

## COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO

Les politiques suivantes sont présentement en vigueur :

- la Politique relative aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle;
- la Politique sur la transparence et la protection de la vie privée;
- la Politique relative aux heures irrégulières;
- la Politique en matière de déplacement
- le Processus de règlement des plaintes;

On trouvera ces politiques ci-jointes.

## COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO

### **POLITIQUE RELATIVE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Conformément aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la Commission a établi les règles, pratiques et procédures décrites ci-après relativement aux services qu'elle fournit aux personnes handicapées. Ses services sont conçus pour qu'ils concordent avec les dispositions du *Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle)*.

La Commission fait tout son possible pour que ses règles, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes exposés dans le *Règlement 429/07*, à savoir (art. 3) :

- « Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- « La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- « Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit. »

#### **Appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil fonctionnel seront autorisées à se servir pleinement de leur appareil lorsqu'elles utilisent les services de la Commission. Si cela est nécessaire, la Commission fournira d'autres moyens pour qu'une personne handicapée puisse obtenir les services de la Commission ou en tirer profit.

#### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées, dont les membres du grand public et les tierces parties, qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission et de garder leur animal avec elles, à moins que l'animal soit légalement exclu des locaux. Si l'animal est légalement exclu des locaux, la Commission fournira d'autres moyens pour que la personne handicapée puisse obtenir les services de la Commission ou en tirer profit.

#### **Personnes de soutien**

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission avec la personne de soutien. La Commission veillera à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès

à la personne de soutien pendant qu'elles sont toutes les deux dans les locaux de la Commission.

### **Perturbations temporaires**

Si la Commission doit perturber ses installations ou pratiques qui permettent habituellement de répondre aux besoins particuliers d'une personne handicapée, elle ne manquera pas d'en aviser le public, en indiquant les raisons de la perturbation et la durée de celle-ci, et en décrivant les installations ou services de remplacement qui existent, s'il y en a.

### **Formation**

Le personnel de la Commission recevra une formation relativement aux services fournis aux personnes handicapées. Leur formation comprendra ce qui suit :

1. la façon d'agir et de communiquer avec des personnes ayant diverses sortes de handicaps, dont celles qui ont besoin d'un appareil fonctionnel, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
2. la façon d'utiliser le matériel de la Commission qui est destiné aux personnes handicapées;
3. ce qu'il faut faire lorsqu'une personne handicapée a du mal à avoir accès aux services de la Commission.

La Commission gardera un compte rendu de ses activités de formation.

### **Commentaires, observations, réactions, etc.**

Les personnes qui veulent faire part de leurs commentaires au sujet des services que la Commission fournit aux personnes handicapées peuvent le faire en communiquant avec le directeur-greffier, aux coordonnées suivantes :

Catherine Gilbert, directeur-greffier  
Commission des relations de travail de l'Ontario  
2-505, avenue University  
Toronto (Ontario) M5G 2P1  
Téléphone : 416 326-7500  
Sans frais : 1 877 339-3335  
ATS : 416 212-7036  
Télécopieur : 416 326-7531  
Courriel : [catherine.gilbert@ontario.ca](mailto:catherine.gilbert@ontario.ca)

*This document is available in English.*

### **Distribution de la présente politique**

Si la Commission doit remettre la politique à une personne handicapée, elle lui remettra le document, ou l'information qu'il renferme, par un moyen qui tient compte du handicap de cette personne. La personne handicapée et la Commission pourraient aussi s'entendre sur un moyen différent d'obtenir le document ou l'information qu'il renferme.

## COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO

### POLITIQUE SUR LA TRANSPARENCE ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

#### *Transparence de la justice*

La Commission des relations de travail de l'Ontario (la « Commission ») est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui conduit des séances de médiation et des procédures d'arbitrage en vertu de diverses lois liées au travail, dont la *Loi de 1995 sur les relations de travail*, la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Le présent document décrit la politique de la Commission relative à la transparence de ses procédures et explique comment la Commission traite les questions de protection de la vie privée.

Le concept de « transparence de la justice » occupe une place importante au sein de notre système de justice. La *Loi sur l'exercice des compétences légales*, qui régit la conduite de la plupart des décisionnaires administratifs de l'Ontario, stipule que les audiences orales doivent être ouvertes au public, sauf dans des circonstances exceptionnelles. En raison de son mandat et de la nature de ses procédures, la Commission a adopté une politique d'ouverture afin d'encourager la transparence de ses activités, l'imputabilité et l'équité dans ses décisions.

