'élaboration de politiques et de procédures et ont apprécié d'avoir l'occasion de participer et d'apporter des changements. Toutefois, le personnel et la direction ont tous deux exprimé leur inquiétude concernant les ressources nécessaires à l'élaboration de politiques et de procédures et la capacité du personnel d'être objectif durant cette élaboration. Il a été reconnu, et nous sommes d'accord, qu'il est très difficile d'être objectif quand on effectue les tâches tous les jours pendant plusieurs années. Les politiques et les procédures qui ont été élaborées par le personnel et la direction depuis 2008 doivent être examinées par une source objective afin d'assurer qu'il n'existe aucune lacune et que toutes les politiques législatives et provinciales sont bien reflétées. Cette analyse pourrait être entreprise par un différent programme dans la Direction ou en dehors de la Direction. Il est important, cependant, que le personnel et la direction puissent faire part de leurs commentaires et de leur rétroaction durant le processus. Nous avons également remarqué que les politiques et les procédures ne contiennent pas de description des processus afin d'assurer que chaque étape franchie dans le cadre d'un dossier l'est de manière cohérente. Nous recommandons que les politiques et les procédures soient dotées de cartes de processus accompagnées des points de décision, des rôles et des responsabilités connexes.

Un examen de la politique relative à un emploi indépendant devrait être entrepris afin de veiller à ce que la Ville évalue le revenu de façon appropriée dans tous les cas. De même, les politiques et les processus d'appel nouvellement documentés nécessitent un examen approfondi pour en assurer la clarté.

En ce qui a trait à la formation, la Direction a entrepris un programme de formation pour le programme de subvention qui est actuellement évalué afin d'en assurer l'exhaustivité. Une approche semblable devrait être adoptée avec les autres programmes.

Le processus de reçu pour les services de garde d'Ontario au Travail a été amélioré depuis 2008 grâce à l'introduction des nouveaux reçus électroniques, ce qui s'est traduit par une meilleure approche. L'examen des reçus de façon continue sera utile afin de déterminer tout autre changement qui pourrait être requis à l'avenir.

Les relations de la Direction avec Emploi et Aide financière (EAF) (devenue Direction des opérations de services sociaux) se sont améliorées et les ententes de participation avec les clients des services de garde d'enfants d'Ontario au travail sont généralement à jour. Toutefois, les réunions qui devaient se tenir entre la Direction et EAF n'ont pas eu lieu de façon régulière afin d'assurer le partage de l'information. La Direction a émis, dans quelques cas, des paiements aux clients alors que les activités n'avaient été mises à jour et documentées. Nous recommandons qu'un calendrier semestriel à long terme soit établi et respecté.

Enfin, la mise en place du jardin d'enfants à plein temps a eu des répercussions importantes à long terme sur la prestation des services de garde d'enfants dans la province et la Ville. Les dernières directives stipulent que les subventions pour frais de garde suivent l'enfant plutôt que d'être assignées à des garderies. Par conséquent, l'approche de la Ville quant aux subventions pour frais de garde se transforme tout naturellement en une approche fondée sur l'enfant en matière de subvention, ce qui signifie des changements dans la manière dont la Ville et les garderies fonctionnent. Le processus budgétaire actuel continuera de changer. Cela dit, dans l'intérim, la Direction a effectué d'importantes modifications au processus budgétaire relatif à l'achat de services de garde d'enfants. Bien que des complications demeurent, l'introduction du Child Care Service Provision Price Index (CCSPPI) a grandement simplifié le processus et a réduit l'échéancier d'approbation du budget.

Bien que la direction ait encore du travail devant elle, notamment dans le domaine de l'élaboration de politiques et de procédures, des progrès importants ont été accomplis. La Direction a assuré le suivi de ces progrès et reconnaît les domaines qui sont encore en développement. Nous recommandons que ce processus d'amélioration se poursuive et que la Direction incorpore un rapport sur les progrès à chaque rencontre.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.10 Suivi de la vérification de l'examen et du suivi des évaluations d'admissibilité aux subventions pour logements sociaux de 2008

Introduction

Le Suivi de la vérification de l'examen et du suivi des évaluations d'admissibilité aux subventions pour logements sociaux de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les constatations principales de la vérification initiale de 2008 sont les suivantes :

- Le rapport recommande le renforcement des mesures de contrôle et des fonctions de surveillance de la direction.
- Il y a une perception chez quelques citoyens qu'il y a de l'abus dans ce domaine et le manque d'uniformité dans de nombreux secteurs crée un risque réel que ces préoccupations dépassent les simples perceptions.
- Les procédures doivent être officialisées afin d'orienter le personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- Des accords de service entre la Ville et les fournisseurs de logements doivent être conclus correctement et versés au dossier.
- Le processus de conciliation annuel entre la Ville et les fournisseurs de logements fait souvent l'objet de longs retards.
- Le recours actuel à une liste d'attente centralisée pour les subventions ne correspond pas exactement aux véritables besoins au sein de la collectivité.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 - 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 - 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 - 74	3, 5	2	12 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 - 99	1, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 17	8	47 %
COMPLÉTÉE	100	2, 8, 10, 11, 12, 13, 16	7	41 %
TOTAL			17	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	3, 5	2	12 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	4, 6, 7, 9, 14, 15, 17	7	41 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 8, 10, 11, 12, 13, 16	8	47 %
TOTAL			17	100 %

Conclusion

Dans l'ensemble, la direction a réalisé des efforts substantiels afin de terminer les recommandations de la vérification de l'examen et du suivi des évaluations d'admissibilité aux subventions pour logements sociaux de 2008. L'une des réponses les plus courantes de la direction consiste en l'élaboration du Manuel des politiques et des procédures et, puisque le Manuel est presque terminé au moment de la vérification, bon nombre des recommandations apparaissent comme en grande partie réalisées. Cependant, il importe de noter que le Manuel est encore à l'état d'ébauche et qu'il n'a pas encore été approuvé ou mis en œuvre. La direction prévoit officialiser le Manuel des politiques et des procédures d'ici le 31 décembre 2010.

La direction n'a pris aucune mesure relative aux recommandations 11 et 12 en raison du fait qu'elle n'est pas d'accord avec celles-ci tel indiqué ci-dessous :

- La Recommandation 11 fait référence à la demande par la direction du concours du Conseil dans sa requête auprès du ministère des Affaires municipales et du logement en vue de lui permettre (à la Ville) de demander confirmation que des poursuites judiciaires ont été intentées à la suite d'une plainte pour abus. La direction n'est pas d'accord en raison du fait que la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* rejette cette pratique.
- La Recommandation 12 fait référence au Registre qui limite les types de documents qui établissent qu'un ménage satisfait aux exigences en matière de statut de résidence. La direction et le registre sont d'avis que d'autres formes de documents sont acceptables (comme les feuillets d'Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)) puisqu'OT et le POSPH disposent de normes rigoureuses qui doivent être satisfaites en vue de confirmer le statut de résidence avant que les fonds ne soient versés. Même si c'est le cas, la direction devrait être en mesure d'obtenir

la preuve que les processus d'OT et du POSPH aux fins de vérification de la résidence sont en place et fonctionnent de manière efficace pour formuler ce principe.

La position de la direction est que le Conseil a été informé de ces recommandations ainsi que des réponses qui ont été adressées et que le Conseil n'a pas demandé que des mesures soient prises. Par conséquent, ils n'ont pas l'intention de prendre d'autres mesures en ce qui a trait à ces deux recommandations. Donc, aucune résolution n'est exigée.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.11 Suivi de la vérification des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l'information et du processus d'approbation des projets de 2008

RÉSUMÉ

Le Suivi de la vérification des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l'information et du processus d'approbation des projets de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du Bureau du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- Il faudrait que la Ville ait une façon plus uniforme d'établir ses priorités en matière de technologies de l'information (TI).
- Le processus d'examen et de résolution des différends découlant de l'établissement des priorités n'est pas clairement documenté.
- De plus, si les recommandations découlant du Groupe de travail du maire sur le gouvernement électronique restent à être mises en œuvre, la Direction prévoit qu'elles seront en place au moment où le budget 2010 sera soumis au Conseil.
- Il conviendrait de clarifier le pouvoir d'approbation ultime conféré au Comité de la haute direction.
- Le processus actuel permet aux services d'obtenir l'approbation de leur budget avant que les projets n'aient été priorisés.
- Il faudrait centraliser et confier à une seule autorité le financement des immobilisations liées aux TI.

Sommaire du degré d'achèvement

Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2010. Par la suite, la réponse de la direction à l'hiver 2011 concordait avec cette évaluation.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 - 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 - 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 - 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 - 99	11, 12	2	14 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14	12	86 %
TOTAL			14	100 %

Conclusion

À la suite des recommandations concernant la budgétisation et les dépenses en immobilisations, les recommandations de la vérification ont été intégralement traitées grâce à la mise en œuvre de rapports trimestriels relativement aux dépenses en immobilisations relevant de la TI et des clients.

La mise à jour du processus relatif à la Structure de gestion de la valeur du portefeuille et des outils qui y sont liés a permis de régler la majorité des recommandations de la vérification découlant de la Vérification de 2008 des dépenses en immobilisations liées aux technologies de l'information et du processus d'approbation des projets. Les mises à jour comprenaient :

- La fourniture de directives générales quant au lancement d'un projet de TI (à l'aide d'une approche en cinq étapes);
- L'identification des propriétaires du projet pour tous les projets;
- L'exigence d'une analyse de la valeur conceptuelle;
- La distinction entre les projets de nature transformationnelle et les projets de maintien ou opérationnels;
- L'élaboration de critères et d'outils d'établissement des priorités officiels grâce à la création d'un outil d'établissement de l'indice de vitalité des entreprises (BVI) afin d'aider à décider l'ordre de priorité des projets avant l'approbation de financement;
- L'examen par le Comité de l'architecture technologique (CAT) afin d'assurer la faisabilité générale et le rendement de l'analyse des options;
- L'exigence d'un gabarit d'analyse de rentabilisation pour tous les projets liés à la croissance ou aux activités de transformation;
- La clarification du droit de vote pour le Comité d'estimation de la valeur (CEV);
- L'exigence que tous les projets soient examinés par le CEV ou le mini-CEV (selon la taille et le coût du projet) avant d'obtenir l'approbation du Conseil;

- La communication de la valeur du projet et de la priorité relative de toutes les initiatives de TI à l'aide du Sommaire d'évaluation du projet;
- L'élaboration d'un nouveau processus d'intensification et la clarification du rôle du Comité de la haute direction (CHD) en tant qu'autorité finale.

Un domaine, qui n'a pas été entièrement réglé, mais l'a été en grande partie, concerne la communication officielle et non officielle de toutes les demandes et la communication non officielle de la capacité du STI de traiter ces demandes.

En outre, le Bureau de gestion des projets (BGP) conserve tous les documents liés au nouveau processus d'établissement des priorités et continue d'en surveiller les progrès. Le BGP s'est engagé à continuer d'apporter des améliorations au processus au fur et à mesure que des changements potentiels seront décelés.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.12 Suivi de la Direction des soins de longue durée de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Direction des soins de longue durée de 2008 était prévu dans le Plan du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- La Direction des soins de longue durée doit renforcer ses procédés de gestion des comptes en fiducie des résidents. La vérification constate que des frais étaient portés aux comptes en fiducie des résidents sans documentation ou autorisation adéquate. Le personnel des résidences ne dispose pas des renseignements nécessaires pour déterminer si des frais précis peuvent être portés au compte d'un résident.
- Dans l'ensemble, la Direction prodigue des soins de qualité aux résidents qui vivent dans les foyers bien administrés de la Ville. Cependant, le rapport émet un certain nombre de recommandations d'améliorations et propose que la Direction :
 - Élabore des politiques et des procédures de gestion des comptes en fiducie qui reflètent les normes et les règlements législatifs et qui définissent clairement les rôles et les responsabilités de chacun;
 - Mette en œuvre un processus d'examen annuel pour que chaque résident ou famille s'assure que les frais facturés à la fiducie sont autorisés;
 - Passe en revue la norme législative de formation obligatoire, évalue la conformité et la mette à jour en conséquence;
 - Élabore un processus par lequel les plans de conformité sont validés au niveau central avant leur soumission afin d'en assurer l'uniformité; et
 - Passe en revue les pratiques d'achat afin d'assurer la séparation adéquate des responsabilités et la mise en œuvre de ces processus de documentation et de règlement.

Depuis la réalisation de la vérification originale en 2008, une nouvelle loi régissant l'exploitation des foyers de soins de longue durée de la province est entrée en vigueur. Depuis le 1^{er} juillet 2010, les foyers de soins de longue durée de la Ville d'Ottawa sont tenus de respecter la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et ses règlements. La Loi et ses règlements ont apporté des changements importants dans ce domaine. Même si la Direction et ses quatre foyers ont satisfait avec diligence à ces nouvelles exigences, l'examen de la vérification de suivi ne vise pas à évaluer leur exploitation en vertu de la Loi. L'examen des recommandations et

l'évaluation du degré d'achèvement sont plutôt fondés sur les exigences au moment de la vérification originale en 2008 ou y correspondent.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au 16 février 2011 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	27, 56, 57	3	4 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	2, 39	2	3 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	6, 17, 30, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 59	11	15 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 44, 51, 52, 53, 54, 55, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	59	79 %
TOTAL			75	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	27	1	1 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	39	1	1 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	17, 47, 48, 49, 56, 57, 59	7	10 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	66	88 %
TOTAL			75	100 %

Conclusion

En conclusion, nous trouvons que la Direction a réalisé des efforts importants au cours des deux dernières années afin de satisfaire aux recommandations exposées dans la vérification originale. La Direction a grandement évolué afin que les foyers travaillent ensemble pour le plus grand bénéfice des résidents. Il existe des preuves de la croissance et de l'évolution du modèle de la « Direction » par le biais de la normalisation des pratiques et du succès des équipes fonctionnelles, ce qui ne peut être atteint que grâce à un fort leadership, dont nous avons été témoins. En ce qui a trait à certaines recommandations, bien que de petites mesures restent à être finalisées, un degré d'achèvement de 100 % a été accordé.

Le tout est arrivé à un moment où des changements importants prenaient place dans le secteur des soins de longue durée. Des partenariats distincts ont été établis entre la Direction et les services municipaux tels que l'Unité des services financiers, Travaux publics, Santé et Sécurité municipales et Services d'infrastructure. De plus, la mise en œuvre de systèmes et de technologies soutenues par le Service de technologie de l'information et les partenaires fournisseurs a permis d'augmenter les économies et l'efficacité au niveau opérationnel. Les gestionnaires et le personnel ont accepté les changements et ont appuyé leur personnel tout au long de la mise en place de ces changements. Cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'y a aucune recommandation en suspens, comme les politiques en matière de gestion fiduciaire. Toutefois, la direction a indiqué qu'elle traite ces points, ce dont les preuves attestent.

Nous avons vu un groupe de professionnels très motivés qui partagent un objectif commun et en engagement envers l'amélioration et la qualité. Les sondages des

résidents et des familles indiquent clairement que le service fourni par les foyers est excellent et continue de s'améliorer.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.13 Suivi de la vérification du Service paramédic d'Ottawa

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification du Service paramédic d'Ottawa de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les constatations principales de la vérification initiale de 2008 sont les suivantes :

- La ville devrait envisager de remplacer sa méthode actuelle de répartition des ambulances de manière à la rendre conforme à la norme nord-américaine. La Ville utilise actuellement un modèle d'évaluation des appels pour une ambulance qui est inefficace et imprécis. Par conséquent, un nombre anormalement élevé d'appels sont catégorisés à tort comme des situations où la vie du patient est en danger, ce qui surcharge inutilement le service;
- En 2007, quelque 85 % de tous les appels reçus ont été classés comme exigeant une intervention avec « gyrophares et sirène »; ce pourcentage aurait été de 35 à 40 % si on avait utilisé la méthode de triage nord-américaine standard;
- Malgré ses lacunes, la province exige actuellement l'utilisation de ce mécanisme inefficace;
- Des quelque 85 000 appels répartis comme une situation où la vie du patient était en danger, seuls 21 000 ont été transportés à l'hôpital à titre d'urgence;
- Le nombre élevé d'appels déterminés comme étant une situation où la vie du patient est en danger signifie qu'il arrive fréquemment que la Ville a très peu d'ambulances, et souvent aucune ambulance, disponibles pour d'autres interventions;
- Les délais de débarquement des patients dans les hôpitaux d'Ottawa sont un facteur déterminant de l'érosion du temps de réponse dans les services d'ambulances terrestres de la Ville; et
- Le processus budgétaire de la Ville n'a pas assuré l'augmentation graduelle de la dotation en personnel ambulancier pour répondre aux hausses continues du volume des appels entre 2001 et 2008.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2010.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 - 24	4 , 6, 11, 17, 25, 26	6	18 %
ACTION AMORCÉE	25 - 49	30, 34	2	6 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 - 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 - 99	2, 7, 8,10, 19, 20	6	18 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 5, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 33	20	58 %
TOTAL			34	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	6, 11	2	5 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	17, 25, 26, 27, 30, 34	6	18 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 2, 7, 10, 19, 20, 21, 22, 23, 32, 33	11	33 %
COMPLÉTÉE	100	3, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 24, 28, 29, 31	15	44 %
TOTAL			34	100 %

Conclusion

La direction a accompli d'importants progrès dans la réalisation ou le traitement rigoureux de trois quarts des recommandations en suspens liées à la vérification originale de 2008 du Service paramédic. Quelques recommandations portant la mention « aucune mesure » ne peuvent encore être mises en œuvre par le Service paramédic ou la direction pour des raisons d'échéancier valides – ces évaluations auxquelles le BVG a donné la mention « Aucune mesure » ne représentent pas un manque d'engagement de la part du Service paramédic ou de la direction.

Du point de vue de la vérification de suivi, il est important de noter le rôle crucial qu'a joué le Plan directeur 2011-2020 du Service paramédic, récemment achevé. Le Plan directeur 2011-2020 a relevé et mené à bien de façon exhaustive tout un

éventail de défis lié à la planification complexe du système, à l'établissement de rapports et aux mesures de rendement et opérationnels qui avaient été soulevés, à l'origine, dans la vérification de 2008 du Service paramédic. Le reste des recommandations non résolues de la vérification de 2008 devraient être réglées grâce à une série de projets spéciaux ciblant une question en particulier et des rapports devraient être réalisés et rédigés en 2011. La conformité de la direction en ce qui concerne presque toutes les recommandations non résolues de la vérification de 2008 (c.-à-d. un taux de conformité de 95 %) devrait être atteinte au plus tard à la fin du premier trimestre de 2012.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.14 Suivi de la vérification du processus des Services du code du bâtiment pour le 215, rue Preston

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification du processus des Services du code du bâtiment pour le 215, rue Preston de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- Le propriétaire a procédé à la démolition et aux rénovations sans avoir obtenu de permis de démolir et de construire;
- L'inspecteur de la ville n'a pas contrôlé le chantier après la délivrance de la dernière ordonnance de cessation des travaux;
- Le personnel avait l'obligation de faire respecter les exigences du Code du bâtiment, ce qu'il n'a pas fait;
- La Ville a délivré un permis d'occupation partielle sans avoir reçu tous les rapports requis de l'ingénieur et de l'architecte;
- La Ville aurait dû user de moyens plus rigoureux afin d'empêcher ce qui semble être une violation flagrante du Code du bâtiment, du Règlement municipal en matière de bâtiment ainsi que des exigences des politiques, normes et lignes directrices.

Sommaire du degré d'achèvement

Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au 30 septembre 2010. Par la suite, la réponse de la direction au printemps de 2011 concordait avec cette évaluation.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	2, 5	2	17 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99			
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	10	83 %
TOTAL			12	100 %

Conclusion

La Ville a abordé toutes les recommandations de la vérification originale et réalisé la plupart d'entre elles. Les deux recommandations qui ne sont pas achevées progressent et, à notre avis, le processus d'achèvement semble solide.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.15 Suivi de la vérification des marques d'hospitalité et des autres questions d'éthique de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification des marques d'hospitalité et des autres questions d'éthique de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- Depuis que le directeur municipal a publié au mois de juin 2007 une directive interdisant au personnel de la Ville d'accepter des cadeaux, des divertissements et d'autres marques d'hospitalité, cette pratique a presque cessé.
- Avant la publication de la note de service du 15 juin 2007 du directeur municipal, l'acceptation de marques d'hospitalité était un phénomène largement répandu à la Ville. Un changement très positif s'est produit par la suite, la quasi-totalité des employés ayant respecté la nouvelle directive.
- Toutefois, le rapport de vérification conclut que certains employés continuent d'avoir des relations étroites avec des fournisseurs ou se trouvent en conflit d'intérêts, de sorte que la vigilance demeure de rigueur pour avoir l'assurance que les anciennes pratiques ne reviendront pas.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	7	1	14 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 2, 3, 4, 6	5	72 %
COMPLÉTÉE	100	5	1	14 %
TOTAL				100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	7	1	14 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	1, 4, 6	3	43 %
COMPLÉTÉE	100	2, 3, 5	3	43 %
TOTAL			7	100 %

Conclusion

La majorité des recommandations formulées dans la vérification originale de 2008 ont été au moins en partie mises en œuvre, y compris une qui a été entièrement réalisée.

Pour certaines recommandations, les progrès peuvent sembler lents; toutefois, un nouveau Code de conduite, dont l'objectif est un changement de culture, a une incidence importante. Des consultations aux niveaux des cadres supérieurs et de la direction, avec les associations de personnel et le Comité des services organisationnels et du développement économique ont été organisées. Le Code a été officiellement distribué durant le troisième trimestre de 2010. Quelques parties des recommandations doivent encore être mises en œuvre et quelques lacunes demeurent.

Il n'y a qu'une recommandation dont la direction avait commencé la mise en œuvre, puis a décidé d'en arrêter le processus, et pour laquelle une lacune importante demeure. La lacune concerne la période de rétention du STI qui consiste à purger tous les courriels de plus de 90 jours et le changement de la durée de la période de rétention à deux ans, ce qui représente la période limite établie par la loi.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.16 Suivi de la vérification de la fonction stationnement de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la fonction stationnement de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les recommandations 1, 2, 3, 6, 7, 12 et 17 qui ont été évaluées comme étant entièrement réalisées par le BVG dans le *Suivi intérimaire de 2009 de la vérification de la fonction stationnement de 2008* n'ont pas fait l'objet d'un suivi durant la présente vérification.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- La Ville d'Ottawa ne possède pas de stratégie globale pour ce qui concerne la gestion du stationnement.
- Il n'existe pas de plan couvrant tous les aspects du stationnement, comme les modifications au zonage, le règlement financier des exigences relatives au stationnement, les permis résidentiels de stationnement sur rue, les règles relatives aux nouveaux secteurs, l'établissement des tarifs ainsi que le stationnement sur rue et hors voirie.
- Il n'y a pas de groupe principal chargé de la supervision globale de la fonction du stationnement à la Ville, de façon à assurer une orientation appropriée et concertée.
- La gestion développera une stratégie de gestion du stationnement lié de près avec à la présente vérification. En ce qui a trait au taux d'occupations de stationnement, la gestion est d'accord d'entreprendre une étude exhaustive sur ce sujet de concert avec la stratégie générale.
- Plusieurs secteurs, dont certains échappent à la responsabilité de la Section du stationnement, ne font pas l'objet d'une gestion globale et proactive.
- La Ville ne perçoit que des frais fondés sur un taux d'occupation de 2 à 3 heures par jour en moyenne par place de stationnement. La direction devrait mener une étude du taux d'occupation de stationnement.
- Il n'y a pas d'examen officiel et normalisé des recettes permettant d'avoir l'assurance que les sommes perçues sont raisonnables, compte tenu de l'expérience antérieure.
- Les parcomètres ne font pas l'objet d'une vérification régulière destinée à obtenir l'assurance qu'ils fonctionnent.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	10, 11	2	11 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	4, 9, 14	3	18 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	5, 8, 16	3	18 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 6, 7, 12, 13, 15, 17	9	53 %
TOTAL			17	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'hiver 2011 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	10, 11	2	11 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	4, 5, 8, 9, 14, 16	6	36 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 6, 7, 12, 13, 15, 17	9	53 %
TOTAL			17	100 %

Conclusion

On reconnaît que Stationnement a avancé à grands pas en ce qui concerne le règlement des recommandations de la Vérification de 2008 de la fonction stationnement. Une stratégie municipale générale de gestion du stationnement a été élaborée et approuvée par le Conseil, des progrès notables ont été réalisés en ce qui a trait à l'établissement d'une structure de soutien opérationnel et de mesure du rendement, et l'intégration de la planification du stationnement a été renforcée dans les politiques prioritaires de la municipalité telles que le Plan officiel et le Plan directeur des transports.

Les spécifications et la documentation actuelle de Stationnement ont dégagé une série de mesures qui semblent miser grandement sur la technologie Payez et affichez pour augmenter la disponibilité de renseignements détaillés et non regroupés liés aux recettes, à l'entretien et à l'utilisation. Bien que les rapports des

systèmes n'aient été complètement mis en œuvre qu'à la fin de l'été 2010 et qu'ils ne soient pas encore entièrement fonctionnels, on s'attend à ce qu'ils rendent la collecte de renseignements opportuns et complets relativement au rendement et à la vérification systématique. Les rapports proposés de conformité et de variance des distributrices Payez et affichez comprendront les écarts entre les recettes de stationnement et l'occupation par secteur géographique. Cette initiative du service devrait permettre au Service de répondre aux préoccupations principales de la vérification de 2008.

À la fin de l'examen et des entrevues de la vérification de suivi, il n'était toujours pas clair quels processus internes et quelles responsabilités du personnel avaient été mis en place afin d'analyser les nouveaux flux de données, de rédiger les rapports nécessaires qui qualifieraient les écarts clés et les leçons apprises. Il n'est pas clair non plus quelles mesures seront utilisées afin de déterminer la conformité administrative et contractuelle en ce qui concerne les normes de rendement, notamment la garantie des recettes contractuelles des distributrices Payez et affichez.

Des progrès limités ont été réalisés quant à la résolution des recommandations de la vérification de 2008 concernant les incertitudes systémiques relativement à politique du règlement financier des exigences de stationnement, des terrains en surface et du stationnement sur rue. Opérations du stationnement n'a pas défini d'approche générale à cette question, se fiant plutôt à des études peu fréquentes sur le stationnement local dans les quartiers.

Réponse générale de la direction

Des progrès importants ont été réalisés afin de répondre aux inquiétudes du BVG quant aux processus d'affaires et aux responsabilités flous du personnel, comme il est indiqué dans les recommandations 4, 5 et 14.

Des processus d'affaires généraux étaient analysés au moment du travail sur le terrain de la vérification de suivi; ils ont été terminés et documentés par KPMG. Ces processus, que nous sommes en train de mettre pleinement en œuvre, déterminent clairement les rôles et responsabilités du personnel quant à l'établissement de rapport concernant les nouveaux flux de données. Une copie de ce travail est disponible aux fins d'examen au besoin. En attendant, le personnel effectue régulièrement des rapprochements mensuels entre les rapports sommaires sur les recettes et l'argent comptant/les cartes de crédit et les bandes de vérification des machines de paiement des stationnements afin d'assurer que tous les flux de rentrée sont exacts et comptabilisés.

En ce qui a trait à la constatation du BVG indiquant qu'il manque une approche générale en vue d'évaluer les terrains de stationnement de surface et le stationnement sur rue, la mise en œuvre de la Stratégie municipale de gestion du stationnement approuvée par le Conseil en fournit une. Les niveaux de financement

et de ressources permettent que deux études sur le stationnement local soient entreprises chaque année, ce qui représente un processus continu, qui est requis afin de bien examiner les répercussions des changements en matière de stationnement sur le réseau de stationnement local et pour consulter pleinement les intervenants locaux.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.17 Suivi de la vérification de la gestion des congés de maladie de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la gestion des congés de maladie de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- Réduire les congés de maladie n'est pas, pour le moment, un objectif du programme de gestion des présences de la Ville. Un objectif fondamental de tout programme de gestion de l'assiduité doit être de réduire les congés de maladie. À moins que la Ville ne se fixe clairement un tel but, la réduction des congés de maladie continuera à représenter un défi pour la Ville;
- En 2007, les employés municipaux ont pris en moyenne 10,6 jours de congés de maladie payés par employé, ce qui a coûté quelque 27,8 millions de dollars aux contribuables;
- Les employés de la Ville estiment que les politiques municipales ne définissent pas clairement le rôle respectif des gestionnaires et du personnel dans le processus de gestion des congés de maladie;
- Les gestionnaires pensent que certains employés considèrent les congés de maladie comme un avantage qui leur est dû et qui n'a pas à être justifié par une véritable invalidité de courte durée; et
- Certains certificats médicaux se sont avérés insatisfaisants et/ou douteux, mais ont néanmoins été acceptés.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation à l'hiver 2010 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	25, 28	2	6 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	6, 13, 27, 31b	4	12 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	15, 19, 20, 23, 24, 26, 30	7	21 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	5, 7, 14, 21, 29, 32	6	18 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18a, 18b, 22, 31a	15	44 %
TOTAL			34	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	13, 27, 31b,	3	9 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	28, 30	2	6 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	14, 15, 23, 26,	4	12 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18a, 18b, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 29, 31a, 32	25	73 %
TOTAL			34	100 %

Conclusion

La direction a réalisé de gros progrès dans la mise en œuvre des recommandations de la Vérification de 2008 de la gestion des congés de maladie. Bien que toutes les mesures n'aient pas été mises en place selon les échéanciers envisagés à l'origine dans les réponses de la direction à la Vérification de 2008, des progrès notables ont été accomplis, la Ville ayant mis en œuvre, totalement ou en grande partie, 62 % des recommandations de la vérification.

Les nombres moyens de journées de congé de maladie par employé municipal de 2005 à 2010 comparativement à la Ville de Toronto et à la Toronto Transit Commission (Commission du transport en commun) se répartissent comme suit :

TABLEAU 1 : Nombre moyen de journées de congé de maladie par employé de 2005 à 2010

Année	Ville d'Ottawa	Ville de Toronto (1)	Toronto Transit Commission (2)
2005	10,3	8,7	Non obtenu
2006	10,1	7,6	Non obtenu
2007	10,6	7,9	12,6
2008	9,9	8,0	13,2
2009	10,3	7,8	12,9
2010	10,7	10,4	13,0

(1) Source : Ville de Toronto – rapport de vérification 2005-2007 du VG; 2008-2010 Ressources humaines

(2) Source : Toronto Transit Commission – Ressources humaines

Le Tableau 2 ci-dessous compare la moyenne des journées de congé de maladie par employé recensée dans le PGP de 2007 à celle du PGP de 2010 pour les quatre directions qui avaient été examinées plus en détail dans la vérification originale de 2008.

TABLEAU 2 : Comparaison : PGP - Moyenne des journées de congé de maladie de 2007 par rapport à celle de 2010

Source : Service des ressources humaines

Direction	Année	Moyenne du nombre de jours de congé de maladie par employé
Emploi et Aide financière *	2007	13,9
	2010	15,8
Service paramédic d'Ottawa	2007	14,7
	2010	13,2
Soins de longue durée	2007	12,0
	2010	10,7
Circulation et Stationnement *	2007	10,3
	2010	11,6

* *Changement de nom en 2010*

Nous avons constaté que de nouvelles procédures et de nouveaux processus visant à régler les inquiétudes soulevées dans la vérification originale ont été mis en œuvre. Certains éléments clés consistent en un renforcement des objectifs du PGP pour comprendre une réduction des congés de maladie; l'établissement de processus de supplément ou de réduction de journées de congé de maladie; et le recouvrement des journées de congé de maladie sans certificat médical prises au-delà de celles autorisées par les conventions collectives des employées.

La direction devra maintenant porter son attention sur la réalisation des recommandations restantes de la Vérification de 2008 de la gestion des congés de maladie qui sont toujours en attente de mesures efficaces ou qui n'ont pas progressé jusqu'au niveau attendu, entre autres :

- Les questions entourant les bases de données du PGP qui demeurent; le processus comprend des étapes manuelles, la base de données contient des erreurs et le processus de vérification pourrait être amélioré. Plus précisément, nous avons constaté que :
 - En novembre 2010, on nous a fourni les deux bases de données du PGP. En tout, elles renferment le nom de 12 270 employés municipaux (c.-à-d. 11 302 employés à plein temps et 968 employés à temps partiel). Comme l'a confirmé la direction dans sa réponse, 266 employés n'étaient pas inscrits dans la base de données (144 à temps plein, 28 à temps partiel et 94 qui avaient démissionné). Ces employés avaient tous pris des congés de maladie en 2009,

mais ne paraissaient pas dans le PGP, ce qui représente un taux d'erreur de 2,2 %.

- Nous avons fourni une liste de 836 employés à la direction dont les congés de maladie dans SAP ne correspondaient pas aux congés de maladie signalés dans le PGP. Ces 836 employés s'ajoutent aux 266 employés dont les congés de maladie n'avaient pas du tout été enregistrés dans aucune des bases de données du PGP.
- La direction a fait remarqué que les tendances en matière d'absentéisme des employés sont surveillées; toutefois, dans certains secteurs, il n'existait que peu de documentation, voire aucune, qui prouvait que ce contrôle avait eu lieu.
- L'Inventaire des tâches ou des postes temporaires modifiés actuels (mars 2010) fourni durant la vérification nécessite une plus grande élaboration ou des améliorations. Nous avons noté que l'inventaire fourni était limité, non terminé et qu'il manquait de précisions quant aux tâches.
- Depuis septembre 2009, la Ville récupère (recouvre) sur les paies les journées de congé de maladie sans certificat médical au-delà des journées autorisées selon les conventions collectives des employés.
- La Ville n'a pas fixé d'objectifs ni établi de cibles mesurables en ce qui concerne les congés de maladie et elle ne fait pas rapport à tous les niveaux de gestion ni au Conseil sur l'état des objectifs visés par rapport aux améliorations en matière d'absentéisme, ainsi que le nombre de jours pris par direction et les coûts connexes pour chaque cycle.
- En majeure partie, le nombre moyen de journées de congé de maladie par employé est resté stable, se situant en moyenne à 10,3 journées par employé en 2009 et à 10,7 journées par employé en 2010.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.18 Suivi de la Division de la circulation routière de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la Division de la circulation routière de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- la gestion de la circulation routière de la Ville ne repose pas sur une stratégie, des objectifs ou des priorités, ce qui rend difficile d'assurer la réalisation des politiques approuvées par le Conseil et énumérées dans le Plan officiel et le Plan directeur des transports.
- La Division de la circulation routière n'a eu recours à aucun système de mesure du rendement pour évaluer le travail accompli ou publier des statistiques sur son rendement à l'intention du Conseil, bien qu'une initiative municipale ait été en cours pour caractériser les mesures du rendement.
- La planification annuelle se fait de concert avec le processus budgétaire municipal, mais à l'heure actuelle, il n'existe pas de plan stratégique pour la Division.
- La Ville s'en remet complètement à un seul entrepreneur pour tous les dispositifs de contrôle de la circulation qu'elle utilise, ce qui laisse la Ville sans recours si cet entrepreneur ne pouvait faire face à ses obligations.
- Plusieurs employés de la Ville occupant un deuxième emploi dans une firme d'ingénierie privée qui accomplit un travail similaire pour les municipalités voisines.
- Aucune mesure n'a été prise par la haute direction ou la direction du service pour surveiller ou évaluer les conflits d'intérêts auxquels pourraient être exposés ces employés. Cette question fait l'objet d'un rapport de vérification distinct.

Sommaire du degré d'achèvement

Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation menée en janvier 2011. Par la suite, la réponse de la direction au printemps de 2011 concordait avec cette évaluation.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	15	1	5 %
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	1, 2, 5, 17	4	20 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	-	-	-
COMPLÉTÉE	100	3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20	15	75 %
TOTAL			20	100 %

Conclusion

Cette vérification de suivi atteste que la Division de la circulation routière (maintenant appelée Direction de l'entretien des routes et de la circulation routière) a subi des modifications importantes dans sa structure de gestion depuis 2008, y compris un changement général du personnel occupant les trois niveaux de responsabilité de gestion à cette Direction. Dans l'ensemble, la Direction de la circulation routière a mis en œuvre, de façon partielle ou complète, 95 % des recommandations formulées dans la vérification de 2008.

Des réalisations notables sont évidentes, comme suit :

- Des mesures ont été prises pour réduire le surpeuplement en ce qui a trait au personnel et les activités de manipulation des matériaux à l'installation du 175, avenue Loretta. La fusion de Circulation routière avec Routes et Entretien a facilité le partage de divers dépôts et bâtiments de la Ville d'Ottawa.
- Le personnel a fait part de changements positifs dans la gestion des contrats relatifs à l'éclairage de rue. Les ressources en personnel ont été rationalisées et l'unité de travail de l'éclairage des rues relève maintenant du gestionnaire de la Direction de la circulation routière et de l'entretien des routes.
- L'essai sur le terrain de la rétroreflectivité minimale des panneaux de signalisation a été réinstauré par Circulation routière.
- On commence à enregistrer des progrès dans l'élaboration d'un système de mesures du rendement à Circulation routière. Une démarche cadre pour faire rapport sur le rendement de l'unité a été établie et la présentation d'un système complet de mesures du rendement est prévu pour 2012.
- Le plan stratégique de l'unité est en cours d'élaboration en fonction du mandat présenté au Conseil en 2009.
- La direction a commencé à chercher d'autres solutions visant à encourager la participation du secteur privé en matière de ressources humaines et matérielles. Le personnel a fait part d'un premier appel d'offres compétitif

visant le secteur privé pour la fourniture de matériel qui a entraîné une réduction d'environ 18 % des coûts par unité pour certains équipements de contrôle de la circulation, soit des économies annuelles d'environ 49 000 \$ par rapport aux précédents contrats à fournisseur unique. La direction devrait continuer à chercher d'autres occasions d'acquisitions rentables dans d'autres domaines.

- Le personnel de Circulation routière fait des efforts afin de documenter les normes de fabrication technique pour certains des équipements de contrôle de la circulation. L'élaboration de ces normes techniques écrites est nécessaire si l'on envisage d'obtenir des soumissions concurrentielles du secteur privé en vue de l'approvisionnement, et permet en retour l'utilisation par la Ville de technologies élaborées grâce à sa recherche en matière de contrôle de la circulation et à l'élaboration de programme.
- La direction a également fait des efforts pour réduire les heures supplémentaires, mais ces dernières restent de manière générale élevées, et les employés ayant été identifiés comme réalisant énormément d'heures supplémentaires dans la vérification de 2008 continuent de bénéficier d'une rémunération importante liée aux heures supplémentaires en 2010. En 2009 et 2010, le nombre total réel d'heures supplémentaires dépassait le budget de la Division. La direction a indiqué que l'écart budgétaire en 2010 était avant tout dû au travail supplémentaire découlant des fonds de stimulation économique que la Ville a reçus et auxquels Circulation routière devait satisfaire et faire face.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.19 Suivi de la vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du Bureau du vérificateur général.

Les constatations principales de la vérification initiale de 2008 sont les suivantes :

- La redevance d'eau actuellement payée par le canton de Russell à la Ville d'Ottawa inclut tous les coûts connus de la Ville.
- La redevance d'eau payée par le canton de Russell est pareille à celle payée par l'ensemble des consommateurs de la Ville d'Ottawa, et elle couvre tous les coûts de la Ville actuellement connus. Cependant, certains coûts, telles que la protection de l'eau douce et les exigences en matière d'actifs à long terme, ne sont pas connus à l'heure actuelle et ne sont pas incluses dans la présente.
- La Ville n'a pas, à l'heure actuelle, de plan détaillé de gestion des biens.
- Une analyse du coût de service de l'eau (comprenant une étude relative à un plan de gestion des biens) serait nécessaire afin de vérifier si les soldes de la réserve d'eau sont suffisants pour la viabilité d'un système à long terme.
- La redevance d'eau devrait être révisée pour assurer un recouvrement intégral des coûts une fois que les nouveaux règlements financiers entreront en vigueur en 2010.
- Les redevances d'eau-incendie courantes sont calculées en fonction de la taille du compteur d'eau utilisé plutôt que de la valeur du bien couvert, ce qui a pour conséquence de générer des revenus inférieurs à la moyenne pour une municipalité de la taille de celle d'Ottawa.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation à l'automne 2009 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 - 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 - 49	3	1	12.5 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 - 74	1, 2, 4, 6, 7	5	62.5 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 - 99	5	1	12.5 %
COMPLÉTÉE	100	8	1	12.5 %
TOTAL			8	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 - 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 - 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 - 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 - 99	-	-	-
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	8	100 %
TOTAL			8	100 %

Conclusion

Nous croyons que des progrès ont été réalisés en ce qui a trait aux recommandations mises de l'avant dans la Vérification de la redevance d'eau de la Ville d'Ottawa de 2008. Bien que la mise en œuvre intégrale de certaines recommandations importantes et de grandes ampleurs (c.-à-d. L'étude des coûts, des recettes et des taux) ne soit pas achevée, les données de base sont en place et en cours et des progrès réguliers vers les résultats souhaités ont été notés.

