



Systeme de signalement de fraude et gaspillage est un outil préventif pour atténuer les comportements contraires à l'éthique



L'entreprise

La Ville de Hamilton est une administration gouvernementale qui adopte une approche ouverte, transparente et accessible de l'administration municipale qui engage et responsabilise tous les citoyens à s'impliquer dans leur communauté.



Le défi

La Ville a adopté un règlement de dénonciation pendant près d'une décennie, mais ce mécanisme a été rarement utilisé et a reçu des volumes extrêmement faibles de signalements pour une organisation de cette taille.



Le résultat

Un endroit efficace et confidentiel où les employés et les citoyens peuvent partager leur engagement à protéger la Ville et ses biens contre les dommages potentiels.

“ La ligne d’assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage est un canal de signalement sécurisé et indépendant permettant aux citoyens ou aux employés de signaler leurs préoccupations concernant la fraude ou le gaspillage. Offrir cet outil préventif est un moyen de dissuasion précieux qui aide à atténuer le risque de comportement contraire à l’éthique et renforce l’engagement de la Ville envers la gouvernance d’entreprise et la responsabilisation. Le nombre de signalements liés à la fraude et au gaspillage continue de dépasser les attentes, soulignant que la ligne d’urgence demeure un outil bien utilisé et précieux qui favorise l’engagement de la Ville à être transparente et responsable. ”

- Charles Brown, vérificateur municipal et vérificateur général, Bureau du vérificateur municipal

De nombreuses municipalités mettent en place une ligne d’assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage en utilisant les services confidentiels d’un fournisseur tiers. Cela permet une approche globale efficiente et efficace en mettant les rapports confidentiels à la disposition des citoyens, des employés municipaux et des entrepreneurs sept jours sur sept, 24, 24 heures sur 24 pour signaler leurs soupçons ou des preuves de fraude, de gaspillage ou d’actes répréhensibles.

Lorsqu’ils utilisent une ligne d’assistance téléphonique pour signaler la fraude et le gaspillage, les utilisateurs peuvent fournir des informations anonymes à l’aide d’un formulaire Web en ligne ou par l’intermédiaire d’agents en direct formés via un service téléphonique sans frais.

Le public s’attend à des normes élevées

Les administrations municipales sont toujours scrutées par le public. En raison de cet examen minutieux sans fin, l’éthique et la conformité demeurent une priorité dans les opérations commerciales quotidiennes, car la confiance du public peut rapidement diminuer si les comportements contraires à l’éthique ne sont pas arrêtés. La confiance dans le gouvernement signifie maintenir une perception positive des actions du conseil et des employés. Pour ce faire, les municipalités s’engagent à améliorer la transparence et la responsabilisation envers leurs résidents.

Avant l’adoption de sa ligne d’assistance téléphonique sur la fraude et le gaspillage, la Ville de Hamilton avait déjà un règlement sur les dénonciateurs en place depuis près d’une décennie. Cependant, ce mécanisme était rarement utilisé et, lorsqu’il l’était, il obtenait des volumes extrêmement faibles de signalements reçus pour une organisation de cette taille.

En juillet 2019, la Ville a adopté sa ligne d’assistance téléphonique IntegrityCounts fraude et gaspillage qui offre un service confidentiel et anonyme permettant aux membres du public et aux employés de la Ville de signaler les cas soupçonnés ou qu’il ont été témoins de cas de fraude ou de gaspillage impliquant des ressources de la Ville. La ligne téléphonique est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept et les employés municipaux peuvent l’utiliser sans crainte de représailles.

