

Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés ou toute personne œuvrant au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest

Direction responsable Direction générale	Émis	2017-08-16
Expéditeur Président-directeur général adjoint	Entrée en vigueur	2017-10-25
Destinataires Tout le personnel et toute personne œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest	Révisé	2023-01-25

1. Énoncé

Dans le cadre de sa *Politique visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les membres du personnel ou toute personne œuvrant au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest* et afin de promouvoir une culture d'intégrité et de transparence, le CISSS de Montérégie-Ouest adopte une nouvelle procédure à l'intention des employés, médecins, stagiaires, étudiants, bénévoles et contractuels, pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles d'intérêt public et non d'intérêt personnel, d'en décrire la marche à suivre et de prévoir le processus de traitement de la divulgation.

2. Champ d'application/Contexte légal

Cette procédure s'adresse à tous les employés, médecins, stagiaires, étudiants, bénévoles et contractuels du CISSS de la Montérégie-Ouest.

3. Définition

L'ensemble des définitions est présenté dans la *Politique visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les membres du personnel ou toute personne œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest*.

4. Objectifs

La présente procédure vise à définir, conformément à ce qui est requis par la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*:

- La marche à suivre par les membres du personnel et toute personne œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest pour divulguer des actes répréhensibles à l'égard de l'établissement;
- Les mesures mises en place pour assurer la confidentialité de la divulgation;
- Le processus de traitement de la divulgation;
- Les mesures mises en place pour protéger contre les représailles.

5. Rôles et responsabilités

5.1 Procédure de divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du CISSS de la Montérégie-Ouest

5.1.1 La divulgation peut être faite au Responsable du suivi des divulgations de l'établissement;

PAR LA POSTE :

CONFIDENTIEL

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Responsable des divulgations d'actes répréhensibles

200, boulevard Brisebois

Châteauguay (Québec) J6K 4W8

PAR TÉLÉPHONE :

Ligne interne : 450 692-007

Ligne spéciale sans frais : 1 866 223-4004

PAR COURRIEL SÉCURISÉ:

Adresse courriel : actes.reprehensibles.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Le Responsable du suivi des divulgations doit transmettre la divulgation au Protecteur du citoyen s'il estime que ce dernier, compte tenu des circonstances, est davantage en mesure que lui d'y donner suite. Dans un tel cas, le responsable doit le mentionner au divulgateur qui peut choisir d'adresser lui-même sa divulgation au Protecteur du citoyen.

5.1.2 Divulcation au Protecteur du citoyen :

Par ailleurs, les membres du personnel et les personnes œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest peuvent transmettre directement leur divulgation au Protecteur du citoyen;

PAR LA POSTE :

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

Protecteur du citoyen

800, place d'Youville, 18^e étage

Québec (Québec) G1R 3P4

PAR TÉLÉPHONE :

1 844 580-7993 (numéro sans frais)

PAR FORMULAIRE SÉCURISÉ SUR LE SITE WEB DU PROTECTEUR DU CITOYEN :

www.divulcation.protecteurducitoyen.qc.ca

5.2 Contenu de la divulgation

Une divulgation devrait, dans la mesure du possible, contenir les informations ci-dessous décrites. Il n'est pas nécessaire de connaître toutes ces informations pour faire une divulgation, mais celles-ci faciliteront son traitement.

5.2.1 Coordonnées du divulgateur, sauf si anonyme :

Une divulgation devrait contenir :

- Le nom du divulgateur;
- Le titre professionnel ou le poste occupé du divulgateur;
- Les coordonnées du divulgateur.

Si l'anonymat est désiré, le divulgateur doit fournir suffisamment d'informations permettant de croire que le divulgateur est employé, médecin, stagiaire, étudiant, bénévole ou contractuel au CISSS de la Montérégie-Ouest.

Dans le cas où l'identité du divulgateur est connue, le Responsable du suivi de la divulgation prendra tous les moyens nécessaires afin de la garder confidentielle, sauf s'il y a transfert de renseignements au commissaire à la lutte contre la corruption ou à un organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

De plus, la transmission de l'identité et les coordonnées du divulgateur facilitera l'enquête en permettant à l'enquêteur de contacter le divulgateur au besoin et lui transmettre un suivi des étapes du traitement de la divulgation.

