

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 D'ACCESSIBILITÉ

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 être conformes aux dispositions du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

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 :

- 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.
- Dans ses communications avec une personne handicapée, la Commission tient compte du handicap de la personne.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil fonctionnel seront autorisées à s'en servir ou à en tirer profit lorsqu'elles utilisent les services de la Commission. Au besoin, la Commission veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Commission ou d'en tirer profit.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées, dont les membres du public et d'autres tiers, 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 la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux. Si la loi exclut l'animal des lieux, la Commission veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Commission ou d'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 est contrainte de perturber ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, elle doit en aviser le public, en indiquant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Formation

Le personnel de la Commission recevra une formation relativement au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées. La formation comprendra ce qui suit :

1. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps, dont celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
2. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de la Commission et qui sont destinés aux personnes handicapées;
3. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou 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, directrice-greffière
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

This document is available in English.

Distribution de la présente politique

Si la Commission doit remettre une copie de la politique à une personne handicapée, elle la lui remettra, ou lui remet les renseignements qu'elle renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne. La personne handicapée et la Commission peuvent aussi s'entendre sur la forme du document ou des renseignements.

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. 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 fédéraux¹ (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*.²

Accès aux dossiers et décisions de la Commission

Les dossiers de la Commission peuvent être consultés par le public, sous réserve de certaines restrictions qui s'appliquent en vertu de la *Loi de 2019 sur les documents décisionnels des tribunaux*, de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, d'autres lois, de la *common law* ou d'une ordonnance de la Commission.

Les demandes d'accès aux documents adressées à la Commission sont traitées conformément aux règles de la Commission. Un tiers qui demande des documents liés à une instance de la Commission est libre de faire une demande d'accès au dossier aux parties intéressées.

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).

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

² 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, frais de photocopie exigés), ou en version électronique sur des sites Web publics (www.canlii.org) ou par abonnement (www.lexisnexis.ca).

**COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO
POLITIQUE RELATIVE AUX SERVICES HORS DES HEURES NORMALES DE
BUREAU**

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. Normalement, toutes les requêtes sont traitées durant les heures d'ouverture des bureaux.

Dans des circonstances inhabituelles où une partie a l'intention de demander des services de la Commission hors des heures normales de bureau, elle doit prendre les mesures nécessaires ou tenter de prendre les mesures nécessaires, pendant les heures normales de bureau, pour la signification de documents et les avis aux autres parties potentielles par téléphone, courriel ou signification à personne avant la demande de services de la Commission hors des heures normales de bureau.

Lorsque la Commission reçoit la demande, elle prend une décision et avise les parties si la demande sera traitée, et, dans l'affirmative, comment et quand.

COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO POLITIQUE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

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. Cette politique de règlement des plaintes ne doit pas servir au réexamen ou à la révision des décisions judiciaires.

La Commission est responsable 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 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 le coordonnateur 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 plainte écrite

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

Normand Roy, coordonnateur des Services à la clientèle
Commission des relations de travail de l'Ontario
505, avenue University, 2^e 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 :

Brian O'Byrne
Président, Commission des relations de travail de l'Ontario
505, avenue University, 2^e 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^e 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

COORDONNATEUR DES SERVICES À LA CLIENTÈLE
Normand Roy 416 326-7474
505, avenue University, 2^e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO POLITIQUE EN MATIÈRE DE DÉPLACEMENT

Audiences

En ces temps d'austérité et d'incertitude économique, la Commission des relations de travail de l'Ontario (la Commission) est contrainte de fournir ses services d'une manière la plus économique et la plus efficiente possible. À cette fin, les audiences se déroulent généralement dans les locaux de la Commission, à Toronto, quel que soit le lieu de résidence des parties.

Quelques exceptions sont toutefois prévues, **dans des cas très limités**, si les parties présentes dans le lieu de travail résident dans un rayon de plus de 250 km de la Commission. Dans ces cas, les représentants de la Commission peuvent se rendre dans les centres régionaux situés à Ottawa, Sudbury, Thunder Bay, North Bay, Sault Ste Marie, Timmins et Windsor.

Si un dossier a été inscrit initialement pour être entendu à Toronto, les parties peuvent demander à la Commission de changer le lieu de l'audience à l'un des centres régionaux après les deux premiers jours d'audience si une longue audience est anticipée. Si la Commission l'estime indiqué, elle peut poursuivre l'audience à l'endroit que les parties ont demandé, à l'extérieur de la ville. Veuillez noter, toutefois, que les audiences sur un premier contrat, une demande de grève illégale, une demande d'ordonnance provisoire et des griefs en vertu de l'article 133 se tiendront à Toronto, quel que soit le lieu de résidence des parties.

Si le déplacement constitue un problème important, les parties peuvent demander que tout ou partie de l'instance se déroule dans le cadre d'une audience électronique (vidéoconférence ou téléconférence), si cela est approprié.

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