



Politique de gestion des plaintes et dénonciations

Septembre 2017

Table des matières

1	Contexte.....	3
2	Champ d'application	3
3	Objectifs de la politique	4
4	Principes directeurs	4
5	Rôles et responsabilités	5
6	Dispositions finales	8
	Annexe A – Définitions.....	9
	Annexe B – Historique des modifications.....	11

1 Contexte

Selon la Norme canadienne de contrôle qualité 1 (NCCQ 1) de Comptables professionnels agréés du Canada, un cabinet de comptables professionnels agréés doit établir des politiques et procédures destinées à lui fournir l'assurance raisonnable qu'il traite de manière appropriée les plaintes et allégations concernant les manquements aux normes professionnelles et aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi que le non-respect du système de contrôle qualité du cabinet. Cet aspect est abordé notamment dans la politique de contrôle de la qualité du Vérificateur général du Québec (VGQ), plus précisément dans la section 8, intitulée *Surveillance du système de contrôle qualité*. Puisque le VGQ est considéré comme un cabinet au sens de la NCCQ 1, il doit répondre à cette norme. Le VGQ a d'ailleurs ajouté le volet Respect des obligations à son code de déontologie, étant donné qu'en vertu de sa loi constitutive, ses employés ou experts-conseils doivent respecter les règles de sécurité et de discrétion applicables aux employés des organismes qu'il audite. Aux fins de la présente politique, le mot *plaintes* englobe les plaintes et les allégations. Il est à noter que les plaintes peuvent émaner de l'intérieur ou de l'extérieur de l'organisation. De plus, les citoyens pourront communiquer leurs insatisfactions à l'égard d'un service rendu par le Vérificateur général.

En plus d'avoir à cœur le respect des normes de contrôle de la qualité, le VGQ est soucieux d'entendre les préoccupations des citoyens portant sur l'appareil gouvernemental afin de toujours mieux orienter ses travaux. Il souhaite les impliquer en leur demandant de l'informer des situations qui semblent douteuses ou contraires aux politiques et directives au sein des entités incluses dans son champ de compétence. De plus, les citoyens peuvent dorénavant contribuer davantage à ses travaux en partageant de l'information ayant trait aux audits en cours. Ces divulgations d'information sont nommées *dénonciations* dans la présente politique.

2 Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les employés du VGQ. Une plainte peut aussi concerner un travail donné en impartition, réalisé par un contractuel ou par un consultant spécialiste, car le Vérificateur général demeure responsable des travaux qu'il confie à des tiers. Cette politique pourrait aussi s'appliquer lors d'un audit conjoint.

Elle ne se substitue pas à la *Politique concernant la gestion des dossiers et les actes à accomplir en cas d'indices de fraude*, au code de déontologie et aux normes générales de contrôle de la qualité du Vérificateur général.

3 Objectifs de la politique

C'est sur la base des valeurs de respect et de rigueur, qui sont au cœur de sa mission, que le VGQ se dote de cette politique afin d'encadrer et d'harmoniser sa gestion des plaintes et des dénonciations.

En permettant aux citoyens d'alimenter les travaux d'audit du VGQ, la politique contribue aussi à l'amélioration de sa prestation de services tout en lui permettant de se rapprocher des citoyens.

4 Principes directeurs

La politique :

- s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité;
- permet d'impliquer les citoyens plus tôt dans le processus d'audit;
- prend assises sur les valeurs et principes suivants : le respect, la rigueur et la transparence;
- requiert la responsabilisation de tous les intervenants dans le processus afin d'atteindre ses objectifs.

Le traitement des plaintes concernant la qualité des services du Vérificateur général ne constitue pas un recours disciplinaire à l'endroit des membres du personnel.

Les plaintes verbales ou qui ne sont pas adressées au Vérificateur général ne sont pas traitées automatiquement. À titre d'exemple, un citoyen qui envoie un courriel ou une lettre à un ministère et qui transmet cette communication au VGQ en copie conforme ne recevra aucun accusé réception.

Un accusé de réception est envoyé à toute personne ayant fait une plainte ou une dénonciation, et ce, dans un délai de 5 jours ouvrables, sauf si la plainte ou la dénonciation est anonyme. Il n'y a pas de rétroaction donnée à l'auteur de la dénonciation. Pour les plaintes, le VGQ s'engage à assurer un suivi au plaignant dans un délai de 90 jours.

