

# POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES DU PUBLIC

## Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

### 1. INTRODUCTION

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) reçoit à l'occasion des plaintes concernant la qualité des services liés à ses pratiques et procédures, à l'application de celles-ci ou à la conduite de son personnel. Le présent document a pour but d'établir un processus de réponse aux plaintes du public qui soit équitable et transparent.

- 1 Cette politique a pour but de faire en sorte que les plaintes soient traitées promptement et de façon équitable, qu'elles soient présentées oralement ou par écrit, par des clients ou d'autres personnes.
- 2 Les membres du personnel doivent s'efforcer de régler à l'amiable les problèmes soulevés à propos des services; si cela est impossible, ils doivent veiller à ce que les plaignants soient informés de leur droit de porter plainte et des procédures à suivre.
- 3 Les membres du personnel et du conseil d'administration veilleront à traiter les plaintes de façon équitable et s'efforceront d'y répondre de manière réfléchie et respectueuse.
- 4 Le cas échéant, les membres du personnel réexamineront les politiques et services sous l'angle des problèmes soulevés par les plaintes.

### 2. ÉLÉMENTS IMPORTANTS DE LA POLITIQUE

- 5 Le fait qu'une personne soit mécontente de l'issue d'une décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario n'équivaut pas au dépôt d'une plainte relativement aux services dispensés par le CAJDP. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la médiation ou de l'audition vous concernant devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, vous pouvez discuter de l'affaire avec l'auxiliaire juridique ou l'avocat-conseil du Centre qui est affecté à votre dossier et préciser les recours possibles.
- 6 Tous les membres et employés du CAJDP connaissent la présente politique relative aux plaintes et peuvent vous en remettre un exemplaire.
- 7 Le CAJDP donnera suite à votre plainte et fera tout en son pouvoir pour y répondre de façon satisfaisante. Si cela est impossible, le CAJDP veillera à ce que vous compreniez la teneur de la décision et à ce que vous ayez le sentiment d'avoir reçu un traitement équitable.
- 8 La présente politique n'a pas d'incidence sur votre droit de porter le problème à l'attention d'Ombudsman Ontario si vous n'êtes pas satisfait du résultat obtenu par l'intermédiaire du CAJDP. Les coordonnées des organismes-ressources se trouvent à la fin du présent document.

### 3. DÉFINITION

- 9 Une affaire est traitée à titre de plainte en vertu de la présente politique uniquement aux conditions suivantes : a) si elle met sérieusement en doute la conduite du Centre ou de son personnel; b) si on a tenté sans succès de la régler à l'amiable.

### 4. POLITIQUE

- 10 Peuvent porter plainte en vertu de la politique les clients, les anciens clients et d'autres personnes qui sont touchées par les services dispensés par le CAJDP.
- 11 Les plaintes comprennent notamment :
- i) le refus de service à un client éventuel
  - ii) la qualité des services dispensés
- 12 Les plaintes en vertu de la présente politique peuvent être présentées oralement ou par écrit, la seule condition étant l'obligation faite à la personne de divulguer son nom.
- 13 Le caractère confidentiel des renseignements relatifs à tout client touché par une plainte en vertu de la présente politique doit être maintenu, à moins que le client ne donne expressément d'indication contraire.

### 5. PROCÉDURE

- 14 Si la personne désire déposer plainte par écrit, elle doit adresser le document à l'attention du directeur général. Si la personne désire déposer plainte par voie orale, elle s'adressera au chef d'équipe, qui portera l'affaire à l'attention du directeur général ou du le chef de l'administration si la plainte n'a pas encore été réglée de façon informelle.
- 15 Lorsqu'il reçoit une plainte orale ou écrite, le directeur général ou le chef de l'administration en accuse réception dans les dix (10) jours ouvrables suivants.
- 16 Le directeur général et le chef de l'administration s'entendront sur celui des deux qui prendra l'initiative du règlement de la plainte, et ils travailleront en collaboration à cette fin. Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le directeur général ou le chef de l'administration discutera de la plainte avec le plaignant et avec le membre du personnel en cause, et s'efforcera de la régler. Si les intéressés trouvent impossible de respecter ce délai, ils en informeront le plaignant.
- 17 Le directeur général ou le chef de l'administration peut transmettre une plainte directement au conseil d'administration. Le directeur général et le chef de l'administration sont censés tenter de régler les plaintes aussitôt que possible dans le processus, mais, dans les cas où des questions

