Bureau de la vérificatrice générale
Ville d'Ottawa

Examen des heures supplémentaires – Faits saillants



Pourquoi avons-nous mené cet examen

À la suite de plusieurs signalements sur la Ligne directe de fraude et d'abus et du besoin continu d'une utilisation diligente des ressources limitées de la Ville, le Bureau de la vérificatrice générale (BVG) a mené un examen de l'utilisation des heures supplémentaires dans l'ensemble de la Ville.

La gestion des heures supplémentaires est importante pour l'intendance financière, l'efficience opérationnelle et l'efficacité de la gestion des ressources humaines. L'objectif de cet examen était de déterminer si les heures supplémentaires servaient à répondre uniquement à des impératifs opérationnels, faisaient preuve de circonspection dans l'utilisation des fonds, et de cerner des domaines qui pourraient utiliser leurs ressources avec plus d'efficience.

Ce que nous avons constaté

Le recours aux heures supplémentaires occasionnelles permet de répondre à des impératifs à court terme et est plus économique lorsque les travaux sont imprévisibles ou saisonniers. Toutefois, le recours aux heures supplémentaires comme mécanisme de gestion des pénuries de personnel et des opérations normales n'est pas viable à long terme. Cela entraîne souvent des coûts plus élevés, de l'épuisement professionnel, des réductions de productivité, des problèmes de qualité et une augmentation du roulement du personnel.

L'examen a révélé que les enjeux les plus importants se trouvent au sein d'OC Transpo, ou les heures supplémentaires représentent une partie importante et continue des opérations.

L'examen a permis de constater que la Ville s'appuie fortement sur des processus manuels, ce qui limite l'efficience, augmente le risque d'erreur, rend la surveillance plus difficile et peut donner lieu à des surcoûts. En faisant appel davantage à la technologie et à la fonctionnalité des systèmes, la Ville pourrait améliorer sa prise de décisions, alléger son fardeau administratif, réduire les risques d'erreur et renforcer ses contrôles.

L'examen a aussi permis de relever des occasions d'améliorer l'efficacité des processus servant à administrer les heures supplémentaires. Ces dernières comprennent des améliorations à la documentation justifiant les heures supplémentaires et les modalités de leur attribution (soit d'après l'ancienneté), en plus de mettre en œuvre des processus pour recenser proactivement et gérer des contraventions aux heures de service.

Nous avons déposé 13 recommandations pour veiller à ce que:

- la technologie soit exploitée afin d'améliorer l'efficience et de réduire le recours aux processus manuels;
- le processus d'affectation des chauffeurs d'autobus, les pratiques dans l'attribution des heures supplémentaires et la nécessité de faire appel aux commis à l'affectation soit réexaminés dans les négociations de la prochaine convention collective afin de promouvoir l'équité et d'optimiser les ressources financières de la Ville;
- les quarts de travail supplémentaires soit surveiller avant de les attribuer, afin de recenser les contraventions potentielles aux heures de service (HS) et aux conventions collectives;

Examen des heures supplémentaires – Faits saillants



- la surveillance des heures supplémentaires soit l'objet d'une approche proactive et globale afin de cerner les tendances et de justifier les décisions liées aux ressources et aux horaires;
- les exigences dans la documentation de la justification et dans l'attribution des heures supplémentaires soient clairement établies;
- l'approbation des relevés d'heures soit uniformisée.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez consulter notre **site Web**.
613-580-9602 | **BVG@ottawa.ca**