
DOMAINE :	Ressources humaines	En vigueur le :	21 juin 2003
TITRE :	Processus de gestion des plaintes	Révisée le :	25 février 2021

Dans le but d'alléger le texte, les formes au masculin du présent document désignent aussi bien les femmes que les hommes à moins que le contexte n'en indique le contraire.

1. Fondement juridique

La présente politique est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, à la *Loi sur l'éducation* ainsi qu'aux autres lois, lignes de conduite et procédures pertinentes du Conseil et aux dispositions des ententes collectives courantes.

2. Plainte : définition

Une « plainte » s'entend d'une communication orale ou écrite qui exprime un manque de satisfaction ou qui critique une action, une activité d'un membre du personnel, une politique, une procédure ou encore les programmes d'une école ou du Conseil.

3. Portée de la présente politique

La présente politique ne s'applique que s'il n'existe aucune autre ligne de conduite ou procédure sur le règlement des plaintes au sein du Conseil. Lorsque d'autres mesures législatives, politiques ou dispositions de règlement de différends dans une entente collective s'appliquent au genre de plaintes déposées (p. ex., dans les cas de harcèlement sexuel, de mauvais traitements infligés aux enfants ou de décisions du CIPR), ces mesures législatives, politiques ou dispositions doivent primer.

*Pour les plaintes de harcèlement ou de discrimination en milieu de travail, veuillez consulter la politique RH-011

4. Modalités d'application

4.1 *Principe*

Autant que possible, une plainte doit être résolue à un niveau administratif approprié qui accorde au sujet une occasion de s'expliquer.

4.2 *Courtoisie et réserve*

Toute personne qui entend une plainte doit prêter une oreille attentive et faire preuve de courtoisie, de tact et de compréhension, mais s'abstenir de se prononcer sur le bien-fondé de la plainte.

4.3 *Présentation des plaintes*

Si l'objet de la plainte est conforme aux dispositions de la *Loi sur l'éducation* énumérant les sujets pouvant être abordés en séance à huis clos, les plaintes sont alors soumises au Conseil pendant la partie à huis clos de sa réunion. La plainte formulée doit s'accompagner de détails précis décrivant l'incident ayant provoqué la plainte et faire état de la réparation demandée.

4.4 *Consignation des détails de la plainte*

4.4.1 Le membre du personnel qui entend une plainte en consigne tous les détails, notamment le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse du plaignant, les dates et

circonstances des incidents à l'origine de la plainte et, s'il y a lieu, la nature de la plainte. Il prend note des mesures prises et des explications données au plaignant.

4.4.2 Le tout est par la suite conservé dans un dossier.

4.5 *Plainte écrite*

4.5.1 Selon le cas, un membre du personnel qui entend une plainte peut demander au plaignant de soumettre sa plainte par écrit, en y adjoignant tous les détails nécessaires.

4.5.2 Si le plaignant refuse de soumettre sa plainte par écrit, le membre du personnel doit quand même en poursuivre le traitement.

4.6 *Rejet de toute plainte anonyme*

Une plainte anonyme ne doit en aucun cas être acceptée et aucune suite ne doit lui être donnée. En d'autres mots, aucune plainte n'est examinée si la personne qui en est à l'origine n'indique pas son nom clairement ainsi que ses coordonnées.

4.7 *Catégories de plaintes*

Le Conseil classe en quatre catégories les plaintes qui peuvent lui être adressées :

- plainte à l'endroit de membres du personnel du Conseil par une personne autre qu'un employé du Conseil;
- plainte d'un membre du personnel à l'endroit d'un autre membre du personnel;
- plainte à l'endroit des lignes de conduite, des procédures et des pratiques du Conseil; et,
- plainte initiée par un membre du Conseil.

5. Plainte à l'endroit de membres du personnel du Conseil par une personne autre qu'un employé du Conseil

5.1 *Principe*

5.1.1 En général, les plaintes reçues par un membre du personnel doivent être résolues par celui-ci. Aucun suivi n'est nécessaire si le plaignant est satisfait.

5.1.2 Si une plainte est reçue par un membre du personnel et que celle-ci est au sujet d'un autre membre du personnel, le membre du personnel qui reçoit la plainte doit immédiatement aviser le plaignant d'en parler directement au membre du personnel visé et doit lui expliquer les procédures à suivre dans la présente politique.

5.1.3 Dans le cas où une plainte n'a pas été résolue par le membre du personnel, le plaignant doit en aviser le superviseur immédiat du membre du personnel visé et indiquer la nature de la plainte et ce qui a été entrepris pour y trouver une solution.

