



Procédure

de traitement des divulgations d'actes
répréhensibles relatives aux titulaires de permis
de services de garde subventionnés
et aux bureaux coordonnateurs
de la garde en milieu familial

TABLE DES MATIÈRES

1. Dispositions générales	3
1.1 Objectif	3
1.2 Champ d'application	3
1.3 Définition d'une divulgation	3
2. Dispositions particulières	4
2.1 Renseignements contenus dans une divulgation relevant d'une autre instance	4
2.2 Dévoilement de l'identité du divulgateur	4
2.3 Divulgation faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux	4
2.4 Abandon d'une divulgation	5
3. Traitement d'une divulgation à l'égard d'un titulaire de permis de services de garde subventionnés ou d'un BC	5
3.1 Formulation de la divulgation	5
3.2 Réception de la divulgation	5
3.3 Examen de la divulgation	7
3.4 Communication des résultats de l'examen de la divulgation	7
3.5 Suivi et fermeture de la divulgation	8
4. Tenue du dossier de la divulgation	8
5. Plainte d'une victime de représailles	8
5.1 Personne pouvant porter plainte	8
5.2 Réception de la plainte	8
5.3 Traitement de la plainte	9

1. Dispositions générales

1.1. Objectif

La présente procédure a pour objectif de préciser les modalités et les étapes de la mise en application de la politique ministérielle de traitement des divulgations des actes répréhensibles commis ou sur le point d'être commis à l'égard des titulaires de permis subventionnés et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC).

1.2. Champ d'application

Cette procédure s'adresse aux citoyens, au personnel du ministère de la Famille (Ministère), aux centres de la petite enfance (CPE), aux garderies subventionnées et aux BC.

Elle s'inscrit dans une approche qui privilégie le respect de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.

La procédure précise les modalités de traitement d'une divulgation et d'une plainte formulée par toute personne qui croit avoir été victime de représailles pour le motif selon lequel elle a fait une divulgation de bonne foi ou a collaboré à une inspection ou à une enquête menée en raison d'une divulgation.

1.3. Définition d'une divulgation

Une divulgation est une dénonciation concernant un CPE, une garderie subventionnée ou un BC, faite dans l'intérêt public, d'un acte répréhensible commis ou sur le point de l'être. Cet acte se rapporte à un geste, une omission ou un comportement qui dévie de manière marquée des pratiques ou attitudes généralement acceptées dans les organismes publics. Elle est adressée, verbalement ou par écrit, au Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité (BPAQ) du Ministère par un divulgateur. Toutes les facettes, soit l'intention, la gravité, la récurrence, la position de l'auteur et les conséquences du geste, doivent être prises en considération et soupesées afin de confirmer qu'il s'agit bien d'une divulgation.

Selon l'article 4 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, « est considéré comme répréhensible tout acte qui constitue, selon le cas :

- 1° une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi;
- 2° un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie;
- 3° un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui;
- 4° un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité;
- 5° le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement;
- 6° le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible visé aux paragraphes 1 à 5. »

Les actes répréhensibles comprennent notamment ceux qui sont commis ou qui sont sur le point de l'être par :

- ❑ un membre du personnel, un administrateur ou un actionnaire d'un titulaire de permis dont les services de garde sont subventionnés ou d'un BC dans l'exercice de ses fonctions;
- ❑ une personne, une société de personnes, un regroupement ou une autre entité à l'occasion de la préparation ou de l'exécution d'un contrat, qui peut inclure l'octroi d'une aide financière, contrat qui est conclu ou qui est sur le point de l'être avec un titulaire de permis offrant des services de garde subventionnés ou un BC.

2. Dispositions particulières

2.1. Renseignements contenus dans une divulgation relevant d'une autre instance

Lorsque les renseignements qui ont été portés à la connaissance du BPAQ par une divulgation peuvent être dénoncés en vertu de l'article 26 de la Loi concernant la lutte contre la corruption (chapitre L-6.1), le Ministère s'assure de les transmettre dans les plus brefs délais au Commissaire à la lutte contre la corruption.

De même, le Ministère peut communiquer à un organisme, un corps policier ou un ordre professionnel des renseignements obtenus dans le cadre d'une divulgation et qui seraient nécessaires au déroulement d'une poursuite.

