



## PROCÉDURE

<b>TITRE : PROCÉDURE VISANT À FACILITER LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES</b>	<b>N° DG-PRO-004</b>
<b>ORIGINE : ADMINISTRATEUR</b>	
<b>DESTINATAIRE(S) : TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL, BÉNÉVOLES, STAGIAIRES ET MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS</b>	
<b>APPROUVÉ PAR :</b>  _____	<b>APPROUVÉE LE : 6 JUILLET 2017</b>
<b>NADINE COMEAU, DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>	<b>RÉVISÉE LE : AOÛT 2020</b>

### ÉNONCÉ

La divulgation des actes répréhensibles est un élément fondamental pour assurer l'intégrité du CHSLD. Reconnaissant que « les personnes qui œuvrent au sein d'une organisation ou qui travaillent avec celle-ci sont souvent les mieux placées pour devenir des « lanceurs d'alerte » », la présente procédure vise à mettre en place un mécanisme visant à faciliter la divulgation des actes répréhensibles au sein du CHSLD de la Côte Boisée en application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, LQ 2016, c 34, ci-après la « **Loi** ». Cette Loi prévoit, pour les membres du personnel des organismes publics et privés-conventionnés, la mise en place d'un système parallèle de divulgation au sein de leur organisme et auprès du Protecteur du citoyen, de façon à permettre au divulgateur de choisir le forum où communiquer les informations qu'il détient à l'égard d'un acte répréhensible. Les tiers peuvent également effectuer une telle divulgation en s'adressant directement au Protecteur du citoyen.

Dans tous les cas, la Loi établit un régime général de protection visant à protéger les divulgateurs et les personnes qui collaborent à des vérifications ou une enquête contre toute forme de représailles.

La présente Procédure s'applique à la divulgation de tout acte répréhensible ayant été commis ou sur le point de l'être à l'égard du CHSLD de la Côte Boisée.

### OBJECTIFS

- Énoncer les étapes à suivre pour divulguer toute forme d'actes répréhensibles ayant été commis ou sur le point de l'être à l'égard du CHSLD de la Côte Boisée.

## **DÉFINITIONS**

### **Acte répréhensible :**

Tout acte d'un membre du personnel du CHSLD de la Côte Boisée dans l'exercice de ses fonctions ou de toute personne, société de personnes, regroupement ou autre entité à l'occasion de la préparation ou de l'exécution d'un contrat, incluant l'octroi d'une aide financière, conclu ou sur le point de l'être avec le CHSLD de la Côte Boisée qui constitue soit :

- Une contravention à une loi ou un règlement applicable au Québec ;
- Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie ;
- Un usage abusif des fonds ou des biens du CHSLD de la Côte Boisée, y compris de ceux qu'elle gère ou détient pour autrui ;
- Un cas grave de mauvaise gestion au sein du CHSLD de la Côte Boisée y compris un abus d'autorité ;
- Un acte ou une omission portant ou risquant de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement ;
- Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné ci-haut.

### **Divulgarion :**

Communication de renseignements alléguant qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard du CHSLD, qui est effectuée dans l'intérêt public et non uniquement à des fins personnelles.

La divulgation ne doit pas mettre en cause le bien-fondé des politiques et mission du CHSLD de la Côte Boisée

### **Représailles :**

Toutes mesures préjudiciables exercées contre une personne pour le motif qu'elle aurait, de bonne foi, fait une divulgation ou collaboré à une vérification ou à une enquête menée en raison d'une divulgation.

Constitue également des représailles, le fait de menacer une personne pour qu'elle s'abstienne de faire la divulgation ou de collaborer à une telle vérification ou enquête.

En matière d'emploi, sont présumés être des représailles, le congédiement, la rétrogradation, la suspension ou le déplacement, ainsi que toute mesure disciplinaire ou portant atteinte à l'emploi ou aux conditions de travail.

**Membre du personnel :**

Toute personne à l'emploi du CHSLD de la Côte Boisée et qui en reçoit un traitement ou un salaire, qu'elle soit permanente ou occasionnelle.

Aux fins de la présente Procédure sont également assimilées à des membres du personnel, les personnes qui participent à la mission du CHSLD de la Côte Boisée lorsqu'elles exercent une charge, une fonction, un travail ou une autre tâche non rémunérée pour l'établissement. Il pourrait notamment s'agir des membres, de bénévoles ou de personnes siégeant à un comité des usagers. Cependant, les anciens employés ou les employés retraités sont exclus de la définition.

**Plus haute autorité administrative :**

L'administrateur du CHSLD de la Côte Boisée.