de sécurité et/ou des conflits d'intérêts potentiels sont en cause, ils pourront à ce stade décider de demander de l'aide au conseil d'administration.

- 18 Le directeur général et le chef de l'administration assureront la tenue d'un dossier sur la plainte et sur les démarches effectuées en vue de son règlement.
- 19 Si le directeur général et le chef de l'administration sont incapables de régler la plainte de façon satisfaisante pour le plaignant, ils transmettront l'affaire au comité de direction du conseil d'administration ou au conseil d'administration dans son ensemble.
- 20 On demandera au plaignant de remplir une formule de consentement à la divulgation de renseignements au conseil, pour que ce dernier puisse procéder à une enquête en bonne et due forme sur l'affaire. Si le plaignant ne signe pas le consentement à la divulgation de renseignements, la plainte sera quand même transmise au comité de direction du conseil d'administration, sans toutefois inclure les renseignements personnels identificatoires qui s'y rapportent.
- 21 Lorsqu'il reçoit un rapport faisant état d'une plainte qui n'a pas été réglée, le comité de direction ou le conseil d'administration doit, dans les soixante (60) jours suivants :
  - i) former un comité ad hoc au sein du conseil, ou se charger lui-même, en qualité de comité de direction, d'étudier la plainte et d'en discuter avec le directeur général et le chef de l'administration, pour tenter une nouvelle fois de régler l'affaire;
  - ii) rendre une décision quant à la plainte en se fondant sur les renseignements qui lui ont été fournis. Le plaignant sera invité à présenter d'autres observations, par écrit ou par conférence téléphonique, selon ce qui convient le mieux;
  - iii) informer le plaignant des recours possibles en passant par la procédure de règlement des plaintes du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.
- 22 Le comité de direction ou le conseil d'administration remettra sa décision motivée au plaignant par écrit, et transmettra copie de la décision au(x) membre(s) du personnel qui faisait l'objet de la plainte.
- 23 Si le comité de direction se charge du traitement d'une plainte, il en fera rapport au conseil d'administration dans son ensemble.

### **Plaintes relatives au directeur général, au chef de l'administration ou au président du conseil d'administration**

- 24 Une plainte mettant en cause le chef de l'administration sera renvoyée au directeur général, et une plainte mettant en cause le directeur général sera renvoyée au chef de l'administration. L'intéressé accusera réception de la plainte et la transmettra directement au conseil d'administration ou au comité de direction.
- 25 Lorsqu'une plainte est portée contre le président du conseil d'administration, la procédure ci-dessus décrite s'applique, à cela près que le procureur général ou son délégué peut procéder à l'examen du dossier.

### **Rapport signalant une réclamation potentielle pour erreur ou omission**

- 26 Si une plainte révèle l'existence d'une erreur ou d'une omission pouvant donner lieu à une réclamation fondée sur la négligence, le directeur général ou le chef de l'administration doit

## 6. COORDONNÉES – ORGANISMES-RESSOURCES

### **Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne**

400, rue Dundas ouest, 8<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 0A1

Tél. : 416 314-6266

Sans frais : 1 866 625-5179

TTY : 416 314-6651

TTY sans frais : 1 866 612-8627

### **Bureau de l'ombudsman de l'Ontario**

Bell Trinity Square

483, rue Bay, 10<sup>e</sup> étage, Tour sud

Toronto (Ontario) M5G 2C9

**Ligne des plaintes** : 1 (800) 263-1830

**ATS téléscripteur** : 1 (866) 411-4211

**Télécopieur** : (416) 586-3485

**Courriel** : [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)

## ANNEXE A

### FORMULE DE PLAINTE

La présente formule peut être remplie par toute personne ou toute organisation qui, ayant eu recours au CAJDP, estime avoir des raisons de se plaindre de la qualité des services dispensés par le CAJDP quant aux politiques et procédures, à l'application de ces politiques et procédures ou à la conduite du personnel du CAJDP lors de la prestation de ces services.