Le BPAQ enregistre néanmoins les renseignements relatifs à la divulgation. Il peut cesser l'examen de la divulgation ou le poursuivre, en accord avec l'organisme à qui il a transmis les renseignements. Au besoin, le BPAQ avise le divulgateur que des renseignements que celui-ci a communiqués ont été transmis à un autre organisme.

2.2. Protection de l'identité du divulgateur

Toute divulgation est traitée dans le respect de la confidentialité de l'identité du divulgateur. Seul un membre du personnel du Ministère autorisé à cette fin peut avoir accès aux renseignements que contient le dossier de divulgation, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Les employés du Ministère qui sont en contact de quelque façon que ce soit avec les renseignements contenus dans la divulgation s'engagent au respect de la confidentialité de l'identité du divulgateur. Ils ne peuvent sous aucun prétexte diffuser cette identité à toute personne dont les fonctions professionnelles ne nécessitent pas d'avoir accès à ces renseignements. Cependant, s'il s'avère impossible de traiter la divulgation sans que, en raison de la nature de l'information transmise, le divulgateur soit identifié, ce dernier en est informé.

2.3. Divulgation faisant l'objet d'un recours devant les tribunaux

Lorsque l'acte répréhensible dénoncé par une divulgation fait l'objet d'un recours devant un tribunal ou concerne une décision qui est rendue par un tribunal, l'examen de la divulgation par le Ministère cesse. Un avis motivé est transmis au divulgateur pour l'informer de la cessation de l'examen.

2.4. Abandon d'une divulgation

Si, en cours de traitement, un divulgateur désire retirer la divulgation qu'il a déposée, ces renseignements sont notés et le dossier est fermé. Cependant, le Ministère se réserve le droit de poursuivre le traitement de la divulgation, si les faits portés à son attention mettent en cause la santé, la sécurité des enfants ou impliquent l'intégrité de la mission du Ministère.

3. Traitement d'une divulgation à l'égard d'un titulaire de permis de service de garde subventionnés ou d'un BC

3.1. Formulation de la divulgation

Tout membre du personnel du Ministère informé qu'une personne souhaite faire une divulgation doit :

- informer cette personne de son droit de formuler une divulgation au Protecteur du citoyen ou au Ministère et l'assister dans la marche à suivre;
- communiquer à cette personne les coordonnées du BPAQ, qui pourra l'assister dans la formulation de sa divulgation;
- si la situation est urgente, transférer directement l'information au responsable de la réception des divulgations au BPAQ.

3.2. Réception de la divulgation

Le BPAQ reçoit toute divulgation formulée en personne, par téléphone, par courrier, par courriel ou à l'aide du formulaire de plainte et de divulgation accessible dans le site Internet du Ministère.

3.2.1. Assistance au divulgateur

Le responsable recevant la divulgation :

- écoute et note les renseignements transmis par le divulgateur;
- transmet au divulgateur l'information relative au chapitre VII.2 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics;
- informe le divulgateur qu'il peut communiquer des renseignements au Protecteur du citoyen;
- informe le divulgateur quant à la procédure de traitement des divulgations en vigueur au Ministère;
- informe le divulgateur qu'il peut faire une plainte au Ministère s'il croit être victime de représailles parce qu'il a fait une divulgation, a collaboré à une inspection ou une enquête qui est menée à la suite d'une divulgation ou est menacé de représailles.

La personne recevant la divulgation donne au divulgateur l'occasion de s'exprimer. Elle écoute ce dernier décrire la situation et le soutient dans la formulation de sa divulgation. Afin de compléter le dossier, tous les renseignements pouvant contribuer à une meilleure compréhension de la situation sont relevés.

Le divulgateur reçoit l'information relative au cadre légal afin de bien évaluer la pertinence de sa démarche.

La personne recevant la divulgation informe le divulgateur : de la procédure de traitement des divulgations en vigueur au Ministère, notamment en ce qui concerne le partage des responsabilités entre le BPAQ et la direction qui procède à l'examen de la divulgation; de l'acheminement de l'accusé de réception; de la communication de la fin du traitement de la divulgation; et de la poursuite des délais de traitement, s'il y a lieu. Il l'avise également que toutes les divulgations sont traitées de façon confidentielle afin que le divulgateur n'ait aucune hésitation à s'identifier. Si, malgré cette précision, celui-ci préfère conserver l'anonymat, il est informé qu'aucune information subséquente ne lui sera communiquée concernant le traitement effectué et que, en raison de la nature de la divulgation, il est possible qu'il soit identifié.

