

---

# Politique et procédures

sur la Ligne de signalement  
fraude et inconduite

---

16 novembre 2020



## TABLE DES MATIÈRES

1.	Définitions .....	6
2.	Objectifs .....	6
3.	Principes.....	7
4.	Champs d'application .....	7
5.	Traitement des signalements .....	9
6.	Traitement des rapports d'événement.....	10
7.	Traitement des sanctions .....	11
8.	Protection des utilisateurs et utilisatrices de la ligne .....	11
9.	Rôles et responsabilités du vérificateur.....	12
10.	Révision du processus .....	12



## Politique et procédures sur la Ligne de signalement fraude et inconduite

Considérant la reconnaissance par la Ville de Québec (ci-après nommée « Ville ») :

- des préoccupations de plus en plus marquées qu'entraîne la baisse de confiance envers les institutions publiques;
- de l'importance d'encourager un comportement conforme à l'éthique dans un service public;
- que des actions doivent être prises de façon à maintenir des normes de conduite élevées au sein d'une organisation publique;
- que la transparence et l'intégrité revêtent une importance primordiale pour une organisation municipale;
- de l'intégration souhaitable de la gestion de l'éthique dans le cadre plus large de la gestion publique;
- de la mise en place de mécanismes de signalement dans d'autres organisations publiques ou privées.

Considérant les fonctions et les pouvoirs du vérificateur général prévus dans la *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, chap. C-19.

La Ville met en place la Ligne de signalement fraude et inconduite (ci-après nommée « ligne ») et en confie la responsabilité au vérificateur général de la Ville (ci-après nommé « vérificateur »).

Le présent document décrit le processus régissant l'utilisation de cette ligne ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants et intervenantes de la Ville en lien avec son application.

## 1. Définitions

- Signalement : action de transmettre une information, de bonne foi et sur la base de croyances raisonnables, au sujet d'actes présumés fautifs que quelqu'un a commis ou a l'intention de commettre.
- Fraude : acte accompli de mauvaise foi contrevenant à la loi ou aux règlements et nuisant à la Ville.
- Inconduite : conduite répréhensible en lien avec son emploi, son poste, sa fonction ou son statut ainsi que tout autre élément contraire aux règlements en vigueur sur l'éthique et la déontologie régissant les membres du conseil et le personnel de la Ville de Québec.
- Pratiques interdites : harceler, congédier, suspendre ou déplacer une personne salariée, exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles, ou imposer toute autre sanction.

## 2. Objectifs

La ligne confirme la volonté de la Ville d'atteindre et de respecter les plus hautes exigences en matière éthique. Sans se substituer aux outils existants, elle offre une voie de communication à toute personne physique ou morale témoin ou victime de fraude ou d'inconduite commise, sur le point de l'être ou qu'on lui a demandé de commettre.

Non seulement la ligne encourage l'atteinte de niveaux élevés en matière d'honnêteté, de transparence et d'impartialité, mais elle vise aussi à maintenir la confiance et la crédibilité du public envers la Ville. De plus, les informations qui en émergent représentent une source non négligeable d'amélioration des méthodes de travail, des règles déjà en place et des mécanismes d'encadrement.

Ainsi, la Ville met en place un processus régissant l'utilisation d'une ligne dont les objectifs généraux sont de :

1. permettre à toute personne physique ou morale de lui signaler une fraude ou une inconduite commise par une personne ou un groupe de personnes dans sa relation avec la Ville;
2. fournir un canal de communication confidentiel;
3. garantir que les personnes liées directement ou indirectement à une vérification sont traitées avec un souci d'équité et de façon appropriée;

4. préciser les différentes responsabilités rattachées aux allégations de fraude ou d'inconduite au sein de la Ville;
5. mettre en place un processus fiable et clairement défini qui est basé sur la transparence de l'organisation et la responsabilisation de ses membres.

### **3. Principes**

- Le vérificateur traite d'une manière confidentielle, objective et impartiale les signalements se rapportant à l'intérêt du public, sans égard à la fonction, au titre, au nombre d'années de service ou à la relation avec la Ville de toute partie susceptible d'être impliquée dans une vérification éventuelle.
- Toutes les informations transmises au vérificateur doivent être obtenues de façon légitime.
- Toutes les personnes utilisant la ligne ont le droit à l'anonymat et à la confidentialité, et des mesures appropriées seront prises pour les respecter.
- Toutes les vérifications seront effectuées en tout respect de la dignité, de la justice et de la protection de la vie privée.
- Le traitement de l'information recueillie par le vérificateur en lien avec les signalements obtenus est effectué avec diligence.
- La Ville s'engage à n'exercer aucune pratique interdite envers les personnes utilisant la ligne pour signaler de bonne foi une fraude ou une inconduite et acceptant de s'identifier.
- Le présent processus n'a pas pour objet de restreindre les droits et recours contractuels ou légaux déjà existants.