5 Rôles et responsabilités

5.1 Vérificateur général

Le vérificateur général a l'ultime responsabilité en matière de gestion des plaintes et des dénonciations, et il adopte la présente politique.

Il informe la personne responsable des plaintes et dénonciations ou son supérieur de toute plainte ou dénonciation qu'il reçoit directement.

5.2 Comité de direction (CODIR)

Le CODIR exerce les responsabilités suivantes :

- formuler ses recommandations quant à la *Politique de gestion des plaintes et dénonciations* et l'approuver;
- s'assurer de l'application et du suivi de la *Politique de gestion des plaintes et dénonciations*, notamment grâce à l'information qu'il reçoit lors des redditions de comptes trimestrielles et annuelles (rapport annuel de gestion).

5.3 Vérificateurs généraux adjoints et directeurs généraux

Les vérificateurs généraux adjoints et les directeurs généraux constituent la pierre angulaire du processus de traitement des plaintes et des dénonciations. Ils sont responsables, à cet égard, de mettre en place le processus, qui comprend notamment les étapes suivantes :

- analyser les plaintes et dénonciations;
- évaluer les risques associés à chacune des plaintes et dénonciations;
- contacter la personne ayant fait la plainte ou la dénonciation si des informations supplémentaires sont nécessaires au traitement d'un dossier;
- déterminer le suivi approprié pour la plainte ou la dénonciation;
- traiter la dénonciation et transférer l'ensemble des documents nécessaires à la fermeture de la dénonciation dans un délai de 90 jours;
- assurer un suivi au plaignant dans un délai de 90 jours pour une plainte;
- prendre les mesures nécessaires afin de minimiser les risques qu'une plainte se répète, en concertation avec le directeur des ressources humaines ou le directeur des services-conseils concerné lorsque cela est jugé nécessaire.

Pour la gestion des plaintes, le vérificateur général adjoint ou le directeur général chargé de l'investigation ne doit pas être la personne responsable de la ligne hiérarchique touchée par la plainte.

5.4 Chef de cabinet

Le cabinet étant responsable de la gestion des plaintes et dénonciations, le chef de cabinet assume les responsabilités suivantes :

- nommer la ou les personnes responsables des plaintes et dénonciations;
- élaborer et mettre en œuvre la *Politique de gestion des plaintes et dénonciations*, le plan d'action et les directives;
- veiller à l'application et au respect de la politique;
- présenter et soumettre au CODIR la reddition de comptes;
- proposer des modifications à la politique;
- s'assurer de la diffusion du processus de gestion des plaintes et dénonciations tant au sein de l'organisation qu'à l'externe;
- communiquer avec la personne ayant fait la plainte ou la dénonciation si elle n'est pas satisfaite de la réponse obtenue.

5.5 Directeur des ressources humaines

À la suite de l'investigation sur une plainte par un vérificateur général adjoint ou un directeur général, le directeur des ressources humaines peut lui recommander des mesures administratives ou disciplinaires à l'endroit de ceux qui omettent de se conformer aux politiques et procédures du VGQ, en particulier ceux qui omettent de le faire de façon répétée (NCCQ 1.56).

5.6 Direction des services-conseils

À la suite de l'investigation sur une plainte de nature professionnelle par un vérificateur général adjoint ou le directeur général, le directeur des services-conseils concerné lui formulera des recommandations sur les éléments suivants :

- mesures correctives appropriées à l'égard d'une mission d'audit;
- besoins de formation et de perfectionnement possibles;
- modifications pertinentes aux politiques et procédures de contrôle qualité.

5.7 Répondant en éthique

Le répondant en éthique peut conseiller le vérificateur général adjoint ou le directeur général responsable lorsque les plaintes sont liées au code de déontologie ou suscitent un questionnement à l'égard des valeurs organisationnelles.

5.8 Équipes d'audit

Les équipes d'audit sont responsables d'effectuer les travaux demandés par le vérificateur général adjoint ou le directeur général en lien avec le traitement d'une dénonciation.

Si une équipe d'audit soupçonne la présence d'une fraude, elle doit suivre le processus expliqué dans la *Politique concernant la gestion des dossiers et les actes à accomplir en cas d'indices de fraude*.

