

## GESTION DES PLAINTES

---

# POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES

---

### FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

#### L'AGENT D'INTÉGRITÉ

Le poste d'agent d'intégrité a été créé au sein de **DEVCOR (1994)** dans le but de désigner une personne-ressource dont le rôle consiste à être à l'écoute des employés ainsi que des partenaires externes et à traiter les plaintes et les préoccupations signalées de manière impartiale et équitable. En outre, en tant que responsable des plaintes, l'agent d'intégrité a comme fonctions de :

- Répondre et faire le suivi avec la personne à l'origine du signalement, lorsque possible
- Documenter les plaintes reçues dans le registre de plaintes
- Enquêter sur les faits signalés
- Aviser les autorités compétentes, lorsque nécessaire
- Vérifier si des mesures correctives peuvent être mises en place
- Tenir un registre et rédiger un bilan annuel de la situation en matière de plaintes

Madame Diane Simard, contrôleur de **DEVCOR (1994)** a été désigné pour occuper la fonction d'agent d'intégrité. Ainsi, elle est la personne à contacter pour signaler des plaintes et des préoccupations, si nécessaire.

Tél. : Bureau : 514-714-0606 poste 118 / Cellulaire : 514-606-1620

Courriel : [dsimard@devcor.net](mailto:dsimard@devcor.net)

## **GESTION DES PLAINTES (SUITE)**

---

# **POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)**

---

## **FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS (SUITE)**

### **LES EMPLOYÉS**

Chaque employé a la responsabilité de se familiariser avec les sections du code de conduite de l'entreprise qui lui sont applicables et de signaler toute action qui déroge à ce code à l'agent d'intégrité. Le signalement des préoccupations éthiques est un droit, mais aussi un devoir des employés de **DEVCOR (1994)**.

Cette présente politique a également pour objet d'assurer aux employés qu'une politique d'absence de représailles a été adoptée par les membres de la direction de **DEVCOR (1994)**. Ils peuvent donc signaler leurs préoccupations en cas de comportements qui ne respectent pas le code d'éthique de l'entreprise ou la réglementation en vigueur sans craindre de conséquences pour leur poste ou leur rémunération, à condition que ces préoccupations soient faites de bonne foi.

Tout abus du système de signalement sera sanctionné (ex : allégation avec malveillance ou allégation sans motif raisonnable).

### **LES MEMBRES DE LA DIRECTION ET LES EMPLOYÉS-CADRES**

Sans exception, tous les membres de la direction et les employés-cadres doivent respecter le code de conduite de **DEVCOR (1994)** et l'ensemble de la réglementation en vigueur. Leur engagement envers le code de conduite et la réglementation est d'autant plus important qu'ils doivent donner l'exemple à tous les employés de l'entreprise.

Ils doivent aussi veiller à ce que tous les employés se sentent à l'aise de faire part de leurs préoccupations, sans craindre les représailles, et s'assurer que l'ensemble des parties prenantes internes et externes à l'entreprise connaissent les options de signalement dont ils disposent. Ils doivent s'assurer que tous les signalements sont traités de manière équitable et juste.

## **GESTION DES PLAINTES (SUITE)**

---

# **POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)**

---

## **FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS (SUITE)**

### **LES ACTEURS EXTERNES**

L'ensemble des acteurs externes (ex. : les clients, les fournisseurs ou les partenaires commerciaux) est également invité à faire part de ses préoccupations et de ses insatisfactions. Ces commentaires permettront d'améliorer de manière continue la qualité du service, des travaux et des relations de **DEVCOR (1994)**.

## **PROCESSUS DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT**

### **QUE FAUT-IL SIGNALER?**

**Voici des exemples de comportements qui nécessitent d'être signalés à l'agent d'intégrité. Cette liste n'est pas exhaustive :**

- Acte contraire aux lois et aux règlements en vigueur
- Acte contraire au code de conduite de l'entreprise
- Acte contraire à l'éthique ou aux valeurs de l'entreprise
- Acte qui menace la santé ou la sécurité d'une personne
- Vol de matériel de l'entreprise
- Abus d'utilisation d'heures de travail à des fins personnelles
- Divulcation d'informations confidentielles
- Acte qui cause ou qui peut causer des dommages à l'environnement
- Discrimination ou harcèlement
- Irrégularité financière
- Infraction criminelle commise par un employé, un fournisseur ou une autre personne ou entité
- Fraude
- Corruption

**GESTION**  
**DES PLAINTES (SUITE)**

---

**POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE  
GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)**

---

**PROCESSUS DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT (SUITE)**

**QUE FAUT-IL SIGNALER?**

**Voici des exemples de comportements qui nécessitent d’être signalés à l’agent d’intégrité. Cette liste n’est pas exhaustive : (suite)**

- Collusion
- Vol de matériel ou abus d’utilisation d’heures de travail à des fins personnelles
- Extorsion
- Divulgence d’informations confidentielles

De manière préventive, les employés sont invités à poser des questions et à demander conseil à l’agent d’intégrité en cas de doute sur la conformité d’un comportement. La participation proactive des employés peut permettre d’éviter que les problèmes surviennent et ternissent la réputation de l’entreprise.