### **4. Champs d'application**

La ligne de signalement prend la forme d'une ligne téléphonique dédiée et d'un accès Internet sécurisé. Elle rend disponible un outil simple et facilement accessible pour signaler, sous le couvert de l'anonymat ou non, toute fraude ou inconduite.

Dans ses rapports directs ou indirects avec la Ville, chaque personne peut utiliser la ligne pour signaler une fraude ou une inconduite.

Une fraude ou une inconduite devant être signalée comprend notamment :

- une falsification, manipulation, altération ou destruction non autorisée de documents ou de données de toute nature;
- une appropriation illicite de fonds;
- une irrégularité dans la gestion de fonds;
- une demande de remboursement de dépenses frauduleuses;
- une demande ou acceptation d'avantages indus de toute nature;
- un conflit d'intérêts;
- tout mauvais usage ou usage illicite de biens, d'équipements, de matériel, de dossiers ou de temps appartenant à la Ville;
- tout mauvais usage ou usage illicite de matériel ou de logiciel appartenant à la Ville, et toute autre dérogation en matière d'approvisionnement, à la Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications et à la Politique générale : utilisation du matériel municipal par le personnel de la Ville;
- toute autre fraude, toute autre corruption, tout autre abus de confiance ou toute autre activité inappropriée contrevenant aux règlements en vigueur sur l'éthique et la déontologie régissant les membres du conseil et les employés de la Ville.

La ligne fait partie du Processus de gestion des plaintes de la Ville de Québec dans le cadre d'un processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat visé. En cas de différence entre ce processus relatif au contrat et celui de la ligne, le premier a préséance.

Une personne morale ou un organisme visé à l'article 107.7 de la *Loi sur les cités et villes* peut s'assujettir à la ligne de signalement en tenant compte des ajustements nécessaires à la présente politique, à la suite d'une résolution de son conseil d'administration.

La ligne ne vise pas les affaires intimes, personnelles ou privées.

La ligne n'a pas pour objectif de suppléer aux mécanismes spécifiques de réception des plaintes déjà en place (exemples : bureau d'arrondissement, gestionnaires, bureau des réclamations pour indemnisation, Service des ressources humaines, Service de police, Système de déontologie policière, selon les cas). Ces plaintes (exemples : fraude comptable, vol, salubrité, congédiement, violences et menaces, etc.) devraient plutôt être transmises aux instances concernées.

## 5. Traitement des signalements

Une firme externe assure les services spécialisés au nom du vérificateur. Ils consistent à recevoir les signalements à l'aide de la ligne (par appel téléphonique ou à partir d'un site Internet sécurisé) et à administrer un système de compilation des données reçues. Au nom du vérificateur, la firme doit garantir la confidentialité de l'information et l'anonymat des personnes utilisant la ligne, à moins que ces dernières y renoncent.

Le déroulement du processus de réception des signalements et de leur transmission au vérificateur est le suivant :

- Le vérificateur et la firme désignée élaborent conjointement un questionnaire afin de recueillir les signalements.
- Les informations relatives aux signalements sont compilées dans un rapport d'événement confidentiel qui est stocké dans la base de données de la ligne. Le vérificateur est le seul à pouvoir déterminer qui peut consulter cette base de données. Lorsqu'un nouveau rapport d'événement est produit, le vérificateur ou les personnes désignées en sont avisés par courriel. Ils respectent par la suite la procédure prévue dans la section suivante, intitulée « Traitement des rapports d'événement ».
- Un numéro de référence est assigné à chacun des signalements pour faciliter le suivi du traitement de l'information reçue. Ainsi, l'utilisateur ou l'utilisatrice de la ligne peut obtenir des informations générales sur le statut d'avancement de son signalement par téléphone ou par Internet. Par ailleurs, l'utilisateur de la ligne peut aussi être invité (avec le numéro de référence) à fournir des informations supplémentaires pour que le vérificateur poursuive l'analyse.

## **6. Traitement des rapports d'événement**

D'abord, le vérificateur ou les personnes qu'il a désignées examinent le rapport d'événement afin de déterminer le traitement à accorder. Cet examen préliminaire a pour objectif de préciser la nature du signalement et de planifier, le cas échéant, les étapes ultérieures.

Le vérificateur peut ne pas donner suite à un signalement après avoir considéré notamment la pertinence, la force probante et la crédibilité des informations signalées.

Les signalements effectués de mauvaise foi, de façon frivole ou vexatoire ou pour lesquels les informations ont été obtenues de façon illégitime ne sont pas considérés.

Dans le cas où une vérification s'avère nécessaire, le vérificateur doit décider :

- s'il l'effectue lui-même;
- s'il sollicite, au besoin, le soutien d'un fournisseur externe ou d'un expert externe;
- s'il sollicite, au besoin, la participation d'une ou plusieurs ressources de l'organisme concerné par le signalement.