5.2.2 Identification de chaque personne ayant commis ou participé à l'acte répréhensible :

- Le nom complet;
- Le titre professionnel ou le poste occupé;
- La direction ou le service du poste occupé;
- Les coordonnées permettant de joindre cette personne, si possible.

5.2.3 Détails concernant l'acte répréhensible allégué :

- La description des faits, de l'évènement ou de l'acte;
- La direction ou le service visé par l'acte;
- En quoi l'acte est répréhensible;
- Quand et où l'acte répréhensible a été commis;
- Si d'autres personnes sont impliquées dans l'acte répréhensible ou en ont été témoins, leurs nom et prénom, leur titre ou fonction, et leurs coordonnées;
- Tout document ou preuve relatifs à l'acte répréhensible allégué;
- Les conséquences possibles de l'acte répréhensible sur le CISSS de la Montérégie-Ouest, sur la santé ou la sécurité de personnes ou sur l'environnement;
- En quoi l'acte répréhensible et la divulgation seraient d'intérêt public;
- Si l'acte répréhensible n'a pas encore été commis, mais qu'il est sur le point de l'être, les informations nécessaires pour le prévenir.

5.2.4 Informations sur les démarches effectuées :

S'il y a lieu, il est souhaitable d'indiquer les communications déjà effectuées auprès d'un gestionnaire, d'un membre de la Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques, du syndicat, d'autres employés ou d'autres instances, le cas échéant.

5.2.5 Informations sur les craintes de représailles :

De plus, afin d'assurer une priorisation adéquate dans le traitement de la divulgation, il est important que le divulgateur indique s'il craint que des mesures de représailles soient prises à son endroit et pour quelles raisons.

Au besoin, le Responsable du suivi effectuera les vérifications appropriées afin de compléter les informations manquantes.

5.3 Traitement de la divulgation

Délais de traitement

Étape de traitement		Délai
1	Premier contact avec le divulgateur	2 jours ouvrables de la réception de la divulgation
2	Accusé de réception écrit	5 jours ouvrables de la réception de la divulgation
3	Avis au président-directeur général de la réception d'une divulgation	10 jours ouvrables de la réception de la divulgation
4	Décision sur recevabilité de la divulgation	15 jours ouvrables de la réception de la divulgation
5	Décision de mener des vérifications sur la divulgation	60 jours de la décision de recevabilité
6	Fin de la vérification	6 mois
7	Présentation du rapport annuel au comité de direction	1 fois par année
8	Présentation du rapport annuel au CVQ/CEA	1 fois par année

Étapes de traitement

1. Premier contact

Lorsque le divulgateur s'est identifié et que le Responsable du suivi des divulgations a en sa possession des coordonnées permettant de communiquer avec lui de manière confidentielle, le responsable communique avec le divulgateur dans les **2 jours ouvrables** afin de :

- Prendre les détails de la divulgation;
- Expliquer son traitement;
- Mentionner au divulgateur qu'il peut, s'il le préfère, adresser sa divulgation directement au Protecteur du citoyen.

2. Avis de réception

Dans le cas où le Responsable du suivi connaît l'identité du divulgateur et a en sa possession des coordonnées permettant de communiquer avec lui de manière confidentielle, il lui transmet par écrit un accusé de réception de sa divulgation dans les **5 jours ouvrables**.

3. Recevabilité de la divulgation

Le Responsable du suivi des divulgations doit déterminer la recevabilité de la divulgation et sa compétence à l'égard du suivi.

