

UQTR



Université du Québec
à Trois-Rivières

POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Instance compétente : Conseil d'administration

Responsable de l'application : Conseil d'administration

Adoption : [2017-CA643-02.02-R6995](#) (13 novembre 2017)

Date d'entrée en vigueur : 13 novembre 2017
(sauf les articles 6 à 10, voir article 12)

TABLE DES MATIERES

1. PRÉAMBULE	2
2. OBJET	2
3. DÉFINITION	2
4. BUREAU DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	2
5. PROTECTEUR UNIVERSITAIRE.....	3
5.1. Statut	3
5.2. Nomination.....	3
5.3. Durée du mandat	3
a) Durée du mandat	3
b) Conditions de travail	3
c) Démission	3
d) Évaluation annuelle	4
5.4. Protecteur universitaire par intérim ou suppléant	4
5.5. Protecteur universitaire substitut	4
6. MANDAT DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE	4
7. POUVOIRS DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE	5
7.1. Procédure de traitement des plaintes	5
7.2. Détermination de la recevabilité d'une plainte	5
7.3. Enquête	6
7.4. Médiation	6
7.5. Recommandations et suivi des recommandations	7
8. DEVOIRS DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE	7
8.1. Indépendance, impartialité et conflit d'intérêts.....	7
8.2. Devoir d'agir équitablement	7
8.3. Délai de traitement des plaintes	7
8.4. Confidentialité	8
8.5. Tenue et conservation des dossiers	8
9. RAPPORTS.....	8
9.1. Rapport de plainte	8
9.2. Rapport au conseil d'administration	9
10. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	9
11. RESPONSABLE DE L'APPLICATION	9
12. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	9
13. MISE À JOUR	9

1. PRÉAMBULE

L'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) s'est dotée, au fil des années, de divers mécanismes de plainte auxquels les membres de la communauté universitaire peuvent recourir, lorsqu'ils estiment ne pas avoir été traités avec justice ou équité ou dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Dans une perspective d'amélioration continue, l'UQTR considère opportun de créer un Bureau de prévention et de traitement des plaintes ainsi qu'un poste de protecteur universitaire pour en assumer la direction. L'UQTR souhaite ainsi accroître l'efficacité et l'efficience de ses actions pour prévenir et traiter les plaintes de même que la qualité de leurs retombées, et ce, dans sa volonté d'assurer un milieu sain, sécuritaire et respectueux pour tous.

2. OBJET

La présente politique a pour objet de créer le Bureau de prévention et de traitement des plaintes et le poste de protecteur universitaire. Elle définit la procédure de nomination, les conditions de travail et le statut du protecteur universitaire de même que l'étendue de son mandat, de ses pouvoirs et de ses devoirs. Elle détermine également les responsabilités des membres de la communauté universitaire relativement à son application.

3. DÉFINITION

Aux fins de la présente politique, l'expression suivante se définit comme suit :

« Communauté universitaire » : Les étudiants, les membres du personnel, les membres de toute instance ou de tout comité, les professeurs associés ou invités, les membres d'une unité de recherche ainsi que les stagiaires postdoctoraux et autres stagiaires de l'UQTR.

4. BUREAU DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes est créé pour organiser et administrer les activités qui relèvent du mandat du protecteur universitaire en vertu de la présente politique. Il s'agit d'une unité administrative rattachée au conseil d'administration.

Le Bureau de prévention et de traitement des plaintes est sous l'autorité immédiate du protecteur universitaire.

Le conseil d'administration s'assure que le Bureau de prévention et de traitement des plaintes bénéficie des ressources nécessaires à l'exécution de son mandat.

5. PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

5.1. Statut

Le protecteur universitaire est un membre du personnel de l'UQTR. Il relève de l'autorité immédiate du conseil d'administration.

Il jouit, dans le cadre de son mandat, d'une indépendance absolue à l'égard des membres de la communauté universitaire de façon à pouvoir exercer sa fonction en toute impartialité. Il dispose d'une liberté d'action entière et ne rend compte de son action qu'au conseil d'administration.

