

---

# Politique et procédures

sur la Ligne de signalement fraude et inconduite

---

7 novembre 2011

## TABLE DES MATIÈRES

1. Définitions.....	4
2. Objectifs .....	4
3. Principes.....	5
4. Champs d'application.....	6
5. Traitement des signalements .....	7
6. Traitement des rapports d'événements .....	8
7. Traitement des sanctions.....	9
8. Protection des utilisateurs de la <i>ligne</i> .....	9
9. Rôles et responsabilités du vérificateur général .....	11
10. Révision du processus.....	11
Annexe A – Processus de traitement des signalements.....	12

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

---

Considérant la reconnaissance par *la Ville* de Québec (ci-après nommée « *la 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 pouvoirs du vérificateur général prévus à la *Loi sur les cités et villes* L.R.Q., c. C-19;

La Ville de Québec met en place une *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 de *la Ville* en lien avec son application.

## 1. DÉFINITIONS

- *Signalement* : information soulevée 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 de mauvaise foi accompli en 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 sur l'éthique et la déontologie régissant les membres du conseil et les employés de la Ville de Québec en vigueur.
- *Pratiques interdites* : harceler, congédier, suspendre ou déplacer un salarié, exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou de représailles, ou imposer toute autre sanction.

## 2. OBJECTIFS

En 2002, le conseil municipal a adopté des *Règles d'éthique régissant les membres du conseil municipal et les autres gestionnaires de la Ville de Québec*. Au cours de l'année 2009, désireuse d'harmoniser les règlements antérieurs et d'accroître la culture éthique au sein de l'organisation en y associant son personnel, *la Ville* s'est dotée du Règlement R.V.Q. 1465 *Règlement établissant les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*. Un exercice visant à déterminer les valeurs de l'organisation et à les inclure au plan stratégique de *la Ville* a été effectué en 2010.

En 2011, la Ville adopte le *Règlement sur l'éthique et la déontologie régissant les membres du conseil*, R.V.Q. 1854 et le *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*, R.V.Q 1856<sup>1</sup>.

Dans la même perspective, la *ligne* confirme la volonté de l'organisation 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 l'organisation. 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.

---

<sup>1</sup> Selon le projet déposé au conseil le 7 novembre 2011

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

1. de 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. de fournir un canal de communication confidentiel;
3. de garantir que les personnes liées directement ou indirectement à une vérification soient traitées avec un souci d'équité et de façon appropriée;
4. de préciser les différentes responsabilités rattachées aux allégations de fraude ou d'inconduite au sein de *la Ville*;
5. de mettre en place un processus fiable et clairement défini 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.
- ❖ Tous les utilisateurs de 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 utilisateurs de la *ligne* signalant 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* 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 à la *Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications*, à la *Politique d'utilisation du matériel municipal par le personnel de la Ville* et à la *Politique d'approvisionnement*;
- ❖ toute autre fraude, corruption, abus de confiance ou activité inappropriée contrevenant aux règlements sur l'éthique et la déontologie régissant les membres du conseil et les employés de la Ville de Québec en vigueur.

La *ligne* ne vise pas à s'immiscer dans 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

Un fournisseur externe assure les services spécialisés au *vérificateur* consistant à recevoir les signalements à l'aide de la *ligne* (par appel téléphonique ou par information obtenue 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 utilisateurs de la *ligne*, à moins que ces derniers y renoncent.

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

- ❖ Un questionnaire est élaboré conjointement par le *vérificateur* et le fournisseur désigné afin de recueillir les signalements.
- ❖ Les informations relatives aux signalements sont compilées dans un rapport confidentiel d'événement (ci-après nommé « *rapport d'événement* »). Une alerte est envoyée, par courriel, au *vérificateur* pour l'informer de l'existence d'un nouveau rapport d'événement. Le *vérificateur* peut alors accéder à la base de données de la *ligne* afin de consulter le rapport d'événement. Il est le seul à pouvoir consulter la base de données de la *ligne*. Le *vérificateur* respecte par la suite la procédure prévue à la section suivante intitulée « Traitement des rapports d'événements ».
- ❖ Un numéro de référence est assigné à chacun des signalements afin de faciliter le suivi du traitement de l'information reçue. Ainsi, l'utilisateur de la *ligne* peut rappeler ou accéder ultérieurement par Internet afin d'obtenir des informations générales sur le statut d'avancement de son signalement. Par ailleurs, l'utilisateur de la *ligne* peut aussi être invité (avec le numéro de référence) à fournir le cas échéant des informations supplémentaires pour poursuivre l'analyse.

## 6. TRAITEMENT DES RAPPORTS D'ÉVÉNEMENTS

Le rapport d'événement sera d'abord examiné par le *vérificateur* 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 seront pas considérés.

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

- ❖ s'il l'effectue lui-même ou
- ❖ s'il sollicite, au besoin, l'accompagnement d'un fournisseur externe ou d'un expert externe.

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 en vue d'imposer une mesure disciplinaire ou administrative ou 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 utilisateurs de la *ligne* qui se sont identifiés lors du signalement, ou qui seraient identifiables de par la nature de l'information transmise, sauf dans le cas où il a préalablement obtenu leur autorisation écrite de faire autrement ou il en est contraint par un tribunal.

Tout rapport d'événement fera l'objet d'une prise en charge par le *vérificateur* dans les deux jours ouvrables de la réception de la demande. L'utilisateur de la *ligne* sera informé par la suite de l'état d'avancement et de la conclusion de la vérification.



## 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 DE LA LIGNE

En vue de préserver la confiance envers la *ligne* mise en place, *la Ville* prévoit utiliser des mesures de protection en cas de pratiques interdites.

Les mesures de protection prévues au 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 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 l'un de ses employés d'effectuer une ou des pratiques interdites à l'encontre de l'utilisateur de la *ligne* :

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

Tous les utilisateurs de la *ligne* dont les signalements ont été effectués 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* s'ils se croient victimes de pratiques interdites.

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

*La Ville* s'engage également :

- à ne pas divulguer le nom des utilisateurs de la *ligne* qui se sont identifiés lors du signalement, ou qui seraient identifiables de par la nature de l'information transmise, sauf dans le cas où il a préalablement obtenu leur autorisation écrite de faire autrement ou elle en est contrainte par un tribunal;
- à ce qu'aucune information relative au signalement ne soit consignée au dossier de l'utilisateur de la *ligne* ou de la ou des personnes visées dans le cas où les allégations à leur sujet ne s'avèrent pas fondées.

Tout employé 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 GÉNÉRAL

Le *vérificateur de la Ville* s'assure du fonctionnement de la *ligne* de signallement 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.

Également, *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.

*Le vérificateur* et ses employés 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, tel que le prévoit la *Loi sur les cités et villes*, L.R.Q., c. C-19.

## 10. RÉVISION DU PROCESSUS

La présente politique pourra être révisée au besoin.

## ANNEXE A- Processus de traitement des signalements

### Ligne de signalement fraude et inconduite Cheminement d'un signalement

