

## 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 entend s'acquitter de son mandat de façon autonome, équitable, uniforme et accessible. Les activités de la Commission s'inscrivent dans le contexte d'une fonction publique professionnelle et responsable, visant à l'intégrité et à une amélioration constante. La présente politique a pour but d'instaurer une méthode équitable et transparente pour le traitement des plaintes du public.. Soulignons que ce processus de règlement des plaintes ne doit pas servir au réexamen ou à la révision des décisions juridictionnelles.

La Commission a pour mandat d'aider les parties à régler leurs différends par la médiation, ou si elles n'y parviennent pas, par une décision judiciaire. La Commission peut rendre cette décision en se fondant sur les observations écrites des parties, ou elle peut tenir une consultation ou une audience à laquelle les parties assistent en personne. La Commission n'a pas pour rôle de veiller aux intérêts d'une des parties ou d'en aider une plutôt qu'une autre. Le vice-président ou le comité rend une décision par écrit.

Le présent processus de règlement des différends veut répondre à certaines plaintes sur la qualité des services dispensés par le personnel de la Commission, dont les médiateurs et les membres du personnel administratif. Toutes les plaintes concernant les services seront traitées rapidement, et tous les efforts raisonnables seront déployés pour les régler de façon satisfaisante pour leurs auteurs. La Commission s'est engagée à fournir au public des services de la plus haute qualité et prend ces obligations très au sérieux.

### RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS SUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

- **Si vous décidez de déposer une plainte officielle, vous devez la mettre par écrit et l'envoyer par la poste, par télécopieur ou par messagerie. Les plaintes reçues par courriel ne sont pas acceptées et resteront sans réponse.**
- **Ne constitue pas un motif de plainte** dans le cadre de la présente politique l'insatisfaction quant à la conduite d'un vice-président ou à ses décisions procédurales pendant une audience (par exemple, accepter ou refuser la déposition d'un témoin ou le dépôt d'un document, ou encore fixer des limites de temps à un témoignage ou à une plaidoirie) ou quant à toute décision écrite de la Commission.
- **Si vous croyez qu'une décision rendue sur votre affaire ou pendant une audience est erronée et devrait être modifiée, vous devrez suivre les Règles de procédure de la Commission ainsi que les dispositions législatives pertinentes et présenter à la Commission une demande de réexamen de la décision ou déposer une requête en révision judiciaire devant les tribunaux.**
- Si votre plainte se rapporte à une affaire en cours, vous devriez la présenter pendant le processus de médiation ou d'audience ou déposer des observations écrites auprès de la Commission, conformément aux Règles de procédure.

- La Commission étant un organisme juridictionnel, la réponse à votre plainte, si vous avez déjà une procédure en cours, peut être reportée jusqu'au moment jugé opportun par le président, afin de préserver l'équité et l'impartialité de l'instance.
- La Commission peut ne pas accepter une plainte ou des communications à répétition ou continues si vous avez déjà présenté une plainte analogue à laquelle il a été donné suite ou si la Commission estime que la plainte est frivole, vexatoire ou entachée de mauvaise foi.

### Comment porter plainte

Pour vous assurer que votre plainte relève de la présente politique, veuillez communiquer avec la coordonnatrice des Services à la clientèle de la Commission, au numéro figurant ci-dessous.

**Toute plainte officielle doit être présentée par écrit.** Vous formulerez les motifs de votre plainte (qui, quoi, où, quand), les mesures qui, à votre avis, devraient être prises pour régler le problème et le résultat que vous souhaitez. Si votre plainte porte sur un dossier de la Commission, n'oubliez pas d'en inscrire le numéro.

### À QUI ENVOYER VOTRE PLAINTÉ ÉCRITE

- Toute plainte écrite touchant la qualité des services dispensés par le personnel de la Commission sera adressée à :

France Poirier, coordonnatrice des Services à la clientèle  
 Commission des relations de travail de l'Ontario  
 505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage  
 Toronto (Ontario)  
 M5G 2P1

416 326-7474

- Toute plainte écrite touchant un vice-président ou un membre de comité de la Commission (**sans rapport avec le processus juridictionnel ou une décision de la Commission**) sera adressée au président de la Commission :

Bernard Fishbein  
 Président, Commission des relations de travail de l'Ontario  
 505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage  
 Toronto (Ontario)  
 M5G 2P1

- Toute plainte touchant le président de la Commission sera adressée au ministre du Travail.

## **Ce qui se passera**

- Si la plainte touche une personne, celle-ci recevra copie du document et sera généralement tenue au courant tout au long du processus d'examen.
- Une réponse sera donnée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si d'autres mesures sont nécessaires ou que la Commission a besoin d'un délai plus long pour enquêter sur la plainte, la Commission vous avisera du délai supplémentaire.
- La présente politique n'infirmes aucunement votre droit de porter vos motifs de plainte à la connaissance de l'Ombudsman de l'Ontario.

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

**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)**

## **COORDONNATRICE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

**France Poirier 416 326-7474  
505, avenue University, 2<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M5G 2P1**