L'étude des coûts, des recettes et des taux vise à intégrer les renseignements concernant la redevance eau-incendie, le plan de gestion intégrée des biens et l'inclusion des exigences du Règlement de l'Ontario 453/07 aux plans financiers.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.20 Suivi de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenu en 2006

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenu en 2006 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- Le déversement d'eaux usées, qui a vu 764 millions de litres d'eaux d'égout brutes se répandre dans la rivière des Outaouais, a été causé principalement par une gestion incompétente du système d'égouts de la Ville.
- Une fois l'incident survenu, une mauvaise compréhension de l'importance du déversement d'eau d'égout, ou une indifférence vis-à-vis du phénomène, a pris le dessus et celui-ci n'a jamais été considéré comme digne de mention. Selon la vérification, les prescriptions législatives n'ont pas été suivies et les gestionnaires responsables, tous des ingénieurs, ont failli aux devoirs dictés par leur poste.
- Un certain nombre d'employés professionnels de la Ville n'ont pas reconnu l'importance du déversement d'égout ou n'ont pas fait le nécessaire pour assurer que ces incidents reçoivent l'attention nécessaire.
- La vérification a mis à jour quatre autres déversements d'eau d'égout ayant eu lieu depuis 1998, portant ainsi le nombre total d'incidents à 16. La direction a déjà communiqué deux de ces déversements au ministère de l'Environnement de l'Ontario (MEO) ce qui équivaut à une décharge minimale de 18 millions de litres. Des deux autres déversements, l'un représente approximativement 165 mille litres d'eaux usées et la magnitude de l'autre ne peut être estimée puisque les données n'ont pas été rendues disponibles au vérificateur général.
- Le rapport recommande une révision complète des consignes en matière d'entretien et de sécurité et des processus de surveillance des débits d'égout. Il recommande aussi que la Ville envisage de déposer une plainte auprès de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario concernant les ingénieurs identifiés dans la vérification.
- Enfin, la vérification recommande que la Ville réexamine et améliore ses protocoles de communication et de rapport ayant trait aux questions de conformité législatives, et ce, dans tous les services, afin de s'assurer que les cadres supérieurs, le Conseil et les organismes de réglementation sont informés en temps opportun.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au mois de décembre 2009 :

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	4	1	17 %
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	2, 5	2	33 %
COMPLÉTÉE	100	1, 3, 6	3	50 %
TOTAL			6	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation à l'été 2010 en réponse à l'évaluation du Bureau du vérificateur général. Ces évaluations n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	-	-	-
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	4	1	17 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 5, 6	5	83 %
TOTAL				100 %

Conclusion

Le personnel de la Ville d'Ottawa a fait efficacement son travail en ce qui concerne l'application des recommandations de la vérification de 2008 du déversement d'eaux usées survenue en 2006. Bon nombre de recommandations sont complétées ou pratiquement complétées, et dans un cas seulement, l'action n'est qu'amorcée.

Des politiques d'entretien et des procédures opérationnelles normalisées (PON) ont été rédigées relativement aux régulateurs qui aident la Ville à se conformer aux lois en vigueur de même qu'aux directives de l'association Américaine d'adduction d'eau (American Water Works Association ou AWWA). À l'heure actuelle, l'inspection des régulateurs se fait à une fréquence qui ne doit pas dépasser sept jours et comprend une inspection visuelle de l'égout de débordement et de l'orifice en aval de la vanne du régulateur. Les régulateurs sont également inspectés après des précipitations abondantes pour s'assurer que la vanne du régulateur est revenue à sa position initiale. On a créé un Protocole de signalement des

déversements qui décrit le processus de rapports de débordement d'égout unitaire (DEU) et de débordement d'égout sanitaire (DES), et qui comprend un avis au Centre d'intervention en cas de déversement du MEO. Ce Protocole fournit aussi la liste des personne-ressource principales, des installations de traitement de l'eau en aval, du Service de Santé publique d'Ottawa, du Service de protection et d'urgence ainsi qu'une liste d'employés de la Ville choisis. Il sera important de s'assurer que ces listes de personne-ressource sont mises à jour régulièrement de manière à refléter le roulement et le départ du personnel.

Une évaluation de l'état et de la sécurité des régulateurs a été réalisée en 2008. En général, on a constaté que les régulateurs et les systèmes de flotteurs étaient très rouillés. D'autres problèmes d'entretien ont été décelés, par exemple : des poteaux verticaux de flottaison manquants, des paliers de battement en mauvais état, des vannes coincées, des vannes coincées en position ouverte et le mauvais état des pignons. Certains de ces problèmes d'entretien ont été corrigés entre l'inspection initiale et l'inspection de suivi, toutefois, d'autres n'ont toujours pas été corrigés. Un certain nombre de problèmes de sécurité touchent la plupart des régulateurs. Il n'y a aucun éclairage fixe et permanent en place; la qualité de l'air est médiocre en raison de l'absence de ventilation; les lieux sont très bruyants en raison du débit qui les traverse; et il n'y a pas de plateforme pour effectuer le travail sur l'équipement. Bien que certains travaux aient été terminés, rien ne permet d'affirmer que tous les problèmes d'entretien et de sécurité ont été réglés. Il est entendu qu'avec la mise en œuvre du projet de commande en temps réel, les régulateurs seront reconstruits. Une fois ce projet achevé, les régulateurs devraient être inspectés de nouveau pour s'assurer qu'on a remédié à tous les problèmes d'entretien et de sécurité pendant la reconstruction.

Une procédure opérationnelle normalisée qui décrit le processus visant à assurer la surveillance efficace des données relatives à l'écoulement pour déceler des anomalies, déclencher des investigations et exiger des corrections en temps utile a été mise en œuvre. Cette procédure précise également la liste de personnes à communiquer en cas de DEU, de DES ou d'autre défektivité de l'équipement de surveillance. Il sera important de surveiller constamment et de mettre à jour, au besoin, les coordonnées du personnel afin de tenir compte du roulement et du départ du personnel.

On est en train de concevoir et de mettre en œuvre un Système de gestion de la qualité environnementale. L'objectif de ce projet est de rendre les Services d'épuration des eaux usées conformes à la norme ISO14001. L'achèvement du projet est prévu pour la fin de 2010.

La Ville d'Ottawa a mis en œuvre un certain nombre de PON concernant le protocole de communication et de rapports sur les déversements. Les trois PON passées en revue pour la présente vérification de suivi étaient le Protocole de signalement des déversements, la Politique du « sans surprise » et l'Avis à

l'opérateur des incidents de fonctionnement critiques à signaler. Ces politiques forment un cadre de communication adéquat. Toutefois, elles ne comprennent pas de renseignements sur l'information au public en cas d'urgence ni sur le mode de transmission des informations pertinentes aux médias et aux autres services municipaux. Ces politiques devraient être mises à jour de manière à inclure cette information.

Les Services juridiques ont passé en revue les résultats contenus dans le rapport 2008 du vérificateur général sur le déversement d'eaux usées survenu en 2006 et ont recommandé que la Ville ne dépose pas de plainte concernant un manquement professionnel à l'endroit des personnes identifiées dans ce rapport.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.21 Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de gestion de l'accès de l'Association communautaire Southpointe de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de gestion de l'accès de l'Association communautaire Southpointe de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général reçu par le Conseil en juin 2010.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- La dernière entente de gestion de l'accès aux installations communautaires d'Ottawa entre la Ville d'Ottawa et l'Association communautaire Southpointe était datée du 20 juillet 2004 et couvrait la période de juillet 2004 à juillet 2005. Cet accord a été signé par l'Association communautaire Southpointe, mais non par la Ville d'Ottawa. Aucune entente de gestion de l'accès n'a été signée à l'égard des années subséquentes.
- L'article 6.h de l'entente de gestion de l'accès exige que l'ACS inspecte et vérifie les installations afin de s'assurer que les utilisateurs ou organismes les ont bien fermées à clé. Le gestionnaire d'immeuble par intérim affirme que ces inspections et vérifications sont faites périodiquement; toutefois, il n'est pas possible de le prouver, car on n'utilise pas les formulaires d'inspections des installations avant et après l'événement pour documenter ces inspections et vérifications.
- Tout en reconnaissant que de nombreux organismes bénéficiaires de subventions sont d'envergure relativement modeste et dans bien des cas, composés de bénévoles, la Ville doit se doter de quelques principes fondamentaux de gouvernance afin d'assurer la saine gestion et la surveillance adéquate du financement municipal. L'intention n'est pas de faire crouler les bénéficiaires sous le poids de la paperasserie et de règles inflexibles, mais plutôt de mettre en place des pratiques de base en matière de gouvernance afin de protéger les intérêts de la Ville et de l'organisation bénéficiaire.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation le 19 juillet 2011.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24			
ACTION AMORCÉE	25 – 49			
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74			
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99			
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	50 %
TOTAL			14	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la direction concernant le degré de réalisation de chaque recommandation le 16 mai 2011.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24			
ACTION AMORCÉE	25 – 49			
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74			
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99			
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	50 %
TOTAL			14	100 %

Il est à noter que l'Association communautaire de Southpointe n'a pas communiqué l'état de mise en oeuvre des recommandations 7 à 14; par conséquent, le BVG n'a pu mener d'évaluation sur ces dernières.

Conclusion

La Ville a mis en pratique les recommandations qui concernent son rôle de gestion des ententes. La Ville a mis à jour les ententes pour tenir compte des recommandations, mais a encore des mesures à prendre pour assurer le respect des ententes. Il n'a pas été possible d'évaluer dans quelle mesure l'Association communautaire de Southpointe a pris les mesures nécessaires pour mettre en pratique les recommandations qui lui étaient adressées, faute de réponse de sa part.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

4.22 Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de services pour le financement de la maison communautaire Banff de 2008

RÉSUMÉ

Introduction

Le Suivi de la vérification de gouvernance et conformité avec l'entente de services pour le financement de la maison communautaire Banff de 2008 était prévu dans le Plan de vérification du vérificateur général.

Les principales constatations de la vérification de 2008 sont les suivantes :

- La contribution au financement a été appliquée aux services et activités prévus dans l'entente, sauf pour un paiement de 1 511 \$ pour des fournitures qui sont sans rapport avec les services et activités financés par la Ville d'Ottawa.
- La coordination comprend le paiement d'une somme de 3 075 \$ à l'adjoint administratif employé à titre intérimaire. Cependant, cette somme est consignée dans les dossiers du livre de paie, ce qui risque de créer de la confusion quant au statut de cette personne comme employé ou travailleur indépendant aux fins de Revenu Canada.
- Les avances consenties aux employés doivent être comptabilisées au titre de l'actif et non des dépenses.
- Le montant concernant le soutien administratif et les frais de fonctionnement financés par la Ville d'Ottawa a été combiné à des fonds reçus d'autres sources et non consigné à part.
- Généralement, la Maison communautaire de Banff suit le Guide des principes et lignes directrices de fonctionnement d'une maison communautaire. Toutefois, toutes les directives ne sont pas respectées.
- Tout en reconnaissant que de nombreux organismes bénéficiaires de subventions sont d'envergure relativement modeste et dans bien des cas, composés de bénévoles, la Ville doit se doter de quelques principes fondamentaux de gouvernance afin d'assurer la saine gestion et la surveillance adéquate du financement municipal. L'intention n'est pas de faire crouler les bénéficiaires sous le poids de la paperasserie et de règles inflexibles, mais plutôt de mettre en place des pratiques de base en matière de gouvernance afin de protéger les intérêts de la Ville et de l'organisation bénéficiaire.

Sommaire du degré d'achèvement

1. Le tableau ci-dessous présente notre évaluation du degré d'achèvement de chaque recommandation au 6 juillet 2011.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	10	1	8 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	5, 7	2	17 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12	9	75 %
TOTAL			12	100 %

2. Le tableau ci-dessous présente l'évaluation de la maison communautaire Banff concernant le degré de réalisation de chaque recommandation au 16 mai 2011.

CATÉGORIE	POURCENTAGE COMPLÉTÉ	RECOMMANDATIONS	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	POURCENTAGE DU TOTAL DES RECOMMANDATIONS
PEU OU PAS DE MESURES PRISES	0 – 24	-	-	-
ACTION AMORCÉE	25 – 49	-	-	-
COMPLÉTÉE EN PARTIE	50 – 74	10	1	8 %
PRATIQUEMENT COMPLÉTÉE	75 – 99	5, 7	2	17 %
COMPLÉTÉE	100	1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12	9	75 %
TOTAL			12	100 %

Conclusion

La maison communautaire Banff a réalisé d'importants progrès au chapitre de la mise en œuvre des recommandations, ayant pleinement mis en œuvre la majorité des recommandations formulées dans le rapport de vérification. En outre, des mesures ont été prises pour entamer un processus visant à donner suite à la recommandation qui n'a pas été pleinement appliquée.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction de la maison communautaire Banff pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5 SOMMAIRES – VÉRIFICATIONS DE 2010

Outre les vérifications de suivi présentées dans la section 4, plusieurs autres vérifications ont été effectuées en 2010. Le sommaire de chacune de ces vérifications apparaît ci-dessous.

5.1 Vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage

RÉSUMÉ

Introduction

La vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage était incluse dans le plan de vérification de 2010 du Bureau du vérificateur général, d'abord présenté au Conseil en 2008.

Contexte

La Ville d'Ottawa indemnise de plusieurs manières les employés pour leur utilisation de véhicules aux fins d'affaires. Certains employés utilisent les véhicules municipaux, d'autres ont un espace de stationnement fourni, et d'autres reçoivent une allocation d'automobile. La Ville indemnise également les employés pour les frais de kilométrage engagés aux fins d'affaires avec leur véhicule personnel.

Un système automatisé a été mis en place en juin 2009 pour la plupart des employés pour leur permettre de présenter une demande de remboursement des frais de kilométrage engagés aux fins d'affaires avec leur véhicule personnel. L'accès au nouveau système se fait par l'intranet de la Ville. Le système automatisé n'est pas offert à certains employés, dont ceux qui n'ont pas accès au réseau, les releveurs de compteurs, les techniciens de la construction et certains employés attirés au code du bâtiment.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) requiert que certains avantages liés à l'indemnisation découlant de l'utilisation de véhicules, de frais de kilométrage et de stationnement soient imposés comme un revenu. Par conséquent, la Ville est responsable de calculer l'avantage imposable conformément à l'ARC, et d'ajuster le revenu imposable et ouvrant droit à pension de l'employé en conséquence.

Cette vérification a évalué la rentabilité, l'efficacité et l'efficacité des méthodes utilisées pour indemniser les employés qui utilisent des véhicules aux fins d'affaires. La vérification a également examiné les processus internes de la Ville pour assigner, approuver, fournir l'indemnisation et en rendre compte, et a examiné en détail le nouveau système automatisé.

Objectifs et portée de la vérification

Cette vérification a examiné les politiques et les procédures en vigueur, et les transactions utilisées pour indemniser les employés qui utilisent des véhicules aux fins d'affaires. La vérification a tenu compte de l'indemnisation versée dans les cas de frais de kilométrage aux fins d'affaires engagés lors de l'utilisation de véhicules personnels, de l'affectation et de l'utilisation d'un véhicule municipal, de l'affectation et de l'utilisation d'un espace de stationnement payé par la Ville, et des

versements d'une allocation d'automobile. La portée de la vérification touchait tous les services de la Ville et visait les exercices financiers de 2008 jusqu'en juin 2010. La vérification a été menée du 12 avril 2010 au 17 décembre 2010.

Objectif 1 : Établir si un cadre de travail existe pour promouvoir l'octroi constant et raisonnable d'avantages liés à l'utilisation de véhicules et d'espaces de stationnement, et d'une indemnisation pour frais de kilométrage.

Objectif 2 : Établir si la méthode la plus rentable et efficace d'indemnisation pour utilisation de véhicules ou d'espaces de stationnement est utilisée (c.-à-d. utilisation des véhicules municipaux contre remboursement des frais de kilométrage).

Objectif 3 : Établir si les avantages liés à l'utilisation de véhicules et d'espaces de stationnement, et l'indemnisation pour frais de kilométrage sont fournis conformément aux politiques et procédures de la Ville, et si les avantages sont saisis exactement comme un avantage imposable, selon le cas.

Objectif 4 : Établir l'efficacité des contrôles internes pour s'assurer que les secteurs faisant l'objet de la vérification sont bien gérés, et que de l'information de qualité est disponible pour la prise de décision de la direction.

Objectif 5 : Établir la rentabilité et l'efficacité de l'utilisation du nouveau système automatisé.

Sommaire des constatations clés

1. Un cadre de gestion général n'a pas été établi pour s'assurer que la direction reçoit les renseignements requis afin de prendre des décisions informées, ou pour promouvoir une comparaison des options en vue de s'assurer que les choix continuent d'être économiques. En tant que tel, il n'existe pas d'uniformité à la Ville actuellement en ce qui concerne la gestion de ces secteurs. Un tel cadre devrait comprendre des politiques et des procédures exhaustives, un système de contrôles internes, incluant une surveillance, pour assurer l'économie, l'efficacité et une clarté des rôles et des responsabilités dans la gestion opérationnelle et les fonctions municipales, comme les Finances, le Parc automobile et les Ressources humaines.
2. Des politiques et des procédures exhaustives ne sont pas en place pour régir l'utilisation des véhicules municipaux aux fins d'affaires, l'octroi des allocations d'automobile ou des laissez-passer de stationnement.
3. Les procédures entourant l'utilisation du timbre de stationnement sont exhaustives et comprennent des contrôles internes.
4. La politique et les procédures en matière de frais de kilométrage et de stationnement existent, mais peuvent encore être améliorées pour s'assurer que l'option la plus économique est utilisée, et fournir un cadre de travail pour l'octroi de laissez-passer de stationnement et d'allocations d'automobile.

5. Un examen des données de demandes de remboursement des frais de kilométrage couvrant la portée de la présente vérification a révélé que plusieurs employés ont fait des demandes continues comportant d'importants montants de frais de kilométrage. Le rapport de seuil de rentabilité des Services du parc automobile indique qu'il est plus économique de présenter des demandes de remboursement des frais de kilométrage pour l'utilisation d'un véhicule personnel aux fins d'affaires si le kilométrage total demandé est inférieur à 15 000 km pour un véhicule sous-compacte, et inférieur à 17 000 km pour un véhicule compact. En 2008, 12 employés, et en 2009, 10 employés ont dépassé les 17 000 km. Compte tenu des frais de véhicules estimés par les Services du parc automobile pour le montant des frais de kilométrage présenté par ces employés, les coûts de ces remboursements supérieurs au seuil de rentabilité du parc automobile de 2003 totalisaient 88 802 \$ en 2008-2009. Une révision du nombre de jours de travail (en tenant compte des vacances, des journées de maladie et d'autres congés) pour les trois employés qui ont présenté le plus de kilométrages à rembourser chaque année a révélé qu'ils étaient censés parcourir 138, 87 et 82 kilomètres chaque jour en 2008. Les mêmes employés étaient censés parcourir 132, 129 et 84 kilomètres chaque jour de travail en 2009.
6. En l'absence d'un cadre de gestion, des lacunes dans les pratiques de gestion ont été relevées, qui ont mené à des indemnités de frais de kilométrage non rentables. Des exemples précis ont été décelés dans la vérification, notamment :
 - a) Un gestionnaire a fourni des laissez-passer de stationnement à des employés dans le cadre de leur rémunération, tandis qu'un autre gestionnaire en a fourni en fonction de l'utilisation du stationnement. Ce dernier a expliqué que les employés utilisent le laissez-passer au moins deux fois par semaine. Cependant, le fait de rembourser un billet de stationnement quotidien deux fois par semaine coûterait moins cher que de fournir un laissez-passer de stationnement mensuel.
 - b) Un gestionnaire a fourni des laissez-passer de stationnement en fonction du travail effectué hors site, mais était incertain de la fréquence à laquelle l'employé devait travailler hors site.
 - c) Cinq employés sur 15 ayant reçu une allocation mensuelle d'automobile n'avaient pas besoin d'un véhicule pour effectuer leurs tâches de travail, selon le gestionnaire qui a autorisé le paiement de l'allocation.
 - d) Les conventions collectives applicables précisent qu'un employé a droit à une allocation d'automobile s'il doit avoir un véhicule à sa disposition aux fins d'affaires. La convention collective de l'IPPM requiert que la nécessité d'avoir un véhicule disponible aux fins d'affaires soit décrite dans la description d'emploi de l'employé. Treize descriptions d'emploi sur 14 visant les employés du SCFP et de l'IPPM ne précisaient pas l'exigence d'avoir un véhicule à sa disposition aux fins d'affaires.

- e) Les Services du parc automobile ont calculé un seuil de rentabilité par lequel il est plus rentable de fournir un véhicule municipal à un employé plutôt que de rembourser à ce dernier les frais de kilométrage engagés lors de l'utilisation de son véhicule personnel. Huit employés ont reçu en 2008 et en 2009 une indemnisation pour frais de kilométrage supérieure au seuil de rentabilité du parc automobile de 2003.
7. Dans plusieurs cas, les renseignements ne sont pas disponibles ou révisés pour prendre des décisions de gestion informées sur l'octroi d'une indemnisation pour le transport local.
 8. Certains problèmes de conformité ont été relevés, notamment la conformité aux politiques de la Ville et à la loi sur les avantages imposables.
 9. Le nouveau système automatisé des frais de kilométrage et de stationnement, conçu et mis en œuvre par l'Unité de l'administration de la paie, a amélioré les efficacités et certains contrôles internes.
 10. Des occasions d'économie de 106 000 \$ ont été trouvées au cours de cette vérification, et sont résumées dans le tableau ci-dessous. Il doit être noté que les économies énumérées ne sont que celles qui sont ressorties des tests effectués pour la vérification. En raison des limites à l'accessibilité et à la fiabilité des données, les occasions d'économie relevées dans les tests n'ont pas été extrapolées à la population. Les constatations qualitatives de cette vérification suggèrent que des économies supplémentaires seraient trouvées par une analyse et un contrôle systématiques.

		Dépense annuelle moyenne (arrondie)	Erreurs trouvées	Économies trouvées dans les échantillons
Laissez-passer de stationnement	Laissez-passer de stationnement — autres employés	402 000 \$	16 sur 40 utilisés rarement	20 715 \$
	Laissez-passer de stationnement – employés de l'hôtel de ville		4 sur 8 non justifiés	8 256 \$
	Avantage imposable	s.o.	0 laissez-passer considéré comme un avantage imposable	Estimation seulement ¹
Timbre de validation de stationnement		140 000 \$	Aucune erreur notée	0 \$

¹ La Ville pourrait faire face à une charge annuelle de 100 000 \$ à 224 000 \$.

		Dépense annuelle moyenne (arrondie)	Erreurs trouvées	Économies trouvées dans les échantillons
Allocations d'automobile	Allocation pour la direction	284 000 \$	Aucune erreur notée	0 \$
	Allocation SCFP et IPPM	312 000 \$	5 n'utilisent pas leur véhicule pour le travail	9 495 \$
			9 n'ont pas cette exigence dans leur description d'emploi	15 045 \$ ²
Véhicules municipaux		9 309 000 \$	L'information n'était pas disponible/fiable pour cerner les erreurs quantitatives	0 \$
Demandes de remboursement des frais de kilométrage et de stationnement	Demandes de remboursement de frais de stationnement	147 000 \$	Aucune erreur notée	0 \$
	Demandes de remboursement de frais de kilométrage	2 225 000 \$	8 > seuil de rentabilité du parc automobile 2003 pendant plusieurs années	44 401 \$
			En plus des 8 (ci- dessus), 4 en 2008 et 2 en 2009 > seuil de rentabilité du parc automobile en 2003.	8 286 \$
Total		12 819 000 \$		106 198 \$

Il doit être noté que la *Vérification des Services du parc automobile de 2006* contenait la recommandation suivante :

Recommandation 1(c)

Que l'utilisateur final soit tenu de justifier le faible taux d'utilisation des véhicules directement auprès du Conseil municipal.

² La direction a indiqué que, même si les descriptions d'emploi ne précisent pas la nécessité d'avoir un véhicule, ces employés requièrent un véhicule et, par conséquent, la direction estime qu'il ne s'agit pas d'une économie possible.

À ce jour, l'utilisateur final n'est pas tenu de justifier le faible taux d'utilisation des véhicules directement auprès du Conseil municipal. Un rapport sur le faible taux d'utilisation est fourni à la direction, mais aucun suivi n'est fait pour s'assurer que le rapport a été révisé et que des mesures ont été prises à cet égard.

Cette vérification contenait également la recommandation suivante :

Recommandation 12(a)

Que les Services du parc automobile :

s'assurent que les carnets de kilométrage des véhicules sont utilisés, en particulier pour les véhicules légers, et effectuent des vérifications aléatoires afin de déterminer la fréquence d'utilisation du véhicule. Le kilométrage ne représente pas toujours un bon indicateur pour valider si un véhicule est justifié ou non. Les véhicules pour lesquels aucune justification ne peut être donnée devraient être signalés au Conseil municipal.

À ce jour, les carnets de kilométrage ne sont pas utilisés ni examinés de manière constante. Les vérifications ne sont pas effectuées pour déterminer la fréquence à laquelle les véhicules sont requis. Cette responsabilité n'a pas été assignée ni transférée aux services-utilisateurs. L'information sur la fréquence à laquelle les véhicules sont requis et un carnet de kilométrage sur l'utilisation personnelle et aux fins d'affaires ne sont donc pas disponibles dans la plupart des cas. L'utilisation est signalée à la direction. La responsabilité d'analyser les données et de faire un suivi selon le cas n'a pas été assignée.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Ville assigne et documente la responsabilité de voir à la gestion des laissez-passer de stationnement, des timbres de validation de stationnement, des allocations d'automobile, des demandes de remboursement des frais de kilométrage et de stationnement. La responsabilité doit être assignée pour s'assurer que l'information suivante est exacte, à jour et facilement accessible, notamment :

- a) Le nom des personnes qui ont un laissez-passer de stationnement payé par la Ville;
- b) Une justification de l'utilisation minimale d'un laissez-passer de stationnement;
- c) Les postes à la Ville, et les employés de la Ville qui ont droit de recevoir une allocation d'automobile mensuelle.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012. La politique couvrira les frais de kilométrage et de stationnement et la responsabilité du gestionnaire de s'assurer que l'option la plus rentable de déplacement et de remboursement aux employés a été choisie. La nouvelle politique sera communiquée à la direction et au personnel par le biais du Bulletin des gestionnaires et du bulletin aux employés, « Au courant ».

Les procédures seront séparées pour couvrir les aspects des laissez-passer et des timbres de stationnement (Exploitation et Entretien des stationnements); des allocations d'automobile et des rabais sur l'assurance automobile (Ressources humaines); des demandes de remboursement de frais de kilométrage et de stationnement (Administration de la paie) et de l'utilisation des véhicules municipaux (Services du parc automobile).

Une nouvelle procédure sur les laissez-passer de stationnement sera élaborée pour aborder la partie a) et la section applicable de la partie d) de la présente recommandation, et entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Une nouvelle procédure d'allocation d'automobile sera élaborée pour aborder la partie e) de la présente recommandation et entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 2

Que la Ville détermine les moyens les plus rentables d'assigner des responsabilités pour voir à la gestion des véhicules municipaux, notamment l'affectation des véhicules et de s'assurer de leur utilisation appropriée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Une analyse de rentabilité doit être préparée avant d'aller de l'avant. Par conséquent, l'élaboration de la nouvelle Politique sur l'utilisation personnelle de véhicules municipaux inclura une analyse de l'aspect pratique, des besoins technologiques, des coûts et des avantages de ces obligations de rendre compte. La nouvelle politique comprendra les dispositions appropriées en fonction de l'analyse de rentabilité et entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 3

Que la Ville élabore un cadre de gestion qui régit l'utilisation et le contrôle des laissez-passer de stationnement, y compris, à tout le moins :

- a) Des politiques et des procédures sur l'octroi des laissez-passer de stationnement;**

- b) Le schéma d'opérations fourni par Exploitation et Entretien des stationnements indiquant le processus de demande de laissez-passer de stationnement;
- c) Des critères précis qui justifient l'octroi d'un laissez-passer de stationnement payé par la Ville;
- d) L'affectation des responsabilités et de reddition de comptes pour fournir, utiliser, surveiller et veiller à la conformité de la politique;
- e) Une référence aux lignes directrices des procédures du timbre de validation du stationnement qui décrivent les scénarios axés sur des coûts précis justifiant l'octroi d'un laissez-passer de stationnement par opposition à l'utilisation d'un timbre de stationnement ou du remboursement d'un billet quotidien;
- f) L'affectation des responsabilités de revoir périodiquement les données sur les titulaires de laissez-passer pour s'assurer que l'octroi d'un laissez-passer est, et continue d'être, approprié et économique.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements fera l'ébauche d'une nouvelle procédure pour les laissez-passer de stationnement qui traitera des parties b) à f) de la présente recommandation d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 4

Qu'une liste complète des employés recevant un laissez-passer mensuel payé par la Ville soit dressée et conciliée au besoin. La liste doit établir le numéro ID du laissez-passer correspondant (ce genre de liste n'existait pas au moment de la vérification).

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements dressera une liste complète des employés qui reçoivent un laissez-passer de stationnement mensuel payé par la Ville d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2012, et la conciliera régulièrement. La liste établira le numéro ID correspondant.

Recommandation 5

Que la justification de l'octroi d'un laissez-passer de stationnement soit documentée et gardée en dossier pour chaque employé, avec la fréquence d'utilisation prévue.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les formulaires de demande de laissez-passer de stationnement approuvés sont présentement gardés en fichier par la Direction de l'exploitation et de l'entretien des stationnements. Le formulaire de demande de laissez-passer de stationnement sera modifié afin de refléter les changements à la politique qui requièrent une justification et la fréquence d'utilisation des laissez-passer de stationnement payés par la Ville d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 6

Que le tableau des critères précis axés sur les coûts utilisé par les gestionnaires pour déterminer le moment où chaque option d'indemnisation de stationnement est appropriée soit utilisé comme référence ou inclus dans les politiques ou les annexes de chaque option d'indemnisation de stationnement. Un tableau similaire devrait être élaboré et communiqué en ce qui a trait à l'utilisation des véhicules aux fins d'affaires, y compris les remboursements des frais de kilométrage et l'utilisation des véhicules municipaux.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) pour inclure les deux tableaux d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

De plus, le tableau de l'option de stationnement sera utilisé dans toutes les procédures liées au stationnement, et le tableau de l'option des déplacements sera utilisé dans toutes les procédures liées au transport local, et entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 7

Que la Ville développe un cadre de gestion régissant l'allocation d'automobile, y compris, à tout le moins :

- a) Des politiques et des procédures pour l'octroi d'allocation d'automobile;**
- b) La clarification du moment, selon les conventions collectives, où une allocation d'automobile est justifiée;**
- c) Une spécification de ce qui constitue l'exigence d'avoir un véhicule, y compris une référence au coût ou à la fréquence des déplacements;**

- d) Des critères pour révoquer l'allocation;
- e) La responsabilité de réviser l'octroi des allocations pour en justifier la pertinence et l'exactitude;
- f) La responsabilité d'évaluer la conformité à la politique.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Les Ressources humaines rédigeront également une ébauche de la nouvelle procédure des allocations d'automobile qui traitera des parties b) à f) de la présente recommandation, et qui entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012. Consultez les réponses de la direction sous les recommandations 7 et 8 pour obtenir plus de détails.

Recommandation 8

Qu'une liste des postes et (ou) des employés à la Ville qui ont droit à une allocation d'automobile mensuelle soit dressée. Cette liste devrait être séparée des fichiers du système SAP qui indiquent le nom des personnes qui ont reçu une allocation d'automobile mensuelle.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines établiront un champ d'attribution de poste dans le système SAP des RH pour déterminer les postes du SCFP établis par la direction comme étant des postes qui respectent les critères en matière d'allocation mensuelle minimale. Les postes de l'IPPM qui ont droit à une allocation mensuelle régie par un principe des « droits acquis » font l'objet d'un suivi dans le SAP des RH. Cela n'est applicable que pour les employés qui y avaient droit, le 20 décembre 2007, et seulement aussi longtemps qu'ils occupent leur poste et que le véhicule continue d'être nécessaire dans le cadre de leur travail.

Dans le troisième trimestre de 2011, les Ressources humaines enverront à tous les gestionnaires une liste des employés et des postes de leur direction qui sont admissibles à une allocation mensuelle. Les gestionnaires devront confirmer s'ils continuent de respecter les critères d'admissibilité à recevoir l'allocation mensuelle minimale conformément aux exigences de la convention collective (c.-à-d. l'exigence voulant qu'un véhicule demeure une condition d'emploi), et déterminer tous les points qui n'ont pas été relevés encore. Les réponses de la direction seront recueillies au cours du quatrième trimestre de 2011. Les Ressources humaines mettront à jour le SAP afin qu'il reflète l'attribution des

postes pour chaque allocation mensuelle avec comme but d'avoir mis à jour les fichiers dans le système SAP des RH d'ici au premier trimestre de 2012.

Pour s'assurer que le SAP des RH est à jour, les Ressources humaines valideront une fois par année la liste des postes avec les gestionnaires. Les Ressources humaines enverront aux gestionnaires une liste des postes dans leur direction qui sont admissibles à l'allocation d'automobile mensuelle. Les gestionnaires seront responsables de confirmer ce droit et d'aviser les Ressources humaines de tout changement par le biais d'un Formulaire de gestion des changements d'unité organisationnelle et de poste pour mettre à jour le SAP des RH. Les Ressources humaines fourniront le rapport annuel à l'Administration de la paie au Service des finances afin de concilier les allocations mensuelles avec les paiements actuels du SAP.

La révision annuelle complémente, mais ne remplace pas, les responsabilités continues des gestionnaires de s'assurer que les attributs de poste sont à jour et que les employés sont indemnisés de manière appropriée pour leur frais de kilométrage et de stationnement.

La présente recommandation sera considérée comme étant entièrement mise en œuvre après la première conciliation annuelle, soit d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 9

Que la justification de l'octroi d'une allocation d'automobile soit documentée et gardée en dossier, notamment la raison motivant le fait qu'un véhicule soit requis dans l'accomplissement des tâches de l'employé.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La confirmation annuelle faite par les gestionnaires, telle que discutée dans la réponse de la direction sous la recommandation 7, sera retenue dans le SAP comme étant le dossier d'affaires officiel documentant l'admissibilité continue à l'allocation mensuelle minimale. Cette recommandation sera mise en œuvre d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2011.

Recommandation 10

Que la Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local) soit étendue afin d'inclure des contrôles internes précis et exhaustifs pour assurer des remboursements constants, complets, appropriés et exacts. La politique devrait inclure la responsabilité de revoir les données de demandes de remboursement interdirections pour y déceler des erreurs et des anomalies, et devrait assigner une responsabilité de revoir les frais de kilométrage engagés pour faire en sorte que les remboursements de frais de kilométrage soient raisonnables, et continuent d'être l'option la plus économique.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La politique révisée sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local) fournira un cadre de travail aux gestionnaires à suivre pour déterminer l'option la plus rentable en matière de frais de kilométrage. Sous le niveau actuel d'autorité des Ressources humaines, des gestionnaires de niveau L5 et plus sont responsables de réviser et d'approuver les demandes de remboursement des frais de kilométrage. Ces gestionnaires sont responsables de s'assurer que les demandes de remboursement des frais de kilométrage sont raisonnables, et continuent d'être l'option la plus économique.

La politique révisée sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local) sera mise en œuvre par la Procédure des demandes de remboursement des frais de kilométrage et de stationnement. L'Administration de la paie examinera les demandes de remboursement des diverses directions pour y déceler des erreurs et des anomalies. De plus, l'Administration de la paie effectuera également des vérifications qui aideront à déterminer les cas où l'option la plus économique semble ne pas être utilisée (révision des demandes de remboursement contre le seuil de rentabilité, les demandes de remboursement des frais de kilométrage les plus élevés).

La politique révisée sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local) entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 11

Que la Ville élabore un cadre de gestion pour régir l'utilisation des véhicules municipaux, visant l'utilisation personnelle et aux fins d'affaires, y compris, à tout le moins :

- a) Les politiques et les procédures;**
- b) Les critères qui justifient l'utilisation d'un véhicule municipal;**
- c) Les attentes liées à l'utilisation personnelle et aux fins d'affaires d'un véhicule;**

- d) Une exigence de rendre compte pour faire un suivi de l'utilisation de véhicules et des frais de kilométrage;
- e) Une exigence en matière de surveillance et de révision pour évaluer la pertinence et l'efficacité de l'usage d'un véhicule;
- f) Des instructions précises sur la protection des véhicules, y compris l'endroit où les véhicules devraient être stationnés et la manière de les stationner;
- g) L'affectation d'une responsabilité sur l'usage, le rapport, la surveillance et la protection d'un véhicule;
- h) L'affectation d'une responsabilité pour s'assurer que la politique est respectée;
- i) Une spécification appropriée des conséquences pour le non-respect de la politique.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

La Direction des services du parc automobile révisera la politique actuellement intitulée Utilisation personnelle des véhicules municipaux pour aborder l'utilisation personnelle et aux fins d'affaires, et mettra en place des procédures d'appui qui traiteront des parties b) à i) de la présente recommandation d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 12

Que la Ville détermine le moyen le plus rentable de compiler et de surveiller l'information sur les employés qui conduisent et (ou) sont responsables d'un véhicule municipal, et la justification de fournir un véhicule et toute disposition spéciale (comme l'accès sur appel à un véhicule).

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services du parc automobile et les services d'exploitation responsables détermineront et prendront en considération les solutions possibles d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012 et prendront les mesures appropriées en fonction de cette analyse.

Recommandation 13

Que le tableau décrivant les critères basés sur les coûts pour déterminer la forme de remboursement de stationnement à utiliser soit inclus lorsque c'est pertinent, à titre d'instruction plutôt que de ligne directrice.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique sur les frais de kilométrage et de stationnement (transport local) pour inclure les tableaux sur les stationnements d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 14

Que la Ville assigne la responsabilité, et mette en place des processus afin de s'assurer que l'indemnisation pour les véhicules utilisés aux fins d'affaires est fournie de la manière la plus appropriée et rentable possible. Les processus doivent assurer que :

- a) **Les laissez-passer de stationnement ne sont pas fournis aux personnes qui ne les utiliseront pas assez souvent pour qu'ils soient rentables;**
- b) **Les allocations d'automobile mensuelles ne sont pas versées aux employés qui n'utilisent pas un véhicule dans le cadre de leurs tâches de travail;**
- c) **Des dépenses pour les véhicules municipaux ne sont pas engagées si l'utilisation de ces véhicules est minime;**
- d) **Le seuil de rentabilité du parc automobile est mis à jour et que les demandes annuelles de remboursement des frais de kilométrage dont le montant est supérieur à ce seuil de rentabilité soit minimisé.**

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

En ce qui concerne la partie a), consultez la réponse de la direction sous la recommandation 18 a).

En ce qui concerne la partie b), consultez la réponse de la direction sous les recommandations 7 et 31.