**Représailles :**

Toute mesure préjudiciable exercée contre une personne pour le motif qu'elle ait, de bonne foi, fait une divulgation ou collaboré à une vérification ou à une enquête menée en raison d'une divulgation.

Constituent également des représailles le fait de menacer une personne pour qu'elle s'abstienne de faire une divulgation ou de collaborer à une telle vérification ou enquête.

En matière d'emploi sont présumés être des représailles, le congédiement, la rétrogradation, la suspension, ou le déplacement, ainsi que toute autre mesure disciplinaire ou portant atteinte à l'emploi ou aux conditions de travail.

**RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION**

Le responsable du suivi des divulgations (ci-après le « **Responsable** ») est chargé d'assurer l'application et la diffusion de la présente Procédure.

Il est responsable de recevoir les divulgations des membres du personnel, de vérifier, à la suite d'une telle divulgation, si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être et, le cas échéant, d'en faire rapport au directeur général.

Il transmet au Protecteur du citoyen les divulgations auxquelles ce dernier serait davantage en mesure de donner suite.

Il est tenu à la discrétion dans l'exercice de ses fonctions et doit assurer la confidentialité de l'identité du divulgateur et des renseignements qui lui sont communiqués.

Finalement, il rend disponibles annuellement les renseignements prévus à l'article 25 de la Loi.

Il ne peut être poursuivi en justice en raison des actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.

S'il le juge nécessaire, le Responsable peut s'adjoindre des personnes-ressources pour le traitement des divulgations.

L'administrateur du CHSLD a désigné la directrice des soins infirmiers et du milieu de vie de l'établissement à titre de Responsable du suivi des divulgations.

## **PROCÉDURE DE DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES**

### **Divulgence au responsable du suivi des divulgations**

Les membres du personnel du CHSLD de la Côte Boisée peuvent, en tout temps, divulguer au Responsable les renseignements pouvant démontrer qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard de l'établissement.

Cette divulgation se fait selon les modalités exposées à la présente Procédure.

### **Divulgence au Protecteur du citoyen**

Toute personne peut, en tout temps, effectuer une divulgation au Protecteur du citoyen visant un acte répréhensible ayant été commis ou sur le point de l'être à l'égard de l'établissement.

Un membre du personnel du CHSLD de la Côte Boisée qui souhaite effectuer une divulgation peut transmettre celle-ci au Responsable en vertu de la présente procédure ou au Protecteur du citoyen, selon son choix.

Les coordonnées pour effectuer une divulgation auprès du Protecteur du citoyen sont les suivantes :

### **Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique**

#### **Protecteur du citoyen**

800, place D'Youville, 18<sup>e</sup> étage

Québec (Québec) G1R 3P4

**Téléphone** : 1 844 580-7993 (sans frais au Québec)

**Télécopieur** : 1 844 375-5758 (sans frais au Québec)

Formulaires sécurisés sur le site web : [www.divulcation.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.divulcation.protecteurducitoyen.qc.ca)

### **Divulgence de renseignements confidentiels**

Dans le cadre d'une divulgation ou d'une collaboration à une vérification menée en raison d'une divulgation, une personne peut communiquer des renseignements au responsable ou au Protecteur du citoyen :

- malgré les dispositions sur la communication de renseignements prévues par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, chapitre P-39.1) et par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), sauf son article 33 ;

- malgré toute autre restriction de communication prévue par une loi et toute obligation de confidentialité ou de loyauté pouvant lier une personne, notamment à l'égard de son employeur ou, le cas échéant, de son client. Cela implique notamment la possibilité de lever le secret professionnel, à l'exception de celui liant l'avocat ou le notaire à son client.

## **DÉPÔT D'UNE DIVULGATION**

### **Modalités relatives au dépôt d'une divulgation**

Le responsable doit prendre les mesures nécessaires afin de faciliter le dépôt d'une divulgation d'un acte répréhensible, tout en assurant la confidentialité des communications.

Il détermine les modes de communications privilégiés permettant de faire une divulgation et de communiquer avec lui en toute confidentialité et en informe les membres du personnel. Ces modes de communication sont prévus à [l'Annexe 1](#).

### **Divulgation anonyme**

La personne qui effectue une divulgation au responsable doit s'identifier et indiquer de quelle manière elle a obtenu les renseignements faisant l'objet de la divulgation. Un employé désirant faire une divulgation au responsable pourra le faire en utilisant « X » ou « Y » afin d'assurer la confidentialité de la transmission. Une divulgation anonyme ne sera considérée que si les informations la constituant permettent de conclure que cette dernière a été faite par un employé.

Si un employé le désire, il peut communiquer sa divulgation directement à la Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique du Protecteur du citoyen.