Il ne fait partie d'aucun syndicat ou association d'employés ni d'aucun comité de l'UQTR et il ne peut exercer aucune autre fonction ou poursuivre des études au sein de l'établissement de l'UQTR.

5.2. Nomination

Le protecteur universitaire est nommé par le conseil d'administration, sur la recommandation d'un comité de sélection.

Le conseil d'administration détermine la description des fonctions du protecteur universitaire, incluant les qualifications requises pour occuper ce poste, et forme un comité de sélection. Ce comité comprend le président du conseil d'administration, qui assume la présidence du comité, et 4 autres membres du conseil d'administration. Le vice-recteur aux ressources humaines agit à titre de personne-ressource, sans droit de vote. Le secrétaire général agit comme secrétaire du comité.

5.3. Durée du mandat

a) Durée du mandat

Le mandat du protecteur universitaire est de 7 ans non- renouvelable.

b) Conditions de travail

Le conseil d'administration fixe à l'intérieur d'un contrat de travail la rémunération du protecteur universitaire et ses autres conditions de travail.

c) Démission

Le protecteur universitaire peut démissionner en tout temps en donnant un préavis de 2 mois au président du conseil d'administration, avec copie au secrétaire général.

d) Évaluation annuelle

Une fois par année, le comité des ressources humaines du conseil d'administration procède à une appréciation de la performance du protecteur universitaire. Il peut procéder à une consultation. Le comité des ressources humaines remet son rapport au conseil d'administration pour information.

5.4. Protecteur universitaire par intérim ou suppléant

Lorsque le poste de protecteur universitaire est vacant ou lorsque le protecteur universitaire est dans l'incapacité d'agir pour une longue durée ou une durée indéterminée, le conseil d'administration procède à la nomination d'un protecteur universitaire par intérim ou d'un protecteur universitaire suppléant, selon le cas.

La personne qui est nommée pour agir à titre de protecteur universitaire par intérim ou suppléant ne doit pas être un membre de la communauté universitaire.

5.5. Protecteur universitaire substitut

Le conseil d'administration désigne un protecteur universitaire substitut pour agir en lieu et place du protecteur universitaire lorsque celui-ci s'absente pour une courte durée (vacances, congé, formation, etc.), si la situation le requiert, ou lorsque celui-ci est dans l'impossibilité d'agir en raison d'un conflit d'intérêts ou d'une apparence de conflit d'intérêts.

La personne qui est désignée pour agir à titre de protecteur universitaire substitut ne doit pas être un membre de la communauté universitaire.

6. MANDAT DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

Le protecteur universitaire a pour mandat :

- a) D'assumer l'organisation et l'administration du Bureau de prévention et de traitement des plaintes et de voir à son bon fonctionnement;
- b) De conseiller le conseil d'administration, à sa demande, relativement à toute question portant sur la planification et la mise en œuvre d'activités d'information, de sensibilisation et de prévention en matière de violence à caractère sexuel, de harcèlement, de discrimination, d'incivilité et sur toute autre matière relevant de sa compétence;

- c) De recevoir et de traiter, conformément aux dispositions de la loi, de la présente politique et de tout autre document normatif de l'UQTR, les plaintes suivantes :
 - i. Les plaintes de tout membre de la communauté universitaire, candidat à l'admission ou usager des services de l'UQTR qui, après avoir épuisé les recours à l'interne à sa disposition, s'estime lésé dans ses droits ou qui croit avoir été traité injustement dans ses relations avec l'UQTR;
 - ii. Les plaintes en vertu de la Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières;
 - iii. Tout autre type de plainte dont le traitement lui est confié en vertu d'un document normatif de l'UQTR.
- d) D'enquêter et de produire des rapports à la demande du conseil d'administration. Ces rapports peuvent consister en des opinions ou des propositions d'aménagements ou de modifications à apporter aux documents normatifs, mécanismes, processus ou pratiques de l'UQTR. Le protecteur universitaire peut également, à la demande du conseil d'administration, agir à titre de médiateur dans des conflits entre personnes ou entre groupes.

