

Politique cadre sur la gestion des plaintes et des signalements

Dernière révision du document : 10 septembre 2025

1. MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS

Comme société d'État, Investissement Québec (la « **Société** ») se doit de maintenir en vigueur divers mécanismes de signalements et plaintes, lesquels découlent autant des régimes législatifs et réglementaires applicables à la Société, que des normes qu'elle s'impose à travers ses encadrements internes.

En ce sens, la Société s'engage à offrir un environnement transparent, équitable et respectueux, tant pour ses employés que pour ses clients. Elle reconnaît l'importance de mettre en place des mécanismes clairs et accessibles permettant de formuler des plaintes et des signalements, de les traiter avec diligence et d'assurer un suivi rigoureux, le tout en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

Les objectifs de la présente politique sont les suivants :

- Établir un cadre de gestion cohérent et impartial pour l'ensemble des Plaintes et Signalements;
- Protéger les droits des personnes concernées;
- Promouvoir l'intégrité, l'imputabilité et l'amélioration continue;
- Assurer une reddition de comptes auprès des instances concernées.

2. PORTÉE

La présente Politique est applicable à l'ensemble des encadrements internes adoptés par la Société qui font état d'un ou plusieurs mécanismes de plainte ou de signalement (dont une liste exhaustive est fournie à l'Annexe A), à l'exception de ceux adoptés par le Bureau de normalisation du Québec en lien avec ses activités de normalisation et de certification. Elle n'a pas cependant pour effet de limiter le rôle du Protecteur du citoyen et du Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) aux termes de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

Par conséquent, elle s'applique aux personnes et aux situations suivantes :

- À tous les employés, dirigeants et administrateurs de la Société;
- Aux usagers, citoyens, clients, fournisseurs et partenaires de la Société;
- Aux plaintes portant sur la qualité des services offerts par la Société, ses comportements, décisions et omissions;
- Aux signalements touchant à l'éthique interne, tels que les conflits d'intérêts, les abus de pouvoir et les situations d'influence induite;
- Aux signalements de situations fautives, telles que la fraude, le harcèlement, la discrimination et la violence;
- À tout autre manquement découlant d'une Loi ou d'un règlement applicable à la Société et pour lequel un mécanisme de plainte ou de signalement est prévu.

3. DÉFINITIONS

Personne Plaignante : Toute personne qui formule une Plainte ou un Signalement

Plainte : sans limiter la portée que la loi ou les encadrements internes de la Société peuvent conférer à ce terme, une Plainte est une expression d'insatisfaction formulée par une personne ou un groupe à l'égard d'un service, d'une décision ou d'un comportement.

Signalement : sans limiter la portée que la loi ou les encadrements internes de la Société peuvent conférer à ce terme, un Signalement est la transmission d'une information sur un comportement ou une situation jugée inappropriée ou illégale. Un Signalement peut être fait de façon confidentielle ou anonyme.

Traitement : Ensemble des actions entreprises pour analyser, enquêter, répondre et corriger une Plainte ou un Signalement porté à l'attention de la Société.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Accessibilité : Les mécanismes de Plainte et de Signalement doivent être facilement accessibles à toutes les parties.

Confidentialité : Les informations sont traitées avec prudence et confidentialité.

Diligence : Les dossiers sont traités dans des délais raisonnables.

Impartialité : Le Traitement est effectué sans parti pris.

Indépendance : Les personnes affectées au Traitement ont toute l'indépendance nécessaire pour exercer leurs fonctions.

Protection contre les représailles : Toute personne faisant un Signalement de bonne foi est protégée contre les sanctions, les représailles ou la discrimination.

5. ACTIVITÉS

En plus des principes directeurs ci-avant décrits, la Société veille à ce que ses encadrements internes en matière de Plaintes et Signalements soient conformes aux dispositions qui suivent.