Sur réception d'une divulgation anonyme, le Responsable la transfère au Protecteur du citoyen, sauf si, à sa face même, elle n'est pas recevable.

### **Contenu de la divulgation**

Une divulgation au Responsable devrait contenir les informations suivantes :

- **Concernant le divulgateur :**  
Coordonnées permettant de communiquer par écrit de façon confidentielle
  
- **Concernant les participants à l'acte répréhensible allégué :**  
Nom complet ;  
Titre professionnel ou poste occupé ;  
L'unité administrative dans laquelle cette personne occupe cette fonction ;  
Coordonnées.
  
- **Concernant l'acte répréhensible allégué :**  
Description des faits, de l'événement ou de l'acte ;  
En quoi s'agit-il d'un acte répréhensible ;  
Lieu et date de l'acte ;  
Caractère répétitif de l'acte, le cas échéant ;  
Autres personnes impliquées ou ayant été témoins de l'acte : nom et prénom, titre ou fonction, coordonnées.
  
- Tout document ou toutes preuves relatives à l'acte répréhensible ;
- Conséquences possibles de l'acte répréhensible sur l'établissement, sur la santé ou la sécurité de personnes ou sur l'environnement ;
- L'information nécessaire pour prévenir l'acte répréhensible s'il n'a pas encore été commis ;
- Informations sur les démarches effectuées auprès d'un gestionnaire, du syndicat ou d'autres membres du personnel du CHSLD de la Côte Boisée;
- Mention des craintes ou menaces de représailles.

Au besoin, le responsable effectuera les vérifications appropriées afin de compléter les informations manquantes.

## **TRAITEMENT DES DIVULGATIONS**

### **Délais de traitement**

#### **Avis de réception**

Le Responsable, en fonction du mode de communication choisi par le divulgateur, devrait discuter directement avec le divulgateur, par téléphone ou en personne, afin de prendre les détails de la divulgation et lui expliquer son traitement.

Si la divulgation a été transmise par écrit ou d'une autre façon indirecte, le Responsable devra communiquer avec le divulgateur dans les 5 jours ouvrables aux coordonnées indiquées dans la divulgation, si celle-ci n'a pas été faite de manière anonyme.

#### **Détermination de la recevabilité de la divulgation**

Le Responsable détermine si la divulgation est recevable à sa face même dans un délai de 15 jours ouvrables de la réception de la divulgation.

Le Responsable peut toujours mettre fin au traitement ou à l'examen de la divulgation si les vérifications subséquentes révèlent un motif de non-recevabilité.

#### **Vérifications**

Le Responsable effectue les vérifications. Si celles-ci se poursuivent plus de 60 jours après la date de la réception de la divulgation, le Responsable en avise le divulgateur. Par la suite, il l'avise de la poursuite des vérifications tous les 90 jours, et ce, jusqu'à ce qu'il y ait mis fin. Ces avis sont transmis par écrit.

#### **Divulgation non recevable**

À tout moment, le Responsable doit mettre fin au traitement d'une divulgation si l'acte répréhensible allégué fait l'objet d'un recours devant un tribunal ou porte sur une décision rendue par un tribunal.

En outre, il met fin à son examen s'il estime notamment :

- 1° que l'objet de la divulgation ne relève pas de son mandat ;
- 2° que la divulgation est effectuée à des fins personnelles et non d'intérêt public, par exemple si son objet porte uniquement sur une condition de travail de la personne qui effectue la divulgation ;
- 3° que l'objet de la divulgation met en cause le bien-fondé d'une politique ou d'un objectif de programme du gouvernement, du CHSLD ou d'un autre organisme public ;
- 4° que la divulgation est frivole.

Le Responsable peut également mettre fin à l'examen d'une divulgation si celle-ci excède d'une année la survenance de l'acte. Lorsque le Responsable met fin au traitement ou à l'examen d'une divulgation, il transmet un avis motivé à la personne ayant effectué cette divulgation. Si

les actes allégués à la divulgation peuvent être traités en vertu d'un autre dispositif réglementaire ou normatif du CHSLD de la Côte Boisée, le Responsable le précise dans cet avis.

### **Transfert de la divulgation au Protecteur du citoyen**

S'il estime que, compte tenu des circonstances, le Protecteur du citoyen est davantage en mesure que lui de donner suite à une divulgation, le Responsable la lui transfère en communiquant avec la Direction des enquêtes en matière d'intégrité publique du Protecteur du citoyen afin de convenir des modalités de transfert.