La formule de plainte doit porter la signature du plaignant (la personne qui porte plainte), de même que, si le plaignant est une organisation, la signature du signataire autorisé de ladite organisation.

#### **I. RENSEIGNEMENTS SUR LE PLAIGNANT (*lettres moulées ou caractères d'imprimerie, s.v.p.*)**

Votre nom au complet :

Nom de l'organisation (s'il y a lieu) :

Votre adresse :

Votre numéro de téléphone à domicile :

Votre numéro de téléphone au travail :

Votre numéro de télécopieur :

Votre adresse courriel :

Votre situation par rapport au CAJDP : i) requérant; ii) représentant du requérant; iii) autre (préciser) :

#### **MODALITÉS DE COMMUNICATION**

|   |          |          |
|---|----------|----------|
| Pouvez-vous être joint au travail?      | Oui..... | Non..... |
| Pouvez-vous être joint à domicile?      | Oui..... | Non..... |
| Pouvez-vous être joint par télécopieur? | Oui..... | Non..... |
| Pouvez-vous être joint par courriel?    | Oui..... | Non..... |

#### **II. COMMENT REMPLIR LA FORMULE DE PLAINTE**

1. Nom et coordonnées du ou des membres du personnel ou du conseil d'administration du CAJDP au(x)quel(s) la plainte se rapporte :

2. Veuillez décrire en vos propres termes le motif de la plainte ou donner les détails suivants :
- a. Faits et événements pertinents  
Nature et modalités de la plainte, c'est-à-dire description circonstanciée : dates et heures, conduite présumée, tout témoin ou élément de preuve à l'appui, ainsi que tout fait et renseignement supplémentaire pouvant être pertinent.
  - b. Détails de toute discussion ayant eu lieu entre vous-même et le(s) membre(s) en cause du personnel ou du conseil d'administration du CAJDP :  
(y compris les tentatives de discuter de la plainte et/ou de la régler)
  - c. Qu'espérez-vous obtenir par le dépôt de cette plainte?
  - d. Énumérez toute pièce à l'appui de la présente plainte dont vous joindrez copie (ne pas envoyer d'originaux) :
  - e. Énumérez les autres mesures que vous avez prises pour porter plainte contre le CAJDP (y compris action en justice) :

### **III. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Il est entendu que la plainte que j'ai déposée et que tous les documents que j'ai produits à l'appui seront transmis au membre en cause du personnel du CAJDP afin de lui permettre de pleinement donner réponse à la plainte, à moins que cette divulgation ne porte atteinte à la vie privée de tierces parties neutres. Il est aussi entendu que le membre du personnel en cause peut tirer de ses dossiers des documents pertinents qui lui permettront de donner réponse à la plainte. Il est entendu que cette personne divulguera uniquement les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour donner réponse à la plainte. Enfin, je conviens que les documents qui me seront transmis par cette personne ou par le CAJDP au cours de l'enquête sur la plainte ne serviront à aucune autre fin que celle de ladite plainte et que toute autre utilisation est interdite.

---

**Signature**

---

**Date**



---

Énumérez les pièces jointes à l'appui de votre plainte (ne pas envoyer d'originaux) :

---

---

---

---

---

---

---

Énumérez les autres mesures que vous avez prises pour porter plainte contre le CAJDP (y compris action en justice) :

---

---

---

---

---

---

---