Le site Web de la Commission, de même que ses avis, bulletins d'information et autres publications informent les parties et le grand public que les audiences de la Commission sont ouvertes au public. Les parties qui recourent aux services de la Commission doivent savoir qu'elles s'embarquent dans un processus qui présume la divulgation au public du litige qui les oppose, y compris des décisions qui seront prises. Les parties et leurs témoins sont soumis à l'examen du public lorsqu'ils témoignent devant la Commission. Ils seront plus enclins à dire la vérité si leur identité est connue. Les décisions de la Commission indiquent le nom des parties et des témoins, et fournissent toute information à leur sujet qui est pertinente pour le règlement du litige.

Toutefois, la Commission reconnaît que dans certains cas, la divulgation de renseignements personnels au cours d'une audience ou dans une décision écrite pourrait avoir des répercussions sur la vie de la personne concernée. Des préoccupations concernant la protection de la vie privée surgissent le plus souvent lorsque des renseignements permettant d'identifier une personne sont rendus publics. Il peut s'agir de l'adresse de la personne, de sa date de naissance, d'informations médicales ou financières à son sujet, de son NAS, de son numéro de permis de conduire ou de carte de crédit, ou encore de renseignements figurant sur son passeport. La Commission s'engage à ne divulguer ce genre de renseignements que si c'est nécessaire pour régler un différend.

**Devant les progrès de la technologie et la facilité de diffusion électronique des documents, y compris ses propres décisions, la Commission est consciente du fait qu'il pourrait être justifié de limiter le concept de transparence en ce qui concerne l'identité et les circonstances des particuliers qui sont parties ou témoins dans des instances devant la Commission.**

Dans des circonstances exceptionnelles, la Commission dérogera à son principe de transparence de la justice pour accepter des demandes de protection de la confidentialité de certains éléments de preuve et adaptera ses décisions au besoin de protection de la vie privée d'une personne (notamment en supprimant tout renseignement permettant d'identifier les parties ou les témoins ou en tenant une audience à huis clos).

La Commission estime que sa politique est conforme au protocole adopté par le Forum pour les présidents des tribunaux administratifs fédéraux<sup>1</sup> (endossé par le Conseil des tribunaux administratifs canadiens) et aux principes figurant dans le document publié par le Conseil canadien de la magistrature, *L'usage de renseignements personnels dans les jugements et protocole recommandé*.<sup>2</sup>

### ***Accès aux décisions de la Commission***

Des résumés des décisions marquantes de la Commission sont publiés chaque mois dans le bulletin électronique *En relief*, auquel on peut s'abonner gratuitement auprès du Bureau des avocats. La version intégrale de ces décisions est publiée dans le bulletin bimensuel intitulé *OLRB Reports* (Rapports de la Commission des relations de travail de l'Ontario) (par abonnement payant).

<sup>1</sup> <http://www.hfatf-fptaf.gc.ca/declaration-web-fra.php>

<sup>2</sup> [http://cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news\\_pub\\_techissues\\_UseProtocol\\_2005\\_fr.pdf](http://cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_techissues_UseProtocol_2005_fr.pdf)

Les décisions individuelles de la Commission peuvent être obtenues en version papier ou électronique auprès de la Bibliothèque des tribunaux du travail de l'Ontario ([www.owtl.on.ca](http://www.owtl.on.ca), frais de photocopie exigés), ou en version électronique sur des sites Web publics ([www.canlii.org](http://www.canlii.org)) ou par abonnement ([www.lexisnexis.ca](http://www.lexisnexis.ca)).

Les contestations à la conformité avec cette politique peuvent être adressé à :

Catherine Gilbert, Directeur - Greffier  
Commission des relations de travail de l'Ontario  
505, avenue University, 2<sup>ième</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5G 2P1  
Tél: 416-326-7442

## **COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO**

### **POLITIQUE RELATIVE AUX HEURES IRRÉGULIÈRES**

Les bureaux de la Commission sont normalement ouverts de 8 h 30 à 17 h 00 du lundi au vendredi. La Commission est fermée les fins de semaine et les jours fériés. En temps normal, toutes les requêtes sont traitées selon cet horaire.

Dans les cas inhabituels où une partie prévoit avoir besoin des services de la Commission hors de ses heures ouvrables régulières, elle doit tenter de prendre les mesures nécessaires à l'avance, durant les heures ouvrables régulières, pour faire signifier la demande de services spéciaux et en aviser les autres parties éventuelles par téléphone, par courriel ou par signification à personne.

Lorsque la Commission reçoit la demande, elle prend une décision et avise toutes les parties soit de son refus, soit de son acceptation, auquel cas elle les avise également du mode et du moment du traitement de la requête.

## **COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO**

### **POLITIQUE EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENT**

La Commission doit fournir ses services de la façon la plus économique et la plus efficiente possible. En raison des coûts liés à son déplacement à l'extérieur de la ville, les consultations préalables à l'audience et les audiences se déroulent généralement dans ses locaux situés à Toronto, peu importe où se trouvent les parties.