Le Protecteur du citoyen peut être davantage en mesure de donner suite à une divulgation lorsque la divulgation de l'acte répréhensible requiert une enquête approfondie ou le pouvoir de contraindre une personne par assignation à fournir des renseignements ou à produire des documents.

Le Responsable avise le divulgateur du transfert.

### **Transmission de renseignements à un organisme qui est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois**

S'il estime que des renseignements portés à sa connaissance peuvent faire l'objet d'une dénonciation en application de l'article 26 de la *Loi concernant la lutte contre la corruption*, le Responsable les transmet dans les plus brefs délais au Commissaire à la lutte contre la corruption. Le Responsable communique également les renseignements qui sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un service de police ou un ordre professionnel.

Lorsqu'il a transmis des renseignements à un tel organisme, le Responsable peut mettre fin au traitement de la divulgation ou le poursuivre, selon les modalités convenues avec cet organisme. S'il l'estime à propos, le Responsable en avise le divulgateur.

## **VÉRIFICATIONS PAR LE RESPONSABLE**

### **Vérifications par le Responsable**

Sur réception d'une divulgation recevable, le Responsable vérifie si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard de l'établissement.

### **Suivi au directeur général**

Le Responsable tient l'administrateur et la directrice générale par intérim informés des démarches qu'il effectue dans le cadre d'une vérification qu'il mène sur un acte répréhensible, sauf s'il estime que la divulgation est susceptible de les mettre en cause.

Le Responsable doit néanmoins tout mettre en œuvre pour protéger la confidentialité de l'identité du divulgateur et des renseignements qui lui sont communiqués.

### **Droits de la personne mise en cause par la divulgation**

Le Responsable doit protéger la confidentialité de l'identité de la personne mise en cause par la divulgation lorsque les vérifications sont en cours et lui offrir l'occasion de donner sa version des faits. Le Responsable doit communiquer à la personne mise en cause les informations nécessaires pour lui permettre de connaître la nature et répondre aux allégations qui lui sont

reprochées. Cependant, cette communication ne doit pas révéler l'identité du divulgateur ou de toute personne qui collabore aux vérifications ni aucune information permettant de les identifier.

La personne mise en cause peut être accompagnée par la personne de son choix lors de toute rencontre ou de tout entretien avec le Responsable, le cas échéant.

### **Entrave à une vérification**

La Loi crée une infraction pour quiconque entrave ou tente d'entraver l'action du Responsable dans l'exercice de ses fonctions, refuse de lui fournir un renseignement ou un document qu'il doit transmettre ou de le rendre disponible, ou encore cache ou détruit un document utile à une vérification. Une telle infraction est passible d'une amende de 4 000 \$ à 20 000 \$. En cas de récidive, l'amende est portée au double. Si le Responsable constate ou craint que l'on entrave une vérification qu'il effectue sur un acte répréhensible, il peut transférer le dossier au Protecteur du citoyen. Le cas échéant, il peut mettre fin au traitement de la divulgation ou le poursuivre, selon les modalités convenues avec celui-ci.

### **Fin de la vérification**

Lorsque le Responsable constate qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être, il en fait rapport à la directrice générale par intérim qui apporte les mesures correctrices appropriées, s'il y a lieu. Le Responsable avise le divulgateur que le traitement de sa divulgation est terminé et peut, s'il l'estime à propos, l'informer des suites qui ont été données à sa divulgation.

## **MESURES POUR PROTÉGER L'IDENTITÉ DU DIVULGATEUR ET LA CONFIDENTIALITÉ DE LA DIVULGATION**

Dans l'exercice de ses fonctions, le Responsable doit préserver la confidentialité de l'identité du divulgateur, des collaborateurs ainsi que des renseignements qui lui sont communiqués, et ce, même à l'égard de l'auteur présumé de l'acte répréhensible.

À cette fin, il a la responsabilité de prendre les moyens appropriés pour s'assurer :

- Que tous les documents relatifs à une divulgation ou à des vérifications, quel qu'en soit le support, soient conservés de façon à ce que l'accès y soit limité au Responsable et au personnel qu'il s'adjoit, le cas échéant. À cet effet, les documents physiques sont conservés sous clés et ne sont pas laissés à vue. Les documents électroniques sont conservés sur des répertoires dont l'accès est limité aux seules personnes autorisées ;
- Que tous les échanges entre le Responsable et les divulgateurs, les collaborateurs et les mis-en cause se fassent dans un endroit privé où les échanges ne peuvent être entendus par des tiers ;
- Que les échanges entre le Responsable et les divulgateurs, les collaborateurs et les mis-en cause soient protégés par la signature d'ententes de confidentialité ;
- Que le mode de transmission choisi pour la communication de documents comportant des renseignements relatifs à une divulgation ou des vérifications tienne compte du degré élevé de confidentialité desdits documents ; et
- Que tous les documents relatifs à une divulgation ou à des vérifications soient détruits par caviardage confidentiel conformément au calendrier de conservation.