En ce qui concerne la partie c), les Services du parc automobile sont engagés à appuyer les utilisateurs à gérer les unités d'utilisation faible dans le cadre du Programme sur l'efficacité du parc automobile. Dans le cadre de ce programme, les années 2010 et 2011 devraient améliorer la prestation des services de parc automobile pour permettre une réduction du parc de 10 % en 2012 en retirant la nécessité d'avoir un parc « au cas de besoin ».

En ce qui concerne la partie d), la direction suit déjà cette pratique en tenant compte du seuil de rentabilité et d'autres facteurs et s'assure que le seuil de rentabilité du parc automobile est mis à jour.

En conformité avec la prochaine élaboration de politiques et d'outils et l'existence de meilleures données exactes et à jour, la direction continuera de s'assurer que les meilleures options en matière de déplacement sont mises en place. Ceci tiendra compte des variables opérationnelles et des facteurs supplémentaires tels que notés ci-dessous.

Pour les demandes de remboursement des frais de kilométrage élevés qui sont notées dans le présent rapport, la nature du travail, les exigences d'exploitation uniques, la variance dans les demandes de remboursement d'une année à l'autre, et les changements en attente aux conventions collectives sont tous des facteurs qui ont contribué à ce que la direction parvienne à une conclusion différente de celle du Bureau du vérificateur général. De plus, les données sur le seuil de rentabilité utilisées pour vérifier le kilométrage excessif reflètent les coûts de kilométrage aux niveaux de 2003 et ne reflètent pas précisément les coûts réels comme le carburant (0,62 \$ le litre comparativement au coût du carburant de 2008 et de 2009) ainsi que l'entretien des véhicules municipaux. (Voir le diagramme de la partie 6.2.5 - L'analyse des coûts est inexacte basée sur des coûts comparables.)

Les facteurs que la direction a pris en considération en plus du seuil de rentabilité des frais de kilométrage de base incluent :

- Des ajustements pour les temps d'inactivité et les coûts additionnels associés à l'exploitation et à l'entretien d'un véhicule municipal. Cela pourrait inclure le kilométrage supplémentaire quotidien pour aller chercher et déposer les véhicules municipaux, se rendre aux centres d'approvisionnement en essence, le kilométrage et le temps perdu pour les changements d'huile, l'entretien, les lavages, l'entretien hivernal, etc. Dans un des exemples, cela pourrait représenter 2 500 km de plus et environ 100 à 150 heures de plus par année à 30 \$/h pour des frais en RH additionnels à la Ville, soit de 3 000 \$ à 4 500 \$ par véhicule.
- Le besoin de flexibilité. Par exemple, le fait d'avoir un parc de deux véhicules, pour un total de 13 postes de releveurs de compteurs, enlèvera à la direction la flexibilité d'affectation du travail, et exigera qu'une prévision des personnes qui pourraient excéder la limite fixée soit faite un an à l'avance.
- Des projets sont assignés aux techniciens de la construction (DSI) en fonction du programme d'immobilisations annuel. Les techniciens de la construction (UGC) entreprennent des inspections annuelles au cas par cas, couvrant des chantiers partout dans la ville. Ces programmes varient d'une année à l'autre, autant de par leur ampleur que par leur emplacement géographique.

Durant les années de grande construction, un kilométrage plus élevé est effectué. L'achat de véhicules pour ces années où le kilométrage est plus élevé ferait en sorte que les véhicules soient sous-utilisés durant les années où le programme d'immobilisations ou les activités de constructions sont réduits.

- Tout véhicule municipal excédentaire qui serait sous-utilisé en deçà du seuil anticipé occasionnerait automatiquement des coûts supplémentaires à la Ville, annulant certaines économies pour un nombre de véhicules si petit.
- Lettre d'entente 13. Selon la convention collective du SCFP 503, les techniciens de la construction ont droit au paiement des frais de kilométrage entre leur endroit de travail et leur domicile au début et à la fin de leur journée de travail (kilométrage de départ et de fin). Selon la lettre d'entente 13, ce droit prendra fin en décembre 2012, moment où le kilométrage sera réduit de façon importante.
- L'ergonomie. Les postes de placement prioritaires et les relevés de compteurs actuels ont souvent des problèmes de maux de dos. Les voitures sous-compactes sont moins qu'optimales et à tout le moins, l'utilisation et les coûts connexes associés à une voiture compacte devraient constituer la base de toute analyse.

Recommandation 15

Que, en plus des vérifications ad hoc, l'Administration de la paie prenne une approche systématique fondée sur le risque pour déterminer les vérifications à effectuer. L'Administration de la paie devrait effectuer les vérifications comme prévu, et faire un suivi sur les constatations issues de la vérification.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Administration de la paie utilise actuellement une approche systématique fondée sur le risque pour déterminer les vérifications à effectuer et ces vérifications sont exécutées selon un calendrier prévu. Les exceptions font l'objet d'un suivi auprès des gestionnaires tel que requis et une justification écrite est gardée en dossier.

Pour réduire davantage le risque de paiement en trop, l'Administration de la paie a éliminé l'exigence d'effectuer des vérifications manuelles en améliorant le système SAP qui interdit toute demande de remboursement mensuelle minimale fixe pour les employés de l'IPPM où il n'y a pas de droit régi par un principe des « droits acquis ».

La présente recommandation sera considérée comme étant complète après la mise en œuvre des procédures qui appuieront la nouvelle Politique sur le transport local, et la nouvelle Politique générale sur l'utilisation des véhicules

municipaux. Une fois en place, les rapports de vérification appropriés seront déterminés et effectués, et l'Administration de la paie fera un suivi des constatations d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2012. Par la suite, les vérifications se poursuivront avec les ajustements appropriés sur une base continue.

Recommandation 16

Que, parmi les vérifications effectuées par l'Administration de la paie, une vérification des frais de kilométrage excédant le seuil de rentabilité tel que calculé par les Services du parc automobile soit menée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Administration de la paie effectue présentement une vérification pour déterminer les distances en kilométrage non imposable de plus de 1 000 km par mois traité dans le SAP. Pour répondre à la présente recommandation, l'Administration de la paie effectuera une vérification des frais de kilométrage excédant le seuil de rentabilité tel que calculé par les Services du parc automobile.

Il doit être noté que l'Administration de la paie ne peut pas faire rapport en ce moment des distances effectuées pour les formulaires de frais de kilométrage imposables, car les distances effectuées ne sont pas entrées dans le SAP. L'Administration de la paie a ajouté cette exigence dans le plan de travail d'amélioration du SAP, qui sera priorisée avec d'autres initiatives. Entre-temps, l'Administration de la paie déterminera s'il y a une solution intérimaire pour établir les distances effectuées par les employés qui utilisent le formulaire des frais de kilométrage imposables. Cela sera terminé d'ici au deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 17

Que les options en matière d'indemnisation de déplacement, en plus des critères pour déterminer le choix le plus approprié, soient documentées et communiquées aux gestionnaires.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines documenteront les critères pour déterminer le choix le plus approprié en matière de transport local et les communiqueront aux gestionnaires dans le cadre de la mise en œuvre de la politique révisée sur les frais de kilométrage et de kilométrage (transport local), d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 18

Que la Ville révise périodiquement l'octroi des laissez-passer de stationnement et de l'allocation d'automobile pour s'assurer qu'ils sont et continuent d'être l'option la plus économique. La justification pour une utilisation continue devrait être documentée.

- a) La rentabilité de l'utilisation des laissez-passer de stationnement devrait être revue;
- b) Les exigences de poste devraient être revues pour faire en sorte que l'octroi d'une allocation d'automobile continue d'être justifié.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La révision périodique de l'octroi des laissez-passer de stationnement fera partie des procédures sur le sujet. La présente recommandation sera considérée comme étant entièrement mise en œuvre après la première révision, soit à la fin du quatrième trimestre de 2012.

- b) La direction est d'accord avec cette recommandation.

Tel que décrit plus en détail dans la recommandation 7, les Ressources humaines coordonneront une révision annuelle dans laquelle les gestionnaires devront confirmer le droit à l'allocation et aviser les Ressources humaines de tout changement, lorsqu'ils surviennent.

La présente recommandation sera considérée comme étant entièrement mise en œuvre après la première révision, soit à la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 19

Que la Ville détermine le moyen le plus approprié d'assigner des responsabilités pour revoir les dépenses liées aux véhicules et de faire un suivi pour en assurer la rentabilité.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les données sur les laissez-passer de stationnement, sur les véhicules municipaux et sur le remboursement des frais de kilométrage seront surveillées individuellement pour s'assurer que la méthode la plus appropriée et rentable en matière de transport local est utilisée. Les données sur les laissez-passer de stationnement, sur les véhicules municipaux et sur le remboursement des frais de kilométrage sont toutefois enregistrées dans différents systèmes, rendant ainsi la révision par individu et interdirections difficilement faisable.

Les gestionnaires sont chargés d'approuver toutes les demandes de remboursement, de déceler toute anomalie et tout excès dans les données, et

ultimement responsables de leurs budgets qui combinent toutes ces dépenses. Il n'existe pas de méthode cependant pour fournir des données détaillées par individu ou interdirections.

Grâce à l'achèvement des politiques mises à jour et des outils améliorés disponibles pour les suivis et la surveillance, les gestionnaires seront mieux placés pour dire de manière proactive si les solutions de déplacement rentables sont mises en vigueur.

Recommandation 20

Que le rapport sur le seuil de rentabilité soit fourni aux services qui engagent des dépenses de frais de kilométrage ainsi qu'à ceux qui utilisent les véhicules municipaux.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines documenteront les critères pour déterminer l'option la plus appropriée en matière de transport local, notamment le « seuil de rentabilité » pour l'utilisation d'un véhicule municipal, et les communiqueront aux gestionnaires dans le cadre de la politique révisée sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local), d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 21

Que les services recevant le rapport sur le seuil de rentabilité utilisent l'information pour assurer une rentabilité, c.-à-d. que le seuil de rentabilité devrait être intégré dans une analyse périodique qui établirait les tendances pouvant indiquer des demandes excessives de remboursement de frais de kilométrage.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Administration de la paie effectue présentement une vérification pour déterminer le kilométrage supérieur à 1 000 km par mois pour les frais de kilométrage non imposables traités dans le SAP. Les exceptions font l'objet d'un suivi auprès des gestionnaires tel que requis et une justification écrite est gardée en dossier.

Pour répondre à la recommandation 16, l'Administration de la paie effectuera également une vérification des frais de kilométrage qui dépassent le seuil de rentabilité tel que calculé par les Services de parc automobile, d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2011, et continuera de le faire sur une base régulière. Les exceptions font l'objet d'un suivi auprès des gestionnaires tel que requis et une justification écrite est gardée en dossier.

Il doit être noté cependant qu'en ce moment l'Administration de la paie ne peut pas faire rapport des distances parcourues sur les formulaires de frais de kilométrage imposables, car les distances parcourues ne sont pas entrées dans le SAP. L'Administration de la paie a ajouté cette exigence au plan de travail amélioré du SAP et elle sera priorisée avec les autres initiatives. Pendant ce temps, l'Administration de la paie déterminera s'il y a une solution intérimaire pour établir les distances parcourues par les employés à l'aide du formulaire de frais de kilométrage imposables. Cette étape sera terminée d'ici au deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 22

Que la Ville assigne la responsabilité appropriée pour veiller à ce que les politiques soient respectées, en plus de la responsabilité de faire un suivi pour assurer des correctifs en temps opportun. Chaque politique devrait établir les conséquences d'une non-conformité.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Ressources humaines réviseront l'actuelle Politique actuelle sur les frais de kilométrage et de stationnement de la Ville (transport local) d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Chacune de leur procédure affectera une responsabilité spécifique pour en surveiller la conformité, pour faire un suivi, et en assurer des correctifs en temps opportun. De plus, chaque procédure établira les conséquences d'une non-conformité. Ces nouvelles procédures entreront en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 23

Que la Ville évalue le moment où l'octroi de laissez-passer de stationnement devrait être un avantage imposable, et ajuste en conséquence sa comptabilité et son obligation de rendre compte.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La direction aimerait préciser que le sommaire des constatations clés comprend un tableau du passif potentiel pour les avantages imposables qui ne seraient pas engendrés. Tout passif au titre d'avantage imposable découlant de laissez-passer de stationnement sera celui de l'employé et non de la Ville. La seule partie pour laquelle la Ville pourrait être responsable est une pénalité qui pourrait être appliquée.

L'Administration de la paie est actuellement en train d'évaluer l'aspect imposable des laissez-passer de stationnement. L'achèvement de cette évaluation

dépend de l'introduction du nouveau formulaire de laissez-passer de stationnement qui permettra de recueillir l'information requise (voir la recommandation 24). Cette recommandation sera terminée d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 24

Que le formulaire de laissez-passer de stationnement, et d'autres formulaires utilisés pour autoriser l'octroi d'un avantage ou d'un remboursement, contienne de l'information sur le moment où l'octroi est considéré comme un avantage imposable, la fréquence requise d'utilisation minimale afin d'être rentable, et les raisons pour lesquelles il est nécessaire aux fins d'affaires.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le formulaire de laissez-passer de stationnement sera amendé en consultation avec l'Unité de la paie pour inclure l'information sur le moment où l'octroi d'un laissez-passer de stationnement payé par la Ville est considéré comme un avantage imposable, la fréquence minimale requise d'utilisation afin d'être rentable, et les raisons pour lesquelles il est nécessaire aux fins d'affaires, d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 25

Que, en plus du numéro du véhicule, les véhicules municipaux soient marqués du nom du service auquel ils appartiennent.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les Services du parc automobile et les Services des communications révisent présentement la Politique sur le marquage de l'équipement et des véhicules municipaux afin d'inclure le nom du service et (ou) de la direction comme étant des marquages de véhicules approuvés. Une fois les changements à la politique apportés et approuvés par la direction, les Services du parc automobile marqueront les véhicules conformément à la politique.

Les véhicules municipaux seront marqués avec le nom du service auquel ils appartiennent d'ici à la fin du troisième trimestre de 2011.

Recommandation 26

Qu'en plus de réviser les avantages imposables liés à l'utilisation personnelle des véhicules municipaux, l'Administration de la paie s'assure de la révision par un expert-conseils des questions en matière d'avantages imposables liés aux laissez-passer de stationnement payés par la Ville.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Administration de la paie s'assurera de la révision des questions en matière d'avantages imposables liés aux laissez-passer de stationnement payés par la Ville; cependant, il doit être noté que cette révision sera probablement menée par le personnel de la Ville.

La présente recommandation sera terminée d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 27

Qu'un employé de la Ville soit chargé de faire un suivi des personnes qui détiennent des laissez-passer de stationnement payés par la Ville, y compris le moment où un laissez-passer est échangé entre des employés, ou le moment où il est révoqué. On ne devrait pas se fier à un tiers fournisseur pour fournir l'information.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Un employé de la Ville (ou une personne désignée à l'interne) aura comme responsabilité d'assurer un suivi des personnes qui ont des laissez-passer de stationnement payés par la Ville. La politique et les procédures assigneront à une personne la responsabilité d'aviser les employés de la Ville lorsqu'un laissez-passer doit être demandé ou révoqué.

La présente recommandation sera considérée comme étant entièrement mise en œuvre après la première révision et conciliation annuelles, soit d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 28

Que la Ville garde des écritures comptables précises qui indiquent le moment où une dépense est engagée pour un laissez-passer de stationnement. Les dossiers devraient faciliter l'identification d'un titulaire de laissez-passer pour lequel la dépense a été engagée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les écritures comptables de la Ville seront modifiées pour indiquer clairement le moment où une dépense est engagée pour un laissez-passer de stationnement et faciliteront l'identification d'un titulaire de laissez-passer pour la dépense en question. Ces améliorations entreront en vigueur d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 29

Qu'un employé de la Ville soit responsable de recevoir les nouveaux laissez-passer de stationnement payés par la Ville du gestionnaire d'emplacement contractuel et de les distribuer aux titulaires de laissez-passer plutôt que ce soit les titulaires qui les reçoivent directement du gestionnaire contractant. De façon similaire, lorsqu'un employé cesse de travailler ou que les tâches de travail d'un employé changent et que le laissez-passer n'est plus requis, la responsabilité devrait être assignée à une personne ou à un secteur de la Ville pour récupérer le laissez-passer et mettre à jour la liste de suivi.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Un processus pour distribuer les laissez-passer de stationnement payés par la Ville nouvellement activés sera mis en vigueur pour séparer les rôles du fournisseur contractuel externe des laissez-passer de ceux du personnel de la Ville responsable de valider le fait que l'application a été approuvée de manière appropriée, et aussi de ceux de l'employé de la Ville qui fournit le laissez-passer à l'employé qui a le droit de le recevoir. La direction note que même si la recommandation stipule « un employé de la Ville », le but de cette recommandation est de s'assurer que l'employé est responsable d'assumer ce rôle, et qu'il est raisonnable d'établir que la tâche soit partagée parmi les autres employés pour assurer un remplacement.

La responsabilité de récupérer un laissez-passer de stationnement d'un employé est établie sur la liste de vérification pour les employés dont l'emploi à la Ville prend fin (Procédures sur la cessation d'emploi, les démissions et la retraite). La responsabilité de récupérer les laissez-passer, de mettre à jour la liste de suivi et de demander des révisions de justification régulières sera assignée dans la politique et les procédures révisées.

Ce processus sera documenté dans la Procédure sur les laissez-passer de stationnement, et entrera en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 30

Que la Ville s'assure que le registre d'utilisation des timbres de validation de stationnement soit revu et approuvé par une personne d'autorité appropriée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cette recommandation sera terminée dans le cadre de la mise en vigueur de la Procédure révisée sur les timbres de stationnement au cours du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 31

Que les paiements mensuels d'allocation d'automobile requis par les conventions collectives soient payés systématiquement, comme prévu et de manière exacte.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Les paiements actuels d'allocation d'automobile requièrent l'autorisation mensuelle d'un gestionnaire. Cette mesure sera améliorée par les initiatives suivantes : les Ressources humaines établiront une attribution de poste dans le SAP, tel que noté dans la recommandation 7, pour définir les postes qui requièrent une allocation mensuelle régie par le principe des droits acquis (IPPM) ou une allocation mensuelle (SCFP). Cette information sera fournie aux gestionnaires aux fins de révision sur une base annuelle et sera également fournie à l'Administration de la paie et aux Finances afin qu'elle soit conciliée avec les paiements actuels du SAP d'allocations mensuelles.

Ces améliorations entreront en vigueur d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 32

Que les changements apportés aux descriptions de poste soient faits en consultation avec le gestionnaire et les personnes touchées. Une attention devrait être apportée pour contrer tout problème de non-conformité involontaire avec les conventions collectives.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Des changements aux descriptions de poste sont, et continueront d'être entrepris en consultation avec les gestionnaires et les employés touchés.

Recommandation 33

Qu'au moment d'entrer manuellement les demandes de remboursement de frais de kilométrage dans le système, l'Unité de la paie saisisse les distances demandées en remboursement pour tous les employés.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cette exigence a été ajoutée dans le plan de travail amélioré du SAP et sera priorisée avec d'autres activités. Pendant ce temps, l'Administration de la paie déterminera s'il y a une solution intérimaire pour faire le suivi des distances demandées en remboursement par les employés qui font rapport de frais de kilométrage imposables. Cela sera terminé d'ici au deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 34

Que la Ville évalue la rentabilité de l'automatisation des paiements réguliers mensuels versés aux employés de l'IPPM et du SCFP.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation et l'analyse de la rentabilité de l'automatisation sera terminée d'ici au deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 35

Que la Ville enquête sur les occasions d'intégrer des contrôles analytiques dans le système automatisé de frais de kilométre et de stationnement. Ils pourraient inclure :

- a) **Un avertissement ou un rapport qui établit le moment où on prévoit qu'une personne ou un groupe de personnes excède une limite précise en frais de kilométre et de stationnement;**
- b) **Des vérifications automatisées qui aident à s'assurer que les demandes de remboursement de frais de kilométre exceptionnelles par les techniciens de la construction sont appropriées (c.-à-d. à moindre distance entre le domicile et le lieu de travail, ou du domicile au bureau).**

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'Administration de la paie enquêtera pour savoir s'il existe des occasions de mener des contrôles analytiques dans un système automatisé de frais de kilométre et de stationnement d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 36

Que la Ville inclue les releveurs de compteurs et les techniciens de la construction dans le système de frais de kilométre automatisé pour profiter de l'efficacité améliorée et des contrôles actuels, ainsi que des contrôles analytiques améliorés.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation en ce qui concerne les techniciens de la construction.

L'Administration de la paie ajoutera une exigence pour élaborer un formulaire automatisé pour les frais de kilométre imposables au plan de travail amélioré du SAP et elle sera priorisée avec les autres initiatives. Cet effort de travail sera terminé d'ici au quatrième trimestre de 2012.

L'outil sera mis en place pour tous les frais de kilométre imposables demandés par les employés, et la direction a confirmé que les techniciens de la construction utiliseront l'outil lorsqu'il sera prêt. En conformité avec la convention collective

du SCFP 503, les techniciens de la construction ont présentement droit au paiement des frais de kilométrage lorsqu'ils se déplacent entre le lieu de travail et le domicile au début et à la fin de la journée de travail (kilométrage de départ et de fin). Selon la lettre d'entente 13, ce droit prendra fin en décembre 2012, moment où le kilométrage sera réduit de façon importante.

La direction n'est pas d'accord avec cette recommandation touchant les releveurs de compteurs.

La raison principale d'exclure les releveurs de compteurs du système des frais de kilométrage automatisé s'explique par le fait que leur travail extérieur ne leur demande pas d'avoir toujours accès au réseau de la Ville et à des ordinateurs dédiés. Actuellement, un seul ordinateur est fourni aux 13 postes pour leur permettre d'accéder aux ressources, comme Ozone. Il est estimé que les releveurs de compteurs faisant la file pour accéder en même temps toutes les deux semaines à un ordinateur, qui attendent d'ouvrir une session, qui reproduisent l'information sur les frais de kilométrage qui est déjà alimentée par les feuilles de kilométrage remplies après chaque affectation exigerait que chaque employé y consacre 15 minutes de plus, et une moyenne de 30 minutes d'attente, ce qui donne 10 heures supplémentaires toutes les deux semaines.

De plus, tous les releveurs de compteurs auraient besoin d'ouvrir une session sur un ordinateur disponible afin d'y saisir leurs données et de vérifier ensuite pour en confirmer l'approbation. Cette façon de faire occasionnerait environ 260 heures par année, ou 7 800 \$ en perte de productivité.

Une autre solution consisterait à investir dans des ordinateurs supplémentaires qui resteraient en suspens, sauf pendant 15 minutes, chaque deux semaines, pour améliorer les temps d'attente de saisie de données. Cette solution n'est pas viable et occasionnerait une perte de productivité évaluée à 2 500 \$. Cette perte de productivité ne compenserait pas les efficacités gagnées pour avoir fourni l'accès au nouveau système automatisé aux releveurs de compteurs qui n'ont pas, ou ne requièrent pas actuellement, un accès permanent au réseau de la Ville.

À cette étape-ci, les releveurs de compteurs d'eau n'ont pas accès facilement aux ordinateurs, cependant, si cela change, ils seront également en mesure d'utiliser le formulaire automatisé. Dans le cas contraire, ils continueront de faire rapport sur papier comme ils le font maintenant.

Conclusion

Selon la vérification, un cadre de gestion doit être élaboré pour régir tous les éléments visés par la portée de la présente vérification, incluant les politiques et les procédures pertinentes et un système de contrôles internes et de surveillance pour aider les gestionnaires de la Ville à gérer leurs opérations selon une norme constante de diligence. Les pratiques de révision et de surveillance doivent être mises en œuvre et axées sur les choix économiques. Un suivi et une surveillance

sont requis, particulièrement dans l'utilisation de laissez-passer de stationnement, l'utilisation aux fins d'affaires des véhicules municipaux et les avantages imposables. La vérification a également cerné la nécessité d'avoir de la documentation améliorée sur les personnes qui reçoivent, ou ont droit à un avantage ou à un remboursement, en plus d'une justification.

Certains efforts ont été déployés récemment pour améliorer la gestion des processus dans la portée de la présente vérification. Un nouveau système automatisé des frais de kilométrage et de stationnement a été mis en place par l'Unité de la paie en 2009 qui a contribué à donner une efficacité et a amélioré certains contrôles dans le processus de demande de remboursement des frais de kilométrage et de stationnement. L'Unité de la paie a également pris l'initiative de relever les lacunes dans la politique sur l'utilisation personnelle des véhicules municipaux et de comprendre les avantages imposables applicables, et prend des mesures pour clarifier la politique. Les procédures entourant les timbres de validation de stationnement ont été rédigées, et comprennent des instructions précises et exhaustives sur les contrôles attendus dans la gestion du processus.

Des économies de coûts annuelles possibles de 106 000 \$ ont été établies dans la vérification, et un autre 240 000 \$ en éléments de passif liés aux avantages imposables pourrait être évité. En raison du manque de données exactes et fiables, une analyse plus exhaustive des économies potentielles n'a pas pu être effectuée.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5.2 Vérification d'une sélection des bénéficiaires de subventions – Ententes signés et clauses de vérification

Introduction

La Vérification des bénéficiaires de subventions choisis – Ententes signées et clauses de vérification faisait partie du plan de travail annuel du Bureau du vérificateur général présenté au Conseil municipal en juin 2010.

Objectif, portée et méthodologie de la vérification

L'objectif de cette vérification était de passer en revue un échantillon d'ententes de subvention accordées en 2009 dans le cadre du Programme de financement communautaire et du Programme de financement culturel afin de vérifier que l'entente a bien été signée par les parties concernées et qu'elle comporte une clause de vérification.

La liste de tous les organismes ayant reçu un soutien financier en 2009 par l'intermédiaire d'un des programmes de subventions administrés par le Programme de financement communautaire et le Programme de financement culturel a été obtenue de la direction. À partir de cette liste, 25 ententes du Programme de financement communautaire et 25 ententes du Programme de financement culturel ont été sélectionnées pour examen. Chaque échantillon de 25 dossiers comprenait les 10 organismes ayant reçu les montants de financement les plus élevés ainsi que 15 organismes choisis au hasard, qui avaient reçu des montants de financement supérieurs à 10 000 \$.

Observations et recommandation

Subventions au financement communautaire 2009

En 2009, d'après des données fournies par la direction, un total de 222 organismes ont reçu un soutien financier du Programme de financement communautaire. Le montant total de ce financement était de 21 865 718 \$. Sur les 25 dossiers passés en revue, tous comportaient la signature d'un représentant de la Ville et celle du bénéficiaire.

Trois versions différentes de la clause de vérification sont en usage à l'heure actuelle. La première fait partie de la Lettre d'entente contenue dans les Conditions générales, et se lit comme suit :

Comptabilité

- a) *Le récipiendaire doit assurer la tenue des registres, reçus et autres documents relatifs à la subvention en conformité avec les principes de comptabilité et les méthodes administratives courantes, et ce, pour une période de trois ans suivant la date de réception de la subvention.*

- b) *Le bénéficiaire autorise la Ville d'Ottawa, ses mandataires et le vérificateur général de la Ville d'Ottawa à inspecter en tout temps raisonnable et à copier les dossiers, factures et documents concernant la contribution financière accordée que le bénéficiaire détient ou possède.*
- c) *Le droit d'inspection ci-haut mentionné sous-entend le droit d'effectuer une vérification comptable entière ou partielle.*

Une version plus complète apparaît dans l'Entente de contribution de financement communautaire, et se lit comme suit :

7. Exigences en matière de vérification

- a) *Le bénéficiaire doit conserver et rendre accessibles les dossiers de la gestion financière des subventions versées en vertu de la présente Entente en bonne et due forme et conformément aux pratiques comptables et administratives généralement reconnues.*
- b) *Le bénéficiaire doit rendre ses livres, ses comptes et ses dossiers accessibles à tout moment raisonnable à des fins d'inspection et de vérification par les représentants de la Ville pour respecter les conditions générales de la présente Entente.*
- c) *Les exigences en matière de vérification demeureront en vigueur trois ans après l'échéance de la présente Entente.*
- d) *Le bénéficiaire doit présenter des états financiers vérifiés annuels.*
- e) *Le bénéficiaire doit rendre accessibles les renseignements sur la régie et les programmes à des fins de vérification.*
- f) *Le bénéficiaire autorise la Ville d'Ottawa, ses mandataires et le vérificateur général de la Ville d'Ottawa à inspecter en tout temps raisonnable et à copier les dossiers, factures et documents concernant la contribution financière accordée que le bénéficiaire détient ou possède.*

Enfin, il y a un énoncé général dans l'Entente de prestations des services récréatifs affirmant que :

Le commanditaire du programme tient et met à la disposition des représentants du Directeur général à des fins de vérification des dossiers financiers relatifs à la disposition financière de la contribution de la Ville ainsi que toutes les recettes, les dépenses, les éléments d'actif et de passif du programme. Le commanditaire du programme fournira des états financiers annuels vérifiés pour toute entente d'un montant supérieur à 25 000 \$.

Subventions au financement culturel 2009

En 2009, un total de 227 organismes ont reçu un soutien financier du Programme de financement culturel. Le montant total de ce financement s'élevait à 8 023 435 \$. Tous les dossiers sauf un se sont avérés contenir les signatures appropriées. L'entente en question ne contenait pas de signature d'un représentant de la Ville, mais elle contenait les signatures de l'organisation bénéficiaire. Cela a été rectifié par la suite.

Il y a actuellement cinq clauses différentes de vérification en usage pour le Programme de financement culturel, incluant :

1. Programme de soutien aux arts, Programme de renforcement des capacités et Programme des festivals et des foires :

9. Comptabilité

Le récipiendaire doit assurer la tenue des registres, reçus et autres documents relatifs à la subvention en conformité avec les principes de comptabilité et les méthodes administratives courantes, et ce, pour une période de trois ans suivant la date de réception de la subvention.

Le récipiendaire autorise la Ville, ses représentants et le vérificateur général de la Ville à vérifier et à copier, en tout temps raisonnable, les registres, reçus et documents pertinents en sa possession ou sous son contrôle.

Le droit d'inspection ci-haut mentionné sous-entend le droit d'effectuer une vérification comptable entière ou partielle.

2. Ententes de services artistiques :

7. Vérification des comptes

- a) *Le fournisseur de services artistiques tient à jour, et met à la disposition des intéressés, les livres et registres comptables voulus sur la gestion financière des crédits octroyés en vertu de la présente entente, conformément aux pratiques commerciales et principes comptables généralement reconnus.*
- b) *Le fournisseur de services artistiques permet aux représentants de la Ville d'examiner et de vérifier ses livres, comptes et dossiers à tout moment raisonnable en vue de veiller au respect des modalités de la présente entente.*
- c) *Les rapports de vérification des comptes doivent être conservés pendant trois ans après l'échéance de la présente entente.*
- d) *Le fournisseur de services artistiques présente chaque année des états financiers vérifiés.*

3. Programme de financement du patrimoine (projet et sociétés d'histoire)**9. Comptabilité**

Le récipiendaire doit assurer la tenue des registres, reçus et autres documents relatifs à la subvention en conformité avec les principes de comptabilité et les méthodes administratives courantes, et ce, pour une période de trois ans suivant la date de réception de la subvention.

Le récipiendaire autorise la Ville, ses représentants et le vérificateur général de la Ville à vérifier et à copier, en tout temps raisonnable, les registres, reçus et documents pertinents en sa possession ou sous son contrôle.

Le droit d'inspection ci-haut mentionné sous-entend le droit d'effectuer une vérification comptable entière ou partielle.

4. Ententes de services muséaux :**Exigences en matière de vérification**

- a) Pour les besoins de la présente entente, le bénéficiaire doit tenir à jour, et mettre à la disposition de la Ville, les livres et registres comptables reliés à la gestion financière de toutes contributions reçues de la Ville aux termes de cette entente, conformément aux pratiques commerciales et principes comptables généralement reconnus.*
- b) Le bénéficiaire doit rendre ses livres, ses comptes et ses dossiers accessibles à tout moment raisonnable à des fins d'inspection et de vérification par les représentants de la Ville pour respecter les conditions générales du présent accord.*
- c) Les rapports de vérification des comptes doivent être conservés pendant quatre ans après l'échéance de la présente entente de services.*
- d) Le bénéficiaire fournit chaque année des états financiers vérifiés.*
- e) Le bénéficiaire met à la disposition de la Ville les renseignements reliés à la gouvernance et aux programmes pour des fins de vérification.*
- f) Le bénéficiaire autorise la Ville, ses représentants et le vérificateur général de la Ville à vérifier et à copier, dans un délai raisonnable, les registres, reçus et documents pertinents en sa possession ou sous sa responsabilité documentant la contribution allouée et les modalités de la présente entente de services.*

5. Ententes de services d'organisations des services du patrimoine :**Exigences en matière de vérification**

- a) Pour les besoins de la présente entente, le bénéficiaire doit tenir à jour, et mettre à la disposition de la Ville, les livres et registres comptables reliés à la gestion financière de toutes contributions reçues de la Ville aux termes de cette entente, conformément aux pratiques commerciales et principes comptables généralement reconnus.*

- b) *Les rapports de vérification des comptes doivent être conservés pendant quatre ans après l'échéance de la présente entente de services.*
- c) *Le bénéficiaire fournit chaque année des états financiers vérifiés.*
- d) *Le bénéficiaire met à la disposition de la Ville les renseignements reliés à la gouvernance et aux programmes pour des fins de vérification.*
- e) *Le bénéficiaire autorise la Ville, ses représentants et le vérificateur général de la Ville à vérifier et à copier, dans un délai raisonnable, les registres, reçus et documents pertinents en sa possession ou sous sa responsabilité documentant la contribution allouée et les modalités de la présente entente de services.*

Recommandation 1

Que la Ville normalise la clause de vérification dans les documents d'ententes de subvention en utilisant les conditions énoncées dans l'entente de contribution de financement communautaire. Si l'exigence d'états financiers vérifiés ne s'applique pas, cette condition devrait être retirée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

L'entente de contribution de financement communautaire servira de modèle pour la normalisation de la clause de vérification des documents d'entente de subvention, sous réserve de l'examen et de l'approbation des Services juridiques et du Comité de coordination et de surveillance des subventions et des contributions.

Une fois parachevée et approuvée, cette clause sera intégrée à toute nouvelle entente rédigée et aux ententes existantes au fur et à mesure de leur renouvellement, durant le T4 2011.

Conclusion

Tous les dossiers examinés dans le cadre de la vérification, à l'exception d'un seul, contenaient une entente signée entre la Ville et l'organisation bénéficiaire. Toutes les ententes comportent également une clause de vérification; cependant, diverses versions de cette clause sont en usage à l'heure actuelle. Sans égard aux sommes concernées, à notre avis, il est important que la Ville ait le droit d'entreprendre une vérification de quelque bénéficiaire de subvention que ce soit, afin de s'assurer que l'objectif pour lequel le financement a été accordé a bel et bien été atteint. La Ville devrait normaliser la clause de vérification afin d'assurer l'uniformité dans l'ensemble de ces ententes.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la collaboration et l'assistance qu'elle a accordées à l'équipe de vérification.

5.3 Vérification de l'accord du Nepean Sailing Club

INTRODUCTION

La vérification de l'accord du Nepean Sailing Club faisait partie du plan de vérification 2010 du Bureau du vérificateur général, présenté pour la première fois au Conseil en juin 2010 dans le cadre du rapport annuel 2009.

CONTEXTE

Le Nepean Sailing Club (NSC) est situé au 3259, avenue Carling (parc Dick-Bell) dans l'ancienne ville de Nepean. Fondé en 1979, le NSC offre des installations d'amarrage, d'apprentissage, de soutien et de navigation pour les personnes handicapées, ainsi que l'utilisation d'un chalet pour les membres et le grand public. Si le NSC a déjà reçu l'aide financière de l'ancienne Ville de Nepean, il n'en reçoit plus de la Ville d'Ottawa. Il a néanmoins conclu des accords de prêts et de bail avec la Ville d'Ottawa.

PORTÉE, OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

Le Nepean Sailing Club est considéré comme une société indépendante et reçoit seulement un soutien financier partiel, la propriété du bail ou des services en nature. En soi, la portée de la vérification était limitée à un examen de l'accord.

Les objectifs/critères étaient les suivants :

- La Ville a-t-elle à l'heure actuelle un accord ou un contrat à jour et signé avec le NSC; et
- La Ville et le NSC respectent-ils les conditions générales contenues dans cet accord?

De plus, la vérification a porté sur l'examen du prêt offert au NSC pour améliorer son quai.

APPROCHE

L'approche de la vérification comprenait des entrevues avec le commodore du Nepean Sailing Club de même que l'examen de documents.

CONSTATATIONS, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS DÉTAILLÉES

Prêt :

L'accord de bail a été signé en juin 2002 par l'ancien commodore du NSC, le maire et greffier municipal adjoint de la Ville d'Ottawa. Le prêt, qui avait pour but d'aider le NSC à améliorer les installations de son quai, s'élevait à 1 450 000 \$. Aux termes

de l'accord, le NSC rembourse 100 000 \$ par an (principal et intérêt). À compter de 2010, l'intérêt sur le remboursement du prêt est estimé à 3,5 %.

Accords de bail :

En tout, la Ville a conclu deux accords de bail avec le NSC et un accord de sous-location :

- Bail du bâtiment (renouvelé le 12 mai 2010);
- Bail relatif au parc Dick-Bell (renouvelé le 12 mai 2010); et
- Sous-location du port (bail non signé par le ministère de la Pêche et des Océans au 18 février 2011 en raison de problèmes liés à l'entretien).

Le 12 mai 2010, le Conseil municipal a adopté la recommandation suivante d'un comité :

Que le Conseil approuve le bail entre le Nepean Sailing Club et la Ville d'Ottawa relativement à la propriété municipale désignée comme le 3259, avenue Carling pour une durée de quatorze (14) ans et six (6) mois commençant le 1^{er} janvier 2009 et se terminant le 30 juin 2023.

Extrait pertinent du rapport ACS2010-CMR-REP-0005 :

« Le NSC verse actuellement un loyer annuel de 63 424 \$ plus TPS. La Ville et le NSC ont un accord de prêt distinct (concernant le remboursement des fonds à la Ville en ce qui a trait à l'infrastructure de quai). Le terme de l'accord de prêt expire en 2023. Le nouveau bail prolongera le terme jusqu'au 30 juin 2023 de sorte que la date d'expiration du bail soit compatible avec la date de fin de l'accord de prêt.

Le nouveau bail a un terme de quatorze (14) ans et six (6) mois, calculé rétroactivement à partir du 1^{er} janvier 2009 jusqu'au 30 juin 2023. Les montants de location nets annuels sont les suivants :

2009 – 85 000 \$ plus TPS;

2010 – 110 000 \$ plus TPS/TVH le cas échéant;

2011 – 130 000 \$ plus TVH;

2012 – 130 000 \$ plus l'indexation annuelle en fonction de l'IPC plus TVH;

2013-2023 – indexation annuelle en fonction de l'IPC du loyer de l'année précédente plus TVH.

L'accord original n'abordait pas la demande d'utilisation des terrains adjacents par le NSC. Il a donc fallu créer un nouveau permis d'occupation afin de reconnaître l'utilisation par le NSC de quelque six acres de terrain pour le stockage d'embarcations et un bâtiment de voile pour les jeunes. Le coût du permis est de un dollar (1 \$), en raison du statut d'immobilisations municipales de la propriété.

Pour répondre au dernier élément de la demande originale du NSC, l'ancienne Ville de Nepean a conclu un accord de bail avec la Couronne pour l'usage du plan d'eau. La Ville a attribué au NSC les droits actuels aux termes de l'accord avec la Couronne afin d'occuper le plan d'eau pour l'amarrage. Le loyer relatif aux droits au plan d'eau est fixé à 20 % des recettes brutes générées par l'utilisation du Club. »

Pendant le renouvellement des accords de bail, le NSC a, à juste titre, continué de verser 63 426 \$ plus TPS ou TVH (5 286 \$/mois + taxes). La mise à jour du compte du client n'a pas été entreprise avant la fin de 2010 et a nécessité un nombre anormalement élevé de postes budgétaires en raison des modifications aux loyers remontant à janvier 2009.