7. POUVOIRS DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

7.1. Procédure de traitement des plaintes

Sous réserve de la loi, de la présente politique et de tout autre document normatif de l'UQTR, le protecteur universitaire est maître de sa procédure relativement au traitement des plaintes.

7.2. Détermination de la recevabilité d'une plainte

Le protecteur universitaire détermine la recevabilité des plaintes. Sous réserve de la loi, de la Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières et de tout autre document normatif de l'UQTR :

- a) Il refuse d'intervenir ou met fin à son intervention si :
 - i. Le plaignant dispose d'un recours prévu aux documents normatifs de l'UQTR. En ce cas, il l'informe de l'existence de ce recours et de la manière de s'en prévaloir;
 - ii. Les faits sur lesquels la plainte est fondée font l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire ou lorsqu'une mise en demeure portant sur ces faits a été acheminée à l'UQTR;

iii. La plainte concerne les relations ou les conditions de travail, l'application ou l'interprétation d'une convention collective ou d'un protocole ou contrat de travail, ou une question touchant aux droits à la représentation d'un employé par une association ou un syndicat.

b) Il peut refuser d'intervenir ou mettre fin à son intervention si :

i. Il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits sur lesquels porte sa plainte, à moins qu'il ne démontre qu'il a été dans l'impossibilité d'agir plus tôt;

ii. Il estime que la plainte est prématurée, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, ou que son intervention n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;

iii. Il estime que le plaignant n'a pas un intérêt suffisant, soit un intérêt direct et personnel. L'intérêt doit également être né et actuel. N'est pas considéré comme suffisant un intérêt qui serait fondé sur une question théorique ou hypothétique;

iv. Les faits sur lesquels la plainte est fondée font l'objet d'une enquête en vertu de la loi;

v. Le plaignant refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents qu'il requiert, ou de collaborer à l'enquête.

Lorsque le protecteur universitaire décide de ne pas intervenir ou de mettre fin à son intervention, il doit faire part de sa décision au plaignant par écrit.

7.3. Enquête

S'il estime une plainte recevable, le protecteur universitaire en examine le bien-fondé. Il peut, à cette fin, procéder à une enquête et exiger l'accès à tout document nécessaire au traitement de la plainte. Il peut rencontrer toute personne susceptible de lui fournir les renseignements qu'il estime nécessaires. Le protecteur universitaire peut confier à une ressource externe le mandat de procéder à l'enquête lorsque les circonstances le justifient.

7.4. Médiation

Sous réserve de la loi et de tout autre document normatif de l'UQTR, s'il estime une plainte recevable, le protecteur universitaire peut procéder à une médiation avec l'accord des personnes intéressées, si la situation s'y prête. Le protecteur universitaire peut, en tout temps, mettre fin à la médiation et procéder à l'examen du bien-fondé de la plainte.

7.5. Recommandations et suivi des recommandations

Sous réserve de la loi et de tout autre document normatif de l'UQTR, le protecteur universitaire détient le pouvoir de recommander des solutions, mais il n'a pas le pouvoir de les imposer.

Les personnes qui reçoivent les recommandations du protecteur universitaire doivent informer celui-ci dans les meilleurs délais des mesures qui seront prises pour y donner suite ou, le cas échéant, des motifs de leur refus d'y souscrire.

Le protecteur universitaire peut, s'il estime qu'aucune suite n'a été donnée à ses recommandations dans un délai raisonnable ou que les suites données ne sont pas satisfaisantes, saisir les divers niveaux hiérarchiques, jusqu'au conseil d'administration.

8. DEVOIRS DU PROTECTEUR UNIVERSITAIRE

8.1. Indépendance, impartialité et conflit d'intérêts

Le protecteur universitaire doit agir de manière indépendante, neutre et impartiale. Il doit refuser d'intervenir dans les cas où il risque de se trouver en situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts.