Les dossiers du Responsable sont confidentiels. Nul n'a droit d'accès ou de rectification à l'égard d'un renseignement qui lui est communiqué, et ce, malgré les articles 9, 83 et 89 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

### **Obligations de confidentialité du personnel du CHSLD de la Côte Boisée**

L'administrateur, directrice générale par intérim et toute personne que le Responsable s'adjoit pour le traitement des divulgations sont tenus aux mêmes obligations de confidentialité et doivent exercer le même niveau de discrétion que le Responsable de façon à protéger la confidentialité des informations qu'ils pourraient recevoir relativement au processus de divulgation, au traitement des divulgations reçues et, tout particulièrement, quant à l'identité des personnes impliquées dans le processus.

## **PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES**

### **Interdiction d'exercer des représailles**

En vertu de la Loi, il est interdit d'exercer ou de menacer d'exercer des représailles contre une personne qui fait une divulgation ou collabore de bonne foi à une vérification ou à une enquête menée en raison d'une divulgation. La Loi crée une infraction passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$ dans le cas d'une personne physique ou, dans tous les autres cas, d'une amende de 10 000 \$ à 250 000 \$. En cas de récidive, l'amende est portée au double.

### **Protection contre les représailles**

Toute personne qui craint ou qui se plaint d'avoir été victime d'une mesure de représailles peut communiquer avec le Protecteur du citoyen, qui assurera le suivi approprié. Le Responsable réfère la personne qui croit avoir été victime de représailles au Protecteur du citoyen. Lorsque la mesure de représailles concerne l'emploi ou les conditions de travail, il la réfère plutôt à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (« **CNESST** »).

### **Recours contre une pratique interdite en emploi**

Les représailles exercées en matière d'emploi ou la menace de telles représailles constituent une pratique interdite au sens de l'article 122 de la *Loi sur les normes du travail*.

Un membre du personnel assujéti à la *Loi sur les normes du travail* qui croit avoir été victime d'une pratique interdite en vertu de l'article 122 de cette loi doit exercer son recours auprès de la CNESST dans les 45 jours de la pratique dont il se plaint.

### **Information aux divulgateurs et collaborateurs**

Le Responsable doit informer les divulgateurs et toutes les personnes qui collaborent à une vérification qu'ils sont protégés dans l'éventualité de l'exercice de mesures de représailles à leur endroit et les informer du délai pour exercer leur recours, le cas échéant.

## **DISPOSITIONS FINALES**

### **Interprétation compatible avec la Loi**

La présente Procédure vise la mise en œuvre des dispositions applicables de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* du CHSLD de la Côte Boisée et doit être interprétée en conséquence. En cas de contradiction entre la présente Procédure et la Loi, cette dernière prévaut.

### **Usage du masculin**

L'emploi du générique masculin dans la présente Procédure a pour seul objectif d'alléger le texte. Dans tous les cas, il désigne aussi bien les femmes que les hommes, lorsque le contexte s'y prête.

### **Modifications mineures**

Toute modification mineure à la présente Directive peut être effectuée par le Responsable qui en informe l'Assemblée de direction. Toute modification aux annexes est considérée comme mineure.

## **RÉVISION**

La présente procédure sera révisée minimalement aux quatre ans.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur à compter de la date de son approbation par la direction générale.



## ANNEXE 1 : MODES DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

Les modes de communications privilégiés permettant de faire une divulgation et de communiquer en toute confidentialité avec le Responsable sont les suivants :

- Formulaire de divulgation prévu ([G:\Commun\POLITIQUES\\_ET PROCÉDURES\PROCÉDURES\DIRECTION GÉNÉRALE\DG-PRO-004 Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles.doc](G:\Commun\POLITIQUES_ET_PROCÉDURES\PROCÉDURES\DIRECTION_GÉNÉRALE\DG-PRO-004_Procédure_visant_à_faciliter_la_divulgation_d'actes_repréhensibles.doc))
  - À compléter et imprimer en fournissant toutes les informations à la disposition du divulgateur ;
  - À envoyer au Responsable :
    - **dans une enveloppe scellée portant une mention « Confidentielle »**
    - par la poste ou par courrier interne en adressant l'envoi à :

*Responsable du suivi des divulgations*  
*Suzie Tremblay*  
4300, rue Angora  
CHSLD de la Côte Boisée  
Terrebonne(Québec), J6X 4P1