Toutes les personnes qui participent à une vérification ou ont été informées d'une telle opération, de quelque façon que ce soit, doivent traiter confidentiellement toutes les informations dont elles ont pu prendre connaissance, sauf dans le cas où elles seraient tenues de le faire dans le cadre de procédures visant à imposer une mesure disciplinaire ou administrative ou de procédures présentées devant toute instance judiciaire, quasi judiciaire ou administrative.

Le vérificateur peut juger nécessaire de divulguer certaines informations dans le but de faire progresser la vérification.

Le vérificateur s'engage à ne pas divulguer le nom des personnes qui se sont identifiées lors du signalement, ou dont l'identité pourrait être révélée par la nature de l'information transmise, sauf s'il a préalablement obtenu leur autorisation écrite de faire autrement ou s'il en est contraint par un tribunal.

Tout rapport d'événement fait l'objet d'une prise en charge par le vérificateur dans les deux jours ouvrables de la réception de la demande. Dans l'objectif de protéger l'intégrité du processus, aucun commentaire concernant les travaux de la vérification et sa conclusion ne sera transmis à l'utilisateur ou l'utilisatrice de la ligne, sauf si le vérificateur l'estime opportun.

## **7. Traitement des sanctions**

Lorsque les conclusions de sa vérification soulèvent une possibilité de fraude ou d'inconduite, le vérificateur s'adresse aux autorités concernées pour l'imposition d'une sanction ou la prise de tout recours jugé nécessaire.

## **8. Protection des utilisateurs et utilisatrices de la ligne**

En vue de préserver la confiance à l'égard de la ligne mise en place, la Ville prévoit utiliser des mesures de protection en cas de pratiques interdites.

Les mesures de protection prévues dans le présent paragraphe sont applicables uniquement si le signalement est effectué de bonne foi (et de façon non abusive) et dans le respect des règles établies ou encore si l'utilisateur ou l'utilisatrice de la ligne a collaboré de bonne foi à une vérification menée à la suite d'une divulgation.

Il est interdit à la Ville ou à son personnel d'effectuer une ou des pratiques interdites à l'encontre de la personne utilisant la ligne :

1. en raison de l'exercice par cette personne d'un droit qui résulte de la présente politique;
2. pour le motif que cette personne a fourni des renseignements au vérificateur ou à l'un de ses représentants sur l'application de la présente politique ou que cette personne a témoigné dans le cadre de l'application s'y rapportant;
3. dans le but d'éluder l'application de la présente politique.

Toutes les personnes qui ont effectué au moyen de la ligne un signalement de bonne foi et dans le respect des règles établies et toutes les personnes qui ont collaboré de bonne foi à une vérification menée à la suite d'une divulgation peuvent communiquer avec le vérificateur si elles se croient victimes de pratiques interdites.

Au besoin, le vérificateur conseille et dirige un utilisateur ou une utilisatrice de la ligne qui se croit victime d'une pratique interdite.

La Ville s'engage également :

- à ne pas divulguer le nom des personnes qui se sont identifiées lors du signalement, ou dont l'identité pourrait être révélée par la nature de l'information transmise, sauf si elle a préalablement obtenu leur autorisation écrite de faire autrement ou si elle en est contrainte par un tribunal;

- à ce qu'aucune information relative au signalement ne soit consignée dans le dossier de l'utilisateur de la ligne ni dans celui de la ou des personnes visées si les allégations à leur sujet sont infondées.

Tout employé ou toute employée qui se livre à une ou des pratiques interdites à l'endroit d'un utilisateur de la ligne peut encourir des sanctions disciplinaires ou administratives imposées par la Ville.

La présente politique n'a pas pour but de restreindre tout droit dont la personne jouit en vertu d'une loi, d'une politique de la Ville ou d'une convention collective qui lui est applicable.

## **9. Rôles et responsabilités du vérificateur**

Le vérificateur s'assure du fonctionnement de la ligne de signalement en respectant la présente politique, en facilitant son accessibilité, en procédant à des vérifications avec célérité, en faisant appel aux ressources disponibles et en fournissant les conseils et les recommandations nécessaires.

Au plus tard le 30 septembre de chaque année, il transmet aux membres du conseil un rapport de ses activités portant sur le fonctionnement de la ligne ainsi que les états financiers s'y rattachant pour l'exercice financier précédent.

De plus, le vérificateur peut, à toute époque de l'année, déposer un rapport spécial relatif à toute question relevant de ses attributions et dont l'urgence ou l'importance le justifie. Plus particulièrement, lorsqu'un rapport d'événement porte sur un élu ou une élue et que le vérificateur l'estime opportun, il peut déposer un rapport au conseil municipal.

Le vérificateur et son personnel ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'une omission ou d'un acte accompli en toute bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, comme le prévoit la *Loi sur les cités et villes*, RLRQ, chap. C-19.

## **10. Révision du processus**

La présente politique pourra être révisée au besoin.