3.2.2. Recevabilité de la divulgation

La divulgation ne sera pas retenue pour traitement pour, notamment, l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- la situation dénoncée ne correspond pas à la définition d'un acte répréhensible;
- l'acte répréhensible divulgué ne concerne pas un membre du personnel, un administrateur ou un actionnaire d'un titulaire de permis de services de garde subventionnés ou d'un BC, une personne, une société de personnes, un regroupement ou une autre entité dans le cadre de la préparation ou de l'exécution d'un contrat devant être conclu avec un titulaire de permis ou un BC. Dans ce cas, le BPAQ dirige la divulgation vers l'organisme ou le ministère compétent;
- les renseignements obtenus ne mènent pas à l'identification d'un membre du personnel, d'un administrateur ou d'un actionnaire d'un titulaire de permis de services de garde subventionnés ou d'un BC, d'une personne, d'une société de personnes, d'un regroupement ou d'une autre entité dans le cadre de la préparation ou de l'exécution d'un contrat devant être conclu avec un titulaire de permis ou un BC;
- l'objet de la divulgation ne relève pas de la mission du Ministère;
- la divulgation est faite à des fins uniquement personnelles et non d'intérêt public;
- la divulgation porte sur le bien-fondé d'une politique, d'un programme ou d'une orientation du Ministère ou du gouvernement;
- les éléments de la divulgation sont frivoles.

Si une divulgation n'est pas retenue pour traitement, la personne recevant la divulgation doit en aviser le divulgateur et lui faire connaître les raisons de cette décision.

L'information relative à toute divulgation non retenue est enregistrée et le dossier est immédiatement fermé.

3.2.3. Enregistrement de la divulgation

Les renseignements suivants sont inscrits au dossier de la divulgation :

- coordonnées du divulgateur ou de son représentant;
- coordonnées du service de garde ou du BC, de la personne, société de personnes, regroupement ou autre entité mis en cause;
- type de service de garde;
- date et heure de la réception de la divulgation;
- objet de la divulgation et description des faits;
- attentes du divulgateur.

3.2.4. Envoi de l'accusé de réception de la divulgation

Lorsque la divulgation est retenue pour traitement, dans les **cinq jours ouvrables** suivant la réception, le BPAQ en accuse réception et indique au divulgateur qu'il sera joint au plus tard dans un délai de **60 jours ouvrables**. Il mentionne aussi au divulgateur que si l'examen de la divulgation devait se poursuivre au-delà du délai de 60 jours, il en sera informé.

Simultanément à l'envoi de l'accusé de réception, le BPAQ informe la direction concernée de l'enregistrement de la divulgation et de son assignation pour traitement.

3.3. Examen de la divulgation

3.3.1. Étapes de l'examen de la divulgation

Dans le cadre de l'examen d'une divulgation, l'inspecteur ou l'enquêteur à qui est confié cet examen peut, selon le cas :

- prendre connaissance de l'information déposée par le divulgateur;
- élaborer une stratégie d'examen de la divulgation;
- communiquer avec le titulaire de permis de services de garde subventionnés, le BC ou toute autre personne pour documenter la situation;
- obtenir les documents pertinents à l'analyse;
- se rendre au service de garde ou sur d'autres lieux, au besoin, pour procéder à une inspection ou à une enquête;
- poser tout autre geste visant à documenter le dossier, dans le respect des limites des pouvoirs d'inspection et d'enquête.

L'inspecteur ou l'enquêteur qui procède à l'examen de la divulgation assure le respect de la confidentialité du divulgateur tout au long de la démarche d'examen. Il voit également au respect des droits des personnes mises en cause par la divulgation en protégeant leur identité, en assurant un examen juste et impartial de la situation et en leur donnant l'occasion de s'exprimer et de communiquer tout renseignement jugé pertinent.