3.1 Critères de recevabilité

La divulgation est recevable par le Responsable du suivi des divulgations si elle respecte les critères suivants :

- Le divulgateur est employé, médecin, stagiaire, étudiant, bénévole ou contractuel au CISSS de la Montérégie-Ouest;
- La divulgation doit être faite dans l'intérêt public et non uniquement à des fins personnelles;
- L'objet de la divulgation concerne un acte répréhensible au sens de la Loi, 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 CISSS de la Montérégie-Ouest, y compris ceux qu'il gère ou détient pour autrui;

- Un cas grave de mauvaise gestion au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest, 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.
- L'acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard du CISSS de la Montérégie-Ouest;
- L'acte répréhensible est le fait d'un membre du personnel du CISSS de la Montérégie-Ouest ou de toute autre personne, société de personnes, regroupement ou autre entité;
- L'objet de la divulgation ne met pas en cause le bien-fondé des politiques et objectifs de programme du gouvernement ou d'un organisme public;
- L'acte répréhensible allégué ne fait pas l'objet d'un recours devant un tribunal ou d'une décision rendue par un tribunal;
- La divulgation n'est pas jugée frivole;
- L'acte répréhensible allégué a été commis moins d'un an avant la divulgation, à moins de circonstances exceptionnelles.

3.2 Non-recevabilité ou fin de traitement

Lorsque le Responsable du suivi des divulgations considère la divulgation non recevable ou met fin au traitement de la divulgation, il transmet un avis motivé au divulgateur.

3.3 Transfert de la divulgation au Protecteur du citoyen

Le Responsable du suivi des divulgations doit transmettre la divulgation au Protecteur du citoyen s'il estime que ce dernier, compte tenu des circonstances, est davantage en mesure que lui d'y donner suite.

Exemples de circonstance pouvant justifier le transfert d'une divulgation au Protecteur du citoyen :

- Un haut dirigeant visé par la divulgation;
- Une grande proximité du divulgateur avec la haute direction;
- Un conflit d'intérêts ou apparence de conflit d'intérêts du Responsable du suivi des divulgations;
- Une crainte ou un exercice de mesures de représailles à l'endroit du divulgateur ou d'une personne qui collabore à la vérification;
- Une réticence ou un refus de communiquer des renseignements au Responsable du suivi des divulgations;
- Une entrave ou une crainte d'entrave de quiconque à une vérification du Responsable du suivi des divulgations sur un acte répréhensible (par exemple, refus de fournir un renseignement ou un document, destruction d'un document utile à une vérification).

Lorsque le Responsable du suivi des divulgations transfère une divulgation au Protecteur du citoyen, il en avise le divulgateur.

3.4 Transmission de renseignements à un organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois

À tout moment en cours de traitement d'une divulgation, si le Responsable des divulgations 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*, il les transmet dans les plus brefs délais au Commissaire à la lutte contre la corruption.

Le Responsable du suivi des divulgations peut également communiquer les renseignements qui sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi ou à tout autre organisme qui est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, notamment un corps de police ou un ordre professionnel.

Le Responsable du suivi des divulgations peut, dans ces cas, mettre fin à l'examen de la divulgation ou poursuivre le traitement de celle-ci, selon les modalités convenues avec l'organisme à qui il a transmis les renseignements.

S'il l'estime à propos, le Responsable du suivi des divulgations avise le divulgateur du transfert des renseignements.

4. Vérifications par le Responsable du suivi des divulgations

Le Responsable du suivi des divulgations a la responsabilité d'effectuer les vérifications nécessaires pour vérifier si un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être à l'égard de l'établissement.

4.1 Processus de vérification

Dans le cadre de la vérification suite à la dénonciation d'un acte répréhensible, le Responsable des divulgations peut notamment :

- Vérifier les informations auxquelles il peut avoir accès (registres publics, documents accessibles en ligne ou autrement);
- S'entretenir avec toute personne pouvant détenir des informations pertinentes à la vérification, dans la mesure où elle accepte de collaborer volontairement.

4.2 Mesures pour assurer la confidentialité de la divulgation

Lors d'une vérification, le Responsable du suivi des divulgations est tenu à la discrétion, il doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de la confidentialité :

- Des renseignements qui lui sont communiqués;
- De l'identité des divulgateurs, et ce, également à l'égard de la personne mise en cause par les allégations d'actes répréhensibles;
- De l'identité des personnes qui collaborent à une vérification;
- De l'identité des personnes mises en cause par les allégations d'actes répréhensibles lorsque les vérifications sont en cours.