Si les parties se trouvent à plus de 250 km de Toronto, la Commission peut consentir à tenir une consultation préalable à l'audience ou une audience à l'extérieur de Toronto. Dans ce cas, il peut se déplacer dans les centres régionaux situés à Ottawa, à Sudbury, à Thunder Bay, à North Bay, à Sault Ste Marie, à Timmins et à Windsor.

Si la tenue d'une consultation préalable à l'audience ou d'une audience à Toronto constitue un problème pour les parties, on les invite à envisager de demander que tout ou partie de l'instance se déroule par écrit ou par voie électronique, notamment par vidéoconférence ou par téléconférence, le cas échéant.

La présente politique est conforme aux pratiques que la Commission a appliquées ces dernières années.



## **PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES**

### **COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO**

#### **Engagement relatif aux services**

La Commission des relations de travail de l'Ontario est un tribunal d'arbitrage quasi-judiciaire qui est déterminé à remplir son mandat de façon équitable, uniforme et accessible. La Commission fonctionne dans le contexte d'une fonction publique professionnelle et responsable qui s'engage à s'améliorer et à être intègre. La présente politique vise à créer une méthode transparente et équitable pour traiter les plaintes du public.

La Commission a pour mandat d'aider les parties à régler leur différend par la médiation. Si elles n'arrivent pas à régler leur différend, une audience concernant l'affaire a lieu devant un comité de la Commission ou un seul vice-président, auquel cas le comité ou le vice-président rend une décision écrite. La Commission n'a pas pour rôle de protéger les intérêts d'une partie ou de l'aider plus qu'une autre.

#### **Plainte sur la qualité du service et désaccord avec une décision**

Il arrive que la Commission reçoive des plaintes sur la qualité du service à l'égard de ses politiques et de ses procédures ou de la conduite de ses membres et de son personnel. La Commission est déterminée à fournir des services de première qualité au public et traite ses obligations à cet égard très sérieusement. Elle traitera rapidement toute plainte concernant les services et fera tous les efforts raisonnables pour la régler de façon à satisfaire son auteur. Toutefois, le désaccord avec une décision de la Commission ou l'application de ses politiques ou de ses procédures au cours d'une audience n'est pas un motif de plainte dans le cadre de la présente politique.

Si la Commission reçoit une plainte justifiant une demande de réexamen ou de révision judiciaire d'une décision, elle informera son auteur de ces options.

#### **Comment porter plainte**

La plainte doit être écrite, à défaut de quoi elle sera traitée au cas par cas de la manière jugée appropriée par le coordonnateur des services à la clientèle ou le directeur et greffier de la Commission. En cas de doute sur la question de savoir si votre préoccupation relève de la présente politique, veuillez communiquer avec le coordonnateur des services à la clientèle de la Commission.

Veuillez adresser la plainte à :

#### **COORDONNATEUR DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

**Normand Roy 416 326-7474**

**505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage**

**Toronto (Ontario) M5G 2P1**

Toute plainte visant un membre du personnel peut être adressée directement à ce membre ou au directeur et greffier de la Commission.

Toute plainte visant un vice-président ou un membre de la Commission doit être adressée par écrit au président. Si elle concerne une audience toujours en cours, le président pourra reporter sa réponse jusqu'au moment qu'il jugera approprié.

Toute plainte visant le président de la Commission doit être adressée au ministre du Travail.

**Ce qui se passera**

Si la plainte vise une personne, celle-ci sera en général tenue au courant tout au long du processus d'examen.

Une réponse sera donnée dans les 15 jours ouvrables de la réception de la plainte. Si d'autres mesures sont nécessaires ou que la Commission a besoin de plus de temps pour enquêter sur la plainte, elle vous informera du délai additionnel.

La présente politique ne suspend pas votre droit de faire connaître vos préoccupations à l'ombudsman de l'Ontario.

# **PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES**

## *COORDONNÉES*

COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL

**505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage**

*Toronto (Ontario) M5G 2P1*

**LIGNE D'INFORMATION GÉNÉRALE : 416 326-7500**

**SANS FRAIS : 1 877 339-3335**

**TÉLÉCOPIEUR : 416 326-7531**

**ATS : 416 212-7036**

**SITE WEB : [www.olrb.gov.on.ca](http://www.olrb.gov.on.ca)**

### **COORDONNATEUR DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

**Normand Roy 416 326-7474**

**505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage**

**Toronto (Ontario) M5G 2P1**

### **Directeur et greffier**

**Catherine Gilbert 416 326-7442**

**505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage**

**Toronto (Ontario) M5G 2P1**

### **Président**

**Bernard Fishbein**

**505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage**

**Toronto (Ontario) M5G 2P1**