**QUAND SIGNALER?**

Tout acteur est invité à signaler ses préoccupations le plus tôt possible pour que **DEVCOR (1994)** puisse rapidement mettre en place des mesures correctives. Cette façon de procéder permet de minimiser les préjudices qui peuvent en résulter et, dans le meilleur des cas, de mettre sur pied des mesures préventives afin de réduire l’impact négatif des conséquences sur l’entreprise.

## GESTION DES PLAINTES (SUITE)

---

# POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)

---

### PROCESSUS DE SIGNALEMENT ET DE TRAITEMENT (SUITE)

#### COMMENT SIGNALER?

Toute personne voulant faire part d'une préoccupation ou d'une plainte est priée de remplir le formulaire de plainte de **DEVCOR (1994)**

Le formulaire doit ensuite être remis à l'agent d'intégrité **Diane Simard**, contrôleur de **DEVCOR (1994)** par l'un des canaux suivants :

Envoi par la poste : à : **17705 rue des Gouverneurs, suite 100 Mirabel, QC J7J 0T9**

Envoi par courriel à : [dsimard@devcor.net](mailto:dsimard@devcor.net)

Envoi par télécopieur : 450-431-6464

Le système de signalement est confidentiel et peut être anonyme. **DEVCOR (1994)** assure qu'elle protégera l'identité de la personne qui porte plainte tout au long du processus de la plainte.

Toutefois, les plaignants qui désirent conserver leur anonymat n'obtiendront aucun renseignement ni résultat dans le cadre de l'examen de la plainte.

Lors du dépôt de sa plainte, la personne peut choisir de ne pas révéler son identité. Cependant, il est vivement recommandé qu'elle s'identifie, car il pourra s'avérer utile de communiquer avec elle pour clarifier certains renseignements en cours de traitement et pour faciliter le processus d'enquête de la plainte.

## **GESTION DES PLAINTES (SUITE)**

---

# **POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)**

---

### **SUIVI DE LA PLAINTÉ**

Tous les signalements feront l'objet d'un examen approfondi, et des actions seront entreprises pour corriger la situation.

### **PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS**

À la suite de la réception d'une plainte ou d'un signalement, l'agent d'intégrité s'engage à traiter cette requête de manière équitable en appliquant un raisonnement rigoureux dans un délai de 30 jours ouvrables. L'agent d'intégrité s'engage aussi à préserver l'anonymat de l'auteur du signalement.

POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES, L'AGENT D'INTÉGRITÉ RESPECTERA LE PROCESSUS SUIVANT : [étapes]

#### **1- RÉCEPTION ET CONSIGNATION**

- Tout signalement jugé acceptable, selon les critères de sélection, sera inscrit au registre des plaintes
- Un numéro de dossier sera attribué à chaque plainte consignée
- Toute plainte ou préoccupation qui n'est pas visé par la présente politique ne sera pas consignée
- Toute demande d'information ne sera pas consignée

#### **2- ENVOI D'UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION**

- Un accusé de réception sera envoyé à l'auteur de la plainte dans un délai de 10 jours
- L'auteur du signalement obtiendra, par l'accusé de réception, les informations concernant les prochaines étapes du processus et les délais envisagés.

## **GESTION**

## DES PLAINTES (SUITE)

---

# POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS ÉTHIQUES (SUITE)

---

## **PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE GESTION DES PRÉOCCUPATIONS (SUITE)**

### 3- ANALYSE PRÉLIMINAIRE

- Une analyse préliminaire permettra d'évaluer si une enquête approfondie est nécessaire
- Le dossier ne pourra être traité et sera donc fermé si l'agent d'intégrité ne peut pas obtenir, de la part de l'auteur du signalement, des renseignements complémentaires et nécessaires pour traiter adéquatement le dossier après 10 jours.
- Le dossier sera retourné au service ou à la direction concernée s'il ne se rapporte pas à une question liée à l'éthique.

### 4- ENQUÊTE ET ANALYSE

- L'agent d'intégrité procédera à une analyse approfondie du dossier en menant une enquête afin de vérifier la véracité des faits signalés.
- Si le cas rapporté vise une infraction criminelle potentielle, il sera automatiquement transféré à l'autorité compétente.

### 5- CONCLUSION ET CLÔTURE

- L'agent d'intégrité proposera des solutions et des mesures correctives à mettre en place
- L'agent d'intégrité informera l'auteur du signalement des décisions prises
- Le dossier sera clos et archivé pour une période de 2 années.