8.2. Devoir d'agir équitablement

- a) Toute plainte doit être traitée dans le respect de toutes les personnes impliquées. Il doit donner à celles-ci l'occasion de fournir leur version des faits.
- b) Le plaignant et la personne mise en cause peuvent être accompagnés (et non représentés) par la personne de leur choix lors de toute rencontre ou de tout entretien avec le protecteur universitaire.

8.3. Délai de traitement des plaintes

Le protecteur universitaire doit traiter toute plainte avec diligence. Sous réserve de la loi et de tout autre document normatif de l'UQTR :

- a) Il doit accuser réception de celle-ci dans les 7 jours ouvrables de sa réception et informer le plaignant de la recevabilité de celle-ci dans les meilleurs délais;

- b) Il doit transmettre ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations, au plus tard 120 jours suivant la réception de la plainte, sauf s'il est dans l'impossibilité de respecter ce délai pour tout motif sérieux, notamment en raison de la complexité de la plainte ou de la tenue d'une médiation.

8.4. Confidentialité

Le protecteur universitaire reçoit et traite les plaintes et toute demande d'information ou d'intervention de manière confidentielle.

Il doit conserver la plus stricte confidentialité en ce qui concerne les plaignants et les personnes impliquées ainsi que les informations et documents dont il prend connaissance dans le cadre de ses fonctions, à moins qu'il ne soit expressément déchargé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi. Lorsque le traitement d'une plainte ou de toute demande nécessite la divulgation de détails identifiant le plaignant ou une personne impliquée, cette divulgation se limite aux personnes qui ont besoin de connaître ces détails pour présenter des observations.

8.5. Tenue et conservation des dossiers

Pour chaque plainte ou demande d'intervention, le protecteur universitaire doit tenir un dossier comprenant toute la documentation ayant servi à son traitement. Il a la garde de ces dossiers. Ceux-ci sont conservés conformément au calendrier de conservation des documents de l'UQTR.

Sous réserve de la loi, dont la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ces dossiers ne sont accessibles qu'au personnel du Bureau de la prévention et de traitement des plaintes.

9. RAPPORTS

9.1. Rapport de plainte

Le protecteur universitaire doit produire un rapport pour chaque plainte qu'il traite. Le rapport doit notamment contenir une synthèse des faits, l'analyse de la situation, les conclusions et le cas échéant les recommandations formulées.

Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le protecteur universitaire transmet, par écrit, ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations aux personnes concernées pour en assurer le suivi.

9.2. Rapport au conseil d'administration

En octobre de chaque année, le protecteur universitaire présente un rapport au conseil d'administration couvrant la période du 1^{er} mai au 30 avril dans lequel il fait état des activités du Bureau de la prévention et de traitement des plaintes. Ce rapport contient notamment des données statistiques sur les demandes d'information et plaintes reçues et traitées ainsi qu'un exposé de ses recommandations générales. Le protecteur universitaire diffuse son rapport annuel sur le site Internet de l'UQTR.

Le protecteur universitaire peut, en tout temps, produire des rapports spéciaux au conseil d'administration.

Le protecteur universitaire peut, dans un rapport annuel ou un rapport spécial, formuler des recommandations susceptibles d'améliorer les pratiques, mécanismes et processus de l'UQTR, et suggérer des modifications aux documents normatifs de l'établissement.

10. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

Les membres de la communauté universitaire sont tenus de :

- a) collaborer avec le protecteur universitaire;
- b) traiter toute demande du protecteur universitaire avec diligence;
- c) s'abstenir d'exercer toute forme de représailles envers une personne qui porte une plainte ou toute personne impliquée.

11. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Le conseil d'administration est responsable de l'application de la présente politique.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration, à l'exception des dispositions des articles 6 à 10 qui entreront en vigueur à la date de l'entrée en fonction de la personne nommée pour occuper le poste de protecteur universitaire.

13. MISE À JOUR

La présente politique est mise à jour tous les 4 ans.