5.9 Responsable des plaintes et dénonciations

La personne responsable des plaintes et dénonciations assure la prise en charge des plaintes et dénonciations tout au long du processus. Pour ce faire, elle doit :

- déterminer si la plainte ou la dénonciation est recevable ou non;
- confirmer la réception de la plainte ou de la dénonciation et diriger la personne ayant effectué la plainte ou la dénonciation vers un autre organisme, le cas échéant, dans un délai de 5 jours;
- transférer les plaintes et les dénonciations au vérificateur général adjoint ou au directeur général approprié;
- maintenir à jour le registre des plaintes et dénonciations;
- constituer un dossier électronique pour chacune des plaintes et des dénonciations reçues;
- effectuer les suivis appropriés afin de s'assurer que les délais établis sont respectés et documenter les écarts;
- préparer les documents de reddition de comptes trimestrielle pour le CODIR et annuelle pour le rapport annuel de gestion.

5.10 Employés

Les employés doivent informer la personne responsable des plaintes et dénonciations de toute plainte ou dénonciation qu'ils pourraient recevoir au cours d'une mission d'audit.

6 Dispositions finales

6.1 Application

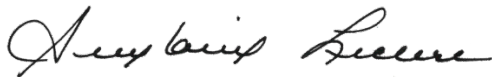
Le chef de cabinet est responsable de l'application de la présente politique.

6.2 Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur à la date de signature par la vérificatrice générale.

6.3 Approbation

La présente *Politique de gestion des plaintes et dénonciations* a été approuvée par le comité de direction le 31 août 2017.



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Vérificatrice générale

5 septembre 2017

Annexe A – Définitions

Champ de compétence : Le champ de compétence est composé des organismes publics et des organismes du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général*. Il comprend également les entités qui reçoivent une subvention d'un de ces organismes, les entités du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation, les entités périphériques (article 30.2) ainsi que les entités à l'égard desquelles le Vérificateur général peut, en vertu d'une loi particulière, exercer une fonction d'audit.

Dénonciation : Action ou acte éthique de déclarer une infraction ou un dysfonctionnement. Pour le Vérificateur général, il est question de situations qui semblent douteuses ou contraires aux politiques et directives au sein des organismes inclus dans son champ de compétence, par exemple :

- l'utilisation inappropriée de fonds;
- le détournement de fonds;
- la fraude;
- les cas graves de mauvaise gestion.

Par contre, le Vérificateur général ne traite pas des situations suivantes :

- une situation personnelle;
- l'organisation du travail ou les relations de travail concernant une ou quelques personnes;
- la remise en cause d'une loi, d'un programme ou d'une politique gouvernementale;
- une demande de modification à une loi ou à un règlement.

Il n'appartient pas non plus au Vérificateur général de se pencher sur un cas qui a déjà été examiné par une cour de justice ou un tribunal administratif.

Les contributions aux audits en cours par l'apport d'information sont également considérées comme des dénonciations dans la présente politique.

Plainte :

Aux fins de la présente politique, le mot *plaintes* englobe les plaintes et les allégations. La plainte de nature professionnelle est déposée contre un membre du personnel du VGQ qui n'a pas respecté :

- les normes de la profession;
les exigences découlant d'une loi ou d'un règlement;
- un code de déontologie;
- le système de contrôle qualité du Vérificateur général.

Elle peut émaner de l'intérieur ou de l'extérieur de l'organisation.

Une plainte peut également concerner un travail donné en impartition, complété par un contractuel ou par un consultant spécialiste, car le Vérificateur général demeure responsable des travaux qu'il confie à des tiers. Cette politique pourrait aussi s'appliquer lors d'un audit conjoint.

De plus, les citoyens pourront communiquer leurs insatisfactions à l'égard d'un service rendu par le Vérificateur général. Les plaintes liées au service à la clientèle ne sont pas régies par la NCCQ 1. Le Vérificateur général ajoute ce type de plaintes à la présente politique, car il est soucieux d'assurer un service de qualité et il souhaite être informé des insatisfactions à cet égard.

Annexe B – Historique des modifications

Date	Commentaires
Mai 2006	Adoption de la <i>Politique de gestion des plaintes et des allégations</i>
Septembre 2008	Mise à jour des annexes de la <i>Politique de gestion des plaintes et des allégations</i>
Août 2017	Adoption de la <i>Politique de gestion des plaintes et dénonciations</i> , qui constitue une refonte de la <i>Politique de gestion des plaintes et des allégations</i> adoptée en 2006