Les montants de location nets annuels sont les suivants :

	2009	2010	2011	2012	2013-2023
Principal pour l'année, net de taxes	85 000 \$	110 000 \$	130 000 \$	130 000 \$ avec l'augmentation annuelle de l'IPC plus TVH.	Loyer de l'année précédente majoré de la hausse annuelle de l'IPC plus TVH.
Principal mensuel, net de taxes	7 083,33 \$	9 166,67 \$	10 833,33 \$		
Taxes (TPS : janvier-juin 2010) Taxes (TVH : juillet-décembre 2010)	TPS (5 %)	TPS/TVH 458,33 \$ 1 191,67 \$	TVH (13 %)		
Taxes pour le mois	354,17 \$		1 408,33 \$		
De janvier à juin 2010 taxes incluses		9 625,00 \$			
De juillet à décembre 2010 taxes incluses		10 358,33 \$			
Total avec les taxes pour l'année	7 437,50 \$		12 241,67 \$		
	89 250,42 \$	119 900,04 \$	146 900,04 \$		

La mise à jour de la disposition au loyer a été indiquée erronément dans SAP/RE (module immobilier) comme une hausse au 1^{er} mars plutôt qu'au 1^{er} janvier de chaque année. Par conséquent, les mois de janvier et de février étaient facturés au tarif de l'année précédente. Une facture a été émise à l'extérieur du contrat du

module RE afin de refléter les hausses de loyer des mois de janvier et de février 2009, 2010 et 2011. La direction nous a informés que la date contractuelle indiquée dans SAP a été corrigée et précise maintenant le 1^{er} janvier plutôt que le 1^{er} mars.

Recommandation 1

Que la Ville s'assure de l'exactitude des dates de début et de fin de l'accord de bail quand ces dernières sont établies dans SAP.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Dans ce cas particulier, on a demandé au personnel de prolonger les dates d'expiration afin de poursuivre la facturation, à cause d'un locataire après terme qui était resté sur les lieux après l'expiration de la location.

Un étudiant a été engagé au cours de l'été pour mettre à jour le module SAP/RE (immobilier) afin de saisir l'information précise sur la date d'expiration. C'est maintenant une option de rapport distincte qui s'ajoute à celle de la date de la fin de la facturation.

Le personnel a créé et mis en œuvre l'utilisation de la Fiche récapitulative d'accord, qui comprend tous les détails relatifs aux accords de bail, y compris les dates de début et d'expiration. Elle est jointe au dossier de bail et fournie à l'Administrateur de la location afin d'être saisie dans SAP.

Recommandation 2

Que la Ville simplifie les transactions servant à mettre à jour le loyer dans SAP.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Quand un contrat est prolongé et mis à jour dans SAP/RE pour saisir de nouvelles données relatives à une location, une facture manuelle est maintenant créée en dehors du module RE. Cette mesure a été mise en œuvre pour alléger le nombre de mentions de suivi ajoutées au compte du client. Des notes sont jointes au contrat relativement à toute transaction qui a lieu à l'extérieur du module RE.

Recommandation 3

Que la Ville traite avec diligence la facturation du nouveau loyer et l'épuration des comptes après l'approbation d'un accord par le Conseil municipal.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Selon les pratiques en vigueur, toutes les pièces justificatives (assurance, rapport approuvé, accord dûment exécuté et Fiche récapitulative d'accord) doivent être

jointes au contrat et documentées par l'administrateur de SAP. Des retards peuvent se produire entre l'approbation du rapport par le Conseil et l'exécution de l'accord.

CONCLUSION

La Ville d'Ottawa a conclu deux accords de bail signés, un accord de sous-location (ministère des Pêches et des Océans) et un contrat de prêt avec le Nepean Sailing Club. Le NSC est conforme aux conditions générales de ces derniers.

Pendant le renouvellement des accords de bail, le NSC a, à juste titre, continué de verser 63 426 \$ plus TPS ou TVH (5 286 \$/mois + taxes). La mise à jour du compte du client n'a pas été entreprise avant la fin de 2010 et a nécessité un nombre anormalement élevé de postes budgétaires, ce qui a compliqué une transaction relativement simple.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier la direction et le Nepean Sailing Club pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification

5.4 Vérification des ententes de la cabane à sucre (Action Vanier)

RÉSUMÉ

Introduction

La vérification des ententes de la cabane à sucre (Action Vanier) était incluse dans le plan de vérification de 2010 du Bureau du vérificateur général, initialement présenté au Conseil en juin 2010 dans le cadre du rapport annuel de 2009.

Contexte

En juin 1998, l'ancienne Ville de Vanier a signé une entente avec Action Vanier relativement à l'utilisation de la forêt du Parc Richelieu (300, av. des Pères Blancs). Plus précisément, l'entente permettait à l'association de reconstruire une cabane à sucre où se tenait jadis, entre 1938 et 1978, l'ancienne cabane à sucre des missionnaires d'Afrique des Pères blancs. La cabane à sucre Vanier a été reconstruite en 1999. Aucun loyer n'est reçu pour l'utilisation de ce terrain.

La Ville fournit également à Action Vanier un financement communautaire annuel renouvelable pour permettre à l'association de tenir un festival du sirop d'érable, le Festival des sucres.

Portée, objectifs et critères de la vérification

La cabane à sucre Vanier est considérée comme indépendante et ne reçoit qu'un financement partiel, un terrain locatif ou des services en nature. De ce fait, la portée de la vérification était limitée à l'examen de l'entente.

Les objectifs/critères visaient les questions suivantes :

- La Ville a-t-elle présentement une entente ou un contrat signé à jour avec la cabane à sucre Vanier?;
- La Ville et la cabane à sucre respectent-elles les modalités de l'entente?

De plus, la vérification comprenait une révision de la bourse Festival des sucres offerte à Vanier pour tenir un festival tous les ans.

Sommaire des constatations clés

Les constatations clés résultant de cette vérification :

- L'actuelle entente sur l'utilisation de terrains que la Ville a avec Action Vanier pour son utilisation du Parc Richelieu a été conclue en juin 1998 par l'ancienne Ville de Vanier et n'a pas été renouvelée.

Les dossiers de demande de financement pour 2010 et 2011 avaient été vérifiés par un consultant en financement, datés et signés comme étant

complets, mais deux documents manquaient dans celui de 2010 (le rapport approuvé du trésorier et une liste des activités subventionnées et leur répercussion sur la communauté); et cinq documents manquaient dans celui de 2011 (le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle, le rapport annuel, le rapport approuvé du trésorier et une liste des activités subventionnées et leur impact sur la communauté ainsi que l'état financier vérifié). Le financement en 2010 et le premier versement du financement de 2011 ont néanmoins été payés à Action Vanier.

La demande de financement d'Action Vanier de 2011 contenait plusieurs erreurs de calcul ne reflétant pas un surplus prévu de 21 752 \$.

En plus de ce surplus de 21 752 \$, le consultant en financement de 2011 a noté sur le sommaire du dossier de demande de financement de 2011, sous États financiers vérifiés, que le groupe « indique un important surplus, qui n'est pas reflété dans la demande »; et encore sous Pressions budgétaires : « a des surplus! »

- La version la plus récente de la Politique générale sur le financement communautaire stipule :

Les organismes sans but lucratif doivent fonctionner sans surplus ni déficit.

La politique stipule plus loin :

À la discrétion de la Ville, un organisme peut devoir présenter un plan budgétaire excédentaire (le personnel consultera les Services financiers dans le cas où un surplus excède les dépenses d'exploitation de 6 mois). La Ville rencontrera l'organisme pour discuter du plan en matière de surplus et faire un suivi. [Traduction]

On devrait envisager d'ajouter davantage de clarifications en ce qui concerne les conditions dans lesquelles le financement pourrait être ou serait modifié dans les cas où des surplus continus sont notés.

- Depuis la fusion, aucun examen exhaustif des ententes de financement régies par le principe des « droits acquis » n'a été entrepris pour s'assurer que les fonds sont encore requis et qu'ils continuent de respecter les priorités de financement du Conseil. Un tel examen serait bénéfique pour confirmer que c'est encore le cas.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que, comme prévu, la Division urbaine de la Direction des programmes communautaires, en lien avec les Services juridiques et le Bureau des partenariats et du développement en immobilier accélère l'examen, la mise à jour

et le renouvellement de l'entente sur l'utilisation de terrains entre Action Vanier inc. et la Ville d'Ottawa.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Division urbaine de la Direction des programmes communautaires, en lien avec les Services juridiques et le Bureau des partenariats et du développement en immobilier accélérera l'examen, la mise à jour et le renouvellement de l'entente sur l'utilisation de terrains entre Action Vanier inc. et la Ville d'Ottawa d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 2

Que les Services juridiques enquêtent sur l'existence de toute autre entente similaire sur l'utilisation de terrains signée par d'anciennes municipalités en vue d'examiner, de mettre à jour et de renouveler les ententes obsolètes.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction des programmes communautaires déterminera toutes les ententes en vigueur, mais non à jour, et élaborera un plan de travail, avec des critères et des principes, en vue de l'examen et du renouvellement de toutes les ententes sur l'accès aux terrains qui appartiennent à la Ville ou qui sont loués par cette dernière pour appuyer la prestation de services des parcs et des loisirs.

Cela sera fait dans le cadre de l'élaboration du Cadre de partenariat et de soutien à la collectivité prévu pour le deuxième trimestre de 2012. Le Bureau des partenariats et du développement en immobilier sera consulté au cours de ce processus.

Recommandation 3

Que, malgré la séparation du Financement communautaire, du Financement des loisirs et du rapport hiérarchique matriciel sur certains dossiers, la Ville s'assure que tous les documents sont reçus et classés dans un fichier central avant l'émission du financement.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Tous les documents pertinents liés au financement sont reçus et conservés dans un fichier central. Ils se trouvent sur place avec la personne responsable de gérer le fichier.

Une révision exhaustive du dossier de la cabane à sucre a été rendue plus difficile en raison du rapport hiérarchique matriciel entre le Financement

communautaire et le Financement des loisirs au moment où le travail de terrain pour cette vérification était en cours.

La réorganisation est maintenant terminée, et le fichier central pour la cabane à sucre est classé au 101, av. CentrepoinTE, avec le personnel responsable de le gérer.

Recommandation 4

Que la Direction des relations avec la clientèle, de l'intégration des services et du financement du Service des parcs, des loisirs et de la culture révisé toutes les subventions et tous les achats de service et s'assure que les critères de renouvellement des subventions sont entièrement respectés.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le consultant en financement utilise maintenant une liste de vérification révisée, divisée en deux parties : documents obligatoires et documents optionnels. Les éléments obligatoires doivent être reçus afin d'obtenir du financement. Par exemple, un document obligatoire pourrait être une demande de financement dûment remplie; un document optionnel pourrait être un rapport détaillant les indicateurs de performance d'un organisme.

Dans certains cas, il est approprié pour la direction de faire preuve de discrétion lorsqu'elle renouvelle les subventions, même si tous les critères n'ont pas été satisfaits. Par exemple, si un organisme n'est pas en mesure de tenir son assemblée générale annuelle avant la date limite de la demande de financement, il ne sera pas en mesure de présenter la documentation requise avec sa demande. La direction peut à sa discrétion, dans ces cas-là, approuver la demande pour éviter d'occasionner des problèmes injustifiés au bénéficiaire ou aux utilisateurs/clients finaux qui bénéficient du programme ou des services du partenaire. En faisant preuve de discrétion, la direction tient compte de facteurs tels que le respect préalable par l'organisme des exigences obligatoires, le fait que la demande de financement est en grande partie achevée et (ou) que l'organisme s'engage à élaborer un plan d'action afin de respecter les exigences obligatoires.

Un processus a été établi, où le consultant doit obtenir l'approbation de la direction pour libérer les fonds lorsque les critères obligatoires ne sont pas respectés avant l'approbation. Une révision des politiques et procédures, qui sera terminée d'ici au troisième trimestre de 2011, inclura le nouveau processus.

Recommandation 5

Que la Direction des relations avec la clientèle, de l'intégration des services et du financement du Service des parcs, des loisirs et de la culture examine son entente pour assurer une uniformité entre le français et l'anglais et entre l'entente et le sommaire de la demande de financement.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Un examen a été fait et les révisions nécessaires seront effectuées pour assurer une cohérence dans le dossier de la cabane à sucre lorsque l'entente sera renouvelée au cours du premier trimestre de 2012, avant son prochain événement.

Recommandation 6

Que la Ville entreprenne un examen des ententes de financement régies par le principe des « droits acquis » pour s'assurer que les fonds sont encore requis et qu'elles continuent de respecter les priorités de financement du Conseil.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

L'examen de la Politique sur le cadre du financement communautaire prévu pour le quatrième trimestre de 2011 ainsi que le Cadre de partenariat et de soutien à la collectivité pour le deuxième trimestre de 2012 contiendront chacun un plan de travail pour l'examen des ententes de financement régies par le principe des « droits acquis » dans chaque programme.

Recommandation 7

Que la Division des relations avec la clientèle, de l'intégration commerciale et du financement assure l'exactitude des montants affichés dans la demande de financement.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Un nouveau processus en deux étapes a été mis en œuvre pour assurer l'exactitude des montants affichés dans la demande de financement. Comme première étape, les données seront saisies dans le système et leur exactitude et leur exhaustivité seront vérifiées par un commis administratif. La deuxième étape consistera en une révision des renseignements par le consultant en financement.

En plus des éléments susmentionnés, la Direction des programmes communautaires explore l'utilisation d'une solution d'affaires automatisée (déjà prise en considération par les Services communautaires et sociaux) pour fournir des vérifications additionnelles en vue d'assurer l'exactitude des montants. La confirmation des coûts est en cours et les coûts permanents (c.-à-d. frais de licence, mises à niveau) seront présentés et considérés dans le cadre du budget de 2012.

Recommandation 8

Que la Ville fasse en sorte que la demande de financement précise comment toute augmentation dans les subventions sera utilisée avant d'accorder l'augmentation.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La demande de financement exige présentement ces renseignements. Cependant, dans le cas auquel on fait référence dans le rapport de vérification, aucun détail n'a été fourni par le bénéficiaire du financement. Dans le prochain cycle du processus de demande de financement, la demande de financement exigera que les bénéficiaires précisent comment toute augmentation sera utilisée avant qu'une demande ne soit considérée comme complète. On s'attend à ce que cela soit fait d'ici au deuxième trimestre de 2012.

Recommandation 9

Que la Ville considère fournir plus d'éclaircissements sur la politique relativement aux conditions dans lesquelles le financement pourrait être ou serait modifié, dans les cas où des surplus continus sont notés.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique sur le cadre du financement communautaire (prévu pour le quatrième trimestre de 2011) ainsi que le Cadre de partenariat et de soutien à la collectivité (prévu pour le deuxième trimestre de 2012) fourniront plus de clarification au sujet des conditions dans lesquelles le financement pourrait être ou serait modifié dans les cas où des surplus continus sont notés.

Mise à jour du Bureau du vérificateur général

En mai 2011, après la vérification, nous avons été informés que l'unité du financement des loisirs a été réalignée et devrait rendre compte à la Direction des programmes communautaires. Ainsi, la direction de Programmes communautaires a fourni les réponses de la direction pour certaines recommandations adressées à la Direction des relations avec la clientèle, de l'intégration des services et du financement.

Conclusion

Cette vérification a révélé que l'entente de financement communautaire n'a pas été entièrement respectée, particulièrement en ce qui concerne la documentation obligatoire devant être remise par l'association. La demande de financement de 2011 révélait également plusieurs erreurs et omissions, qui n'ont pas été mises en question par la Direction des relations avec la clientèle, de l'intégration des services

et du financement. De plus, le besoin d'examiner, de mettre à jour et de renouveler l'entente sur l'utilisation de terrains entre Action Vanier et la Ville d'Ottawa a été souligné. Une nouvelle entente devrait être adoptée dès que possible.

L'actuelle Politique générale sur le financement communautaire stipule que « *les organismes sans but lucratif doivent fonctionner sans surplus ni déficit* ».

Selon nous, plus de clarifications seraient bénéfiques en ce qui concerne les conditions dans lesquelles le financement pourrait être ou serait modifié, dans les cas où des surplus continus sont notés.

Finalement, un examen des ententes de financement régies par un principe des « droits acquis » serait utile pour s'assurer que les fonds sont encore requis et qu'ils continuent de respecter les priorités en matière de financement du Conseil.

Remerciements

Nous voulons exprimer notre gratitude envers la collaboration et l'aide que la direction de la Ville et Action Vanier a offertes à l'équipe de vérification.

5.5 Vérification de la Direction des recettes

RÉSUMÉ

Introduction

La vérification de la Direction des recettes était prévue initialement en 2010, mais à la suite de l'adoption d'une motion du Conseil le 28 août 2008, elle a été ajoutée au plan de vérification de 2009 et est maintenant reportée dans le cadre du rapport annuel de 2010.

Contexte

La Direction des recettes de la Ville d'Ottawa a à son actif environ 158 équivalents temps plein (ETP), ce qui représente près de 30 % de la Direction des services financiers, telle qu'elle a été structurée en 2010. Elle assure la facturation, le service à la clientèle et les services de recouvrement pour la plupart des services municipaux, y compris la fiscalité, les frais de services publics et les frais d'utilisation. En ce qui concerne certains services qui émettent et prélèvent leurs propres recettes liées à leurs programmes, la Direction des recettes fournit des services selon les besoins seulement (tels que les services de recouvrement et le service à la clientèle). La Direction des recettes soutient également tous les aspects du processus d'évaluation foncière, dont la liaison avec la Société d'évaluation foncière des municipalités, le calcul des dispositions de plafonnement pour les catégories foncières désignées, les paiements en remplacement d'impôts et les redressements fiscaux connexes. À la suite du remaniement en 2009, les Opérations de trésorerie ont été attribuées à la Direction des recettes afin de consolider les recettes, les paiements et les recouvrements.

La Direction des recettes gère une base comptable d'environ 290 000 comptes d'impôt foncier avec un prélèvement fiscal en 2009 de 1,13 milliard de dollars et 200 000 comptes d'eau et d'égout avec des recettes annuelles de près de 200 millions de dollars. La section du service à la clientèle et du recouvrement au sein de la Direction effectue les activités liées au service à la clientèle et au recouvrement sur les comptes d'impôt foncier et les comptes d'eau ainsi que celles liées à d'autres montants redevables à la Ville. La section du recouvrement gère à peu près 243 000 comptes, y compris les sommes exigibles pour cause d'infractions provinciales, de contraventions de stationnement, de recouvrements des trop-payés et de frais généraux découlant des programmes de divers services.

Objectifs de la vérification

La vérification a été entreprise dans le but de fournir une évaluation de l'administration et de la gestion globales de la Direction des recettes de la Ville d'Ottawa. Elle était destinée à évaluer la pertinence des systèmes de gestion, des contrôles et des pratiques, dont ceux visant à contrôler et à protéger les actifs.

En outre, la vérification a été entreprise afin d'évaluer le degré avec lequel la Direction des recettes a correctement reconnu les recettes visées par ses limites législatives et s'est assurée de la mise en place des contrôles. On a aussi exploré le degré avec lequel les systèmes ont été intégrés et harmonisés avec les buts et les priorités de la Direction.

De plus, on a évalué les processus administratifs essentiels afin de déceler les possibilités d'amélioration et d'efficacité.

Les critères de vérification pour la présente vérification incluaient ce qui suit :

1. Évaluer le degré avec lequel la Direction des recettes respecte la législation concernant les recettes municipales.
2. Évaluer l'efficacité du cadre de contrôle interne actuellement en place pour ce qui est des recettes.
3. Évaluer le degré avec lequel la Ville a maximisé ses recettes.
4. Évaluer le degré avec lequel la Ville a maximisé son évaluation foncière aux fins d'impôt.
5. Évaluer le degré avec lequel la Ville protège ses actifs.
6. Évaluer le degré avec lequel les systèmes, les politiques, les procédures et les processus relatifs aux recettes sont harmonisés avec les objectifs stratégiques et favorisent une prestation de service efficace et adéquate.

Portée de la vérification

L'année 2009 est la période visée dans la présente vérification avec quelques éléments de l'année 2010 et 2011 comme il est indiqué dans le présent rapport.

La portée de la présente vérification s'est centrée sur la gestion des recettes au sein de la Direction des recettes, la conformité avec les autorités législatives et les politiques ainsi que sur la gestion et les contrôles financiers. Cela comportait la collecte de preuves de vérification au sein de la Direction des recettes, les Unités de soutien financier (USF), des Centres de service à la clientèle, du service d'urbanisme et de gestion de la croissance, des activités liées au stationnement et aux règlements municipaux, des infractions provinciales et des services de la technologie de l'information. Des éléments probants des pratiques utilisées par d'autres municipalités ont aussi été recueillis aux fins de comparaison.

Sommaire des principales constatations

1. La Direction n'avait pas encore terminé l'établissement de schémas d'opérations de tous les processus d'affaires. Dans le cadre de la présente vérification, le Bureau du vérificateur général (BVG) en utilisant la documentation préparée par la Direction, y compris certains schémas d'opérations, a mené un examen détaillé de vingt processus administratifs essentiels, y compris la documentation et l'établissement de schémas d'opérations de ces processus ainsi que la recherche de possibilités d'amélioration et d'efficience. Au cours de la vérification, la Direction a terminé l'établissement de schémas d'opérations de ses processus d'affaires que la direction considère comme étant les plus importants.
2. Le personnel de la Direction des recettes emploie de nombreux systèmes pour la facturation et le prélèvement dans le cas des recettes municipales, étant donné qu'il y a des exigences spécialisées, notamment aux fins de calcul et de confidentialité. Ces systèmes comportent des feuilles de calcul autonomes comme pour les paiements en remplacement d'impôts (PERI), les allègements fiscaux et les intérêts connexes, les rajustements d'évaluation et le suivi des demandes de renseignements des clients. Cela s'est traduit par le besoin de temps supplémentaire du personnel pour saisir les données, revoir les sous-systèmes et faire le rapprochement entre les sous-systèmes et le système SAP, le système financier de la Ville. À long terme, la Ville devrait continuer de poursuivre des possibilités d'automatisation au sein de la Direction des recettes, surtout en ce qui a trait à l'offre de services supplémentaires au public.
3. Les processus de facturation d'impôt foncier sont adéquats et le processus d'établissement du ratio et du taux d'imposition foncière répond aux prescriptions législatives.
4. Même si les processus de redressement fiscal au sein de la Direction des recettes sont gérés par des processus manuels, nous avons constaté que le personnel est minutieux en ce qui a trait au processus.
5. La direction a déjà reconnu que la feuille de calcul actuelle pour les PERI n'est pas une solution fiable à long terme et elle cherche une solution automatisée. Le coût du projet de la base de données pour les PERI est évalué à 100 000 \$ et a été identifié dans le budget de 2008. Les économies sur le plan administratif n'ont pas été précisées. La direction a indiqué qu'elle prévoit réaliser des efficiences sur le plan du personnel une fois que la base de données sera fonctionnelle et elle prévoit réaffecter ces ressources à d'autres activités liées aux PERI comme la protection des niveaux actuels des recettes relatives aux PERI et la possibilité de recettes supplémentaires pour les PERI. À compter de mars 2011, la date d'achèvement prévue est mai 2011. La mise en œuvre de la base de données pour les PERI devrait permettre à la Ville de réaliser des efficiences opérationnelles.

6. La Direction a approuvé une analyse de rentabilisation pour automatiser le « Suivi des demandes de renseignements des clients – Recettes » au début de 2009. L'analyse de rentabilisation avait un coût ponctuel estimatif de 20 000 \$ qui serait annulé par les économies réalisées au cours d'une période de récupération estimative d'un an. L'analyse de rentabilisation a permis de cerner plusieurs problèmes administratifs relativement à l'utilisation de la feuille de calcul actuelle pour effectuer les suivis. Le projet a été mis en suspens par les Services de technologie de l'information à la fin de 2009. La direction a indiqué qu'elle avait fait appel à des fournisseurs externes de technologie de série; toutefois, elle a jugé que les coûts étaient très élevés (soit des droits de licence annuels de 50 000 \$ pour 70 utilisateurs). La Ville doit poursuivre des options possibles d'automatisation.
7. À la fin de 2009, les comptes d'eau comportaient des encours de crédit d'environ 2 millions de dollars, ce qui représente des sommes dues aux clients, et ce, essentiellement dans des cas où l'estimation de l'utilisation d'eau dépassait les relevés réels des compteurs d'eau. La direction a indiqué que ces écarts étaient normaux pour tout service public qui a recours à des facturations estimatives lorsque les fluctuations dans la consommation varient en raison de certains facteurs comme la météo, les changements de matériel et la variation dans le nombre d'occupants. La direction a indiqué que le nouveau système à base de radiofréquence pour recueillir les données sur la consommation réduira le nombre de factures estimatives et permettra de régler considérablement les soldes de crédits sur les comptes. De plus, la direction prévoit des efficiences opérationnelles qui occasionneront des économies annuelles de 1 million de dollars.
8. Les frais d'utilisation sont calculés à partir des coûts et des volumes prévus. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de comparaison récente de ces montants prévus pour les coûts et les volumes réels qui permet de confirmer que les frais imposés sont justifiés. Au cours de la présente vérification en avril 2011, la direction a entamé ce processus et a commencé à compiler les coûts et les volumes réels de 2009. Ce travail devrait être pris en compte lorsqu'il s'agira d'établir les frais d'utilisation futurs. De plus, on devrait fournir des détails au Conseil sur l'établissement des coûts utilisés pour justifier les frais d'utilisation.
9. Certains calculs visant les frais d'utilisation comportent des coûts qui, à notre avis, ne sont pas attribuables au service offert. Par exemple, nous estimons que les droits d'octroi de permis de la Société d'évaluation foncière des municipalités ne doivent pas constituer un élément de coût pour les frais d'utilisation liés à l'eau.
10. La Direction des recettes a entrepris une étude de comparaison de ses frais d'utilisation contre ceux des autres municipalités. Cependant, les résultats de l'étude n'ont pas été inclus dans les rapports présentés au Conseil, mais

pourraient l'être aux fins de comparaison. Nous avons remarqué qu'en novembre 2009, la Ville de Toronto a présenté à son comité et au Conseil un rapport détaillé contenant des données comparatives provenant d'autres municipalités en ce qui concerne l'approbation des frais d'utilisation nouveaux et majorés pour les comptes d'impôt foncier, de services publics et de contraventions de stationnement.

11. Les frais de service (frais d'utilisation) de la Direction des recettes ont été relevés chaque année de 2006 à 2010. Le budget de 2011 ne proposait aucune modification des frais compte tenu de la réduction des coûts de service au sein de la Direction des recettes en 2010.
12. La direction a approuvé une initiative en 2008 en faveur d'une solution automatisée pour le transfert de titre de propriété par les cabinets d'avocats. L'analyse de rentabilisation indiquait des coûts ponctuels de 99 000 \$ et des coûts annuels de 12 000 \$ avec des efficiences anticipées sous forme d'économies à redistribuer de 89 000 \$ par année et de service à la clientèle amélioré. Le problème administratif indiquait que la mise à jour manuelle du système fiscal entraînait une perte de temps et d'effort consacrés au traitement des formulaires. Les Services de technologie de l'information ont annulé ce projet en 2011. La direction a indiqué qu'il est trop tôt pour inclure ce projet dans d'autres projets municipaux. La direction devrait envisager de donner suite à ce projet.
13. Le personnel de la Direction des recettes ne possède pas le pouvoir à l'heure actuelle de rajuster les pénalités, les frais d'intérêts ou d'autres frais de service. Par exemple, aucun pouvoir n'existe pour rajuster les pénalités sur les paiements en retard lorsque le contribuable prétend que le paiement est en retard pour cause de décès ou de maladie. Les pénalités sont seulement rajustées lorsque la Ville est dans le tort ou le cachet de la poste sur l'enveloppe indique que le paiement a été posté avant la date d'échéance. La Direction favorise cette approche, car elle assure un traitement égal à tous les contribuables.
14. Le processus d'allègement fiscal pour les organismes de charité n'est pas conforme aux prescriptions législatives pour ce qui est des délais de paiement, des frais d'intérêts sur les paiements en retard et des recalculs basés sur les modifications d'évaluation.
15. Quant au programme d'allègement fiscal pour les organismes de charité, la Direction a effectué des réductions en ce qui concerne les décisions de demande d'allègement fiscal pour les organismes de charité basées sur des critères qui n'ont pas été compris dans la politique municipale. De plus, des détails précis n'ont pas été fournis au Conseil ou aux organismes de charité.
16. Comme il a été indiqué par le vérificateur externe de la Ville en 2010, la dette potentielle non réglée visant les appels en matière d'impôt foncier n'est pas consignée dans les états financiers. Au 31 décembre 2009, la direction a évalué la dette potentielle à 6,7 millions de dollars.

17. Les niveaux d'autorité concernant les allègements fiscaux pour immeubles inoccupés en prévision des derniers paiements à ce chapitre ne sont pas correctement documentés par écrit comme le requiert le règlement municipal régissant les pouvoirs délégués.
18. La direction a établi plusieurs processus afin de remplir les exigences en matière d'allègement fiscal pour immeuble inoccupé. Ces processus exigent du temps supplémentaire pour le traitement manuel et les examens supplémentaires.
19. En 2006 et en 2007, des allègements fiscaux pour immeubles inoccupés dépassant 527 000 \$ ont été versés à une organisation qui n'était pas propriétaire du bien-fonds tel qu'il était indiqué dans le système fiscal. En 2009, à la suite d'un examen de gestion non connexe, le personnel de la Direction des recettes a découvert que le demandeur n'était pas le propriétaire, mais plutôt un locataire et a refusé d'accorder les allègements fiscaux de manière rétroactive. L'affaire a fait l'objet d'une audience de la Commission de révision de l'évaluation foncière afin de déterminer l'étendue de l'admissibilité et la Commission a maintenu la décision originale de la Direction des recettes.
20. Nous avons constaté que les paiements pour les programmes de loisirs étaient saisis quotidiennement dans le système CLASS, mais que les sommes acceptées et traitées par les Centres de service à la clientèle pour les paiements CLASS étaient seulement déposées hebdomadairement. Cette question a été soulevée auprès de la direction lors de la vérification et les processus ont été par la suite changés à des dépôts quotidiens en novembre 2010. La direction a indiqué qu'elle et le service des parcs et des loisirs étaient au courant du problème et en avaient fait mention avant le début de la vérification. Selon la direction, les montants des dépôts étaient relativement minimes.
21. Le dossier de paiement de taxe d'un client d'une nuitée depuis le système de caisse enregistreuse au Centre de service à la clientèle exige que le dossier soit téléchargé quotidiennement par le personnel dans le système fiscal.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Ville termine la documentation des processus qui restent et mette à jour les processus à mesure qu'ils évoluent avec le temps.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Sur les dix-neuf processus les plus importants, la totalité a fait l'objet d'un schéma d'opération avant novembre 2010. Sur les quarante-neuf processus les plus importants, huit ont fait l'objet d'un schéma d'opération avant janvier 2011.

Les autres quarante et un processus seront terminés avant la fin du deuxième trimestre de 2013.

Recommandation 2

Que la Ville continue de surveiller régulièrement le coût d'envoi des avis de rappel des comptes d'impôt et s'assure qu'ils ne sont pas postés en deçà des seuils de coût.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec recommandation.

Cela demeure une pratique courante.

Recommandation 3

Que la Ville réalise les efficiences opérationnelles avec la mise en œuvre du système automatisé de relevés de compteurs d'eau.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le projet et la migration au nouveau système seront terminés d'ici la fin du quatrième trimestre de 2013 de même que la réalisation des efficiences opérationnelles.

Recommandation 4

Que la Ville procure plus de renseignements au Conseil sur les frais d'utilisation, y compris :

- a) la méthode de calcul montrant les éléments de coût directs et indirects envisagés;
- b) la comparaison des volumes et des coûts réels par rapport aux volumes et aux coûts budgétés;
- c) la comparaison par rapport aux frais d'utilisation des autres municipalités afin de compléter ses propres données sur le calcul des coûts et de renforcer le bien-fondé des frais.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cette information sera fournie au Conseil d'ici la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 5

Que la Ville considère réanimer le projet de transfert de titre de propriété et élaborer une analyse de rentabilisation afin d'envisager d'autres possibilités d'automatisation pour réaliser les efficiences opérationnelles et améliorer le service à la clientèle.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction examinera davantage les possibilités d'automatisation en tant que participant au projet Service Ottawa. Cet examen sera terminé d'ici la fin du quatrième trimestre de 2013.

Recommandation 6

Que la Direction des recettes publie un ensemble simple de normes relatives au service à la clientèle qui puisse être partagé avec le public.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction publie déjà certaines normes du service à la clientèle. La Direction déterminera la méthode la plus efficace de publier le reste des normes du service à la clientèle d'ici la fin du premier trimestre de 2012. Le reste des normes du service à la clientèle sera publié avant la fin du troisième trimestre de 2012.

Recommandation 7

Que la direction poursuive des possibilités d'automatiser le système de suivi des demandes de renseignements des clients en se basant sur d'autres systèmes d'automatisation.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville a poursuivi des possibilités d'automatiser le système de suivi des demandes de renseignements. L'automatisation et les logiciels nécessaires pour saisir cette activité du client ont une portée semblable à celle du système de gestion des services à la clientèle qui est en train d'être mis en œuvre grâce à l'initiative Service Ottawa. La première étape du système de gestion des services à la clientèle de Service Ottawa est prévue pour le troisième trimestre de 2011. La Direction prévoit entamer une deuxième étape. La date de publication de la deuxième étape ne sera pas déterminée avant que la première étape soit terminée.

Recommandation 8

Que la Ville revoit le pouvoir délégué en ce qui concerne l'autorisation de dispenser les frais.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville revoit régulièrement le pouvoir délégué. D'ici la fin du quatrième trimestre de 2012, la Direction examinera chacun des frais en ce qui concerne l'autorisation du personnel de dispenser les frais.

Recommandation 9

Que la Ville réalise des efficiences opérationnelles avec la mise en œuvre de la base de données pour les PERI.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le projet et la migration au nouveau système seront terminés d'ici la fin du quatrième trimestre de 2012 de même que la réalisation des efficiences opérationnelles.

Recommandation 10

Que la Ville :

- a) **inclue dans la politique municipale le critère visant à traiter les demandes d'allègement fiscal pour les organismes de charité ainsi que les modifications apportées aux calculs et divulgue la politique au Conseil;**
- b) **fournisse les détails sur les calculs des allègements fiscaux pour les organismes de charité;**
- c) **remette au Conseil un barème des allègements fiscaux pour les organismes de charité de l'année précédente.**

Réponse de la direction

- a) La direction est d'accord avec cette recommandation. La politique a déjà été mise en œuvre. La politique sera partagée avec le Conseil d'ici la fin du quatrième trimestre de 2012.
- b) La direction est d'accord avec cette recommandation. Les détails sur les calculs seront fournis aux organismes de charité avant la fin du quatrième trimestre de 2012.
- c) La direction est d'accord avec cette recommandation. Un barème des allègements fiscaux accordés aux organismes de charité de l'année précédente sera déposé auprès du trésorier adjoint, Recettes, avant la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 11

Que la Ville mette à jour le processus d'allègements fiscaux pour les organismes de charité (politiques, procédures et pratiques) afin de s'assurer qu'ils sont versés dans le cadre des délais législatifs.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction a déjà mis en œuvre cette recommandation.

Recommandation 12

Que la Ville mette à jour le processus d'allègements fiscaux pour les organismes de charité (politiques, procédures et pratiques) afin d'inclure l'exigence de verser les intérêts comme l'exige le paragraphe 361(9) de la *Loi sur les municipalités*.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction a déjà mis en œuvre cette recommandation et a mis à jour les politiques et les procédures.

Recommandation 13

Que la Ville envisage la mise à jour du processus d'allègements fiscaux visant les organismes de charité (politiques, procédures et pratiques) afin d'inclure l'exigence de recalculer ces allègements lorsqu'il y a des modifications d'évaluation, afin de recouvrir les fonds redevables à la Ville et de remettre les fonds redevables aux organismes de charité conformément à la *Loi sur les municipalités*.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction examinera les effets des changements sur le processus d'allègements fiscaux visant les organismes de charité (politiques, procédures et pratiques) afin d'inclure l'exigence de recalculer ces allègements lorsqu'il y a modifications d'évaluation, afin de recouvrir les fonds redevables à la Ville et de remettre les fonds redevables aux organismes de charité avant la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 14

Que chaque année la Ville examine la nécessité d'établir une allocation pour les radiations des appels en matière d'impôt foncier dans le système de comptabilité financière comme il est également recommandé par les vérificateurs externes.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Il s'agit déjà d'une pratique courante. Dans le processus financier de fin d'exercice, le personnel de la Direction examine les appels en attente à la lumière de l'expérience antérieure afin de déterminer avec certitude une tendance concernant les radiations prévisibles. Étant donné la pratique commune des grands propriétaires fonciers d'en appeler chaque année de leurs évaluations, il est difficile de prévoir le résultat des appels ouverts sur plusieurs années.

Recommandation 15

Que la Ville s'assure que les références relatives aux niveaux d'autorité concernant les allègements fiscaux pour immeubles inoccupés sont correctement documentées dans le processus d'allègement fiscal pour immeubles inoccupés (politiques, procédures, pratiques) ainsi que la documentation à l'appui.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction terminera l'examen des politiques, des procédures, des pratiques et de la documentation à l'appui visant le processus d'allègement fiscal pour immeubles inoccupés afin d'assurer un usage compatible de la terminologie avant la fin du quatrième trimestre de 2011.

Recommandation 16

Que la Ville envisage des options d'automatiser le processus d'allègement fiscal pour immeubles inoccupés.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cela demeure une pratique courante. La Direction examinera les options d'automatisation pour le reste du processus d'allègement fiscal pour immeubles inoccupés d'ici le quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 17

Que la Ville mette à jour le processus d'allègement fiscal pour immeubles inoccupés (politiques, procédures, pratiques) afin d'incorporer les changements de la direction dans les calculs des intérêts.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La procédure « Le traitement des paiements d'intérêts et des calculs d'annulation des pénalités » a été mise à jour en juillet 2010.

Recommandation 18

Que la Ville s'assure que les dépôts CLASS aux Centres de service à la clientèle sont effectués quotidiennement et que le terminal des cartes de crédit est fermé tous les jours selon la politique et les procédures de manipulation de l'argent.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cette pratique a été mise en œuvre en novembre 2010.

Recommandation 19

Que la Ville s'assure que les dépôts dépassant le montant maximal quotidien sont traités conformément à la *politique* et aux *procédures de manipulation de l'argent*.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Cela demeure la pratique courante. Les procédures de manipulation de l'argent offrent des lignes directrices sur les mesures à prendre lorsque les montants dépassent certains seuils, mais n'interdisent pas en fait de conserver un montant sur place. Toute décision concernant l'horaire doit prendre en compte le coût d'un ramassage supplémentaire ainsi que la logistique du contrat municipal avec son fournisseur de services de messagerie touchant l'argent comptant de même que les heures d'ouverture du site en question. Plus le montant se rapproche de la ligne directrice, moins il est nécessaire de faire une recommandation pour modifier l'horaire du ramassage.

Recommandation 20

Que la Ville clarifie les responsabilités pour surveiller la conformité en vertu de la *politique* et des *procédures de manipulation de l'argent*.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville clarifiera les responsabilités pour surveiller la conformité en vertu de la *politique* et des *procédures de manipulation de l'argent* d'ici la fin du quatrième trimestre 2012.

Recommandation 21

Que la Ville mette en œuvre un processus automatisé où le dossier de paiement de taxe d'un client d'une nuitée depuis le système de caisse enregistreuse du Centre de service à la clientèle est automatiquement téléchargé dans le système fiscal aux fins de traitement.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction mettra en œuvre un processus automatisé où le dossier de paiement de taxe d'un client d'une nuitée au Centre de service à la clientèle est automatiquement téléchargé dans le système fiscal aux fins de traitement avant la fin du quatrième trimestre de 2012.

Recommandation 22

Que la Ville, en matière de solution à long terme, continue de poursuivre des possibilités d'automatisation au sein de la Direction des recettes, surtout en ce qui concerne l'offre de services supplémentaires au public.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction a poursuivi activement des possibilités d'automatisation des services supplémentaires au public.