5.1. Réception

- La Société s'assure que les mécanismes de réception suivants sont disponibles en tout temps : en ligne, en personne, par téléphone et par écrit;
- Un minimum de deux mécanismes de réception doit être offert à la Personne Plaignante, et ce, quel que soit le type de Signalement ou de Plainte. Au moins un de ces mécanismes doit permettre une réception anonyme, sauf dans les cas où l'anonymat est incompatible avec les exigences de la Loi;¹
- Plus particulièrement, la Société s'assure de maintenir une ligne téléphonique centrale de même qu'un formulaire web, tous deux gérés par un fournisseur externe et indépendant permettant de faire tout type de Signalement ou Plainte en protégeant l'anonymat de la Personne Plaignante, quoique d'autres mécanismes préservant l'anonymat puissent aussi être développés;
- Quel que soit le mécanisme, un accusé de réception doit être transmis à la Personne Plaignante dans les 24h ouvrables. Il n'est pas requis lorsque la Plainte ou le Signalement est fait de manière anonyme;
- Chaque encadrement prévoyant un mécanisme de Plainte ou de Signalement doit désigner au moins une personne responsable de son administration;
- Nonobstant toute autre disposition prévue aux encadrements internes, et sous réserve des limites prévues par la loi le cas échéant, lorsqu'une Plainte ou un Signalement vise un membre du comité de direction, celui-ci doit être déferé à la présidence du Comité d'audit.

¹ Par exemple, lorsque la Loi exige que la Personne plaignante réponde à certains critères pour être fondée de déposer sa plainte ou son signalement.

5.2. Vérification de l'intérêt et de la recevabilité :

- L'intérêt de la Personne Plaignante doit toujours être vérifié lorsque la Loi ou les encadrements exigent que cette dernière réponde à certains critères pour être fondée de déposer sa Plainte ou son Signalement;
- En tout temps, la recevabilité de la Plainte ou du Signalement doit être vérifiée, et ce, en tenant compte des éléments suivants :
 - La pertinence, la clarté et la portée de la situation rapportée;
 - Les encadrements internes, lois ou règlements auxquels la situation se rapporte;
 - La personne ou l'instance qui reçoit la Plainte ou le Signalement.
- Si la Plainte ou le Signalement est jugé non-recevable ou que la Personne Plaignante n'a pas l'intérêt, lorsque requis, pour agir celle-ci doit en être informée, et le dossier doit être fermé;
- Qu'ils soient recevables ou non, tous les Signalements et Plaintes doivent être classés de manière appropriée en fonction de leur catégorie afin notamment de permettre un référencement approprié.

5.3. Traitement

Tout processus de Traitement d'une Plainte ou d'un Signalement doit être structuré et cohérent, de manière à en assurer l'efficacité, l'indépendance et la confidentialité. Plus particulièrement, le processus doit prévoir :

- Une définition claire des rôles, responsabilités et, le cas échéant, des immunités des intervenants appelés à participer au Traitement;
- La collecte de tous les éléments factuels manquants, ce qui peut inclure au besoin l'ouverture d'une enquête, et ce, dans les limites permises par la loi;
- L'identification des manquements avérés ou apparents dans la situation rapportée;
- L'identification des mesures à prendre pour remédier à ces manquements;
- L'élaboration de conclusions et recommandations fondées sur ces éléments;
- La mise en œuvre des conclusions et recommandations, de concert avec toutes les parties prenantes visées.

5.4 Conclusion et communication

- La conclusion de toute Plainte ou Signalement doit être communiquée par écrit à la Personne Plaignante dans un délai raisonnable suivant la fin de l'étape du Traitement. Plus particulièrement :
 - Si la Plainte ou le Signalement est jugé fondé et que des mesures de remédiation sont mises en place, un bref sommaire de celles-ci doit également être fourni, et ce, tout en respectant la confidentialité du processus de Traitement;
 - Si la Plainte ou le Signalement est jugé non-fondé, la communication doit expliquer brièvement les motifs de la décision.

- Aucune communication auprès de la Personne Plaignante n'est requise lorsque la Plainte ou le Signalement est fait de manière anonyme;
- Tout dossier de Plainte ou de Signalement - qu'il soit ou non sous le couvert de l'anonymat - ne peut être fermé que lorsque l'ensemble des étapes nécessaires à sa clôture ont été complétées.