3.3.2. Résultats de l'examen

Généralement, au terme de l'examen d'une divulgation :

- la personne, la société ou le regroupement concerné par la divulgation ainsi que le divulgateur en sont informés;
- le rapport d'examen¹ de la divulgation est achevé;
- les mesures sont mises en place pour redresser la situation et enjoindre à la ou aux personnes visées de se conformer;
- le dossier est fermé.

3.4. Communication des résultats de l'examen de la divulgation

Lorsque l'inspecteur ou l'enquêteur ayant procédé à l'examen de la divulgation en a terminé le traitement, il peut informer le BPAQ de ses conclusions afin que celui-ci transmette un avis écrit au divulgateur. Cet avis précise notamment au divulgateur qu'il peut communiquer

¹ Dans le cas des divulgations traitées dans le cadre d'une enquête, les renseignements et les éléments d'analyse sont consignés dans d'autres documents.

avec le BPAQ s'il désire de plus amples renseignements concernant l'examen de sa divulgation.

3.5. Suivi et fermeture de la divulgation

Les mesures correctives constatées doivent faire l'objet d'un suivi, et l'inspecteur ou l'enquêteur ayant procédé à l'examen de la divulgation effectue des démarches afin de vérifier la mise en œuvre de ces mesures correctives.

Le dossier demeure ouvert jusqu'au règlement final de la divulgation, c'est-à-dire jusqu'à ce que les correctifs demandés soient apportés. Le dossier est alors fermé.

4. Tenue du dossier de la divulgation

Lors de l'enregistrement d'une divulgation, un dossier informatique est ouvert au BPAQ et un numéro séquentiel est attribué.

Les documents recueillis et produits dans le cadre de l'examen d'une divulgation sont généralement versés au dossier informatisé, sauf pour les dossiers qui font l'objet d'une enquête.

On peut notamment trouver au dossier :

- les documents remis par le divulgateur;
- la correspondance acheminée au divulgateur (accusé de réception, avis des résultats, etc.);
- la correspondance entre le titulaire de permis, le BC ou la personne susceptible d'avoir commis un acte répréhensible et l'inspecteur ou l'enquêteur;
- les documents recueillis par l'inspecteur ou l'enquêteur;
- tout autre document produit dans le cadre de l'examen de la divulgation.

5. Plainte d'une victime de représailles

5.1 Personne pouvant porter plainte

Peut porter plainte au Ministère une personne :

- qui croit avoir été victime de représailles parce qu'elle a fait une divulgation de bonne foi au Ministère ou au Protecteur du citoyen;
- qui croit avoir été victime de représailles parce qu'elle a collaboré à une inspection ou à une enquête faisant suite à une divulgation;
- qui est menacée de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire une divulgation;
- qui est menacée de représailles pour qu'elle s'abstienne de collaborer à une inspection ou à une enquête faisant suite à une divulgation.

5.2 Réception de la plainte

Lorsque les représailles faisant l'objet de la plainte constituent une pratique qui est interdite en vertu du paragraphe 11 du premier alinéa de l'article 122 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1) (congédiement, suspension, déplacement, mesures discriminatoires ou de représailles, toute autre sanction), la plainte n'est pas retenue par le BPAQ. Le

plaignant est dirigé par le BPAQ à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) afin qu'il puisse y faire part de sa plainte.

5.3 Traitement de la plainte

Outre le cas des plaintes dont le plaignant est dirigé vers la CNESST, la procédure de traitement des plaintes du Ministère s'applique.

Lorsque la plainte est jugée fondée par le Ministère, celui-ci peut mettre en place des mesures à l'égard du titulaire de permis ou du BC ayant fait les représailles. Le Ministère peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales qui peut imposer une amende.

Lorsque la plainte est fondée, le Ministère se réserve le droit d'intervenir auprès du service de garde fréquenté par l'enfant du parent ayant fait une plainte pour représailles, sous réserve des pouvoirs que lui confère la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Le Ministère peut s'assurer que les droits du plaignant soient respectés, qu'aucun traitement différent ne lui soit imposé ou que la suspension ou l'expulsion de l'enfant soit annulée. Le Ministère peut aussi accompagner le parent dans la recherche d'un autre service de garde pour son enfant et agir pour faciliter ses démarches en ce sens.