Conclusion

La Direction des recettes offre une grande gamme de services à de nombreux clients. Même si une bonne partie du travail sous la responsabilité de la Direction est influencée par de nombreuses exigences législatives qui évoluent régulièrement, la prestation de ces services et l'établissement des processus relèvent de la direction. Nous avons constaté que la Direction avait documenté l'établissement de schémas d'opérations de ses processus administratifs, mais que le travail n'était pas terminé.

Afin de remplir les objectifs de la présente vérification, qui consistent à fournir une évaluation de l'administration et de la gestion globales de la Direction des recettes de la Ville d'Ottawa, y compris la pertinence des systèmes de gestion, des contrôles et des pratiques, le Bureau du vérificateur général a mené un examen détaillé de vingt processus administratifs essentiels.

Les objectifs de la présente vérification consistaient à déterminer le degré avec lequel les systèmes sont intégrés et harmonisés avec les buts et les priorités de la Direction. Afin de remplir les buts et les priorités de la Direction, la Direction des recettes emploie de nombreux systèmes, dont les feuilles de calcul qui nécessitent du temps supplémentaire du personnel pour saisir les données, revoir les sous-systèmes et faire le rapprochement entre les sous-systèmes et le système SAP, le système financier de la Ville.

Nous avons également évalué les processus afin de déceler des possibilités d'amélioration et d'efficacités. Des projets sont en cours comme les relevés de compteurs d'eau et les PERI, pour lesquels la direction a noté des efficacités opérationnelles. Même si la Direction fonctionne généralement avec exactitude, elle

doit continuer à rechercher des possibilités d'automatisation, y compris offrir des services automatisés supplémentaires au public.

En outre, la vérification a été entreprise afin d'évaluer le degré avec lequel la Direction des recettes a correctement reconnu les recettes visées par ses limites législatives et s'est assurée de la mise en place des contrôles. Nous avons constaté que la Direction des recettes respecte généralement ses exigences législatives, sauf l'exception mineure des allègements fiscaux fonciers où la direction a indiqué qu'elle prévoyait mettre en œuvre des changements afin d'aller de l'avant.

Nous avons constaté que le système fiscal foncier municipal est efficace et adéquat pour ce qui est du traitement des transactions de base telles que la production des factures d'impôt et la saisie des récépissés. Nous avons constaté que toutes les factures d'impôt foncier vérifiées étaient exactes. En général, au cours de la vérification, nous avons constaté que la direction était proactive dans la résolution de nombreuses questions soulevées dans le présent rapport.

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos remerciements à la direction pour la collaboration et l'aide qu'elle a offertes à l'équipe de vérification.

5.6 Vérification d'un processus de dotation en personnel – Direction des services à l'enfance

INTRODUCTION

La présente vérification a été ajoutée au plan de vérification de 2010 présenté au Conseil.

CONTEXTE

La vérification portait sur un processus de dotation en personnel de la Direction des services à l'enfance des Services sociaux et communautaires.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Ce dossier traite de la sélection d'un candidat externe pour doter un poste temporaire. Environ sept mois plus tard, le poste a été affiché en tant que poste permanent et la personne qui occupait le poste temporaire a remporté le concours.

La direction a indiqué que le gestionnaire chargé de l'embauche a engagé un employé temporaire afin de laisser à la Direction le temps d'examiner les répercussions de la récente restructuration organisationnelle et les changements prévus par le gouvernement provincial dans le domaine des services de garde d'enfants. Dès que la Direction a pris la décision d'embaucher un employé permanent, elle a affiché le concours.

Le poste a été créé à la suite d'une importante réorganisation des fonctions au sein de la Direction des services à l'enfance qui a eu lieu en mai 2009. En juillet 2009, le gestionnaire de programme a décidé qu'il était nécessaire de créer et d'inscrire au budget de l'unité un poste permanent à temps plein qui exigeait que le bilinguisme, des études spécialisées et une expérience démontrée de la gestion de multiples garderies, et ce, dans le but d'assurer le développement des programmes requis, la formation et le soutien au réseau de garderies de la Ville. Le superviseur immédiat du gestionnaire de programme de même que le directeur général des Services sociaux et communautaires ont donné le feu vert au gestionnaire de programme conformément aux procédures de la Ville.

Dans un courriel envoyé le 26 juillet 2009, le gestionnaire de programme a informé le conseiller en relations de travail qu'il amorçait le processus visant à doter le poste de façon temporaire et que « selon le paragraphe 25.02 b), parce qu'aucun employé à l'interne ne possède les qualifications requises pour ce nouveau poste... et on dote le poste de façon temporaire afin de laisser à la Direction le temps d'examiner les répercussions de la restructuration organisationnelle et les changements prévus par le gouvernement provincial dans le domaine des services de garde d'enfants ».

Après avoir fourni au conseiller en relations de travail les renseignements pertinents concernant le poste, le gestionnaire de programme a posé une question dans le dernier paragraphe à propos de la durée de la nomination temporaire. Il désirait qu'on lui confirme s'il pouvait nommer un candidat externe en vertu des circonstances citées pour une période de 24 mois ou moins, et si cette situation nécessitait l'approbation de l'Institut professionnel du personnel municipal (IPPM) ou l'application d'autres mesures.

Le conseiller en relations de travail a transféré le courriel du gestionnaire de programme à la conseillère en ressources humaines puisque c'est cette dernière qui traite des questions liées à la dotation en personnel. Le courriel qui a suivi, et qui est cité plus bas, a été envoyé le 29 juillet par la conseillère en ressources humaines au gestionnaire de programme dans le but de lui demander conseil.

Selon l'article 25.01 de la convention collective entre l'IPPM et la Ville d'Ottawa, l'employeur doit tout d'abord organiser un concours interne pour tenter de doter les postes vacants avec le personnel de l'unité de négociation. Si aucun candidat n'est sélectionné à la suite du concours, l'employeur peut alors annoncer les postes à l'externe. L'article 25.02 permet à l'employeur, dans certaines conditions exceptionnelles, d'annoncer à l'externe un poste vacant en même temps que le déroulement du concours interne, ou même avant. Toutefois, le paragraphe 25.03 a) prévoit qu'un poste temporaire vacant doit être annoncé seulement si la vacance temporaire a une durée prévue de plus de 12 mois. Le paragraphe 25.03 b) prévoit que tous les postes temporaires vacants non affichés doivent être offerts aux employés qualifiés relevant du gestionnaire (niveau 4) desdits postes au moment où la vacance se produit. En l'espèce, le gestionnaire de programme opérationnel a conclu qu'aucun employé de son service n'était qualifié et qu'il pouvait poursuivre le concours externe.

Le 29 juillet 2009, la conseillère en ressources humaines a envoyé un courriel au gestionnaire de programme des Ressources humaines (RH) dans lequel elle affirmait : « Nous devons mener un concours interne pour savoir si un de nos employés a les qualifications requises; selon l'article 25, il est possible, dans des circonstances particulières, de mener un concours externe, mais aucune candidature externe ne peut être examinée avant celles des employés à l'interne. »

La conseillère a également affirmé : « Avant que je ne réponde aux questions du gestionnaire de programme, j'aimerais avoir votre opinion à savoir s'il me manque des éléments. Je lui dirai que nous devons mener un concours interne pour savoir si un de nos employés possède ces qualifications, comme je l'ai mentionné plus haut. » La dernière partie du courriel était : « Je lui demanderai également d'obtenir une autorisation pour afficher le poste à l'externe et l'informerai que l'IPPM doit être avisé de la situation. Ai-je oublié quelque chose? Qu'en pensez-vous? »

Le gestionnaire de programme opérationnel a répondu en personne à la conseillère en ressources humaines pour lui dire qu'elle avait mal interprété la demande. La

demande consistait à doter le poste de façon temporaire, et la convention collective permet de le faire s'il n'existe pas de candidat qualifié dans l'unité de négociation que le gestionnaire peut nommer à titre intérimaire.

À notre avis, il n'existe aucune preuve dans le dossier ou dans les entrevues menées avec les principaux intervenants selon laquelle un concours interne a été mené conformément aux dispositions de l'article 25 de la convention collective ainsi qu'aux directives envoyées dans le courriel du 29 juillet. Le poste n'a pas été affiché à l'externe, et aucune preuve n'étaye le fait que les candidats internes ont été réellement pris en considération. En fait, pendant l'entrevue avec le gestionnaire de programme opérationnel, celui-ci a seulement affirmé qu'il connaissait tous les employés de la Ville dans ce domaine d'expertise et que, à sa connaissance et à celle de ses collègues proches, personne à l'interne n'était bilingue et ne possédait une expérience approfondie dans la gestion de multiples garderies.

La direction des opérations a expliqué qu'il n'était pas nécessaire d'afficher le poste temporaire à l'interne, mais que le poste permanent l'avait été de façon appropriée. Elle trouvait raisonnable le fait que le gestionnaire de programme connaisse les employés de la Ville travaillant dans son domaine, et a indiqué que le candidat externe travaillait lui aussi dans ce domaine avant la fusion.

À notre avis, la convention collective reconnaît le besoin d'afficher les postes de l'unité de négociation à l'externe seulement lorsqu'aucun candidat n'est sélectionné à l'interne. Bien qu'il ne soit pas clairement indiqué qu'il faut mener un concours pour pourvoir des postes temporaires, il est possible de le déduire. Le problème réside dans la transparence des offres d'emploi et l'accès équitable aux emplois de la Ville, qu'ils soient permanents ou temporaires.

Il importe donc de savoir si le processus suivi était équitable et respectait les politiques des RH et les intérêts globaux de la Ville. Est-il juste qu'une personne ait accès de façon privilégiée à un poste temporaire de la Ville à la discrétion des gestionnaires, sans que ne soient appliqués les principes habituels de rigueur et de transparence de tout concours?

Le gestionnaire de programme a expliqué qu'il connaissait le candidat externe, mais seulement vaguement, comme tout autre praticien informé dans le domaine. C'est un collègue assurant la gestion de services externes semblables qui avait recommandé ce candidat externe. Le collègue en question connaissait le candidat externe et l'avait recommandé en précisant qu'il était extrêmement compétent et expérimenté. Aucun autre candidat externe n'a été pris en considération pour le poste.

Le 4 août 2009, le gestionnaire dont relevait alors le gestionnaire de programme opérationnel a envoyé un courriel dans lequel il dit : « Il semble que tout est en place pour que vous puissiez offrir le poste au candidat externe à titre temporaire. »

Le gestionnaire précise également dans son courriel qu'il a « l'aval du directeur général pour le salaire de départ », et qu'il doit s'assurer que « les RH feront passer un examen linguistique au candidat. » Il explique aussi que « lorsque le moment viendra de remplir la Demande de mesure d'administration du personnel (DMA), vous devrez indiquer que le salaire offert a été examiné et approuvé par le directeur général. » Selon la direction, ce courriel démontre que les approbations requises ont été rassemblées et que le gestionnaire chargé de l'embauche a respecté le processus des RH.

À notre avis, cela ne prouve ni ne confirme que le gestionnaire chargé de l'embauche a respecté le processus des RH.

Le 5 août 2009, le gestionnaire de programme opérationnel a envoyé un courriel aux RH pour les aviser qu'elles pouvaient communiquer avec le candidat externe à propos de l'examen linguistique, et leur a fourni ses coordonnées. Il n'y a eu aucune autre réponse ou intervention du Service des ressources humaines en ce qui a trait à la nécessité d'afficher le poste vacant à l'externe ou de mener un concours interne.

Les RH ont expliqué que le conseil a été donné, que le gestionnaire désirait nommer le candidat et que la décision s'est rendue au directeur général, qui l'a approuvée. La convention collective permet ce cheminement.

Le 17 août 2009, le candidat externe a reçu une offre d'emploi temporaire dont la date de début était fixée au 8 septembre 2009 et la date de fin au 7 septembre 2010, au plus.

En mars 2010, une offre d'emploi pour un poste permanent à temps plein a été affichée conformément aux dispositions de la convention collective de l'IPPM. Un total de neuf employés à l'interne ont postulé. De ces neuf candidats, seul le candidat externe a été jugé être membre l'unité de négociation de l'IPPM en vertu de son statut d'employé temporaire. Tous les autres candidats faisaient partie du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) et n'ont donc pas été retenus conformément aux dispositions de la convention collective de l'IPPM qui prévoient essentiellement que les employés qualifiés faisant partie de l'unité de négociation de l'IPPM ont priorité sur les employés d'autres unités de négociation. Par conséquent, seul le candidat externe (maintenant un employé temporaire) a passé une entrevue pour le poste.

Le Comité de sélection était formé du gestionnaire de programme chargé de l'embauche, de son collègue (qui ne fait pas partie du personnel de la Ville) qui avait recommandé l'employé temporaire au tout début, et du représentant du Service des ressources humaines qui avait auparavant affirmé dans un courriel que le poste temporaire devait être affiché.

À la fin du concours, on a déterminé que le candidat externe répondait à toutes les exigences du poste. Un examen des qualifications du candidat a d'ailleurs démontré que le candidat possède l'expérience, les connaissances et les attestations requises

pour assumer les fonctions et les responsabilités du poste telles qu'elles sont décrites dans l'offre d'emploi. Le guide d'évaluation en entrevue a été rempli pour le concours, comprenant les réponses aux questions et les résultats du candidat.

En conséquence, conformément aux dispositions de la convention collective de l'IPPM, le candidat a été nommé au poste à temps plein en date du 7 mai 2010, puisqu'il était le seul candidat qualifié de l'unité de négociation.

Un examen des curriculum vitae soumis par certains des candidats internes a montré que ces derniers auraient, à notre avis, mérité une plus grande attention que celle qu'ils ont reçue si on ne les avait pas disqualifiés en se fondant sur leur unité de négociation.

Recommandation 1

Que la Ville fasse preuve de plus de transparence, d'équité et d'impartialité dans les processus d'embauche en encourageant la publication des offres d'emploi temporaire à l'interne comme à l'externe, sur son intranet et différents sites publics de recherche d'emploi, pour ainsi s'assurer qu'elle attire les meilleurs candidats de façon objective. Dans le cas qui nous occupe, le poste temporaire n'a été affiché ni à l'interne ni à l'externe.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Lorsqu'un poste temporaire est vacant, la pratique normale actuelle des RH consiste à recommander au gestionnaire chargé de l'embauche d'afficher le poste afin d'assurer l'équité et la transparence. Toutefois, l'affichage de tous les postes temporaires n'est pas toujours approprié ni pratique. Le processus standard d'affichage et de sélection prend un minimum de huit semaines et comprend l'affichage, le tri, les entrevues, la vérification des références, la validation des qualifications et les délais de préavis. Les conventions collectives et les conditions d'emploi actuellement en place permettent de doter des postes à court terme sans concours. Cette latitude permet de répondre rapidement aux besoins opérationnels immédiats.

Une personne sélectionnée pour un poste temporaire sans concours doit satisfaire à toutes les qualifications requises pour cet emploi avant sa nomination.

CONCLUSION

Dans le cas présent, un poste temporaire n'a pas été affiché à l'interne, et un candidat externe connu du gestionnaire chargé de l'embauche a été nommé à ce poste sans avoir passé de concours. Le poste temporaire est ensuite devenu permanent, et un concours a eu lieu pour lequel neuf candidatures ont été reçues. La personne occupant le poste temporaire, considérée alors comme un membre de

l'unité de négociation de l'IPPM, était la seule dont la candidature a été examinée, et a par conséquent remporté le concours pour le poste permanent. Les huit autres candidats étaient tous des employés du SCFP, et leur candidature n'a pas été examinée, conformément aux dispositions de la convention collective de l'IPPM.

À notre avis, le poste temporaire aurait dû être d'abord affiché à l'interne pour donner au personnel de la Ville la possibilité de concourir pour le poste. Le fait que huit autres employés internes aient posé leur candidature pour le poste permanent démontre que des membres du personnel interne auraient aussi été intéressés au poste temporaire. Si, après le concours interne, aucun membre du personnel n'avait été qualifié pour le poste temporaire, un concours externe complet aurait alors dû être organisé. À notre avis, le fait d'afficher le poste temporaire à l'interne aurait rendu le processus plus ouvert, plus transparent et plus compétitif pour la Ville et son personnel.

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance pour l'aide et la coopération de la direction à notre endroit.

5.7 Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville

RÉSUMÉ

La vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville figure dans le plan de vérification 2010 du Bureau du vérificateur général (BVG), présenté pour la première fois au Conseil municipal dans le cadre du rapport annuel de 2009. La vérification a débuté en novembre 2010 et le premier rapport préliminaire a été présenté à la direction en février 2011.

Contexte

Lors de la réunion du 25 octobre 2006 du Conseil municipal, les Règles de procédure avaient été suspendues pour examiner et approuver la motion numéro 67/12 du Conseil municipal, laquelle faisait référence au 14 juin 2006, date à laquelle le Conseil municipal avait approuvé le concept et l'emplacement du Monument commémoratif des pompiers d'Ottawa devant être érigé sur le terrain de l'hôtel de ville, au 110, avenue Laurier.

La motion 67/12 du Conseil municipal stipule : « Attendu que la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa Inc. souhaite compléter le projet à la fin du printemps ou au début de l'été de 2007. Afin de pouvoir commencer la construction, que le Conseil municipal approuve un prêt sans intérêt d'un montant maximal de 550 000 \$ à la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa Inc., un organisme sans but lucratif, aux conditions suivantes : que le prêt soit remboursé en quatre ans; qu'il soit prouvé que l'on dispose d'un plan d'affaires ou de financement réalisable. »

Objectifs et portée de la vérification

Les objectifs de la présente vérification consistent à confirmer si les conditions pour l'approbation d'un prêt, telles qu'elles ont été établies dans la motion du Conseil municipal, ont été remplies.

L'objectif n'était pas de remettre en question ni d'examiner la décision du Conseil municipal, mais de s'assurer que le rôle du personnel de la Ville convenait à la gestion du prêt.

Résumé des principales constatations

- Malgré les efforts de recouvrement de la Ville, les paiements de remboursement du prêt ont été régulièrement en retard pendant toute la période des quatre ans et comportent un solde impayé de 225 000 \$, ce qui correspond à une proportion de 41 p. cent du prêt de 550 000 \$. Le montant du prêt n'a pas été remboursé en quatre ans, à la date d'exigibilité, soit le 31 décembre 2010, ce qui constitue un bris des conditions du prêt approuvé par le Conseil municipal. Le montant demeure impayé en date du 13 mai 2011.
- Les documents étudiés ne démontrent pas que le plan d'affaires ou de financement ait été examiné pour s'assurer qu'il était réalisable.
- Absence d'un contrat (ou contrats), précédant le déblocage des fonds du prêt, contenant des conditions suffisantes pour protéger les intérêts de la Ville.
- Absence d'une clause normale de vérification visant à s'assurer que les coûts étaient raisonnables et que les fonds ont été utilisés aux fins prévues.
- Au cours de la vérification, la direction a fait savoir qu'à la demande de la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa, qui désirait une prolongation des conditions de remboursement, la direction a pris des mesures en présentant en mars 2011 un rapport au Comité des finances et du développement économique, de même qu'au Conseil municipal, dans lequel se trouvait une prolongation des conditions de remboursement du prêt. À la suite de ce rapport, le Conseil municipal a modifié sa motion afin de prolonger de sept ans le remboursement du prêt.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Ville s'assure, avant d'accorder un prêt, que son processus soit structuré et qu'elle détient la preuve qu'un examen minutieux a été effectué afin de démontrer que le plan d'affaires ou de financement est réalisable.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

En ce qui concerne le présent prêt, le personnel des finances a examiné le plan de financement soumis et a déterminé qu'il était raisonnable, mais n'a pas inséré de notes au plan. Malheureusement, le plan n'a pas pu se réaliser en raison du ralentissement économique qui a eu lieu en 2008.

Les examens effectués avant que le Conseil ne prenne sa décision d'accorder un prêt ou une garantie seront pris en note dans la section des commentaires financiers du rapport du Conseil. La direction fait observer que ce ne sont pas toutes les demandes de ce genre qui requièrent un plan d'affaires ou de

financement, mais que, dans ces cas-là, des renseignements supplémentaires doivent être disponibles pour prouver la capacité ou la garantie financières à l'appui de la transaction. Dans le cadre du processus décisionnel, le personnel des finances devra demander des états financiers et des plans d'affaires, puis consigner les résultats de leur examen dans le dossier.

Recommandation 2

Que les divers services de la Ville s'assurent, avant d'avancer des fonds d'emprunt, que des accords sont en place, et que ces derniers comportent des clauses modèle, s'il y a lieu, concernant la vérification, l'assurance, la responsabilité, les licences, les permis et les exigences en matière de rapports.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Dans l'ensemble, ce dossier a fait l'objet d'une importante activité au cours des quatre derniers mois, alors que la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa a demandé une prolongation du délai de remboursement et une révision des besoins en matière d'entretien. Un rapport a été présenté au Comité des finances et du développement économique le 1^{er} mars 2011, puis au Conseil municipal, le 10 mars 2011. Ce rapport apporte des modifications importantes aux conditions du prêt et aux besoins d'entretien. Le prêt n'est donc plus en défaut de paiement en raison des modifications approuvées par le Conseil municipal, et les besoins financiers pour l'entretien ont été modifiés. À la suite de la directive du Conseil, le personnel des finances, en collaboration avec le Service du greffier municipal et chef du contentieux, a rédigé un nouvel accord de remboursement tenant compte de la directive du Conseil, de l'approbation d'une prolongation du délai de remboursement du prêt et du paiement relatif à l'entretien. La Fondation et la Ville ont toutes deux signé cet accord.

L'accord de remboursement comprend un calendrier de remboursement révisé, une disposition relative au calendrier des paiements, des cas de défaut et les recours de la Ville en cas de défaut, une disposition d'exécution, ainsi qu'une disposition de vérification permettant au Service des finances d'inspecter et de vérifier sur demande les livres comptables et les dossiers de la Fondation. Il s'agit d'un accord de remboursement courant élaboré et approuvé par le Service du greffier municipal et chef du contentieux. Aucune autre mesure ne doit être prise à cet égard.

Les dispositions ayant trait à l'assurance, aux licences et aux permis ne s'appliquent pas à un accord de remboursement standard et ne sont donc pas incluses dans l'accord. Ces questions doivent être examinées de façon indépendante par le Bureau des partenariats et du développement en immobilier (BPDI) et la Direction des opérations spéciales. Le BPDI s'assure que les licences sont exécutées comme il faut, qu'elles contiennent les clauses se rapportant à

l'assurance responsabilité civile actuelle et qu'elles sont surveillées. La Direction des opérations spéciales s'assure que le processus relatif aux permis est conforme aux plans et que les autres points sont respectés, y compris les exigences de la Commission de sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail (CSPAAT). En outre, la Direction des opérations spéciales agit en coordination avec la Direction des services du bâtiment dans le but de procéder aux inspections conformément aux permis (plans) et de suivre les progrès accomplis dans le cadre du projet. Le groupe client s'assure que les responsabilités contenues dans l'accord sont respectées.

Recommandation 3

Que la Ville examine la vraisemblance des coûts prévus et réels.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Si le groupe des pompiers décide de poursuivre avec la deuxième ou la troisième phases du Monument, la Direction des opérations spéciales consultera la Direction de la construction et du design à propos des plans et du budget, afin de s'assurer du caractère raisonnable des coûts liés à la construction et du budget du cycle de vie.

Recommandation 4

Que la Ville s'assure que la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa établit correctement le fonds en fiducie en vue de l'entretien continu et des dépenses de fonctionnement du monument, afin d'éviter des pressions budgétaires.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Dans l'ensemble, ce dossier a fait l'objet d'une importante activité au cours des quatre derniers mois, alors que la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa a demandé une prolongation du délai de remboursement et une révision des besoins en matière d'entretien. Un rapport a été présenté au Comité des finances et du développement économique le 1^{er} mars 2011, puis au Conseil municipal, le 10 mars 2011. Il apporte des modifications importantes aux conditions du prêt et aux besoins d'entretien. Le prêt n'est donc plus en défaut de paiement en raison des modifications approuvées par le Conseil municipal, et les besoins financiers pour l'entretien ont été modifiés. À la suite de la directive du Conseil, le personnel des finances, en collaboration avec le Service du greffier municipal et chef du contentieux, a rédigé un nouvel accord de remboursement tenant compte de la directive du Conseil, de l'approbation d'une prolongation du délai de remboursement du prêt et du paiement relatif à l'entretien. La

Fondation et la Ville ont toutes deux signé cet accord. Le Service des travaux publics examine les modifications apportées à l'accord d'entretien. Un accord pour les travaux d'entretien sera en place d'ici la fin du troisième trimestre de 2011.

Conclusion

Au 31 décembre 2010, il restait un solde impayé de 225 000 \$ sur les 550 000 \$ prêtés sans intérêt à la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa pour le Monument commémoratif des pompiers, ce qui constitue une violation de la condition stipulant que le prêt sans intérêt devait être remboursé en quatre ans. Le solde était toujours impayé au 13 mai 2011.

La deuxième condition relative au prêt sans intérêt était de démontrer que le plan d'affaires ou de financement était réalisable. Bien que ce document ait été présenté à la trésorière municipale et que cette dernière déclare qu'il a été examiné par le personnel, on ne trouve sur le document aucune note prouvant que ce plan ait été examiné dans le but de déterminer sa validité ni que les problèmes aient été relevés et étudiés.

Au cours de la vérification, la direction a fait savoir qu'à la demande de la Fondation communautaire des pompiers d'Ottawa, qui désirait une prolongation des conditions de remboursement, la direction a pris des mesures en présentant en mars 2011 un rapport au Comité des finances et du développement économique, de même qu'au Conseil municipal, en vue de prolonger les conditions de remboursement du prêt et d'examiner les besoins d'un fonds en fiducie pour l'entretien et l'exploitation du Monument. À la suite de cette demande, le Comité des finances et du développement économique et le Conseil municipal ont modifié la motion afin de prolonger la période de remboursement de sept ans et de réduire le montant et de retarder le calendrier du fonds en fiducie.

Même si un solde d'environ 41 p. cent demeure impayé, ce prêt n'est plus considéré comme en défaut de paiement à la suite des modifications apportées par le Comité des finances et du développement économique et le Conseil municipal. Toutefois, la Ville devrait vérifier la vraisemblance des coûts prévus et réels afin de s'assurer que le fonds a été dépensé aux fins prévues.

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos remerciements à la direction pour la collaboration et l'aide qu'elle a offertes à l'équipe de vérification.

5.8 Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada

RÉSUMÉ

Introduction

La présente vérification a été ajoutée au plan de vérification de 2010.

Contexte

Règlement sur les parcs et les installations¹

L'activité de la fête du Canada organisée au parc Andrew-Haydon serait considérée comme un événement de grande envergure, durant plusieurs jours et ayant le potentiel d'attirer une foule importante, le nombre de participants étant estimé à 50 000 par l'organisateur de l'événement. Étant donné que cet événement se déroule dans un parc municipal, le Règlement sur les parcs et les installations stipule que l'organisateur doit se procurer un permis d'utilisation de parc, souscrire une assurance responsabilité, se conformer en tout temps à toutes les autres lois municipales, provinciales et fédérales applicables, et respecter les procédures de signalement des incidents.

Le Règlement sur les parcs et les installations spécifie que le règlement sera appliqué par le chef de police ou par les agents des règlements municipaux. Ce règlement comprend aussi une clause qui précise qu'une personne qui enfreint une disposition du règlement et qui est trouvée coupable d'une infraction est passible d'une amende conformément à la *Loi provinciale sur les infractions provinciales* (LPI). Si la Ville a engagé des frais en raison des actions de cette personne, cette dernière est aussi responsable de tout dommage encouru, en plus des pénalités qui s'appliquent.

Dans la LPI, il existe une prescription, dans les dispositions générales, précisant qu'aucune poursuite ne sera entreprise après l'expiration d'une période prescrite de limitation ou, s'il n'y a pas prescription, six mois après la date où il est allégué que l'infraction a été commise.

De plus, le Règlement sur les parcs et les installations prévoit que les permis d'utilisation de parc peuvent être retirés par le directeur du Service des parcs, des loisirs et de la culture (PLC) si, de l'avis de ce dernier, le détenteur du permis ne respecte pas les conditions du permis ou du règlement.

¹ Se reporter à l'annexe A pour les articles cités du Règlement sur les parcs et les installations 2004-276.

Rôles du personnel municipal

En ce qui concerne l'activité de la fête du Canada organisée au parc Andrew-Haydon, plusieurs secteurs de la Ville ont été mis à contribution. En voici quatre des principaux :

1. **La Section des allocations à l'échelle de la Ville** de l'Unité des arénas et des patinoires extérieures de la Direction des complexes et des installations aquatiques et de conditionnement physique de PLC est responsable des réservations des parcs et des installations de la Ville. La direction du groupe des Allocations a expliqué que la demande de permis d'utilisation de parc intitulée « Demande d'utilisation des parcs de la Ville d'Ottawa » est le document qui sert de base à la rédaction d'un contrat provisoire; pour les événements de grande envergure; il est soumis au Centre des fêtes et des festivals. Lors de l'événement, le personnel de cette unité se rend sur place s'il est informé d'un problème.
2. **Le Centre des fêtes et des festivals** au sein de la Direction des services culturels et patrimoniaux de PLC a expliqué qu'il communique avec l'organisateur de l'événement en lui demandant de remplir une demande d'événement spécial qui fournirait des précisions. L'organisateur de l'événement remplit la Demande d'événement spécial en décrivant en détail toutes les activités prévues dans le cadre de l'événement. La Demande d'événement spécial est un formulaire de la Ville qui énonce des exigences municipales comme les permis (p. ex., feux d'artifice, vendeurs) et les licences (p. ex., le permis d'alcool). Le Centre des fêtes et des festivals passe en revue la demande et assure la coordination de l'événement par l'intermédiaire d'une réunion de l'Équipe consultative des événements spéciaux (ECES). L'organisateur de l'événement assiste normalement à la réunion, de même que des représentants des divers services de la Ville et d'autres organismes, lorsqu'il convient de le faire (par exemple, le Centre des fêtes et des festivals, la Section des allocations à l'échelle de la Ville, le Bureau du conseiller, les Services des règlements municipaux, le Service paramédic, les Opérations et l'Entretien relatifs aux parcs, aux immeubles et aux terrains, le Service des incendies, le Service de police et l'association communautaire, etc.). La Demande d'événement spécial est passée en revue et discutée avec l'organisateur de l'événement lors de la réunion de l'ECES tenue avant l'événement. Le Centre des fêtes et des festivals a indiqué qu'il tient habituellement une réunion de bilan après l'événement. Une distribution d'avis d'événement spécial, un compte rendu des présences à la réunion sur l'événement spécial, et un procès-verbal de réunion sont consignés. Pendant l'événement, si le personnel de ce secteur est avisé d'un problème, il donne des conseils ou des directives au personnel de la Section des allocations du non-respect des conditions du permis.

3. **Le personnel des Services des règlements municipaux** figure sur la liste de distribution de la demande d'événement spécial et est donc au courant des activités planifiées dans le cadre de l'événement. Il assiste aux réunions de l'ECES concernant l'événement afin d'aborder des questions comme le stationnement, l'exemption aux dispositions du Règlement sur le bruit, les permis et licences de vendeurs de nourriture et les permis d'affaires pour les événements spéciaux à l'échelle de la Ville. Pendant l'événement, il peut recevoir des appels dans les cas où des problèmes relatifs à ces questions surviennent et s'en occupe sur place, au besoin.
4. **Le personnel des Opérations et de l'Entretien relatifs aux parcs, aux immeubles et aux terrains** est sur la liste de distribution de la Demande d'événement spécial et est donc au courant des activités prévues en lien avec l'événement; il a assisté aux réunions de l'ECES concernant cet événement. Le contrat de location/permis comprend des frais additionnels pour les heures supplémentaires du personnel pour la durée de l'événement. Pendant l'événement, le personnel est sur place durant les heures couvertes par le permis.

Services en nature

Le Centre des fêtes et des festivals a indiqué que la Ville fournit pour des événements des services en nature sous la forme d'heures de personnel (par exemple les opérations des parcs et les barricades). Elle a indiqué que d'après l'avis de Finances pour la Ville, Allocations à l'échelle de la Ville facturent uniquement les frais supplémentaires de personnel et, à l'heure actuelle, ne facturent à l'organisateur de l'événement que les heures en dehors des heures de travail normales.

Titres des accords contractuels

Pour cet événement organisé dans le cadre de la fête du Canada 2010, le formulaire de Demande d'utilisation des parcs d'Ottawa de PLC (Demande de permis d'utilisation de parc) exigeait que soit précisé le nom du groupe, du club ou de l'association, lequel a été indiqué comme « Canada Day Arts Festival Inc. », et le nom de la personne-ressource principale, qui a été inscrit comme le nom d'un particulier pour l'événement de la fête du Canada du 30 juin au 4 juillet 2010. Le contrat de location d'Ottawa² portait le nom du particulier à la première ligne, suivi de Italian Canadian Community Centre sur la deuxième ligne. Le contrat a été signé par le particulier dont le nom et les coordonnées ont été dactylographiés sur le contrat, sous la ligne de signature avec les mots Italian Canadian Community Centre écrits à la main au-dessus de la signature. Le contrat de location d'Ottawa était censé être fondé sur l'information contenue dans le formulaire de Demande

² Permis d'utilisation de parc

d'utilisation des parcs de la Ville d'Ottawa, ce qui n'était pas le cas. La demande d'événement spécial 2010 a été faite au nom du Italian Canadian Community Centre avec le nom du particulier à titre de personne-ressource. La demande de financement 2010 était établie au nom de Canada Day Arts Festival, avec le nom du particulier comme personne-ressource principale. La direction a indiqué que comme il y avait deux noms d'organisme indiqués sur la Demande d'utilisation des parcs de la Ville d'Ottawa et sur les formulaires de Demande d'événement spécial, le contrat est resté au nom historique de l'organisme comme il est précisé sur le formulaire de Demande d'événement spécial et sur les documents d'assurance. L'organisateur de l'événement reconnaît le nom de l'organisation « Italian Canadian Community Centre » en l'écrivant en lettres moulées au-dessus de sa signature sur le contrat de location.

L'information qui figure sur les formulaires de demande et sur les contrats de demande n'était pas toujours cohérente et qui n'ont pas été émis uniquement au nom de l'organisme responsable de l'événement.

Objectif et portée de la vérification

La portée de la vérification s'est concentrée sur le rôle de la Ville concernant un événement organisé dans le cadre de la fête du Canada 2010 et quelques activités organisées dans le cadre de la fête du Canada 2009, au parc Andrew-Haydon. L'événement 2010 se déroulait du 30 juin au 4 juillet 2010, de 7 h à 23 h. L'événement 2009 se déroulait du 26 juin au 1^{er} juillet, de 7 h à 23 h. Ces dates et ces heures excluent les temps d'installation et de démontage.

L'objectif de la vérification consistait à évaluer le rôle de la Ville en s'assurant que l'événement se conformait au permis d'utilisation de parc et aux règlements municipaux et comprenait ce qui suit :

- Tours d'hélicoptère de l'événement de la fête du Canada 2010
- Dérogation aux dispositions du Règlement sur le stationnement – fête du Canada 2010
- Raccordement électrique non conforme – fête du Canada 2010
- Déversement de diesel – fête du Canada 2009
- Financement de l'événement de la fête du Canada 2010
- Procédure de demande de permis à l'occasion de l'événement de la fête du Canada 2010

Résumé des principales constatations

Tours d'hélicoptère de l'événement de la fête du Canada 2010

1. L'organisateur de l'événement a permis à l'entreprise d'hélicoptères d'offrir des tours d'hélicoptère dans le cadre de l'événement 2010 sans autorisation de la Ville ou de Transports Canada.

2. Les tours d'hélicoptère ont seulement été interdits par le gestionnaire de portefeuille de la Section des allocations de la Ville le 2 juillet, lorsqu'il a été mis au courant par le gestionnaire du centre des fêtes et des festivals. Cependant, le personnel de la Ville (y compris le personnel du 311, des Services des règlements municipaux et des Opérations et de l'Entretien relatifs aux parcs, aux immeubles et aux terrains) a été mis au courant le 30 juin vers minuit.
3. À l'origine, l'agent des règlements et du traitement des permis municipaux, le 1^{er} juillet, et par la suite le chef des Services des règlements municipaux, le 7 juillet 2010, étaient d'avis qu'il n'y avait aucune mesure que les Services des règlements municipaux auraient pu prendre et que le Règlement sur les parcs et les installations ne couvrait pas les hélicoptères. Ils avaient toutefois remarqué que l'organisateur de l'événement enfreignait le permis qui lui avait été fourni par le Service des parcs, des loisirs et de la culture. Par la suite, le 27 août 2010, lorsque le Bureau du vérificateur général (BVG) a effectué un suivi dans le cadre de la présente vérification, les Services des règlements municipaux ont indiqué que cette question serait exécutoire, car cette activité sortait des modalités du permis du parc et enfreignait le Règlement sur les parcs et les installations. Ils ont indiqué qu'ils étaient toujours dans la fenêtre de six mois et qu'ils collaboreraient certainement avec l'autorité qui avait délivré le permis afin de déterminer si les éléments de preuve étaient suffisants pour porter des accusations. Le 27 août 2010, le Service des parcs, des loisirs et de la culture avait indiqué que les Services juridiques avaient donné une opinion juridique que cette occurrence serait exécutoire par l'entremise de l'alinéa 7(1) (b) du Règlement sur les parcs et les installations. Toutefois, les Services des règlements municipaux n'ont pas porté d'accusation.
4. Le Règlement sur les parcs et les installations régit l'utilisation des parcs et des installations de la Ville et comprend des dispositions qui permettent de recouvrer des dommages ou de percevoir des frais en cas de non-respect d'une disposition du règlement, ou les deux à la fois. Le Règlement sur les parcs et les installations comprend également une disposition qui stipule que si une personne qui enfreint une disposition du règlement est trouvée coupable d'une infraction et condamnée, elle serait passible d'une amende conformément à la *Loi provinciale sur les infractions*. Dans les dispositions générales de la LPI, il existe une limite : aucune démarche ne sera amorcée après l'expiration de toute période de prescription, ou, s'il n'y a pas prescription, six mois après la date où l'infraction est alléguée avoir été commise. Le BVG a effectué un suivi de nouveau le 9 novembre 2010 afin de déterminer si des accusations allaient être portées dans la fenêtre de six mois. Comme cet incident s'est produit le 30 juin 2010, des accusations devraient être portées au plus tard le 30 décembre 2010. Le chef des Services des règlements municipaux a plus tard consulté le Service des parcs, des loisirs et de la culture (PLC) afin de déterminer si ce dernier était d'accord avec le fait de porter des accusations contre

l'organisateur; ils ont répondu qu'à leurs avis, une accusation d'infraction liée à l'utilisation d'hélicoptères au parc Andrew-Haydon n'était pas nécessaire pour le moment (12 novembre 2010).

5. Comme nous l'avons indiqué au point 1, l'organisateur de l'événement n'a jamais informé la Ville de la présence de l'hélicoptère sur place, ce qui a entraîné l'absence de confirmation des permis et des autorisations concernant le pilote, l'hélicoptère et l'entreprise d'hélicoptères, l'absence d'un certificat d'assurance-responsabilité pour cette activité pour la durée de l'événement indiquant la Ville en tant que partie assurée, et l'absence de confirmation du respect d'autres lois.
6. À compter du 16 novembre 2010, Transports Canada a confirmé qu'aucune permission n'a été accordée ni à l'entreprise d'hélicoptères ni à l'organisateur de l'événement pour organiser des tours d'hélicoptère au parc Andrew-Haydon; et que l'entreprise d'hélicoptères n'avait demandé aucune autorisation à cet égard.
7. Les agents d'exécution de la loi de Transports Canada ont indiqué qu'au 16 novembre 2010, ils menaient une enquête à ce sujet concernant des infractions possibles au Règlement de l'aviation canadien.