5.2 *Procédure informelle de règlement des plaintes*

5.2.1 Si la plainte n'est pas réglée au 5.1 ci-dessus et que le plaignant souhaite poursuivre l'affaire, il peut s'adresser à la direction de l'école ou de service, formellement ou informellement, pour essayer de trouver une solution.

5.2.2 Le plaignant peut demander à se réunir avec la direction de l'école ou de service dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa rencontre avec le membre du personnel. Aucun document écrit n'est exigé, mais la plainte doit être décrite de la façon indiquée à la rubrique « Consignation des détails de la plainte ». La discussion se déroule en l'absence de tiers et aucune note n'est prise. La direction s'entretient également avec le membre du personnel concerné aussi en l'absence de tiers pour examiner la plainte

déposée. La direction peut choisir de rencontrer les deux parties ensemble ou séparément. Sa décision leur est ensuite communiquée verbalement, si possible dans les cinq (5) jours ouvrables de sa rencontre avec le plaignant. Si cette personne n'est pas satisfaite des résultats de la procédure informelle de règlement des plaintes, elle peut déposer une plainte formelle. Le plaignant peut également opter directement pour la méthode formelle de règlement des plaintes, sans passer par la méthode informelle.

5.3 *Procédure formelle de règlement des plaintes*

- 5.3.1 Le plaignant soumet sa plainte à la direction de l'école ou de service, par écrit, avec une copie au membre du personnel, dans les cinq (5) jours ouvrables de sa rencontre avec ce dernier. La direction rencontre les deux parties, ensemble ou séparément, à sa discrétion. Chacune des parties peut se faire accompagner par un porte-parole, si elle le désire. La direction communique sa réponse au plaignant par écrit, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa rencontre avec le plaignant. La plainte écrite et la réponse de la direction sont conservées dans le dossier du membre du personnel sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et des lignes de conduite et procédures du Conseil.
- 5.3.2 Si la plainte vise le comportement moral d'une personne, le cadre supérieur du Conseil ne demande pas que les griefs soient formulés par écrit, mais agit plutôt selon les recommandations de l'avocat du Conseil afin de ne pas porter atteinte à la réputation de la personne qui fait l'objet de la plainte et de protéger les intérêts et les droits de la personne qui adresse la plainte.
- 5.3.3 Si la plainte n'est pas réglée, la procédure décrite au paragraphe 5.3.1 et 5.3.2 est reprise par le cadre supérieur de l'échelon suivant, et ainsi de suite jusqu'à la direction de l'éducation. Tour à tour, chaque cadre supérieur rencontre les deux parties et le cadre supérieur de l'échelon précédent. Il peut aussi se réunir avec d'autres cadres supérieurs concernés par l'affaire. À chaque niveau, la documentation écrite concernant la plainte est conservée.
- 5.3.4 Si la direction de l'éducation est incapable de trouver une solution, la plainte écrite et les réponses écrites des autres cadres supérieurs ainsi que toute autre documentation pertinente sont inscrites à l'ordre du jour de la partie à huis clos de la réunion du Conseil. Chacune des parties a le droit de comparaître devant le Conseil pour présenter son cas si elle le souhaite, et de se faire accompagner par un porte-parole pourvu qu'elle en avise le Directeur de l'éducation au moins quinze (15) jours avant la date de la réunion. Les présentations se font de la manière suivante :
- i) Le plaignant, ou son porte-parole, a quinze (15) minutes pour clarifier certains aspects de la plainte. Il n'y a pas de discussion sur des points non mentionnés dans la plainte écrite.
 - ii) La personne visée par la plainte, ou son porte-parole, a quinze (15) minutes pour y répondre et exprimer son point de vue.
 - iii) Les membres du Conseil ont jusqu'à quinze (15) minutes pour demander des éclaircissements aux deux parties. Aucune discussion n'a lieu à ce moment-là.
 - iv) Les parties concernées quittent la salle du Conseil après la période de questions. Puis, les membres du Conseil discutent de la plainte et décident de la réponse à y donner.
 - v) Le Conseil communique sa décision finale par écrit à toutes les parties à une date ultérieure.