Grâce à *IntegrityCounts* de WhistleBlower Security, la ville de Hamilton est en mesure de :

- **Découvrir et atténuer rapidement** les comportements contraires à l'éthique dans sa municipalité
- **Fournir un outil préventif** comme autre moyen de dissuasion précieux pour minimiser la fraude et le gaspillage
- **Renforcer avec précision** l'engagement de la Ville envers la gouvernance d'entreprise et la responsabilisation

Comment la ligne d'assistance téléphonique *IntegrityCounts* Fraud and Waste maintient les choses éthiques

La Ville de Hamilton s'engage à fournir aux employés, aux entrepreneurs, aux fournisseurs et aux membres du public de la Ville un moyen pratique, confidentiel et anonyme de signaler des soupçons ou des preuves d'actes répréhensibles. C'est pourquoi leur ligne d'assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage a été créée pour aider à protéger les actifs de la Ville et à réduire les pertes. La Ville utilise la ligne d'assistance téléphonique *IntegrityCounts* fraude et le gaspillage de WhistleBlower Security pour :

- Aider à atténuer le risque de comportement contraire à l'éthique et renforcer l'engagement de la Ville à l'égard de la gouvernance d'entreprise et de la responsabilisation
- Offrir un outil préventif qui peut être un moyen de dissuasion précieux pour minimiser les risques liés à la fraude et au gaspillage
- Augmenter le potentiel de détection précoce des problèmes, ce qui offre une plus grande opportunité de récupération des pertes et de minimisation des pertes globales
- Fournir un mécanisme efficace d'administration
- Permettre une couverture 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, accessible aux employés et aux membres du public
- Fournir un canal de signalement sécurisé et indépendant pour les employés ou les citoyens qui hésitent à signaler leurs préoccupations en raison d'une éventuelle atteinte à leur anonymat
- Identifier les domaines dans lesquels les contrôles internes doivent être modifiés ou améliorés
- Aider le bureau du vérificateur municipal à évaluer les risques, à identifier les audits potentielles et à formuler son plan de travail fondé sur les risques.

L'adoption de la ligne téléphonique contre la fraude et le gaspillage a aidé la Ville à combler toute lacune antérieure. La ligne d'assistance offre plus d'options pour signaler, offrant au personnel et aux résidents une méthode sûre pour diffuser des signalements de manière anonyme. La ligne téléphonique est maintenant bien utilisée avec une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et une variété de méthodes de signalement qui ont aidé la Ville à résoudre ses défis.

Plus important encore, le nombre de signalements à la ligne d'assistance continue de dépasser les attentes de la Ville. La Ville dispose maintenant d'une plateforme centralisée et rentable pour recevoir, traiter, distribuer, gérer et suivre les incidents de fraude et de gaspillage dans l'ensemble de la municipalité.



Quelques statistiques notables :

En trois ans, la Ville a enregistré un retour sur investissement de 1 150 %.

Depuis le lancement de la ligne d'assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage, la Ville a constaté une augmentation de plus de 100 % des signalements de fraude et de gaspillage reçus au cours de la première année.

Rapport annuel sur la fraude et le gaspillage – Période de déclaration du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023

- La ligne d'assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage a été lancée en juillet 2019 à titre de projet pilote et a été rendue permanente par le conseil municipal en mars 2023.
- Il y a eu un total de 431 signalements depuis le lancement de la ligne d'assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage.
- Un total de 1 287 000 \$ de pertes et de gaspillages a été prouvé depuis le lancement de la ligne d'assistance téléphonique contre la fraude et le gaspillage.
 - Environ 35 900 \$ ont été récupérés grâce à des remboursements, des restitutions ou des récupérations d'actifs.
- Les conclusions du rapport sur la fraude et le gaspillage du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023 comprennent :
 - 159 rapports reçus
 - 48 pour cent des journalistes se sont identifiés comme employés, 52 pour cent du public
 - Taux de justification de 31 pour cent des rapports reçus
 - 13 enquêtes ouvertes par MPC

Sans la mise en place d'une ligne téléphonique contre la fraude et le gaspillage, il est probable que bon nombre de ces signalements n'auraient pas été reçus par le Bureau du vérificateur municipal et que les actes répréhensibles impliquant les ressources de la Ville auraient pu se poursuivre. D'une manière générale, cela indique que la Ville de Hamilton et ses employés partagent l'engagement de protéger les revenus, les biens, les renseignements et les autres biens et ressources de la Ville contre la fraude, le gaspillage et d'autres actes répréhensibles.