Dérogation aux dispositions sur le stationnement – fête du Canada 2010

Depuis 2008, la Ville a mis en place une dérogation assortie de conditions précises afin de permettre à l'organisateur de l'événement de percevoir des frais de stationnement. Bien que la Ville ait prévu la cesser pour 2010, cette pratique s'est poursuivie, car on estimait que l'organisateur de l'événement avait été avisé trop tard pour révoquer la dérogation avant l'événement.

Raccordement électrique non conforme des roulottes des vendeurs pour l'événement de la fête du Canada 2010

1. Un inspecteur de l'Office de la sécurité des installations électriques (ESA)³ était au parc le 30 juin 2010 et allait interdire l'événement en raison du raccordement électrique non conforme des roulottes. L'électricien de la Ville a dû intervenir pour rendre les raccordements électriques conformes. Il en a résulté des coûts additionnels pour la Ville qui n'avaient pas été remboursés au 3 novembre 2010.
2. L'ESA a avisé la Ville qu'elle allait porter des accusations contre l'organisateur pour ses actions ce jour-là; et à la demande de PLC, a déclaré par la suite avoir un rapport par écrit, qu'elle refuse de partager avec PLC pour des raisons de confidentialité. *Le BVG a par la suite demandé à recevoir le rapport.*

³ Autorité indépendante créée par une loi provinciale, responsable des inspections et de l'application du *Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario*.

Déversement de diesel – fête du Canada 2009

1. Lors de l'événement de 2009, un déversement de diesel s'est produit à côté de la roulotte de l'organisateur de tours d'hélicoptère qui était garée près d'un étang. Le problème a été signalé au ministère de l'Environnement (MOE) le 6 juillet 2009, et des travaux de réparation ont été effectués par la Ville en consultation avec le MOE.
2. La Ville a soumis une demande de remboursement des coûts de réhabilitation, soit 57 000 \$, à l'assureur de l'organisateur de tours d'hélicoptère et non à l'organisateur de l'événement. Au 27 septembre 2010, cette somme n'avait pas été payée. Le contrat de location pour l'utilisation du parc avait été conclu avec l'organisateur de l'événement et non avec l'organisateur de tours d'hélicoptère, et couvrait les dates de l'événement qui s'est déroulé du 26 juin 2009 au 1^{er} juillet 2009. La Ville aurait dû envisager de prendre des mesures contre l'organisateur de l'événement.
3. Le certificat d'assurance de 2009 de l'organisateur de l'événement spécifiait que la Ville était détentrice de certificat, mais ne précisait pas les dates complètes de l'événement. Après le déversement, l'organisateur de l'événement a fourni à la Ville le certificat d'assurance 2009 de l'organisateur de tours d'hélicoptères qui ne précisait pas la Ville comme partie assurée et ne couvrait pas les dates complètes de l'événement.
4. Le bilan de l'événement 2009 a en fait eu lieu en même temps que la réunion de l'Équipe consultative de l'événement spécial (ECES) pour l'événement 2010, qui n'a pas eu lieu avant le 16 avril 2010. La correspondance par courrier électronique montre qu'une réunion prévue pour octobre 2009 a été annulée parce que l'organisateur de l'événement n'était pas libre. La direction a indiqué que tout incident survenu dans le cadre de l'événement qui est lié au risque ou à la responsabilité est étudié immédiatement et avant la réunion de bilan. Le délai écoulé avant que soient abordées cette question, et d'autres, avec l'organisateur de l'événement, nuit à la capacité de la Ville de recouvrer possiblement des dommages et de percevoir des frais conformément aux règlements municipaux, étant donné que toutes les parties concernées pourraient ne pas avoir été nommées dans la demande d'indemnité et qu'une couverture d'assurance adéquate n'était peut-être pas en place.

Financement des foires et des festivals dans le cadre de l'événement de la fête du Canada 2010

1. La demande de financement 2010 de l'organisateur de l'événement pour le financement des foires et des festivals présentait quelques lacunes qui, d'après le superviseur du financement, ont entraîné une baisse du financement accordé.

2. L'organisateur de l'événement n'a pas satisfait à la disposition des conditions générales qui précise qu'il doit reconnaître le financement accordé par la Ville. Le superviseur du financement ne savait pas que cette exigence n'avait pas été respectée jusqu'à ce que nous l'en informions au cours de la vérification. La direction a indiqué qu'on envisage de ne pas accorder d'autre financement lorsque les conditions générales ne sont pas satisfaites. Les questions sont discutées et résolues avec l'organisme avant qu'une décision définitive soit prise sur l'inadmissibilité d'un organisme.

Procédure de demande de permis d'utilisation de parc pour la fête du Canada 2010

1. Le contrat de location d'Ottawa (permis d'utilisation de parc) a été émis conjointement au nom d'un particulier et de l'Italian Canadian Community Centre, bien que la demande ait été faite au nom de Canada Day Arts Festival Inc.
2. Le taux facturé était celui facturé aux organismes sans but lucratif, bien que la Section des allocations n'ait pas obtenu de preuve qui confirme que toutes les parties locatrices étaient des organismes sans but lucratif. La direction a indiqué que comme c'est la même personne qui organise cet événement par l'entremise de l'Italian Canadian Community Centre depuis six ans, il n'y avait aucune raison de vérifier si cette partie était devenue un organisme à but lucratif. Cependant, le BVG croit que cela doit être confirmé chaque année, car le statut est sujet à changement.
3. Les heures de l'événement indiquées dans le contrat de location d'Ottawa étaient de 7 h à 23 h, ce qui ne correspond pas aux heures indiquées sur la demande de permis de l'organisateur et sur le permis d'alcool, lesquels indiquaient minuit comme heure de fin. L'heure d'achèvement plus tardive pourrait entraîner des frais additionnels en personnel de la Ville.
4. Le nombre de participants déterminé par l'organisateur de l'événement varie : la demande indique 200 personnes; le procès-verbal de la réunion de l'ECES pour le bilan 2010 indique 50 000; le contrat de location, 20 000; le permis d'alcool, 200; la demande d'événement spécial, 1 001 et plus; contre 4 000 à la fête du Canada et 200 pour les autres jours dans le procès-verbal de la réunion pré-événement de l'ECES.
5. La demande de permis d'utilisation de parc intitulée « Demande d'utilisation des parcs de la Ville d'Ottawa » est, nous a expliqué la direction de la Section des allocations, le document utilisé pour élaborer un contrat provisoire qui est soumis à la réunion de l'ECES. La demande ne contient pas de section à remplir qui permet de préciser si l'organisme est sans but lucratif, ce qui a une incidence sur le tarif, ou si une réunion de l'ECES ou une Demande d'événement spécial est nécessaire.

6. Le dossier de l'événement ne contenait pas tous les documents de confirmation nécessaires, et certaines confirmations ou preuves d'obtention de tous les permis nécessaires manquaient (p. ex., le permis de feux d'artifice du Service des incendies d'Ottawa, les permis des fournisseurs). La Section des allocations ne détenait pas ces permis. La direction a indiqué que la Section des allocations, responsable du permis d'utilisation de parc, n'avait que les permis pertinents pour lui permettre d'autoriser l'utilisation du parc, ce qui comprenait le permis d'alcool et la preuve d'assurance. Le gestionnaire de programme, Centre des fêtes et des festivals, a indiqué que ces permis se trouvaient dans les dossiers des divers secteurs de services et que le personnel du Centre des fêtes et des festivals aurait confirmé par téléphone l'existence de ces permis avant l'événement. Le BVG a demandé des copies de ces permis qui n'avaient pas été fournies au BVG avant les 27 et 28 janvier 2011, car le gestionnaire de programme a dit croire que le Service des incendies d'Ottawa et les Services des règlements les fourniraient. En ce qui concerne les permis des vendeurs de nourriture en 2010, trois autorisations ont été accordées à des vendeurs de nourriture qui différaient de l'unique fournisseur de nourriture indiqué dans la « Demande d'événement spécial ». Par conséquent, il persiste une absence de confirmation que tous les permis requis étaient en place.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Ville envisage de ne pas louer le parc à cet organisateur d'événements en se fondant sur des expériences antérieures.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le service s'est penché sur la question en consultant le conseiller de quartier, les membres de l'ECES (Équipe consultative des événements spéciaux) et d'autres intervenants et a déterminé que l'incidence positive de cet événement sur la collectivité l'emporte sur les aspects négatifs. À l'avenir, la direction associera des exigences adéquates aux locations et assurera la surveillance et l'application adéquates pour faire en sorte que les activités non conformes déterminées ne se reproduisent pas avec cet organisateur d'événements.

Recommandation 2

Que la Ville envisage d'accuser l'organisateur de l'événement de ne pas avoir respecté les conditions générales de son permis d'utilisation de parc en violation du règlement sur les parcs et les installations et que l'organisateur de l'événement soit tenu responsable de tous les frais subséquents découlant des infractions aux autres lois ou politiques. Dans le cas de l'hélicoptère, l'avis juridique était que cette occurrence serait exécutoire par l'entremise du règlement sur les parcs et les installations.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

On a envisagé une poursuite en justice. Les Services des règlements ont consulté l'Unité des événements spéciaux et le directeur général du Service des parcs, des loisirs et de la culture. Il a été déterminé que des accusations n'étaient pas justifiées dans ce cas puisque :

- l'organisateur a annulé le service d'hélicoptère aussitôt que la Ville a communiqué avec lui;
- l'organisateur a rencontré l'ECES et les membres de l'association communautaire afin de reconnaître son non-respect des conditions générales;
- la Ville et l'association communautaire étaient entrées en contact avec Transports Canada afin de signaler l'infraction.

Recommandation 3

Qu'à la réception des demandes de services en vertu des règlements municipaux, la Ville étudie la conformité aux règlements municipaux en temps utile (y compris le Règlement sur les parcs et les installations) et aux autres exigences législatives et applique les règlements municipaux.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La vérification précise : « À notre avis, à la réception des demandes de services concernant les règlements municipaux, les Services des règlements municipaux doivent jouer un rôle clé pour s'assurer que la conformité aux règlements municipaux et aux autres exigences législatives est étudiée convenablement et imposée en temps utile. » Le protocole d'application de la Direction des services des règlements municipaux est une imposition réactive, et le modèle de déploiement est doté en personnel en conséquence.

L'objectif des Services des règlements municipaux est de susciter la conformité volontaire par l'éducation, car il s'agit d'une méthode plus rentable, plus opportune et plus conviviale que l'imposition, qui peut prendre des mois à se concrétiser, le tout afin d'atteindre le même objectif, c'est-à-dire la conformité.

Recommandation 4

Que la Ville s'assure que les contrats comprennent une clause de vérification qui autorise l'accès de la Ville afin de surveiller les dossiers de l'organisateur de l'événement dans le but de confirmer que l'argent perçu sert bel et bien aux objectifs prévus.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Centre des fêtes et des festivals demandera l'approbation du Conseil sur un règlement concernant les événements spéciaux durant le T4 2011 afin de rationaliser le processus d'affaires et les exigences relatives aux événements spéciaux. La version préliminaire du règlement, qui sera étudiée par le Conseil plus tard cette année, devra contenir une clause de vérification qui permet l'accès de la Ville afin de surveiller les dossiers des événements qui ont des conditions rattachées à leurs permis (p. ex., le stationnement), même s'ils ne reçoivent aucun financement municipal à cette fin.

Recommandation 5

Que la Ville passe en revue le total des frais engagés en lien avec des événements spéciaux, comme cet événement dans le cadre de la fête du Canada, et établisse une politique ayant pour but de définir clairement les frais qui seront recouverts pour des événements spéciaux.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

À l'heure actuelle, Le Centre des fêtes et des festivals suit les dépenses d'entreprise en nature pour les événements traités par le Centre des fêtes et des festivals; toutefois, une plus grande cohérence est nécessaire en ce qui concerne la manière dont chaque service suit ses dépenses en nature.

La version préliminaire du règlement sur les événements spéciaux permettra l'élaboration d'une politique de soutien en 2012 afin de satisfaire à cette recommandation.

Recommandation 6

Que la Ville passe en revue le processus de signalement des déversements de la Ville afin de s'assurer qu'il inclut la documentation complète et précise qui permet d'identifier clairement le plaignant.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La procédure de signalement des déversements au 311 a été étudiée et modifiée dans la mesure où un agent doit maintenant déterminer si l'appelant est un

employé de la Ville ou non et en prendre note, en plus de demander et de noter son nom et ses coordonnées.

Recommandation 7

Que la Ville recouvre les frais liés au déversement de diesel survenu en 2009.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le Service des parcs, des loisirs et de la culture a collaboré avec l'Unité des plaintes afin d'aviser le propriétaire du véhicule de la plainte peu de temps après que la Ville a été mise au courant des dommages causés au parc. Le personnel avait correspondu avec les représentants de l'assureur du véhicule qui est soupçonné d'avoir occasionné le déversement de carburant. Le 3 mars 2011, l'assureur du propriétaire du véhicule a rejeté la réclamation de la Ville au nom de l'assuré. Les Services juridiques passeront en revue cette réclamation et, s'il y a lieu, entameront des poursuites judiciaires contre les parties qui semblent en être responsables.

Recommandation 8

Que la Ville s'assure que les responsabilités sont gérées convenablement et atténuées, et que les dommages subis par les parcs et les installations de la Ville sont recouverts en temps voulu. Comme il est indiqué dans la présente vérification, cela se rapporte aux tours d'hélicoptère, au déversement de diesel et aux raccordements électriques non conformes.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Ville gérera et atténuera les responsabilités découlant des événements et des festivals en demandant l'approbation du Conseil sur la version préliminaire du règlement sur les événements spéciaux durant le T4 2011.

De plus, toute autorisation future accordée à cet organisateur sera assortie d'autres conditions générales rigoureuses qu'il sera tenu de respecter. Enfin, d'autres visites de la part du personnel municipal seront effectuées afin d'exercer un meilleur suivi sur place.

Le personnel continuera de travailler à recouvrer les frais dans la mesure où il est rentable pour la Ville de le faire. Fait à noter, le remboursement des coûts liés au déversement de diesel a été refusé le 3 mars 2011. Les Services juridiques étudieront la question et prendront les actions judiciaires appropriées. Le coût relatif aux frais de raccordement électrique non conforme a entraîné un minimum d'heures supplémentaires de la part de l'électricien de la Ville. Le coût administratif du recouvrement de la somme versée en heures supplémentaires était plus élevé que la somme elle-même et ne justifiait pas le recouvrement.

Recommandation 9

Que la Ville s'assure que le bilan est fixé à l'avance en temps utile, soit dans le mois qui suit l'événement, en particulier dans le cas d'événements de grande envergure.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Pour les événements où des incidents graves se sont produits comme pour les événements et les festivals courants qui ont lieu pendant la basse saison (septembre-avril), le bilan sera réalisé dans le mois suivant l'événement. Cependant, pour les événements et les festivals courants qui ont lieu pendant la saison des événements (mai-août), le bilan sera programmé à compter de septembre, lorsque les personnes-ressources qui connaissent l'histoire de l'événement sont disponibles pour y participer.

Recommandation 10

Que la Ville harmonise le processus d'affaires menant à l'obtention de permis pour des événements dans les parcs et les installations de la Ville afin d'assurer que les exigences de documentation sont satisfaites avant l'événement et que le personnel, en particulier le personnel des terrains et de l'application des règlements, est au courant des conditions et de la portée et des limitations de l'événement.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Le règlement concernant les événements spéciaux qui doit être présenté au Conseil municipal durant le T4 2011 rationalisera le processus d'affaires pour l'obtention de permis d'événements. Le processus d'affaires abordera les exigences en matière de documentation ainsi que leur échéance, et il comprendra une étape visant à s'assurer que le personnel est au courant des exigences, de l'ampleur et des limitations de l'événement.

Conclusion

L'organisateur de l'événement de 2010 ne s'est pas conformé aux conditions générales du contrat de location de parc (permis d'utilisation de parc) et aux règlements de la Ville en ce qui concerne l'autorisation à une entreprise d'hélicoptère d'offrir des tours. Les tours n'ont pas été interrompus avant le 2 juillet 2010, même si le personnel de la Ville en a été informé le 30 juin vers minuit. Il y a eu également un incident concernant des raccordements électriques non conformes qui est traité par l'Autorité de sécurité électrique et un déversement de diesel survenu en 2009 dont les coûts de nettoyage engagés par la Ville n'ont pas encore été recouverts. La Ville doit faire en sorte d'exercer son rôle de surveillance

de la conformité aux conditions générales du contrat de location de parc, aux règlements municipaux et à toute autre exigence législative ainsi qu'à son application subséquente, avec des conséquences en cas d'infraction.

La Ville doit également s'assurer que les questions de sécurité sont gérées adéquatement et les responsabilités atténuées, et que les dommages aux parcs et aux installations de la Ville sont recouverts en temps utile.

Remerciements

Nous souhaitons exprimer notre satisfaction pour la coopération et l'aide offertes par la direction à l'équipe de vérification.

5.9 Vérification des politiques et des procédures concernant l'utilisation des services d'Internet et du courriel

INTRODUCTION

Au cours du suivi de 2010 sur la vérification de l'utilisation d'Internet et des contrôles de 2005, il a été déterminé qu'un rapport de vérification distinct sur les politiques et les procédures concernant l'utilisation des services d'Internet et du courriel serait émis.

Cette vérification a donc été ajoutée au plan de vérification 2010 du Bureau du vérificateur général.

PORTÉE, OBJECTIFS ET APPROCHE DE LA VÉRIFICATION

L'objectif de cette vérification est d'évaluer les politiques et les procédures sur l'utilisation des services d'Internet et du courriel régissant cet outil d'entreprise.

La portée de l'analyse comprenait :

- la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs;
- l'annexe A : norme sur le blocage de site Web;
- l'annexe B : lignes directrices sur la messagerie électronique;
- l'annexe C : norme sur la collecte de données;
- la Politique sur la gestion des dossiers et le calendrier de conservation et de destruction des dossiers;
- la Politique sur la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information;
- les normes de la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information de la Ville d'Ottawa v1.10.

Tous les documents susmentionnés ont été analysés et comparés aux contrôles généraux dont il est question dans la norme internationale ISO 27002:2005 et d'autres répertoires de pratiques exemplaires, comme le CobiT (CobiT -DS 5) et le Val IT.

Le contenu de la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et ses annexes a été comparé aux contrôles de l'ISO 27002 comme ligne de référence.

L'ISO 27002:2005 contient ainsi 12 domaines (ou articles, comme la norme les définit) qui devraient être normalement couverts par tout organisme, en fonction des besoins et des contrôles sélectionnés qui répondent à la majorité des besoins d'un organisme en matière de sécurité de l'information.

Les 12 domaines sont les suivants :

1. **Évaluation du risque** – exigences générales d'évaluation et de traitement du risque;
2. **Politique de sécurité** – orientation et engagement de la direction envers la sécurité de l'information;
3. **Organisation de la sécurité de l'information** - gouvernance de la sécurité de l'information au niveau de l'entreprise;
4. **Gestion des biens** – inventaire et classification des actifs informatiques;
5. **Sécurité liée aux ressources humaines** – aspects de la sécurité pour la gestion des RH;
6. **Sécurité physique et environnementale** - protection des installations d'informatique;
7. **Gestion des communications et des activités** – gestion des contrôles techniques de sécurité dans les systèmes et les réseaux;
8. **Contrôle d'accès** - restriction des droits d'accès aux réseaux, aux systèmes, aux applications, aux fonctions et aux données;
9. Acquisition, développement et maintenance des systèmes d'information – intégration de la sécurité dans les applications;
10. **Gestion des incidents liés à la sécurité de l'information** – anticipation et réponse appropriée aux violations de la sécurité de l'information;
11. **Gestion de la continuité des affaires** – protection, maintenance et rétablissement des processus et des systèmes d'affaires essentiels;
12. **Conformité** – assurance de la conformité aux politiques, aux normes, aux lois et aux règlements en matière de sécurité de l'information.

La section de CobiT DS 5, « Assurer la sécurité des systèmes » définit les exigences de gouvernance générales en matière de gestion de la sécurité de l'information et pourrait être utilisée comme guide de gouvernance pour la mise en œuvre d'un processus de gestion de la sécurité de l'information. Le CobiT n'est pas une norme et est réservé à des fins de consultation, comme complément à l'ISO 27002:2005. Le même principe s'applique à Val IT, qui est un guide sur l'optimisation des affaires de la fonction de TI des organismes, et qui sera utilisé comme guide et non comme un document obligatoire.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs

Actuellement, la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs (URO) de la Ville d'Ottawa est à jour, la dernière révision ayant été effectuée le 6 janvier 2010. Les trois annexes de cette politique (norme sur le blocage de site Web; lignes directrices sur la messagerie électronique; norme sur la collecte de données) sont axées sur des aspects précis de la gestion et de l'utilisation d'Internet et du courriel. La Politique sur l'URO est un document de gestion et tous les utilisateurs de la technologie de l'information de la Ville d'Ottawa sont tenus d'en respecter les exigences.

La Politique sur l'URO est conforme aux pratiques de l'industrie pour ce type de document. Le niveau de conformité à l'ISO 27002:2005 peut varier selon les besoins d'une organisation, et les exigences et la portée de la Politique sur l'URO répondent adéquatement aux besoins de la Ville d'Ottawa. La Ville devrait cependant clarifier le type d'utilisation non professionnelle de ces ressources qu'elle permettra.

L'utilisation des ressources informatiques doit être précisée comme étant réservée aux activités professionnelles seulement, ou pour une utilisation personnelle (tel que précisé au point 2.3 de la Politique sur l'URO) seulement si elle n'a pas d'incidence sur la productivité. Par exemple, nous pourrions citer des restrictions sur l'utilisation du courriel personnel ou de forums de discussion seulement lors des heures de dîner ou en dehors des heures de travail.

Présentement, l'utilisation « fortuite » est permise, mais ceci donne lieu à une interprétation trop large. Tous les utilisateurs de la Ville d'Ottawa doivent se conformer à la Politique sur l'URO et le service de la GI/TI a le contrôle des ressources informatiques que la Ville offre à ses employés.

La Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs est le document principal qui sert de guide pour les ressources informatiques à la Ville d'Ottawa. D'autres documents, comme la Politique sur la sécurité de la GI/TI et les normes de sécurité, portent sur des aspects plus spécifiques, comme le respect des contrôles de sécurité et de leur application par le personnel de la TI, et les solutions technologiques utilisées par la Ville en général.

Habituellement, les politiques sur l'utilisation d'Internet et du courriel de la Ville d'Ottawa, qui relèvent de la portée de cette analyse, sont conformes aux spécifications et aux contrôles de l'ISO 27002:2005.

Au moment présent, l'utilisation d'une méthodologie d'évaluation du risque est mentionnée dans la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et dans les normes de sécurité et de sécurité de la GI/TI. Les méthodologies d'évaluation du risque sont les suivantes : OCTAVE, MEHARI, l'ISO 27005, etc. Nous avons

accepté que la Ville développe ses propres pratiques et elle devrait s'assurer que tout changement, développement, nouveau processus et toute mise en œuvre soient analysés pour les risques de sécurité qu'ils pourraient poser à l'infrastructure et aux processus actuels ainsi qu'à l'information traitée par les ressources d'information de la Ville.

Le service de l'information de la technologie utilise un processus d'évaluation du risque modifié de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour évaluer tous les projets de technologie. Ce processus d'évaluation du risque de haut niveau permet de mettre en lumière les projets pouvant représenter un risque plus élevé, qui à son tour, permet au service de concentrer des ressources pour atténuer les risques connexes. En 2010, le service de l'information de la technologie a mené cinq de ces évaluations de haut niveau.

Politique sur la gestion des documents et calendrier de conservation et de destruction des documents

La Politique sur la gestion des documents (PGD) a été mise à jour le 6 avril 2010. Elle est fondée sur la CAN/CGSB 72.34-2005 « Enregistrements électroniques – Preuve documentaire » et est conforme aux règlements et aux lois municipales ainsi qu'à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP). Le calendrier de conservation et de déclasserment des documents est un document interne qui établit les modalités de conservation des documents de l'entreprise.

Présentement, le système de courriels n'est pas un répertoire de documents d'affaires officiels selon la Politique sur la gestion des documents (p. 12, section « Exigences de la politique ») et à ce titre, la correspondance par courriel est supprimée périodiquement. De manière générale, les fichiers de courriels envoyés ne sont conservés que pendant trois mois. Dans certains cas, les courriels qui ont été supprimés ne peuvent pas être récupérés, même dans la période de trois mois. Des registres de courriels envoyés et reçus sont conservés pendant 12 mois; le contenu des courriels dans la boîte de réception d'une personne est conservé trois mois.

Les registres de courriels envoyés, en fonction de preuves fournies par la Ville, ne contiennent aucun corps de message ni de fichier de contenu quelconque. Comme il est mentionné plus loin, seuls les messages courriel (comme un équivalent d'un courrier papier) peuvent être considérés comme des documents. Ces documents doivent être archivés selon les mêmes contrôles de sécurité que le courrier normal.

Puisque les registres de courriels envoyés ne peuvent pas être considérés comme des fichiers de courriel, la période de conservation est toujours de trois mois. Un autre aspect vise les courriels supprimés, qui devraient être déplacés dans le fichier des courriels supprimés et non être supprimés de façon permanente. Ces exigences découlent des obligations de la Ville comme personne morale qui respecte la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP) (tel que

mentionné dans la Politique sur la gestion des documents) et le Règlement municipal sur la conservation et le déclassé des documents.

Seuls les messages courriel séparés pourraient être considérés comme des documents officiels selon les conditions précisées dans la Politique sur la gestion des documents.

Les registres de courriels envoyés ne peuvent pas être considérés comme des documents complets. Comme il a été mentionné auparavant, seuls les courriels (messages séparés) peuvent être considérés comme des documents. Selon le calendrier de conservation et de déclassé des documents, les documents généraux de la majorité des contenus (colonne 2) sont conservés pendant trois ans, et une majorité absolue est conservée pendant au moins un an, ce qui signifie, de ce que nous comprenons, que la correspondance d'affaires par courriel doit être conforme au Règlement municipal sur la conservation et le déclassé des documents selon la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et son annexe B intitulée Lignes directrices sur la messagerie électronique.

Un examen du calendrier de conservation est recommandé afin d'assurer une période de temps plus longue pour la conservation des correspondances par courriel de la Ville. Les répercussions d'une période de conservation plus courte sont multiples, la plus évidente étant la suppression de la preuve et de documents sur les activités pouvant avoir été transmis par courriel. En prenant en considération que des documents légaux, financiers et comptables ainsi que d'autres types de documents peuvent être transmis par courriel, le calendrier de conservation et de déclassé pourrait s'appliquer, et les périodes de conservation devraient alors être respectées. Dans les cas où des documents légaux, financiers et comptables ainsi que d'autres types de documents sont transmis par courriel, le calendrier de conservation et de déclassé des documents s'applique. Afin de garder un suivi des activités de correspondances par courriel, une période de conservation de trois à cinq ans est recommandée, conformément au calendrier de conservation et de déclassé des documents en matière de correspondance écrite. Un outil d'archivage des courriels peut être considéré afin de faciliter la gestion des documents.

Ceci illustre le fait que le courriel peut être utilisé pour envoyer toutes sortes de renseignements sensibles relevant d'une ou de plusieurs catégories du calendrier de conservation et de déclassé des documents et que, dans bien des cas, il l'est. Ainsi, pour assurer l'application dudit calendrier et du règlement municipal le permettant, les courriels doivent être conservés comme de la correspondance d'affaires, même les courriels supprimés. Ce faisant, le service de GI/TI se conformera au règlement municipal de la Ville.

Il n'existe aucune norme ou loi communément acceptée qui prescrit une période précise de conservation des courriels; cependant, étant donné la difficulté entourant le filtrage des courriels officiels et non officiels, il est pratique courante de conserver l'ensemble des correspondances par courriel afin d'assurer une gestion des documents de l'entreprise appropriée. Si le service de la GI/TI est en mesure de proposer une façon de filtrer les courriels d'affaires et ceux qui ne sont pas liés aux affaires avec un niveau d'assurance confortable, alors la question pourrait être discutée à l'interne et proposée à la direction afin qu'elle soit acceptée et éventuellement mise en œuvre.

Recommandation 1

Que la Ville revoit l'actuelle période de trois mois de conservation des courriels, y compris les courriels supprimés, pour s'assurer qu'elle est suffisante. Les exigences légales et en matière de TI doivent être prises en compte.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La direction examinera la période de trois mois de conservation des courriels en tenant compte des exigences légales et en matière de TI et fournira un rapport à ce sujet au Sous-comité de la TI d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2011.

Politique sur la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information

La Politique sur la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information est un document produit dans le but d'assurer la protection de l'information transmise sur le réseau de la Ville. Elle vise les utilisateurs responsables de la prestation et de la gestion des services de technologie de l'information. Les utilisateurs généraux ne sont pas visés par la Politique sur la sécurité de la GI/TI, car elle porte sur les mesures de précaution de la gestion du risque et définit des éléments de la sécurité de l'information devant être assurés en ce qui concerne les données se trouvant sur le réseau de la Ville.

La notion actuelle de la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs en ce qui a trait aux actifs informatiques porte seulement sur l'équipement informatique. Le fait de reconnaître un logiciel comme un actif informatique en assurera la gestion et la protection au même titre que le matériel informatique.

Présentement, certaines informations transmises sur les appareils mobiles et portatifs ne passent pas par le système de réseau de la Ville (NIP à NIP et les messages textes ne sont pas connectés au réseau de l'entreprise, conformément à la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs.) Si des documents d'affaires sont envoyés NIP à NIP, il pourrait ne pas y avoir de fichier sur ces données sur le réseau de la Ville. Les documents d'affaires ne devraient donc pas être transmis NIP à NIP. Tous les courriels et les documents transmis sur des ordinateurs portables,

des ordinateurs tout-terrain et des téléphones intelligents passent par le réseau de courriels de la Ville. Les appels vocaux faits par l'entremise d'appareils mobiles et portatifs ont des artefacts de transaction clés consignés, comme le numéro et l'heure.

Pour les personnes qui utilisent des appareils mobiles et portatifs, la correspondance par courriel quitte le réseau de l'entreprise (le fournisseur du téléphone ne fait pas partie du réseau de la Ville), ce qui signifie qu'elle n'est pas sous le contrôle complet du service de GI/TI. Par conséquent, une section ou une politique précise prévue pour les personnes qui utilisent des appareils portatifs de la Ville pourrait être nécessaire. Ce faisant, la Ville s'assurera que les utilisateurs d'appareils portatifs et de téléphones intelligents sont au courant que leurs appareils peuvent contenir de l'information sensible et qu'une attention spéciale et de la diligence s'appliquent.

Aussi, une plus grande utilisation d'appareils portatifs crée des risques de sécurité uniques, notamment le risque d'accès non autorisé aux données. Il existe également un plus grand risque que des personnes non autorisées aient accès à de l'information confidentielle.

L'exemple le plus évident d'un risque de sécurité unique est la perte d'un appareil portatif déverrouillé, ce qui ne veut pas dire que le service de la GI/TI crée le risque, mais que la promulgation d'une politique exigeant que tous les appareils portatifs soient verrouillés en tout temps pourrait s'avérer nécessaire.

La direction indique que la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et le Code de conduite de la Ville d'Ottawa gouvernent l'utilisation de ces appareils mobiles. Les appareils mobiles et portatifs sont configurés de la même manière que les ordinateurs portables de la Ville. Cette configuration comprend le cryptage des données lors de leur saisie et de leur transmission, la protection par mots de passe de l'appareil, le verrouillage pour éviter l'installation de logiciel non autorisé, et la suppression à distance sur des appareils perdus ou volés.

L'utilisation par le personnel d'appareils mobiles personnels sur les lieux de travail est également un problème émergent. Nous recommandons que la direction aborde de manière proactive cette question en établissant une politique appropriée et en l'appliquant.

Recommandation 2

Que la Ville officialise et inclue dans la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs une notion étendue des actifs informatiques pour y inclure les logiciels.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs sera mise à jour pour inclure les logiciels comme étant un actif informatique de la Ville d'Ottawa, d'ici à la fin du troisième trimestre de 2011.

Normes de la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information de la Ville d'Ottawa v1.10

Les normes de la gestion de l'information/sécurité de la technologie de l'information de la Ville d'Ottawa v1.10 ont pour objet de clarifier des aspects de la Politique sur la sécurité de la GI/TI, et de détailler et de compléter les spécifications de la politique.

Les exigences et les énoncés des documents qui ont été révisés ne sont pas utiles s'ils ne sont pas renforcés et si la conformité des utilisateurs n'est pas surveillée. Le but de ces politiques est de protéger le réseau TI de la Ville en tant que service essentiel, et d'éduquer les utilisateurs pour optimiser l'utilisation de l'équipement et des services sur le réseau. Afin de s'assurer que les politiques sont respectées, les utilisateurs devraient être avisés en tout temps lorsque des outils de surveillance et de contrôle filtrent et analysent l'utilisation des ressources de la Ville. Idéalement, une surveillance permanente devrait être en place, et la direction devrait décider des conséquences découlant d'une violation à la politique.

Ceci renvoie au fait que, selon des discussions tenues avec la direction, il a été établi que l'équipement de filtrage et de protection est surtout utilisé en réaction aux incidents et aux violations. Afin de s'assurer que les contrôles et les pratiques exemplaires en matière de sécurité sont appliqués, une surveillance permanente est une option évidente qui permettra l'établissement de comportement ou d'incident de manière opportune.

Il devrait être mentionné que des outils de surveillance d'Internet et du courriel sont présentement utilisés pour surveiller les incidents, et non pour surveiller l'utilisation opérationnelle. La surveillance opérationnelle de l'activité des utilisateurs fournirait une meilleure compréhension de l'utilisation d'Internet et du courriel sur le réseau de la Ville, mais cela exigera un changement de vision en ce qui concerne la surveillance. La Ville pourrait décider de changer ce principe et d'agir en conséquence pour le mettre en œuvre.

La surveillance de l'utilisation opérationnelle est fortement liée à la surveillance permanente et signifie que des ressources sont allouées pour superviser l'activité des utilisateurs sur une base permanente, et non seulement en cas d'incidents. La « surveillance de l'utilisation opérationnelle » offrira une meilleure sécurité à la Ville et fera en sorte que les contrôles de sécurité contenus dans la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et ses annexes, les normes et les procédures sont appliqués et respectés en tout temps.

Actuellement, les normes de sécurité de la GI/TI n'ont pas été mises à jour ou révisées depuis le 3 novembre 2008. La Politique de sécurité de la GI/TI n'a pas été mise à jour depuis le 25 janvier 2007. Des normes de sécurité, telles que mentionnées dans la Section 3.3, doivent être élaborées à mesure que l'environnement de la TI et le réseau de la Ville changent. Afin de documenter ces changements, et d'offrir une vision de sécurité sur les technologies et les processus, les normes doivent être mises à jour de façon régulière.

La Politique sur la sécurité devrait être révisée au moins une fois par année, et devrait tenir compte du développement et de l'évolution des fonctions de la TI. Si aucun changement n'est requis, une révision et un processus de nouvelle approbation devraient être menés et la politique devrait être redistribuée à la communauté des utilisateurs pour rappeler les efforts de la Ville à cet effet.

Une meilleure utilisation des outils de surveillance et de contrôle signifierait une analyse régulière des activités des utilisateurs afin d'assurer le respect de la Politique sur l'utilisation responsable des ordinateurs et d'autres documents sur la politique de sécurité de la Ville. Aucune action précise et aucun objectif final ne peuvent être proposés ici, car cela exigerait une évaluation encore plus exhaustive. Autrement, il y a des outils qui effectuent la surveillance et le contrôle au sein de la Ville (p. ex., Websense, Promodag) et d'autres peuvent être mis en place selon les décisions de la direction en ce qui concerne l'amélioration de la sécurité de la Ville. L'utilisation optimisée des outils existants, leur mise à jour, la surveillance opérationnelle (comme mentionnée plus tôt) peuvent être considérées avant de changer l'architecture existante.

En décembre 2010, au cours de la vérification, les services de TI ont mis en place un service de prévention des intrusions, de la sécurité de l'information et de la gestion des événements. Les services de TI ont demandé à un fournisseur canadien de services de sécurité de surveiller jour et nuit nos services sur le Web (Ottawa.ca, etc.) et d'autres composantes essentielles du réseau. Au cours de la vérification, nous avons indiqué aux services de la TI que l'utilisation des outils de surveillance et de contrôle sur le réseau de la Ville devrait être améliorée. Selon nous, ce nouveau contrat contribue à aborder le problème.

Recommandation 3

Que la Ville garde ses normes de sécurité à jour et révise les politiques au moins une fois par année.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Une révision des normes de sécurité sera intégrée dans les plans opérationnels annuels du Service de la TI, et une révision initiale sera entreprise d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2012.

CONCLUSION

De façon générale, les politiques sur l'utilisation d'Internet et du courriel sont conformes aux pratiques de l'industrie; cependant, certains secteurs demandent d'être examinés de plus près. En particulier, la période de conservation des courriels d'entreprise doit être révisée. Aussi, l'utilisation des appareils mobiles et portatifs doit être abordée pour faire en sorte que cette information soit saisie dans le système de dossiers de l'entreprise.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5.10 Détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie

RÉSUMÉ

Contexte

La détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie a été ajoutée au Plan de vérification de 2010 du vérificateur général.

Introduction

Le présent rapport vise à fournir un exemple de cadre de conception afin d'appuyer la Ville dans la conduite périodique de vérifications de la précision de la paie.

Approche

Plusieurs éléments sont requis afin de déterminer la taille de l'échantillon qui permettra d'obtenir des résultats fiables. Certains de ces éléments sont connus alors que d'autres sont estimés. La liste des éléments clés requis afin de calculer la taille de l'échantillon est indiquée ci-dessous. Une description détaillée est incluse dans le rapport complet.

1. **Population (N)** : cet élément représente l'unité d'analyse. Le nombre est généralement connu.
2. **Niveau de confiance (CI)** : il détermine le degré de certitude quant au fait que l'échantillon sélectionné est une bonne représentation de la population. Deux nombres sont habituellement utilisés : 95 % et 99 %.
3. **Marge d'erreur (MoE)** : Il s'agit du nombre plus-moins habituellement mentionné pour indiquer que les résultats peuvent se situer dans une certaine échelle. On peut le préciser à l'avance ou bien le générer en fonction de la taille d'un échantillon donné.
4. **Pourcentage (p)** : il représente le pourcentage d'un échantillon qui choisit une réponse en particulier. Il s'agit d'une valeur estimée.
5. **Taille de l'échantillon (n)** : Il représente le nombre de dossiers à sélectionner.

Une formule mathématique est utilisée en fonction de ces données afin de calculer la taille de l'échantillon requise. Sinon, on peut préciser la taille de l'échantillon et la formule calculera la marge d'erreur.

Une fois la taille de l'échantillon déterminée, la prochaine étape porte sur l'actuelle sélection des dossiers à vérifier.

Recommandation et réponse de la direction

Recommandation 1

Que la trésorière municipale mène une vérification de la précision de la paie tous les trois ans. Comme il est mentionné dans le rapport, la taille de l'échantillon devrait être de 200 dossiers et une approche systématique de la sélection de l'échantillon devrait être utilisée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La première vérification sera terminée d'ici la fin du quatrième trimestre de 2012.

Conclusion

La taille de l'échantillon a été déterminée en fonction de plusieurs facteurs, comme il est décrit dans le présent rapport. Nous pensons qu'un échantillon de 200 dossiers de « dépôt direct » serait suffisant afin de tirer des conclusions valides sur la précision des calculs de la paie. Un échantillon de 200 aura une marge d'erreur de plus ou moins 4,2 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95 %.

Nous recommandons une approche systématique de sélection de l'échantillon qui donnera un échantillon proportionnel au pourcentage de « dépôts directs » par sous-groupes d'employés comme il est défini par le système de paie SAP.

Une fois que la vérification aura été achevée, un examen des résultats sera nécessaire afin de confirmer la représentativité de l'échantillon, d'appliquer le facteur de pondération au besoin et de revalider la marge d'erreur en fonction du résultat réel de la vérification.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5.11 Vérification des ententes de semaine de travail comprimée

Introduction

Cette vérification a été effectuée dans le cadre du plan de vérification de 2010.