6. Plainte d'un membre du personnel à l'endroit d'un autre membre du personnel

- 6.1 Un membre du personnel qui a une plainte envers un autre membre du personnel doit lui en parler directement ou l'informer par écrit.
- 6.2 Si la plainte n'est pas réglée au 6.1 ci-dessus, le plaignant soumet la plainte par écrit à son supérieur immédiat dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réunion avec l'autre partie, avec copie à la personne visée par la plainte. Si cette personne est le supérieur immédiat, la plainte est soumise au cadre supérieur de l'échelon suivant, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la rencontre entre les deux parties.
- 6.3 Le supérieur immédiat rencontre les deux parties, ensemble ou séparément, à sa discrétion, et s'efforce de résoudre le problème, puis fait part de sa décision verbalement au plaignant, si possible dans les cinq (5) jours ouvrables de sa rencontre avec cette personne.
- 6.4 Dans le cas d'un enseignant qui a une plainte contre un autre enseignant, il lui faut se conformer au code d'éthique et aux procédures de la Fédération des enseignantes et des enseignants de l'Ontario et des groupes affiliés.
- 6.5 Le plaignant qui n'est pas satisfait de la décision de son superviseur immédiat peut déposer une plainte formelle, par écrit, auprès du cadre supérieur de l'échelon suivant. Celui-ci enquête sur la plainte et rencontre, ensemble ou séparément, à sa discrétion, toutes les parties en cause. La réponse à la plainte est communiquée par écrit à toutes les parties concernées, si possible dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent la rencontre du plaignant, et une copie est versée au dossier du personnel de chacune des parties, aux bureaux du Conseil, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et des lignes de conduite et des procédures du Conseil.
- 6.6 Si la direction de l'éducation est incapable de trouver une solution, la plainte écrite et les réponses écrites des autres cadres supérieurs ainsi que toute autre documentation pertinente sont inscrites à l'ordre du jour de la réunion à huis clos du Conseil. Chacune des parties a le droit de comparaître devant le Conseil pour présenter son cas si elle le souhaite, et de se faire accompagner par un porte-parole pourvu qu'elle en avise le Directeur de l'éducation au moins quinze (15) jours avant la date de la réunion. Les présentations se font de la manière suivante :
- i) Le plaignant, ou son porte-parole, a quinze (15) minutes pour clarifier certains aspects de la plainte. Il n'y a pas de discussion sur des points non mentionnés dans la plainte écrite.
 - ii) La personne visée par la plainte, ou son porte-parole, a quinze (15) minutes pour y répondre et exprimer son point de vue.
 - iii) Les membres du Conseil ont jusqu'à quinze (15) minutes pour demander des éclaircissements aux deux parties. Aucune discussion n'a lieu à ce moment-là.
 - iv) Les parties concernées quittent la salle du Conseil après la période de questions. Puis, les membres du Conseil discutent de la plainte et décident de la réponse à y donner.
 - v) Le Conseil communique sa décision finale par écrit à toutes les parties à une date ultérieure.
- 6.7 Lorsqu'un membre du personnel quitte le Conseil, la plainte qu'il a déposée en vertu de la présente ligne de conduite est réputée abandonnée le jour où la personne cesse ses fonctions au Conseil.

7. Plaintes à l'endroit des lignes de conduite, des procédures et des pratiques du Conseil

- 7.1 En général, une plainte au sujet d'une politique, une procédure ou un programme d'une école ou du Conseil, doit être portée au soin de la personne responsable.

- 7.2 Les mêmes politiques et lignes de protocole que celles qui s'appliquent aux paragraphes 5 et 6 s'appliquent.

8. Plaintes initiées ou reçues par un membre élu du Conseil

- 8.1 Si la direction de l'éducation reçoit une plainte d'un membre du Conseil, celle-ci fera un suivi, en renseignera le membre et, si jugé bon de part et d'autre, la direction de l'éducation en informera le Conseil.
- 8.2 Si un cadre supérieur reçoit une plainte d'un membre du Conseil, il en fait part à la direction de l'éducation qui décidera du suivi qui s'impose.
- 8.3 Aucun membre du Conseil, seul ou en groupe, n'a le droit d'entreprendre une enquête, poursuite ou autre action qui pourrait être interprétée comme provenant du Conseil, à moins que le Conseil ne l'ait autorisée spécifiquement.
- 8.4 Tout communiqué, au sujet d'une plainte, entrepris au nom du Conseil doit se faire conjointement par la présidence, ou son délégué, et la direction de l'éducation, ou son délégué.
- 8.5 Toute plainte d'un contribuable ou autre, reçue par un membre du Conseil doit être discutée avec la direction de l'éducation, ou son délégué, ou le cas échéant, avec la présidence du Conseil.