5.5 Procédure de reddition de comptes

- Tout encadrement prévoyant un mécanisme de Plainte ou de Signalement doit prévoir une procédure de reddition de comptes aux instances appropriées.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Le conseil d'administration de la Société :

- approuve la Politique-cadre, sur recommandation du comité d'audit.

6.2. Le comité d'audit :

- recommande au conseil d'administration l'approbation de la Politique-cadre;
- revoit et valide annuellement la reddition de compte.

6.3. La présidence du comité d'audit :

- nonobstant toute autre disposition prévue aux encadrements internes, reçoit les Plaintes et Signalements visant tout membre du comité de direction, et ce, quel que soit le type de Plainte ou de Signalement effectué.

6.4. La première vice-présidence, Gestion des risques et affaires juridiques :

- est responsable de la politique-cadre et en délègue la mise en application à la Direction principale, affaires juridiques et conformité.

6.5. La Direction principale, Affaires juridiques et conformité :

- est responsable de la mise en application de la Politique;
- s'assure du respect par la Société de ses obligations en matière de Plaintes et Signalements;
- prépare la reddition de compte pour le Comité d'audit en collaboration avec la Présidence du comité d'audit et les unités administratives impliquées.
- Agit comme Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) au sens de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*

6.6. La Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) :

- administre les Plaintes et les Signalements effectués dans la Société, directement ou par le biais d'un système préservant l'anonymat ;
- s'assure que toute Plainte ou Signalement est pris en charge par la bonne personne et effectue les suivis appropriés.

6.7. Les unités administratives de la Société :

- Administrent les mécanismes de Traitement des Plaintes et Signalements qui relèvent de leur responsabilité.

7. RÉVISION, APPROBATION ET REDDITION DE COMPTE

7.1. Révision et approbation

La Politique-cadre doit être révisée tous les trois ans, ou plus fréquemment si d'autres considérations le justifient.

L'Annexe A peut être révisé à tout moment par le Comité de gestion des encadrements dès qu'une mise à jour de la liste des encadrements qu'il contient est requise.

La politique-cadre est approuvée par le conseil d'administration de la société, sur recommandation du comité d'audit.

7.3 Reddition de compte

Un rapport annuel sur les Signalements et Plaintes effectués auprès de la Présidence du comité d'audit en vertu de l'article 6.3 est présenté au comité d'audit, et au besoin à tout autre comité du conseil d'administration, selon ce que prévoient les encadrements concernés.

8. RESPONSABILITÉ

La Politique est sous la responsabilité de la première vice-présidence, Gestion des risques et affaires juridiques.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette Politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société.

[Type : Politique]

[Titre : Politique cadre sur la gestion des plaintes et des signalements] [Responsable : PVPGRAJ]

[Comité responsable : comité d'audit]

[Entrée en vigueur : 2025-09-09] [Niveau : CDA]

[Approbation : 2025-09-10] [Niveau : CA]

[Référence : P1629.pdf]

[Création : 2025-09-10]

[Révision : 2025-09-10]

Investissement Québec. Tous droits réservés.

Annexe A

Liste des encadrements internes prévoyant un mécanisme de Plainte ou de Signalement

- *Code d'éthique des employés et dirigeants d'Investissement Québec;*
- *Code d'éthique applicable aux administrateurs d'Investissement Québec et de ses filiales en propriété exclusive;*
- *Politique de prévention et de Traitement des situations de harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail;*
- *Politique relative au fonctionnement des relations entre les employés d'IQ, son Conseil d'administration, les élus et les membres de la fonction publique;*
- *Politique de Traitement des Plaintes chez Investissement Québec;*
- *Charte de l'ombudsman;*
- *Politique linguistique d'Investissement Québec;*
- *Politique de protection des renseignements personnels;*
- *Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle d'Investissement Québec;*
- *Procédure portant sur la réception et l'examen des Plaintes dans le cadre d'un processus contractuel.*