Contexte

En décembre 2003, l'équipe de direction approuvait la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* sous l'autorité déléguée du chef des Services généraux. La *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* vise à « *permettre la conciliation travail-vie pour les employés de la Ville qui s'engagent à continuer à être efficaces et à offrir un excellent service.* »

La politique énumère les responsabilités des employés, des gestionnaires, de la Direction des services aux employés¹ et des Services juridiques², y compris la possibilité pour les employés ou les membres de la direction d'annuler l'entente.

Les exigences de la politique stipulent que :

- « *la réussite d'un régime de travail repose sur le fait d'être profitable pour l'organisation et l'employé* »,
- « *les régimes de travail non conventionnels ne sont pas appropriés pour tous les postes et ne peuvent être considérés comme un droit d'emploi* »,
- « *les régimes de travail non conventionnels n'entraîneront pas pour la Ville des frais supplémentaires* ».

La politique stipule également que « *ni cette politique, ni quelconque régime de travail non conventionnel officiel n'aura préséance ou ne contredira les conditions de la convention collective ou conditions d'emploi... où elle est muette..., cette politique aura préséance.* »

Les régimes de travail non conventionnels mentionnés dans la politique et les conventions collectives comprennent les heures de travail comprimées, les heures de travail flexibles, la semaine de travail réduite, le partage d'emploi et le télétravail. Les procédures sur la *semaine de travail comprimée* apparaissant à l'Annexe A définissent la semaine de travail comprimée comme étant des quarts de travail plus longs pendant une partie de la semaine en échange de journées de travail plus courtes ou d'une journée de repos chaque semaine ou période de paie.

Objectif et portée de la vérification

La portée de la vérification était axée sur les ententes spécifiques de semaine de travail comprimée du Centre des services sociaux Sud des Services d'emploi et d'aide financière (EAF) pour 2009. L'objectif de la vérification comprenait la révision des ententes dans le but de déterminer si elles respectaient la *Politique sur*

¹ Tel que stipulé dans la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels*.

² Tel que stipulé dans la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels*.

les régimes de travail non conventionnels et les procédures sur la semaine de travail comprimée. Après avoir examiné ce sujet précis, nous avons étendu la portée de la vérification pour nous pencher sur le processus des Ressources humaines en ce qui concerne la façon de gérer ces types d'ententes à l'échelle de l'entreprise.

Sommaire des principales constatations

Durant la vérification, nous avons trouvé ce qui suit :

1. Pour 2009, pour le Centre des services sociaux Sud des Services d'emploi et d'aide financière (EAF), la direction a établi qu'environ 25 % du personnel travaillait une semaine de travail comprimée. Cela n'incluait pas le personnel qui travaillait des heures flexibles ou travaillait et était payé pour une semaine de travail réduite. La direction a indiqué que le pourcentage général correspondait aux trois autres CEAF, où le taux d'approbation des ententes de travail non conventionnelles était de 60 %.
2. Les ententes de semaine de travail comprimée datées de septembre 2009 ne respectaient pas la *Politique des régimes de travail non conventionnels* et les exigences des procédures sur la *semaine de travail comprimée* pour le Centre de services sociaux Sud. La non-conformité comprenait des ententes manquantes ou expirées, des signatures d'approbation manquantes de l'employé ou de la direction, et des cas où l'entente n'avait pas précisé le partenaire de remplacement. Il existait également des ententes où les heures de travail commençaient avant 7 h 30 ou se terminaient après 17 h et où aucun superviseur ne se trouvait sur place, ce qui occasionnait un manque de supervision.
3. L'équipe de gestion du Centre de services sociaux Sud a indiqué avoir suspendu temporairement les semaines de travail comprimées en tant qu'autre solution au régime de travail non conventionnel en juillet et en août 2009, renforcé les politiques sur les régimes de travail non conventionnels, élaboré des mécanismes de supervision et demandé des propositions pour de nouvelles demandes ou des prolongations entrant en vigueur en septembre 2009, car tous les régimes de travail non conventionnels précédents avaient pris fin. De plus, depuis décembre 2010, elle a également indiqué qu'un membre du personnel est maintenant chargé de gérer/faire le suivi des régimes de travail non conventionnels au site, y compris de garder à jour la feuille de suivi et de faire en sorte que les ententes sur les régimes de travail non conventionnels soient remplies et approuvées correctement.
4. La feuille de suivi de l'outil pour les heures de travail du personnel utilisée pour gérer les régimes de travail non conventionnels concernant les ententes en vigueur jusqu'en septembre 2009 affichait de l'information différente de celle des ententes, comme le nom du partenaire de remplacement, les heures de travail et la journée de repos prévue à l'horaire. La feuille de suivi contenait aussi des erreurs de formule.

5. Il y avait également des différences entre le personnel inscrit sur l'outil des heures de travail pour le Centre de services sociaux Sud et le personnel inscrit sur le rapport des titulaires de poste de SAP³ pour l'unité du Centre Sud d'EAF.
6. La *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* et les procédures sur la *semaine de travail comprimée* ont été approuvées en décembre 2003 et n'ont pas été révisées depuis. Par exemple, la section Responsabilités énumère des sphères qui ont été réorganisées depuis l'approbation de la politique. Des pratiques étaient également incompatibles avec les responsabilités établies dans la politique. Les Ressources humaines (RH) ont indiqué que des changements à la politique sont requis, dont la révision est prévue pour le deuxième trimestre de 2011.
7. Même si les Ressources humaines reçoivent chacune des ententes de semaine de travail comprimée, ces dernières ne sont pas consignées dans le SAP, car il n'y a aucune incidence sur la paie. Il en résulte que les RH ne sont pas en mesure de déterminer le nombre de personnes travaillant des semaines de travail comprimées et le temps consacré par la direction et le personnel à faire le suivi, à contrôler et à superviser les régimes de travail non conventionnels.
8. Conformément à la pratique actuelle, les RH ont indiqué qu'il s'agit d'un arrangement entre l'employé et son gestionnaire et qu'il revient au gestionnaire de s'assurer que les modalités de la semaine de travail comprimée sont respectées.

Recommandations et réponse de la direction

Recommandation 1

Que la Ville s'assure de gérer correctement les régimes de travail non conventionnels, si elle les autorise, y compris de faire en sorte que les régimes de travail non conventionnels et les outils de supervision soient remplis, exacts et conformes aux politiques de la Ville.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Tel que noté dans la réponse de la direction à la recommandation 2, la Politique sur les régimes de travail non conventionnels et les procédures sur la semaine de travail comprimée seront mises à jour afin de fournir un processus défini et un suivi du système pour permettre une supervision et des contrôles d'ici à la fin du premier trimestre de 2012.

³ Ressources humaines de la Ville d'Ottawa, système de paie, de comptabilité générale et de rapports

Recommandation 2

Que la Ville mette à jour la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels*, les procédures et les pratiques, et qu'elle fasse en sorte que les responsabilités soient attribuées correctement pour contrôler, superviser les régimes de travail non conventionnels et en tenir compte.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Politique sur les régimes de travail non conventionnels et les procédures sur la semaine de travail comprimée seront mises à jour et les responsabilités seront clarifiées d'ici à la fin du premier trimestre de 2012.

Recommandation 3

Que la Ville élabore l'analyse de rentabilité pour envisager d'utiliser le système de paie, de comptabilité générale et de rapports des Ressources humaines de la Ville pour faire en sorte que les régimes de travail non conventionnels sont justifiés, contrôlés et supervisés correctement conformément à la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* mise à jour.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Une fois que la Politique sur les régimes de travail non conventionnels et les procédures sur la semaine de travail comprimée seront mises à jour, les Ressources humaines évalueront la faisabilité et analyseront les coûts/avantages de développer une reconfiguration du SAP en vue d'une nouvelle transaction d'employé pour la semaine de travail comprimée. Cette révision sera menée pendant le premier trimestre de 2012.

Conclusion

Pendant la vérification, nous avons constaté que des ententes de semaines de travail comprimées jusqu'en septembre 2009 ne respectaient pas les exigences de la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* et des procédures sur la *semaine de travail comprimée* pour le Centre des services sociaux Sud. Nous avons également constaté que la feuille de suivi de l'outil pour les heures de travail du personnel utilisée pour gérer les ententes contenait de l'information qui ne correspondait pas aux ententes et au personnel inscrit dans le SAP pour cette unité de travail.

La direction a indiqué qu'elle avait suspendu temporairement les semaines de travail comprimées en tant qu'autre solution au régime de travail non conventionnel en juillet et en août 2009, renforcé les politiques sur les régimes de travail non conventionnels, élaboré des mécanismes de supervision et demandé des propositions pour de nouvelles demandes ou des prolongations entrant en vigueur en septembre 2009, car tous les régimes de travail non conventionnels précédents

avaient pris fin. Depuis décembre 2010, elle a également indiqué qu'un membre du personnel est maintenant chargé de gérer/faire le suivi des régimes de travail non conventionnels au site, y compris de garder à jour la feuille de suivi et de faire en sorte que les ententes sur les régimes de travail non conventionnels soient remplies et approuvées correctement.

Nous avons également révisé le processus des Ressources humaines et avons constaté que les responsabilités dans la *Politique sur les régimes de travail non conventionnels* et dans la pratique étaient incompatibles. La direction des RH a indiqué qu'elle prévoit mettre à jour la politique au cours du deuxième trimestre de 2011. Nous avons également constaté que même si les RH reçoivent les ententes, ces dernières ne font pas l'objet d'un suivi dans le système de paie, de comptabilité générale et de rapport des Ressources humaines de la Ville dans le but de les contrôler, de les superviser, d'en tenir compte et de comptabiliser le temps consacré par la direction et le personnel à effectuer ces tâches.

Le bureau du vérificateur général recommande que la Ville s'assure de gérer correctement les régimes de travail non conventionnels si cette dernière les autorise, ce qui comprendrait le fait de s'assurer que les régimes de travail non conventionnels et les outils de supervision sont achevés, exacts et conformes aux politiques de la Ville.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5.12 Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI)

RÉSUMÉ

Introduction

À l'automne 2010, les responsables de la ligne directe de fraude et d'abus de la Ville ont reçu un rapport dans lequel on recommandait la réalisation d'une vérification de l'optimisation des ressources en ce qui concerne le financement octroyé par la Ville d'Ottawa au Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI). En réaction à ce rapport, le Bureau du vérificateur général a amorcé une évaluation préliminaire des relations de la Ville avec l'OCRI.

Contexte

La Ville d'Ottawa accorde à l'OCRI, une société de développement économique qui cherche à promouvoir l'avancement des institutions et des industries de la région qui sont axées sur le savoir et compétitives à l'échelle mondiale, annuellement un financement d'activités de bases et financement de projets. La Ville entretient des relations importantes avec l'OCRI : en effet, en 2010, environ 60 % du budget global de la Direction du développement économique lui était consacré, tandis que le financement octroyé par la Ville compte pour environ 25 % de son propre budget. La Direction du développement économique de la Ville chapeaute en très grande partie les relations qu'entretient la Ville avec l'OCRI, et lui a octroyé un financement de 2 267 000 \$ en 2010. De plus, l'OCRI bénéficie d'une subvention annuelle de 75 000 \$ de la Direction des relations avec la clientèle, de l'intégration opérationnelle et du financement pour le Programme des petits-déjeuners dans les écoles, bien que ce dernier soit transféré à la Fondation d'Ottawa-Carleton pour l'Éducation en 2011. Santé publique Ottawa accorde également une subvention de 250 000 \$ à l'OCRI pour la mise en œuvre d'un programme de lutte contre la toxicomanie dans les écoles.

L'évaluation préliminaire a consisté à examiner la documentation et à réaliser des entrevues à la Ville d'Ottawa. Nous avons regroupé nos constatations en fonction de trois normes attendues : l'orientation stratégique des activités, les ententes et les paiements ainsi que la surveillance des résultats. Alors que se précisait notre compréhension des relations de la Ville avec l'OCRI, nous avons également formulé des recommandations sur les points à améliorer.

Objectif et portée de l'évaluation préliminaire

Le but du mandat était de réaliser une évaluation préliminaire des ententes et des relations de la Ville avec l'OCRI. Nous avons procédé au sondage préliminaire conformément au cadre de référence des pratiques professionnelles de l'Institut des

vérificateurs internes (IVI). Il convient toutefois de souligner que ce mandat ne constitue pas une vérification en soi; il s'agit plutôt d'une évaluation indépendante des relations de la Ville avec l'OCRI.

La portée de l'évaluation comportait un examen des ententes conclues entre la Ville et l'OCRI ainsi que les rapports financiers portant sur ces ententes pour les années 2007 à 2010.

Résumé des principales constatations

Au terme de cette évaluation, nous avons constaté que les activités actuelles de l'OCRI s'harmonisent avec la stratégie de développement économique de la Ville, puisque la cristallisation des efforts de l'OCRI autour des industries du savoir correspond à l'objectif de la Ville, qui cherche à tirer parti de ses forces en mettant à profit sa main-d'oeuvre, ses entreprises et ses organisations axées sur le savoir. Nous avons également constaté qu'il existait des ententes officielles pour le financement de base octroyé à l'OCRI et pour ses projets, ententes qui définissent ses activités de même que les exigences en matière de rapports. Nous avons réuni des données préliminaires selon lesquelles la proportion de services administratifs de l'OCRI consacrés aux projets financés par la Ville apparaît importante, en plus d'avoir considérablement augmenté. En 2010, la Ville a accordé un financement total de 2,6 millions de dollars à l'OCRI, et de cette somme, 680 000 \$ ont été affectés aux frais administratifs de l'OCRI. Nous avons également observé que la Ville admet la nécessité d'améliorer la surveillance des résultats qu'ont ces activités sur l'atteinte des objectifs.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Ville collabore avec l'OCRI dans le but de comprendre et d'examiner les frais administratifs afin de confirmer qu'il s'agit de frais raisonnables avant de renégocier le renouvellement de l'entente régissant le financement de base pour 2011. Cet examen permettra à la Ville de s'assurer que les sommes versées sont allouées aux principales activités et que les frais administratifs qu'elle assume sont raisonnables.

Réponse de la direction

La direction approuve la recommandation.

Dans le cadre des négociations de l'entente de financement pour 2011, le personnel prévoit définir quels sont les frais administratifs appropriés, et s'entendre à cet égard, pour chacun des programmes de développement économique mis en place par l'OCRI au nom de la Ville d'Ottawa. Cet exercice permettra de veiller à ce que les fonds octroyés par la Ville soient affectés aux

activités des principaux programmes de développement économique et que seuls des frais administratifs raisonnables sont imputés à la Ville.

Les négociations de l'entente de financement pour 2011 devraient être terminées au troisième trimestre de 2011.

Recommandation 2

Que la Ville utilise une feuille de pointage du développement économique, laquelle est en cours d'élaboration, afin d'évaluer les activités de l'OCRI et d'en établir la valeur. L'utilisation de cette feuille de pointage permettra à la Ville de prendre des décisions éclairées en matière d'attribution des ressources, soit en fonction des résultats liés à ses investissements.

Réponse de la direction

La direction approuve la recommandation.

La Direction du développement économique prévoit surveiller de façon proactive le rendement de l'OCRI de trois manières.

Tout d'abord, tous les contrats signés entre la Direction du développement économique et l'OCRI, qu'il s'agisse de contrats portant sur le financement de base ou sur le financement d'un projet en particulier, comprendront une liste détaillée des étapes à respecter (mensuelles, trimestrielles ou annuelles) et des réalisations attendues afin d'assurer la meilleure reddition de comptes possible. Le calendrier des paiements sera établi en fonction de ces étapes. Chaque trimestre, le personnel de l'OCRI se réunira avec celui de la Ville pour passer en revue les résultats obtenus et soumettre un résumé écrit de ses activités.

Ensuite, un large éventail de mesures de rendement sera inclus dans un tableau de bord du développement économique qui permettra de suivre l'évolution de la santé économique de la Ville d'Ottawa et d'en dégager les tendances. Ce tableau de bord permettra aussi à la Ville de déterminer si ses investissements dans l'OCRI se reflètent dans ces mesures. Il est important de noter que ces mesures générales de rendement pour la ville ne sont pas uniquement influencées par le rendement de l'OCRI, mais également par une gamme de facteurs nationaux et internationaux. Il faudra prendre soin d'isoler les mesures de rendement sur lesquelles l'OCRI exerce son influence.

Finalement, la Direction du développement économique négociera avec l'OCRI afin d'obtenir le statut d'observateur au conseil d'administration d'OCRI. Le gestionnaire de la Direction du développement économique pourra ainsi assister aux réunions du conseil d'administration de l'OCRI et avoir un aperçu global de ses activités, et recueillir les commentaires des autres membres du conseil au sujet du rendement de l'organisation.

La direction prévoit que le premier nouveau cycle de contrats s'accompagnant de calendriers et d'étapes à respecter sera complété au troisième trimestre de 2011,

pour ensuite se poursuivre sans relâche. Le tableau de bord du développement économique sera au point d'ici le troisième trimestre de 2011, tandis que les négociations concernant l'obtention du statut d'observateur devraient s'achever d'ici le quatrième trimestre de 2011.

Conclusion

Même si la nature de l'évaluation ne nous permet pas de tirer de conclusions quant à l'optimisation des ressources de la Ville au chapitre de ses relations avec l'OCRI, nous ne recommandons pas qu'une vérification d'optimisation des ressources en bonne et due forme soit réalisée. Les résultats et les conclusions de l'évaluation nous portent à croire que la réalisation d'une vérification détaillée d'optimisation des ressources ne permettrait pas de tirer de conclusions réellement différentes.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance accordées à l'équipe de vérification.

5.13 Vérification du processus d'acquisition du système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce

RÉSUMÉ

Introduction

La vérification du processus d'acquisition du système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce a été réalisée par suite de l'adoption d'une motion du Conseil en date des 16 et 17 novembre 2009 demandant au vérificateur général de vérifier le processus d'acquisition du système d'annonce des arrêts (SAA) dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce afin de s'assurer que le personnel a respecté les règles et règlements municipaux dans ce dossier.

Motion 78/6

« Il est décidé que le vérificateur général sera chargé d'auditer le processus d'approvisionnement relatif au système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et au système de cartes à puce, pour s'assurer que le personnel a respecté toutes les règles et tous les règlements applicables. »

Contexte

En 1998, KPMG et Groupe IBI ont reçu le mandat d'effectuer un examen complet des activités d'OC Transpo, ce qui a aidé la Ville à concevoir les fondements de sa vision des autobus intelligents. Le rapport a dégagé des systèmes d'exploitation intelligents qui sont aujourd'hui appelés « autobus intelligents ». Leurs caractéristiques ont été retenues comme moyens efficaces et rentables d'améliorer la fiabilité du parc de véhicules et d'augmenter la confiance générale de la clientèle.

Le système de cartes à puce a été présenté en même temps comme un projet à prendre en compte par les Services de transport en commun en association avec les autobus intelligents. En bref, les cartes à puce permettent aux passagers de payer les tarifs de transport en commun au moyen d'une seule carte intelligente et pratique, sans contact (par ex. : embarquement rapide, sac électronique, cartes d'autobus périodiques électroniques et autres). Un système semblable est en place à Gatineau depuis 1998.

Le SAA fait composante intégrante et prévue de la vision des autobus intelligents.

En 2003, les Services de transport en commun ont commencé à déboursier des fonds pour la phase 1 du projet des autobus intelligents qui porte sur le développement de fonctionnalités et de logiciels pour les caractéristiques clés des autobus intelligents, notamment l'emplacement des véhicules, la répartition assistée par ordinateur, le suivi des horaires, les imprimantes et contrôles de correspondances et

la messagerie texte entre le centre de commande et les chauffeurs. D'autres caractéristiques des autobus intelligents, telles que l'information sur les arrivées en temps réel et la maintenance des systèmes des véhicules, faisaient partie du plan décennal de mise en œuvre des autobus intelligents. Bell a été le fournisseur de système d'autobus intelligents choisi lors du processus concurrentiel de demande de propositions en 2003.

La phase II du projet d'autobus intelligents a par la suite débuté en 2005 et s'est soldée par l'acquisition et l'installation de l'équipement défini lors de la première phase du projet dans environ 1 030 des 1 050 autobus.

Le budget des immobilisations alloué au SAA a été approuvé à 6,72 millions de dollars en 2008 et les Services de transport en commun ont ensuite soumis une demande de qualification pour l'acquisition d'un système standard sachant qu'il existait une technologie éprouvée sur le marché. Également en 2008, les Services de transport en commun ont commencé à faire la promotion du système de cartes à puce comme il existe une solution unique mise en place par la province basée sur les projets de la Toronto Transit Commission (TTC) et de la région du Grand Toronto pour une capacité au niveau provincial. La marque PRESTO correspond à l'approche dans l'ensemble de la province en matière de cartes à puce.

Le processus d'acquisition du SAA a commencé avec l'autorisation de financement de 6,72 millions de dollars obtenue par la soumission du budget d'immobilisations de 2008. La Ville a alors lancé le développement d'un processus d'acquisition en deux étapes d'un SAA. La demande de qualification (DQ), première étape du processus, se voulait une préqualification technique des systèmes présentés à la Ville aux fins de considération. Les soumissionnaires qualifiés lors de cette étape du processus d'acquisition ont été invités à présenter leur offre lors de la demande de propositions (DP), seconde étape du processus. En juin 2008, la DQ pour le SAA a été publiée. L'évaluation des soumissionnaires a été exécutée à l'automne 2008 et deux d'entre eux se sont qualifiés pour la DP. En janvier 2009, la DP a été remise aux deux soumissionnaires qualifiés. L'étape de la DP a pris fin en mars 2009 et les propositions ont été examinées. Un des soumissionnaires a été choisi et est passé à l'étape de la diligence raisonnable. Les résultats du processus d'acquisition ont été présentés au Comité du transport en commun le 16 septembre 2009. Une ébauche de motion a été soumise au Conseil pour approbation de l'attribution d'un contrat de 17 millions de dollars au soumissionnaire retenu. La motion a été présentée à la réunion du Conseil suivante, soit celle du 28 octobre 2009.

Objectifs et portée de la vérification

Par suite de l'approbation de la motion 78/6 par le Conseil à sa réunion des 16 et 17 novembre 2009, le Bureau du vérificateur général a reçu le mandat d'évaluer les initiatives de contrat précises afin de déterminer :

1. Si le processus d'acquisition du SAA dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce a été exécuté dans le respect des règles et règlements municipaux applicables;
2. Dans quelle mesure le projet de cartes à puce est relié au projet du SAA;
3. Si l'information et les exposés fournis au Conseil lors du processus d'attribution de contrat ont été donnés de manière opportune, complète et entière durant les discussions des options possibles pour le Conseil.

Résumé des principales constatations

1. En 2008, le Conseil a approuvé le financement de 6,72 millions de dollars pour la mise en œuvre du SAA à même le budget d'immobilisations. Le montant a été évalué et étalonné au moyen de l'information provenant du projet du Comité du transport en commun conçu à l'interne. En rétrospective, il semble que, selon le personnel de la Ville, la détermination des coûts ne comprenait pas les coûts internes du développement du logiciel d'exécution de la plateforme et les coûts de main-d'œuvre liés à l'installation du matériel à bord des autobus.
2. Il semble qu'il n'y ait eu que très peu de communications avec le Conseil à propos de l'acquisition du SAA dans les 24 mois qui ont précédé la réunion du Comité du transport en commun du 16 septembre 2009. Après observation des communications antérieures fournies au Conseil et à ses sous-comités, il faut constater que cette information est fournie de telle manière qu'il est difficile au Conseil d'obtenir une appréciation globale des faits, de la portée et de la direction du projet d'autobus intelligents, de même que les coûts liés que devront assumer les contribuables.
3. Le scénario d'exécution, lorsqu'il a été finalement présenté au Conseil, a été très confus, car il soulevait de nombreuses questions : propositions soumises à des coûts plus élevés qu'estimés, introduction de caractéristiques optionnelles pour promouvoir l'introduction des caractéristiques des autobus intelligents, sources possibles de financement pour couvrir les coûts additionnels d'acquisition, coûts permanents de maintien de la plateforme des caractéristiques d'autobus intelligents actuelles et suivi et mise en œuvre simultanés du projet de cartes à puce, le tout sans stratégie-cadre apparente ou préexistante que le Conseil peut utiliser pour suivre la progression globale de la mise en œuvre des caractéristiques d'autobus intelligents.
4. Le *Règlement municipal sur les achats* n° 50 de 2000 régit la procédure d'achat de biens et de services par la Ville. Le Règlement accorde une grande liberté de la Gestion de l'approvisionnement quant à la prise de décisions lors d'activités commerciales associées aux acquisitions. Toutefois, ce règlement comprend plusieurs contrôles tels que des procédures prescrites à suivre lors de l'attribution d'un contrat ou lors d'une recommandation en ce sens au Conseil. Il

donne également la possibilité à la Gestion de l'approvisionnement de soumettre une attribution de contrat au Conseil lorsque cela est une question de procédure d'acquisition ou, de l'avis de la Gestion de l'approvisionnement, lorsque l'attribution est dans le meilleur intérêt de la Ville.

5. En ce qui a trait au côté gestion de l'acquisition, un examen complet d'ordre légal n'a trouvé aucune faute dans le processus, à l'exception de l'inclusion de l'aspect « options ». Comme les options n'ont pas été entièrement décrites, cet élément de la DP n'apparaît pas avoir encouragé des conditions équitables de concurrence. Le coût demandé aux deux soumissionnaires ne portait donc pas sur les mêmes éléments.
6. Dès le début de l'automne 2008, à l'étape d'évaluation de la DQ, le personnel de la Gestion de l'approvisionnement et des Services de transport en commun a été informé que, dans le meilleur des cas, il y aurait probablement dépassement des coûts budgétés de 30 %. Ceci aurait été une occasion d'aviser le Comité et le Conseil qu'il y avait un risque élevé d'insuffisance du budget alloué de 6,72 millions de dollars pour supporter le coût prévu du marché pour mener à bien le projet.
7. En date du 6 juillet 2009, le personnel de la Gestion de l'approvisionnement et des Services de transport en commun a été informé, à la fin de l'étape de DP, que la valeur contractuelle minimale serait de près du double du montant prévu pour le SAA de base demandé. Cela aurait été une autre occasion d'aviser le Comité et le Conseil que le coût du marché doublait le budget de 6,72 millions de dollars alloué au SAA.
8. Lors des étapes de DQ et de DP du processus d'acquisition, la Ville a utilisé une clause l'autorisant à annuler le processus en tout temps et aux fins pratiques. Cette clause est rudimentaire et peut donner l'impression à quiconque non informé des subtilités des contrats et des lois sur les appels d'offres que la Ville pouvait exercer cette stratégie de sortie sans répercussion financière. Cependant, comme l'a énoncé clairement l'avis juridique donné à la Ville, cette clause ne peut être exercée sans motif valable.

Le 6 juin 2009, le seul soumissionnaire qualifié a été avisé qu'il était le soumissionnaire retenu de la DP. Des négociations pour obtenir la meilleure offre finale (MOF) ont commencé. Le promoteur a soumis sa MOF le 15 juillet 2009. Selon nous, en conformité avec le règlement, la Gestion de l'approvisionnement aurait dû demander au Conseil l'autorisation de procéder lorsqu'il est devenu clair qu'elle n'avait plus une demande entièrement provisionnée pour l'acquisition du SAA.

Recommandations et réponses de la direction

Recommandation 1

Que la Gestion de l'approvisionnement, en conformité avec le Règlement, demande au Conseil l'autorisation de procéder en cas de demande non provisionnée.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Ceci reflète la pratique en vigueur.

Le Programme des autobus intelligents regroupe de nombreux projets distincts, mais associés les uns aux autres. Bien qu'ils appartiennent tous à la catégorie générale des autobus intelligents, l'approbation budgétaire a été demandée de façon individuelle pour chaque projet. L'article 9(1)(c) du *Règlement municipal sur les achats* affirme qu'est soumis à l'approbation du Conseil « tout marché dont le montant de dépenses proposé est supérieur aux prévisions budgétaires de la direction approuvées par le Conseil et auquel les ajustements nécessaires ne peuvent être apportés ».

Dans le cas du Programme des autobus intelligents, le directeur général des Services de transport en commun avait déterminé les fonds qui pourraient être transférés d'autres projets d'autobus intelligents approuvés au système d'annonce des arrêts (SAA). Ces programmes avaient été approuvés précédemment par le Conseil municipal dans le cadre du processus du budget des immobilisations. Le rapport ACS2009-ICS-TRA-0011 demandait l'autorisation d'utiliser ces fonds précédemment approuvés pour le projet du SAA.

La direction estime qu'aucune action supplémentaire n'est nécessaire.

Recommandation 2

Que la Ville élabore un guide pour le personnel des achats aux fins de l'application des paragraphes 6 (1) et (3) et 9 (1) (c) du règlement, pour déterminer dans quelles situations et à quelles étapes du processus d'attribution de contrat l'information doit être présentée au Conseil.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

La direction croit que l'établissement des prix à l'étape de la DQ est peu fiable et généralement imprécis ou exagéré et que, par conséquent, elle ne dispose pas d'information suffisante sur l'établissement des prix pour la présenter au Conseil municipal. Le personnel du Service des achats a reçu une formation et on est en train de préciser des lignes directrices afin de faciliter l'application de ces

paragraphes du *Règlement municipal sur les achats*. Les lignes directrices seront parachevées pour la fin du T3 2010.

En ce qui concerne le projet du SAA, on n'a pas considéré le financement comme un problème d'importance à l'époque, car les Services de transport en commun avaient ciblé d'autres fonds qui pourraient être transférés dans le budget de SAA, ce qui n'entraînait aucune hausse du financement du projet. Le rapport a d'abord été déposé auprès du sous-comité du Conseil municipal pour obtenir l'approbation budgétaire de réaffecter des fonds. Une fois cette approbation obtenue, le personnel pouvait attribuer le contrat sous l'autorité déléguée conformément au *Règlement municipal sur les achats*.

Par ailleurs, il était bien précisé dans la procédure de Demande de propositions (DP) à des fins d'évaluation et de sélection que l'identification de l'auteur de la proposition retenue ne constituait pas une adjudication de contrat. La DP précisait que l'approbation était requise par « l'autorité dûment autorisée de la Ville » avant de signer un contrat avec « l'auteur de la proposition approuvée » [c'est nous qui soulignons].

La vérification semble confondre les principes bien établis qui relèvent des services juridiques et des achats du contrat A, c'est-à-dire les conditions générales de la procédure d'adjudication (avec ses devoirs et responsabilités correspondants concernant les parties au processus), et le contrat B, qui est le contrat réel attribué par le propriétaire au soumissionnaire retenu pour la prestation des biens ou services requis.

Recommandation 3

Que la Ville modifie le *Règlement municipal sur les achats* ou élabore une autre politique afin de préciser l'exclusion de la DP des éléments optionnels décrits de manière erronée ou non définis.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation.

Le 30 octobre 2009, le gestionnaire de l'Approvisionnement a suspendu temporairement l'inclusion d'éléments optionnels à valeur ajoutée dans les documents d'appels d'offres jusqu'à ce qu'un examen systématique ait été effectué.

Après l'examen, le Manuel des politiques et des procédures d'achat a été mis à jour afin d'inclure des instructions sur l'utilisation des éléments optionnels à valeur ajoutée dans les documents d'appels d'offres. Si des éléments optionnels à valeur ajoutée doivent être inclus dans une procédure d'achats en plusieurs étapes, le personnel doit évaluer le bien-fondé de l'inclusion de ces éléments optionnels, en se fondant sur l'information obtenue dans les phases préliminaires

du processus d'acquisition. Si l'on juge pertinent de les inclure, ces options doivent être décrites en détail et leur prix, indiqué dans la proposition financière.

La direction croit qu'aucune action supplémentaire n'est nécessaire.

Recommandation 4

Que la Ville modifie sa clause de privilège ou exonératoire afin d'aider tant la Ville que les futurs soumissionnaires à mieux évaluer les conséquences probables que peut entraîner la modification ou l'annulation du processus d'acquisition.

Réponse de la direction

La direction est en désaccord avec la recommandation.

Les clauses de privilège et le droit d'annuler un marché sont des modalités courantes des processus d'acquisition. Les autorités contractuelles insèrent ces types de clauses afin d'accroître la flexibilité du processus d'acquisition, y compris les évaluations et l'adjudication du contrat.

Cependant, comme c'est le cas dans toutes les clauses qui confèrent davantage de flexibilité aux autorités contractuelles dans la conduite des processus d'acquisition (appelées clauses de privilège), les tribunaux ont interprété ces clauses de sorte que toutes les parties soient traitées d'une manière équitable qui assure l'intégrité du processus d'acquisition.

De même, en ce qui concerne des annulations, les tribunaux ont examiné attentivement les motifs qui poussent une autorité contractuelle à annuler un marché afin de s'assurer que l'annulation n'est pas faite pour des motifs injustifiés, c'est-à-dire dans un but qui aurait pour effet de miner l'intégrité du processus d'appels d'offres.

La clause de privilège utilisée par le personnel est très similaire à celle utilisée par TSPGC (extrait ci-dessous). La direction suggère que c'est l'application de cette clause, et non la clause elle-même, qui demande une compréhension plus approfondie. La direction propose d'offrir un complément de formation sur l'application de cette clause dans une volonté de « *mieux aider la Ville et les soumissionnaires éventuels à évaluer les conséquences probables de la modification ou de l'annulation du marché* ».

2003 (2010-01-11) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels

Droits du Canada

Le Canada se réserve le droit :

- a) de rejeter l'une quelconque ou la totalité des soumissions reçues en réponse à la demande de soumissions;

- b) de négocier avec les soumissionnaires n'importe quel aspect de leur soumission;
- c) d'accepter une soumission en totalité ou en partie, sans négociation;
- d) d'annuler la demande de soumissions à n'importe quel moment;
- e) d'émettre de nouveau la demande de soumissions;
- f) si aucune soumission recevable n'est reçue et que le besoin n'est pas modifié substantiellement, d'émettre de nouveau la demande de soumissions en invitant uniquement les soumissionnaires qui ont soumissionné, à soumissionner de nouveau dans un délai indiqué par le Canada; et
- g) de négocier avec le seul soumissionnaire qui a déposé une soumission recevable pour s'assurer que le Canada profitera du meilleur rapport qualité/prix.

Recommandation 5

Que la Ville s'assure que les projets d'acquisition d'envergure doivent inclure la mise en place et le suivi d'une stratégie d'information garantissant que le Conseil est tenu au courant de la progression selon des cibles ou des étapes échelonnées sur des mois, sinon des années.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Cependant, la direction est en désaccord avec l'affirmation que le Conseil municipal n'a pas reçu d'informations complètes et exactes concernant le problème du SAA.

La section contextuelle du rapport (ACS2009-ICS-TRA-0011), présentée au Comité du transport en commun le 16 septembre 2009, exposait clairement l'historique du Programme des autobus intelligents et la façon dont l'approche recommandée répondrait à tous les défis associés au Programme. La section financière du rapport décrit le coût des recommandations d'achat du personnel et les budgets dont devaient provenir les dépenses. Après la réunion du Comité du transport en commun du 16 septembre 2009, on a fait parvenir aux membres du Conseil municipal des informations détaillées afin de les aider à clarifier la situation. La technologie des autobus intelligents a fait l'objet de discussions continues avec le Conseil municipal depuis la fusion. Les Services du transport en commun ont eu plusieurs occasions de discuter des aspects des TI, notamment lors d'une étude réalisée en 2003 par KPMG, de demandes de budget d'investissement et de trois rapports sur les cartes à puce.

Afin d'assurer que la haute direction et le Conseil sont tenus au courant des progrès réalisés par rapport aux cibles cernées et/ou des étapes des acquisitions importantes, la Direction de l'approvisionnement a mis en œuvre un processus officiel d'approbation des plans d'acquisition selon lequel les exigences et les

stratégies sont examinées et approuvées à l'avance du processus d'acquisition. Ce processus d'approbation vise à assurer que les exigences, les livrables et les échéanciers sont bien établis et ne sont pas indûment restrictifs, et que les processus d'acquisition en plusieurs étapes ne limitent pas la concurrence sans raison valable.

On propose que le plan officiel d'acquisition soit utilisé comme un outil de communications qui déterminerait l'échéancier et la stratégie proposée afin de procurer les composantes constituant l'initiative dans son ensemble, et que des mises à jour régulières soient fournies au Comité et/ou au Conseil concernant les changements importants (technologie, calendrier, soumissionnaires et coûts) et leur incidence sur le plan d'acquisition.

La direction croit qu'aucune action supplémentaire n'est nécessaire.

Recommandation 6

Que toutes les parties concernées par les projets d'acquisition d'envergure, selon leurs divers domaines de compétence, s'assurent que le Conseil reçoit l'information juste en temps opportun.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec la recommandation. Cependant, la direction est en désaccord avec l'affirmation que le Conseil municipal n'a pas reçu d'informations complètes et exactes concernant le problème du SAA.

La section contextuelle du rapport (ACS2009-ICS-TRA-0011), présentée au Comité du transport en commun le 16 septembre 2009, exposait clairement l'historique du Programme des autobus intelligents et la façon dont l'approche recommandée répondrait à tous les défis associés au Programme. La section financière du rapport décrit le coût des recommandations d'achat du personnel et les budgets dont devaient provenir les dépenses. Après la réunion du Comité du transport en commun du 16 septembre 2009, on a fait parvenir aux membres du Conseil municipal des informations détaillées afin de les aider à clarifier la situation. La technologie des autobus intelligents a fait l'objet de discussions continues avec le Conseil municipal depuis la fusion. Les Services du transport en commun ont eu plusieurs occasions de discuter des aspects des TI, notamment lors d'une étude réalisée en 2003 par KPMG, de demandes de budget d'investissement et de trois rapports sur les cartes à puce.

La direction croit qu'aucune action supplémentaire n'est nécessaire.

Conclusion

Le coût initial prévu pour le SAA a omis des éléments clés et il semble qu'il n'y ait eu que très peu de communications avec le Conseil à propos de l'acquisition du SAA dans les 24 mois qui ont précédé la réunion du Comité du transport en

commun du 16 septembre 2009. Il est donc difficile au Conseil d'obtenir une appréciation globale des faits, de la portée et de la direction du projet d'autobus intelligents.

Le scénario d'exécution lorsqu'il a été finalement présenté au Conseil a été très confus, car il soulevait de nombreuses questions, et ne comprenait aucune stratégie-cadre apparente que le Conseil aurait pu utiliser pour suivre la progression globale de la mise en œuvre des caractéristiques d'autobus intelligents.

Un examen complet d'ordre légal n'a trouvé aucune faute dans le processus d'attribution de contrat, à l'exception de l'inclusion de l'aspect « options ». L'avis juridique donné à la Ville a également énoncé clairement que la clause de résiliation ne peut être exercée sans motif valable.

Selon nous, en conformité avec le règlement, la Gestion de l'approvisionnement aurait dû demander au Conseil l'autorisation de procéder lorsqu'il est devenu clair qu'elle n'avait plus une demande entièrement provisionnée pour l'acquisition du SAA.

En conclusion, il semble que, dans cette situation, la direction de la Gestion de l'approvisionnement et des Services de transport en commun n'a pas évalué entièrement les préoccupations éventuelles du Conseil quant à l'ampleur des coûts ou aux écarts de portée du projet en fonction de la conjoncture actuelle.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction de sa bienveillante collaboration et de l'aide qu'elle a apportée à l'équipe de vérification.

5.14 Vérification du modèle financier de la proposition du plan de partenariat du parc Lansdowne (PPPL)

RÉSUMÉ

Introduction

À sa réunion du 12 novembre 2009, le Conseil municipal a approuvé la recommandation suivante du directeur municipal :

Qu'un examen final des projections financières du PPPL soit réalisé et que le Bureau du vérificateur général présente au Conseil municipal un rapport additionnel sur l'exactitude de ces prévisions ainsi que sur la vraisemblance des hypothèses utilisées

À cette même réunion, le Conseil municipal a également approuvé la motion suivante :

MOTION N^o 77/11

Motion du conseiller C. Doucet
Appuyée par le conseiller A. Cullen

ATTENDU QUE consacrer les impôts prélevés sur l'aménagement à un projet précis ne constitue pas une pratique courante de la Ville d'Ottawa;

ATTENDU QUE cela créera un précédent qui établira une distinction entre un groupe de détaillants et les autres;

IL EST DÉCIDÉ QU'il sera enjoint au directeur municipal de commander une étude indépendante pour évaluer les diverses répercussions de l'affectation des impôts fonciers à une seule dépense inscrite au budget de la Ville, et que le vérificateur général en vérifiera la méthodologie.