Les mesures appropriées pour assurer la confidentialité de l'identité des personnes, ainsi que des renseignements qui lui sont communiqués peuvent consister par exemple, à :

- Tenir les dossiers dans un classeur verrouillé, non accessible au reste du personnel;
- Protéger les dossiers informatiques par des accès restreints qui garantissent leur confidentialité;
- Rencontrer le divulgateur ou toute autre personne collaborant à une vérification dans des lieux protégeant leur identité et la confidentialité des échanges.

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

4.3 Levée des obligations de confidentialité et de loyauté des personnes qui collaborent à une vérification

Dans le cadre d'une vérification effectuée par le Responsable du suivi des divulgations, une personne peut communiquer des renseignements :

- Malgré les dispositions sur la communication de renseignements prévues par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, sauf son article 33;
- Malgré toute autre restriction de communication prévue par une loi et toute obligation de confidentialité et 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.

4.4 Droits de la personne mise en cause par les allégations d'actes répréhensibles

- Le Responsable du suivi des divulgations doit protéger la confidentialité de l'identité de la personne mise en cause par les allégations d'actes répréhensibles lorsque les vérifications sont en cours;
- Le Responsable du suivi des divulgations doit lui offrir l'occasion de donner sa version des faits pour répondre aux allégations qui lui sont reprochées (par un entretien avec la personne ou par tout autre moyen de communication). La personne mise en cause peut être accompagnée par la personne de son choix.

5. Fin de la vérification

Au terme de ses vérifications, le Responsable du suivi des divulgations :

- Avise le divulgateur que le traitement de sa divulgation est terminé;
- Informe le divulgateur des suites qui ont été données à sa divulgation, s'il l'estime à propos;
- Fait rapport au président-directeur général lorsqu'il constate qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être; celui-ci apporte les mesures correctrices appropriées, s'il y a lieu.

5.4 Protection contre les représailles

Le Responsable du suivi des divulgations doit informer les divulgateurs et toutes les personnes qui collaborent à une vérification qu'ils sont protégés dans l'éventualité de mesures de représailles à leur endroit, et les informer de la possibilité de porter plainte au Protecteur du citoyen ou d'exercer un recours à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou de porter plainte auprès de son syndicat lorsque la mesure de représailles concerne l'emploi ou les conditions de travail.

5.5 Diffusion de la procédure

La *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les membres du personnel ou toute autre personne œuvrant au CISSS de la Montérégie-Ouest* doit être diffusée au sein de l'établissement.

6. Cadre de référence

Les principales assises juridiques et administratives de la présente procédure sont :

- Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ c. D-11.1);
- Loi concernant la lutte contre la corruption (RLQG, c. L-6.1);
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1) ;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1).

7. Documents consultés

Les documents suivants ont été consultés pour l'élaboration de la politique et de la procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics :

- Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les membres du personnel du CHUM, Direction des ressources humaines et des affaires juridiques, Centre hospitalier de l'Université de Montréal, 2017-06-01.
- Document de référence à l'intention des Responsables du suivi des divulgations concernant la procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles, Le Protecteur du citoyen, Assemblée nationale du Québec, mars 2017.

8. Révision

La présente politique et procédure devrait faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

9. Application

La présente politique et procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le conseil d'administration.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Directrice générale adjointe aux programmes soutien, administration et performance	2017-08-16
Révisé par	Conseillère cadre au bureau du président-directeur général - Volet soutien au Conseil d'administration	2017-08-17
	Directrice générale adjointe aux programmes de soutien, administration et performance	2022-03-09
	Président-directeur général adjoint	2023-01-09
	Conseillère cadre au bureau du président-directeur général – Volet soutien au Conseil d'administration (<i>révision mineure</i>)	2024-02-02
Personnes consultées	Chef du service des affaires juridiques Direction des ressources humaines, du développement organisationnel et des affaires juridiques	2017-08-17
	Comité de direction	2017-09-04
	Comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration	2017-10-04

Historique du document		
Approuvé par	Conseil d'administration	2017-10-25 2022-03-23 2023-01-25
Commentaires	Modifications mineures 2024-02-01	