La direction n'a pas entrepris l'étude indépendante recommandée à la motion N^o 77/11. De ce fait, le vérificateur général n'a pas vérifié la méthodologie.

Le présent rapport présente les résultats de la Vérification du modèle financier de la proposition concernant le Parc Lansdowne.

Contexte

Suite à la décision du Conseil du 12 novembre 2009, de procéder avec la proposition du Plan de partenariat du parc Lansdowne (PPPL), le Bureau du vérificateur général (BVG) a retenu, la firme de Chicago Hunden Strategic Partners (HSP), possédant une expérience considérable de projets de réaménagement similaires, pour assister la vérification. Aucune firme canadienne sans activités déjà en cours

avec les firmes associées à Ottawa Sports and Entertainment group (OSEG) n'a pu être identifié. À partir de ce moment, le BVG et HSP ont été en communication continue avec le directeur municipal tout au long de la mise au point des détails du modèle financier de PPPL. Il est important de noter, qu'aussi récemment que le 7 juin 2010, ces informations étaient révisées. Bien que le temps alloué pour effectuer la vérification soit restreint, nous croyons qu'il était suffisant pour mener à bien un examen approfondi du modèle. Notre analyse est basée sur le modèle financier en date du 9 juin 2010. Toutes révisions ultérieures n'ont pas été examinées par le BVG.

Objectifs et portée de la vérification

Comme il est précisé à la recommandation approuvée par le Conseil municipal, l'objectif de la présente vérification était de déterminer l'exactitude des prévisions ainsi que la vraisemblance des hypothèses utilisées des projections financières du PPPL. L'étendue de la vérification se limite à une évaluation des informations financières figurant à la proposition du PPPL. La vérification n'inclut pas la réalisation de calculs indépendants et ne visait pas à fournir une opinion du réaménagement même. Ce n'est pas une évaluation du bien fondé des concepts sous-jacents (par exemples, partenariat avec le secteur privé, la neutralité des recettes, l'utilisation des impôts foncier, l'emplacement optimal pour le stade, etc.) pour le réaménagement du site du parc Lansdowne tel présenté à la proposition du PPPL. La Vérification du processus de demandes de propositions concernant le parc Lansdowne de 2009, présenté au Conseil municipal le 12 novembre 2009, énumère les grandes lignes des constatations du BVG à cet égard.

Pour une description complète des limitations de la portée, veuillez consulter le rapport intégral de vérification.

Conclusion

En réponse à la recommandation approuvée par le Conseil municipal demandant la présente vérification, nous pouvons confirmer l'exactitude des prévisions financières. En ce qui a trait à la vraisemblance des hypothèses utilisées par le modèle du PPPL, nous avons identifié trois secteurs de risques; Notamment les taux d'occupation pour la vente au détail, la contribution proposée découlant des économies associées à l'entretien des installations existantes et les taux d'intérêts.

L'ensemble du projet a bien progressé depuis l'élaboration du modèle à l'automne 2009. Les hypothèses se sont plus conservatrices et la probabilité de réussite sur le plan financier est meilleure. Même si le projet n'est pas une réussite commerciale, dans l'ensemble la sécurité des investissements des fonds publics s'avère solide. On prévoit qu'aucun événement exceptionnel qui aurait un effet néfaste sur l'économie locale, ne se produira. En cas contraire, le remboursement d'investissement des fonds publics s'avère douteux.

A ce titre, en ce basant sur nos analyses, nous concluons que le modèle financier du PPPL peut atteindre les résultats prévus. Pour ce faire, les hypothèses comprises au modèle doivent être maintenues au fil des ans. À notre avis, les hypothèses actuelles sont acceptables et offrent une attente réaliste pour l'avenir. L'analyse de sensibilité comprise au modèle démontre l'effet possible que puissent susciter des modifications de ces hypothèses. En particulier, des augmentations au taux d'occupation anticipé pour le développement de la vente au détail peuvent avoir un effet important sur les recettes fiscales et recettes provenant de la location prévue d'être engendré. Ceci changera évidemment la répartition anticipée de ces recettes. Les risques associés à aller de l'avant ne font pas de doute, toutefois; à notre avis le modèle financier proposé est réalisable.

Remerciements

Nous tenons à remercier la direction pour la coopération et l'assistance dont elle a fait preuve envers l'équipe de vérification.

DRAFT & CONFIDENTIAL

6 RAPPORT ANNUEL 2010 SUR LA LIGNE DIRECTE FRAUDE ET ABUS

6.1 Description de la Ligne directe

Le 1^{er} novembre 2005, la Ville d'Ottawa a instauré la Ligne directe de fraude et d'abus en vue d'aider les employés à signaler toute situation de fraude ou d'abus présumée. Le Conseil a par la suite offerte la Ligne directe au public à compter de mai 2009. La Ligne directe de fraude et d'abus est un service confidentiel et anonyme qui permet aux employés et aux citoyens de 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.

6.2 Statistiques d'utilisation de la Ligne directe

En 2010, la Ligne directe a reçu 215 signalements. De ce nombre, 134 provenaient de la population et 81 provenaient des employés de la Ville d'Ottawa. Étant donné le nombre de signalements émis par le grand public, il semble que celui-ci soit enclin à utiliser ce service.

Origine	<u>Signalements par origine</u>	
	Nombre de signalements	Pourcentage
Public	134	62 %
Employé	81	38 %
Total	215	100 %

La plupart des signalements ont été effectués par Internet. Les autres, soit 34 %, ont été transmis par téléphone.

Moyen de transmission	<u>Signalements par moyen de transmission</u>	
	Nombre de signalements	Pourcentage
Internet	141	66 %
Téléphone	74	34 %
Total	215	100 %

La Ligne directe de fraude et d'abus vise à faciliter la communication bidirectionnelle tout en garantissant l'anonymat. Ce service permet à la personne signalant une situation de fraude ou d'abus de fournir des renseignements supplémentaires, de suivre les progrès de l'enquête, de répondre à des questions de suivi et de connaître les résultats de l'enquête faisant suite au signalement. En 2010, 91 personnes, soit 42 % de tous les signalements, ont révisé leur signalement après l'avoir soumis, alors que 124 personnes ne l'ont pas révisé. Le fait que 42 % des personnes ayant fait un signalement ont choisi la communication bidirectionnelle semble indiquer que ces personnes ont la volonté de soumettre des renseignements supplémentaires, de suivre les progrès de l'affaire et de connaître les résultats de l'enquête faisant suite à leur signalement.

Personnes utilisant la communication bidirectionnelle pour leur signalement		
Signalement examiné	Nombre de signalements	Pourcentage
Non	124	58 %
Oui	91	42 %
Total	215	100 %

6.3 Sommaire des rapports adressés à la Ligne directe en 2010

Le tableau ci-dessous résume, par sujet, les signalements effectués à la Ligne directe depuis son lancement en novembre 2005 jusqu'au 31 décembre 2010.

Signalements à la Ligne directe fraude et abus au 31 décembre 2010				
Catégories de signalements¹	2005 - 2008	2009	2010	Total
Domages réels ou potentiels à la personne	0	0	0	0
Santé et sécurité, environnement	12	6	4	22
Abus d'alcool ou d'autres drogues	8	1	2	11
Vol, malversation, fraude	90	28	16	134
Utilisation non autorisée ou abusive de biens et de renseignements municipaux ou du temps de travail	120	40	41	201
Manipulation ou falsification de données	11	8	1	20
Comportement contraire à l'éthique et conflit d'intérêts	40	20	31	91
Violation des lois, règlements, politiques et procédures	42	14	52	108
Information financière et comptabilité	2	2	2	6
Gestion/superviseur	10	0	5	15
Suggestions d'amélioration	109	14	18	141
Suggestions pour les vérifications futures	32	20	16	68

¹ Consultez l'Annexe C pour avoir une définition de chacune des catégories.

Signalements à la Ligne directe fraude et abus au 31 décembre 2010				
Catégories de signalements ¹	2005 - 2008	2009	2010	Total
Autre	37	12	27	76
Total	513	165	215	893

En 2010, la Ligne directe fraude et abus a reçu 215 signalements, ce qui représente une hausse de 30 % par rapport au nombre enregistré en 2009 et reflète l'intérêt accru pour l'utilisation de ce service. La direction a effectué cinq signalements en 2010 conformément à la Politique générale régissant la fraude et autres irrégularités semblables. Dans certains cas, les signalements reçus à la Ligne directe sont transférés directement à la direction pour examen, tandis que dans d'autres, le BVG procède à son propre examen, effectue une vérification officielle indépendante ou étudie la question dans le cadre d'une vérification planifiée, déjà en cours. Le BVG a reçu 16 signalements concernant des allégations de recours frauduleux à l'aide sociale, qu'il a transférés à la direction pour enquête. La Ligne directe fraude et abus n'est pas destinée à ce genre d'allégations puisqu'il existe un numéro consacré à la fraude sur l'aide sociale, soit le **1-800-394-STOP (7867)**.

Notre Bureau a traité 229 signalements en 2010, dont 164 concernaient 2010 et 65 se rapportaient aux années précédentes. De ce nombre, 185 plaintes ont été transférées directement à la direction pour qu'elle les examine et 44 ont été réglées par le BVG. Nous estimons que des économies possibles d'environ 147 376 \$ pour la Ville d'Ottawa et possiblement de 642 847 \$ pour la Province auraient pu être réalisées à la suite des questions soulevées dans les cas classés pendant l'année. Les économies possibles se décomposent comme suit :

Économies possibles pour la Ville :

Employé du Service paramédic sur appel pour des services de TI	56 168 \$
Combinaison de 31 autres cas	91 208 \$
<hr/>	
Estimations du total des économies pour la Ville	147 376 \$

Économies possibles pour la Province :

Total des trop-payés provinciaux faits à une école et non distribués	642 847 \$
----------------------------------------------------------------------	------------

6.4 Vérifications de 2010 découlant de la Ligne directe fraude et abus : rapports de vérification soumis au Conseil

En 2010, le BVG a entrepris les six vérifications suivantes à l'issue de signalements de fraude et d'abus à la Ligne directe. Ces vérifications portent sur des pratiques de la Ville que nous voulions examiner à titre d'exemples précis qui ont été signalés à la Ligne directe.

- Vérification d'un processus de dotation en personnel – Direction des services à l'enfance
- Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville
- Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada
- Vérification de la réfection du pont Mackenzie-King
- Vérification des accords relatifs à la semaine de travail comprimée
- Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI)

6.5 Autres rapports signalés à la Ligne directe en 2010 qui n'ont pas fait l'objet d'un rapport de vérification

La présente section comprend un résumé des exemples de signalements reçus à la Ligne directe qui ont été traités en 2010, mais qui n'ont pas fait l'objet d'une vérification précise. Dans les cas où les signalements sont fondés, c'est à la direction qu'il incombe de prendre des mesures disciplinaires. Cette responsabilité ne relève pas du BVG. Lorsque la direction a pris des mesures, les résultats sont indiqués à la suite de chaque cas.

6.5.1 Utilisation du temps de travail et congés

1. Un employé du service paramédic a travaillé sur appel pendant 364 jours en 2009, y compris durant ses vacances. En 2009, il coûta 56 168 \$ à la Ville pour avoir l'employée sur appel. Le rôle de cet employé paramédic était de fournir des services de TI; il a cumulé 93 heures supplémentaires. La direction a accepté de payer le salaire de cet employé en disponibilité et a indiqué que cette décision ferait l'objet d'un examen dans le cadre du plan de travail 2011 du Service paramédic.
2. Il a été établi qu'un employé de la Direction de l'entretien des routes et de la circulation routière avait le mandat de ne s'occuper que d'un contrat. La direction élargira le mandat de l'employé afin qu'il comprenne la gestion d'autres ententes et initiatives contractuelles. Le salaire de cet employé est fixé à 75 306 \$ en 2011.

6.5.2 Véhicules et équipements

1. Un employé des Opérations et de l'entretien relatifs aux parcs, aux immeubles et aux terrains a avoué avoir utilisé de l'essence à des fins personnelles dans de l'équipement emprunté, appartenant à la Ville. Il a été établi que l'employé n'était pas autorisé à utiliser ni l'équipement municipal ni le carburant. Selon le service des Relations de travail, l'employé est réputé avoir commis un vol et a donc été congédié.

2. Gestion de l'eau potable a payé 800 \$ par mois pour faire transporter des déblais sur un site privé. Le contrat prévoit la gestion du site et l'utilisation d'équipement et de main-d'œuvre. Ce contrat est maintenant caduc et a donc été résilié. On estime que cette mesure entraînera une économie de 9 600 \$ par année.
3. On a découvert que la zone d'embarquement des autobus scolaires d'une ancienne école était toujours déblayée cinq ans après la fermeture de l'école. Cette zone d'embarquement avait été retirée du trajet des véhicules de déneigement pendant un an avant d'y être rajoutée. La direction confirme qu'il s'agit d'une erreur et qu'elle a depuis corrigé le trajet de déneigement. La direction a aussi modifié le processus de communication avec les commissions scolaires. La direction estime que le déneigement s'est élevé à 648 \$ au cours des cinq années.
4. Il a été attesté qu'une génératrice a été louée au détriment de l'utilisation d'une génératrice municipale. Cet incident est survenu parce que l'entretien et la vérification des génératrices avaient été confiés aux Opérations et de l'entretien relatifs aux parcs, aux immeubles et aux terrains (tâches autrefois sous la responsabilité des Services du parc automobile). À l'avenir, les demandes seront comblées à l'interne. On estime que les deux mois de location de la génératrice ont coûté 5 996 \$.

6.5.3 Conflit d'intérêts

1. Il a été établi qu'un employé de la Direction de la gestion des biens a conclu des affaires à titre personnel alors qu'il était payé par la Ville et utilisait des ressources municipales. En attente d'une mesure de la part de la direction.

6.5.4 Autres signalements

1. Nous avons constaté qu'une école n'avait pas distribué 642 847 \$ provenant du financement pour l'équité salariale qu'elle a reçu de la Ville, selon les documents préparés et soumis à la Ville par l'école. L'école a avisé la Ville que les documents qu'elle a soumis sont exacts. Toutefois, l'école ayant déterminé que seuls certains membres de son personnel avaient droit à un règlement en matière d'équité salariale, elle n'avait pas distribué tout le financement reçu. La Province a autorisé la Ville à recouvrer tout le financement qui n'avait pas été distribué par l'école. Le conseiller juridique de la Ville a indiqué que toutes les subventions salariales et tous les règlements en matière d'équité salariale seront retenus et que ces montants retenus seront appliqués à la somme de 642 847 \$ que l'école doit restituer à la Ville puisque ces fonds n'ont pas été distribués.

6.5.5 Utilisation d'ordinateurs

1. Les Services de technologie de l'information (TI) ont réalisé une enquête auprès de 51 employés choisis au hasard. L'enquête a révélé que deux employés semblent, de l'avis des Services de TI, faire une utilisation intensive d'Internet à des fins autres que professionnelles. Les deux employés ont reçu une lettre d'attente.
2. Une enquête des Services de TI a révélé que parmi les 66 employés faisant une utilisation intensive d'Internet, sept semblent, de l'avis des Services de TI, faire une utilisation intensive d'Internet à des fins autres que professionnelles.
 - 2 employés ont reçu un avertissement écrit,
 - 1 employé a reçu une lettre d'attente,
 - 1 employé s'est vu rappeler les attentes de la direction en ce qui concerne l'utilisation des ordinateurs, 1 employé a été averti par la direction de fermer l'application « Tweetdeck » en soirée afin de ne pas encombrer la bande passante et
 - 2 employés font l'objet d'un contrôle.

7 PLAN DE VÉRIFICATION DE 2011 ET 2012

7.1 Méthodologie

La méthode appliquée pour élaborer les plans de vérification comprend les étapes clés suivantes :

- réunions avec les conseillers et la haute direction;
- examen de la documentation budgétaire;
- examen des vérifications précédentes de la Ville;
- examen de plans de vérification d'autres municipalités;
- rétroaction du personnel du Bureau du vérificateur général;
- réunions avec les vérificateurs externes et examen des lettres de recommandations; et
- évaluation des programmes et services au moyen des critères de sélection et d'une analyse des risques.

On a fait appel à plusieurs critères de sélection précis pour sélectionner les projets éventuels et les vérifications décrites dans le plan, y compris :

- les programmes ou services ayant un impact direct sur les citoyens;
- le risque ou les répercussions de l'interruption de ces programmes ou services sur la sécurité publique, la commodité, la situation financière;
- les discussions tenues avec le Conseil et la haute direction;
- la taille du budget (y compris celle de l'effectif);
- la date de la dernière vérification;
- les rapports signalés à la Ligne directe fraude et abus.

7.2 Plan de 2011

En avril 2011, le Conseil a approuvé le plan de travail de 2011 du BVG. Ce plan comprend les projets suivants :

1. Processus d'établissement des horaires des chauffeurs d'autobus d'OC Transpo;
2. Gestion des postes vacants;
3. Communications générales;
4. Pratiques en matière d'approvisionnement :
 - a. Programmes d'achat coopératif du secteur public;
 - b. Achats groupés;
 - c. Contrat relatif aux bacs verts;
 - d. Matériel de TI;
5. Mesure du rendement;

6. Santé et Sécurité au travail;
7. Plan directeur des ressources humaines;
8. Processus de subventions et de contributions;
9. Budgétisation du financement de la croissance;
10. Suivi des vérifications réalisées, y compris les suivantes :
 - a. Vérification de cinq cas distincts d'embauche de personnel;
 - b. Vérification des contrats propres au Parc équestre national de Nepean;
 - c. Vérification du processus d'entretien des ponts;
 - d. Vérification du processus d'entretien des ponts dans un cas précis;
 - e. Vérification de l'administration de la paie;
 - f. Vérification de huit dossiers précis des Services du Code du bâtiment;
 - g. Vérification des plans d'une maison précise.

7.3 Plan de 2012

On recommande d'inclure les projets suivants dans le plan de 2012 :

1. Trésor;
2. Cartes de crédit municipales;
3. Évaluation des risques écologiques;
4. Centres de service à la clientèle;
5. Processus d'évaluation de l'admissibilité à Ontario au travail;
6. Surveillance de la construction;
7. Suivi des vérifications complétés, y compris :
 - a. Vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage;
 - b. Vérification d'une sélection des bénéficiaires de subventions - Accords dûment signés et clauses de vérification;
 - c. Vérification de l'accord du Nepean Sailing Club;
 - d. Vérification des ententes de la Cabane à sucre (Action Vanier);
 - e. Vérification de la Direction des recettes;
 - f. Vérification d'un processus de dotation en personnel - Direction des services à l'enfance;
 - g. Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville;
 - h. Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada

- i. Vérification des politiques et des procédures d'utilisation d'Internet et du courrier électronique;
- j. Vérification de la réfection du pont Mackenzie King;
- k. Détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie;
- l. Vérification des ententes de semaine de travail comprimée;
- m. Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRI); et
- n. Vérification portant sur l'inondation à Glen Cairn et sur les processus d'examen des projets d'aménagement dans le bassin hydrographique de la rivière Carp.

ANNEXE A : RECOMMANDATION À PORTER À L'ATTENTION DU SOUS-COMITÉ DE LA VÉRIFICATION

Vérifications présentées au Rapport annuel 2010	Total des recommandations	La gestion est d'accord	La gestion n'est pas d'accord	N° des recommandations
Vérification de l'utilisation des véhicules municipaux et des demandes de remboursement des frais de kilométrage	36	36	0	
Vérification des bénéficiaires de subventions choisis – Ententes signées et clauses de vérification	1	1	0	
Vérification de l'accord du Nepean Sailing Club	3	3	0	
Vérification des ententes de la cabane à sucre (Action Vanier)	9	9	0	
Vérification de la Direction des recettes	22	22	0	
Vérification d'un processus de dotation en personnel – Direction des services à l'enfance	1	1	0	
Vérification de la gestion d'un contrat de prêt par la Ville	4	4	0	
Vérification du rôle de la Ville concernant une activité de la fête du Canada	10	10	0	
Vérification des politiques et procédures concernant l'utilisation des services d'Internet et du courriel	3	3	0	
Vérification de la réfection du pont Mackenzie King	11	11	0	
Détermination des exigences d'échantillonnage pour les vérifications de la précision de la paie	1	1	0	
Vérification des ententes de semaine de travail comprimée	3	3	0	
Vérification des relations opérationnelles de la Ville avec le Centre de recherche et d'innovation d'Ottawa (OCRl)	2	2	0	
Vérification portant sur l'inondation à Glen Cairn et sur les processus d'examen des projets d'aménagement dans le bassin hydrographique de la rivière Carp	8	8	0	
Vérification du processus d'acquisition du Système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du Système de cartes à puce	6	5	1	4
Vérification du modèle financier de la proposition du plan de partenariat du parc Lansdowne	0	0	0	
Total des recommandations - Rapport annuel 2010	120	119	1	

Vérification du processus d'acquisition du système d'annonce des arrêts dans les autobus intelligents et du système de cartes à puce

Recommandation 4

Que la Ville modifie sa clause de privilège ou exonératoire afin d'aider tant la Ville que les futurs soumissionnaires à mieux évaluer les conséquences probables que peut entraîner la modification ou l'annulation du processus d'acquisition.

Réponse de la direction

La direction est en désaccord avec la recommandation.

Les clauses de privilège et le droit d'annuler un marché sont des modalités courantes des processus d'acquisition. Les autorités contractuelles insèrent ces types de clauses afin d'accroître la flexibilité du processus d'acquisition, y compris les évaluations et l'adjudication du contrat.

Cependant, comme c'est le cas dans toutes les clauses qui confèrent davantage de flexibilité aux autorités contractuelles dans la conduite des processus d'acquisition (appelées clauses de privilège), les tribunaux ont interprété ces clauses de sorte que toutes les parties soient traitées d'une manière équitable qui assure l'intégrité du processus d'acquisition.

De même, en ce qui concerne des annulations, les tribunaux ont examiné attentivement les motifs qui poussent une autorité contractuelle à annuler un marché afin de s'assurer que l'annulation n'est pas faite pour des motifs injustifiés, c'est-à-dire dans un but qui aurait pour effet de miner l'intégrité du processus d'appels d'offres.

La clause de privilège utilisée par le personnel est très similaire à celle utilisée par TSPGC (extrait ci-dessous). La direction suggère que c'est l'application de cette clause, et non la clause elle-même, qui demande une compréhension plus approfondie. La direction propose d'offrir un complément de formation sur l'application de cette clause dans une volonté de « *mieux aider la Ville et les soumissionnaires éventuels à évaluer les conséquences probables de la modification ou de l'annulation du marché* ».

2003 (2010-01-11) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels

Droits du Canada

Le Canada se réserve le droit :

- a) de rejeter l'une quelconque ou la totalité des soumissions reçues en réponse à la demande de soumissions;

- b) de négocier avec les soumissionnaires n'importe quel aspect de leur soumission;
- c) d'accepter une soumission en totalité ou en partie, sans négociation;
- d) d'annuler la demande de soumissions à n'importe quel moment;
- e) d'émettre de nouveau la demande de soumissions;
- f) si aucune soumission recevable n'est reçue et que le besoin n'est pas modifié substantiellement, d'émettre de nouveau la demande de soumissions en invitant uniquement les soumissionnaires qui ont soumissionné, à soumissionner de nouveau dans un délai indiqué par le Canada; et
- g) de négocier avec le seul soumissionnaire qui a déposé une soumission recevable pour s'assurer que le Canada profitera du meilleur rapport qualité/prix.

ANNEXE B – POSSIBILITÉS D'ÉCONOMIES RELEVÉES DANS LES VÉRIFICATIONS DE 2005 À 2009

ANNÉE	VÉRIFICATION	ÉCONOMIES		COMMENT
		Ponctuelles	Annuelles	
2005	Heures supplémentaires		86 300 \$	Manque de formation des employés de la Direction du service des incendies (montant réel de la rémunération des heures supplémentaires des deux seuls employés qui réparent les boyaux d'arrosage et les échelles, en 2008)
2005	Services de gestion de l'eau potable		317 000 \$	En 2004, 954 grands compteurs n'ont pas été remplacés comme prévu, et la direction estime que ses recettes annuelles ont diminué de 316 537 \$ (selon les redevances d'eau et d'égouts de 2004, qui s'élevaient à 1,58 \$/m ³). Le coût de la réparation de ces compteurs est estimé à 240 000 \$.
2005	Services de gestion de l'eau potable		150 000 \$	Deux stagiaires d'été surveillent l'utilisation des prises d'eau afin de s'assurer que les titulaires de permis déclarent l'eau utilisée. Néanmoins, une étude sur une prise d'eau a été effectuée dans le but de déterminer la consommation non déclarée par les titulaires de permis. On a découvert qu'environ 50 % de la consommation n'était pas déclarée. L'étude n'a été effectuée que sur une bouche de vidange, mais si ces données sont représentatives, le manque à gagner pourrait atteindre 150 000 \$ annuellement.

ANNÉE	VÉRIFICATION	ÉCONOMIES		COMMENT
		Ponctuelles	Annuelles	
2005	Processus d'approvisionnement		4 000 000 \$	580 000 \$ sur un échantillon de 12 contrats totalisant 5 millions de dollars. La projection ne figure pas dans le rapport, mais, comme il en a été discuté avec la direction au moment de la rédaction du rapport, des économies de 4 millions de dollars pourraient être réalisées (40 millions x 10 %) si un tarif plus élevé était utilisé pour les ingénieurs-conseils.
Total partiel de 2005			4 467 000 \$	
			165 000 \$	Changement des quarts de travail par opposition aux heures supplémentaires
2006	Direction des opérations de surface		200 000 \$	Réduction des heures supplémentaires
2006	Direction des opérations de surface		900 000 \$	Représente la valeur complète d'un véhicule mal utilisé – les économies potentielles auraient été moindres
2006	Services du parc automobile		459 000 \$	Rendre obligatoire le ravitaillement en carburant aux postes de ravitaillement de la ville
2006	Services du parc automobile		574 000 \$	Camions de poids moyen – amélioration du rendement et de l'entretien
2006	Services du parc automobile		1 200 000 \$	Estimation absente du rapport de vérification. Dans le but de quantifier les économies, nous calculons 6 millions de dollars pour les contrats sans soumission x 20 % (ce que nous considérons raisonnable), ce qui équivaut à des économies possibles de 1,2 millions de dollars.
2006	Traitement des recettes (argent comptant, billets et laissez-passer) d'OC Transpo et de Para Transpo		470 000 \$	Remboursement de tarifs non remboursables

ANNÉE	VÉRIFICATION	ÉCONOMIES		COMMENT
		Ponctuelles	Annuelles	
2006	Environnement de contrôle financier		291 000 \$	Perte de revenus d'intérêts en raison du paiement prématuré des factures Congés de maladie sans attestation du médecin qui dépassent les limites permises avec certificat médical. Passif accumulé pour ne pas avoir acquitté les indemnités de congés annuels supérieurs aux crédits annuels approuvés par la convention collective (6,8 millions de dollars x hausse de 5 % (IVC + augmentations d'échelon))
2006	Environnement de contrôle financier		1 094 000 \$	
2006	Environnement de contrôle financier		340 000 \$	
Total partiel de 2006			5 693 000 \$	
2007	Achat de télécopieurs	182 000 \$		Décision d'acheter des télécopieurs plutôt que de les louer Augmentation des droits d'aménagement afin de couvrir entièrement les frais Améliorer la gestion et le contrôle du programme de cartes de carburant
2007	Processus d'examen des demandes d'aménagement		4 300 000 \$	
2007	Parc automobile du Service de police d'Ottawa		95 000 \$	
Total partiel de 2007			4 577 000 \$	
2008	Service paramédic d'Ottawa	24 000 000 \$		En fonction des augmentations du budget des dernières années ainsi que des effets du délai d'intervention à Ottawa et à Niagara, on estime qu'il faudrait probablement verser 5 millions de dollars supplémentaires par an au cours des cinq prochaines années (si tous les autres facteurs de rendement restent stables) pour réduire de deux minutes le délai d'intervention, objectif associé au Système avancé de répartition des priorités médicales (AMPDS) et au logiciel connexe.

ANNÉE	VÉRIFICATION	ÉCONOMIES		COMMENT
		Ponctuelles	Annuelles	
Total partiel de 2008		24 000 000 \$		
2009	Incidence financière de la grève des transports en commun de 2008-2009	855 000 \$		La Ville a payé environ 855 000 \$ de pénalités fiscales pour du carburant pour lequel elle n'a pu accepter la livraison pendant la grève
2009	Huit dossiers particuliers des Services du Code du bâtiment	5 000 \$		(Échantillon, le résultat n'est pas projeté sur les 207 lots de l'étape) Facturation des droits d'inspection remboursables à tous les promoteurs alors que l'entrepreneur n'est pas prêt pour l'inspection.
2009	Contrats particuliers au Parc équestre national de Nepean	10 000 \$		Montant approximatif pour ne pas avoir facturé les frais complets pendant un événement d'une durée de deux semaines pendant trois ans (en plus de la subvention de 10 000 \$)
Total partiel de 2009		870 000 \$		
GRAND TOTAL		25 052 000 \$	14 641 300 \$	39 607 000 \$

ANNEXE C: CATÉGORIES DE SIGNALEMENTS À LA LIGNE DIRECTE FRAUDE ET ABUS

Dommmages réels ou potentiels à la personne	Préoccupations relatives aux dommages causés à la santé physique ou mentale ou dommages potentiels à des employés ou autres à la suite de violence, de menace, de discrimination ou de harcèlement.
Santé et sécurité, environnement	Questions relatives à la sécurité des employés et à la protection de l'environnement dans lequel ils travaillent ou habitent.
Abus d'alcool ou d'autres drogues	Questions relatives à la consommation abusive 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 la tentative de le masquer.
Utilisation non autorisée ou abusive de biens et 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, de l'accès à Internet ou aux dommages ou menaces de dommages à ces éléments. Il s'agirait 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 probable de dissimuler des erreurs ou une fraude, d'améliorer les résultats financiers/d'exploitation/les statistiques ou de tirer parti d'un contrat de façon déloyale.
Comportement contraire à l'éthique et 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 des lois, règlements, politiques et procédures	Toute action contraire aux lois, règlements ou politiques établis par une entité ou un organisme de réglementation, y compris les commissions des valeurs mobilières, ou tout niveau de gouvernement.
Information financière et comptabilité	Questions relatives à la précision et à l'exhaustivité des états financiers et d'autre information financière présentée au conseil d'administration, au conseil des gouverneurs ou à tout autre corps administratif ainsi qu'aux organismes de réglementation et au corps public (p. ex., organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières, administrations fiscales, ministères, rapports public annuels).
Gestion/Superviseur	Question, préoccupation ou commentaire concernant le niveau d'appui reçu soit par l'action ou l'inaction du supérieur immédiat ou du superviseur.
Suggestions d'amélioration	Suggestions pour l'amélioration d'un quelconque aspect 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 gérer ses risques.
Suggestions pour les vérifications futures	Toute suggestion concernant un secteur à vérifier au sein de l'administration municipale.

ANNEXE D : RÈGLEMENT 2009-323

(Disponible en anglais seulement)

BY-LAW NO. 2009 - 323

A by-law of the City of Ottawa to establish the position and duties of Auditor General of the City of Ottawa, including statutory powers, and to repeal By-law No. 2005-84, as amended.

The Council of the City of Ottawa enacts as follows:

DEFINITIONS

1. In this by-law,
“Auditor General” means the Auditor General of the City of Ottawa.

ESTABLISHMENT OF THE POSITION OF AUDITOR GENERAL

2. The position of Auditor General for the City of Ottawa is hereby established for the purposes of Part V.1 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, with the statutory duties and functions as set out in Part V.1 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, and in this by-law.

APPOINTMENT OF AUDITOR GENERAL

3.
 - (1) City Council shall by by-law, appoint a person to the position of Auditor General for a non-renewable term of ten (10) years and specify the terms and conditions of such appointment.
 - (2) The current Auditor General of the City of Ottawa is appointed as the Auditor General of the City of Ottawa until the end of his term, which is extended to December 31, 2013.
 - (3) The appointment of a person to the position of Auditor General may be made, suspended or revoked only by a two-thirds majority vote of all members of City Council.
 - (4) The Auditor General must be designated in Ontario as a chartered accountant, a certified general accountant, or a certified management accountant.

ACCOUNTABILITY

4. The Auditor General is independent of the City administration.
5. The Auditor General shall report to City Council, or to a Committee of Council as may be directed by City Council.

RESPONSIBILITIES

AUDITS

6. (1) The Auditor General shall be responsible for assisting City Council in holding itself and its administrators accountable for the quality of stewardship over public funds and for the achievement of value for money in municipal operations.
- (2) Despite subsection (1), the responsibilities of the Auditor General shall not include the matters described in clauses 296(1)(a) and (b) of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended.
- (3) The Auditor General shall be responsible for carrying out financial (excluding attest), compliance, and performance audits of:
 - (a) all programs, activities and functions of all City departments and agencies, and of the offices of the Mayor and Members of Council;
 - (b) local boards of the City as defined in Part V.1 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, and as further prescribed in Schedule "A" to this by-law;
 - (c) municipally-controlled corporations as defined in the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, and as further prescribed in Schedule "B" to this by-law;
 - (d) grant recipients as defined in Part V.1 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, and,
 - (e) any other agencies, boards, commissions and corporations as Council may from time to time create or identify.
- (4) At the request of Council or a board of directors, the Auditor General may conduct financial (excluding attest), compliance and performance audits of autonomous organizations that have an agreement with the City that contains provisions for an audit by the City.
- (5) Audits shall be conducted at such time and to the extent that the Auditor General considers appropriate, and the Auditor General shall establish such protocols and procedures that are necessary for the conduct of such audits.
- (6) The Auditor General shall not call into question or review the merits of the policies and objectives of Council.

INVESTIGATIONS OF FRAUD, MISAPPROPRIATION AND OTHER SIMILAR IRREGULARITIES

7. The Auditor General shall be responsible for the administration of the Fraud and Waste Hotline relating to any suspected acts of fraud, theft, misappropriation or other similar irregularity in accordance with the Corporate Policy on Fraud and Other Similar Irregularities as approved by City Council, and the Auditor General shall establish such protocols and procedures that are necessary for the conduct of such investigations.

DUTY TO FURNISH INFORMATION

8. In accordance with subsection 223.20(1) of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, the City, the local boards referred to in Schedule "A", the municipally-controlled corporations referred to in Schedule "B", and the grant recipients shall give the Auditor General such information regarding their powers, duties, activities, organization financial transaction and methods of business as the Auditor General believes to be necessary to conduct his or her duties under this by-law.

ACCESS TO INFORMATION

9. In accordance with subsection 223.20(2) of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, the Auditor General is entitled to have free access to all books, accounts, financial records, electronic data processing records, reports, files and all other papers, things, or property belonging to, or used by the City, a local board referred to in Schedule "A", a municipally-controlled corporation referred to in Schedule "B", or a grant-recipient, as the case may be, that the Auditor General believes to be necessary to perform his or her duties under this by-law.

NO WAIVER OF PRIVILEGE

10. A disclosure to the Auditor General under Sections 8 or 9 does not constitute a waiver of solicitor-client privilege, litigation privilege, or settlement privilege.

ANNUAL AUDIT PLAN

11. (1) The Auditor General shall submit an annual audit plan for the next following year to City Council for information by December 31st of each year.
- (2) The Auditor General may, at his or her discretion, prepare a longer term audit plan for submission to City Council.
- (3) No deletions or amendments to the annual audit plan shall be made except by the Auditor General.

- (4) Despite subsection (3), the Auditor General may, if requested by City Council or board of directors, audit and report on additional matters.

REPORTING

12. (1) No later than December 31st of the next year following the tabling of the audit plan prescribed in subsection 11(1), the Auditor General shall provide to City Council a Notice of Tabling of the Annual Report.
- (2) The Auditor General may, as directed by Council or at his or her discretion, report on a more frequent basis to City Council or any Committee thereof.

OFFICE OF THE AUDITOR GENERAL

13. (1) The Auditor General is authorized to establish an Office of the Auditor General including a managerial hierarchy and administrative policies and procedures.
- (2) The Auditor General is authorized to appoint, promote, demote, suspend and dismiss, subject to any applicable personnel policies adopted by Council, all employees of the Office of the Auditor General.
- (3) The Auditor General is authorized to review the performance of personnel within the Office of the Auditor General subject to any personnel policies applicable to the employees of the City.
- (4) The Auditor General is authorized to retain the services of any individual or corporation for the purposes related to the operation of the Office of the Auditor General and to execute all agreements and contracts required for the provision of such services subject to the provisions of the City's Purchasing By-law.

ANNUAL BUDGET

14. (1) The annual budget of the Office of the Auditor General shall be equal to or greater than 0.08% of the annual operating budget of the City.
- (2) Requests by City Council or a board of directors pursuant to subsection 11(4) shall be subject to the provision of appropriate funding.

DUTY OF CONFIDENTIALITY

15. The Auditor General and any person acting under his or her instructions shall be subject to the duty of confidentiality provided in Section 223.22 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended.

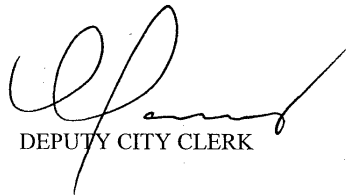
IMMUNITY FROM TESTIMONY

16. Neither the Auditor General nor any person acting under the instructions of the Auditor General is a competent or compellable witness in a civil proceeding in connection with anything done under Part V.1 of the *Municipal Act, 2001*, S.O. 2001, c.25, as amended, or of this by-law.


REPEAL

17. By-law No. 2005-84 of the City of Ottawa entitled "A by-law of the City of Ottawa to establish the position and duties of the Auditor General of the City of Ottawa", as amended, is repealed.

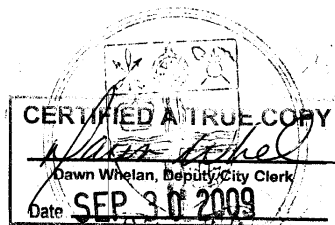
ENACTED AND PASSED this 23rd day of September, 2009.



DEPUTY CITY CLERK



MAYOR



SCHEDULE "A"

Local Boards

1. City of Ottawa Superannuation Fund
2. Cumberland Village Heritage Museum Board
3. Nepean Museum Board
4. Ottawa Municipal Campsite Authority
5. Pineview Municipal Golf Club Board of Management
6. CARP Airport Authority (formerly the West Carleton Airport Authority)
7. Crime Prevention Ottawa
8. Property Standards Committee
9. Bank Street B.I.A.
10. Barrhaven BIA
11. Byward Market B.I.A.
12. Carp Village B.I.A.
13. Glebe B.I.A.
14. Heart of Orleans B.I.A.
15. Manotick B.I.A.
16. Preston Street B.I.A.
17. Downtown Rideau Improvement Area B.I.A.
18. Somerset Chinatown B.I.A.
19. Somerset Village B.I.A.
20. Sparks Street Mall Authority / Sparks Street Mall B.I.A.
21. Vanier B.I.A.
22. Wellington West B.I.A.
23. Westboro B.I.A.

SCHEDULE "B"

Municipality-Controlled Corporations

1. Hydro Ottawa Holding Inc./Société de Portefeuille d'Hydro Ottawa Inc.
2. Ottawa Community Housing Corporation/La Société de Logement Communautaire d'Ottawa.



BY-LAW NO. 2009 - 323

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

A by-law of the City of Ottawa to establish the position and duties of Auditor General of the City of Ottawa, including statutory powers, and to repeal By-law No. 2005-84, as amended.

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

Enacted by City Council at its meeting of September 23, 2009.

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

LEGAL SERVICES
VB:ec

COUNCIL AUTHORITY:
City Council November 28, 2007
CSEDC Report 17, Item 1