

Règlement sur le Bureau de l'Ombudsman au Collège Montmorency

Règlement numéro 19

**Déposé au Conseil d'administration le 20
septembre 2016**

Adopté le 12 septembre 2017

Amendé le 28 novembre 2017

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉAMBULE	3
2.	DÉFINITIONS.....	3
	CONSEIL.....	3
	COLLÈGE	3
	DIRECTIVE.....	3
	JUDICIAIRE.....	3
	MANDAT	3
	MEMBRE	3
	PLAINTE.....	4
	POLITIQUE.....	4
	PROCÉDURE.....	4
	QUASI JUDICIAIRE	4
	RECOURS	4
	RÈGLEMENT	4
3.	DÉSIGNATION.....	4
4.	RESPONSABILITÉ.....	5
5.	CHAMPS D'APPLICATION	5
6.	TRAITEMENT DES PLAINTES.....	6
7.	CONFIDENTIALITÉ	7
8.	PROMOTION.....	7
9.	PROTECTION DES PLAIGNANTS.....	8
10.	TENUE DES DOSSIERS	8
11.	RAPPORTS AU CONSEIL.....	8
12.	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	8

1. PRÉAMBULE

La mise sur pied du Bureau de l'ombudsman traduit la volonté du Collège d'assurer à toute la communauté montmorencienne un traitement juste et équitable des plaintes et une amélioration continue des règles de fonctionnement. Il constitue un moyen de s'assurer d'un juste équilibre entre les droits et les devoirs des uns et des autres. Ainsi, il contribue à la bienveillance des personnes de même qu'au maintien d'un climat harmonieux.

Il permet également de :

- signifier l'engagement du Collège Montmorency à agir équitablement;
- faciliter la résolution de conflits;
- diminuer le nombre de litiges longs et coûteux;
- assurer et améliorer les mécanismes officiels en ce sens, les aider à mieux fonctionner;
- améliorer l'information sur les règles, droits et recours;
- aider à identifier les points faibles des règlements et politiques en place.

2. DÉFINITIONS

Dans le présent Règlement, les expressions suivantes signifient:

CONSEIL

Conseil d'administration

COLLÈGE

Collège Montmorency

DIRECTIVE

Instructions, consignes données par une autorité.

JUDICIAIRE

Qui se fait en justice, par autorité de justice.

MANDAT

Acte par lequel une organisation (ou une personne ou un groupe de personnes) donne à une (un) autre le pouvoir de faire quelque chose en son nom.

MEMBRE

Toute personne qui travaille au Collège Montmorency (membres du corps professoral, membres du personnel professionnel et de soutien syndiqués ou non-syndiqués, cadres), qui étudie (étudiantes et étudiants, stagiaires, chercheurs), qui visite (membre de la communauté ainsi que les membres du personnel des partenaires offrant des services au Collège), qui font une demande d'admission au Collège ou qui ont étudié au Collège (anciennes étudiantes et anciens étudiants).

PLAINTE

Acte par lequel une personne exprime qu'elle se croit lésée par les mécanismes administratifs du Collège ou victime de discrimination ou de toute forme d'injustice concernant leur personne, leur état ou l'exercice de leurs fonctions dans les cas où tous les autres mécanismes réguliers normalement à leur disposition ont été préalablement épuisés sans succès (conventions collectives, protocoles de travail, règlements du Collège, etc.).

POLITIQUE

Énoncé général ou énoncé de principes servant à indiquer la ligne de conduite adoptée par un organisme dans un secteur donné, pour la gestion de ces affaires.

PROCÉDURE

Ensemble des règles, des formalités devant être observées, des actes devant être accomplis pour parvenir à un résultat dans une situation déterminée.

QUASI JUDICIAIRE

Ce qui se fait en justice, ce qui est ordonné par décision, par voie ou par autorité de justice sans que la juridiction concernée soit judiciaire.

RECOURS

Procédure permettant d'obtenir un nouvel examen d'une question, l'annulation ou la modification d'une décision.

RÈGLEMENT

Document écrit qui contient l'ensemble de ces règles.

3. DÉSIGNATION

L'ombudsman est nommé par le Conseil d'administration du Collège. Le comité, dont les membres sont nommés par le Conseil, procède à un appel de candidatures.

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée maximale de (3 ou 5) trois ou cinq ans.

La désignation implique (2) types de procédures, soit: le renouvellement de mandat ou la procédure de remplacement.

3.1 PROCÉDURE DE RENOUVELLEMENT DE MANDAT

La procédure de renouvellement doit être complétée au plus tard (6) six mois avant la fin du mandat de la personne en poste.

3.1.1 Consultation

Le président et un comité de consultation composé des membres du Conseil sont consultés.

3.1.2 Résultats de la consultation

Le président du Conseil évalue les résultats de la consultation et en informe la personne en poste qui décide alors si elle sollicite un renouvellement de mandat.

3.2 PROCÉDURE DE REMPLACEMENT

Un appel de candidatures doit être effectué et les procédures internes du Collège s'appliquent.

4. RESPONSABILITÉ

Le Conseil d'administration est responsable de l'application du Règlement. L'ombudsman contribue et participe à la révision du règlement. Le secrétaire général du Collège est, quant à lui, en appui à l'ombudsman, pour fournir au besoin, de la documentation supplémentaire aux sujets soumis.

5. CHAMPS D'APPLICATION

L'ombudsman a le mandat de recevoir les demandes d'intervention des membres de la communauté montmorencienne qui se croient lésés et s'estiment victimes d'injustice ou de discrimination par l'application d'une politique, d'un règlement, d'une procédure ou d'une directive. Il ne peut toutefois recevoir les plaintes déposées par un tiers au nom d'un membre.

Son intervention fondée à la fois sur la loi et l'équité vise à faire corriger toute injustice ou discrimination et à contribuer à l'amélioration des pratiques, politiques, règlements, directives et procédures existantes.

L'ombudsman ne détient pas l'autorité d'imposer des mesures correctives ou des sanctions. Il jouit d'une liberté d'action et d'une indépendance absolues à l'égard de la direction du Collège, de façon à pouvoir exercer en toute impartialité son mandat.

L'ombudsman ne peut amorcer d'enquête sur une plainte avant que le demandeur n'ait épuisé les recours internes à sa disposition. Il ne peut faire enquête sur l'application d'une convention collective ou d'une entente conclue avec un salarié, ni de la contester ou de la remettre en question.

Outre le traitement des plaintes après épuisement des recours internes, l'ombudsman peut tout de même intervenir, à sa discrétion et selon les circonstances, suivant différentes méthodes d'intervention dans le but de faciliter la résolution d'un différend ou d'un conflit. Il peut notamment :

1. Agir comme source de renseignements sur les politiques, les procédures, les règlements, les droits et responsabilités des membres;
2. Référer le demandeur aux autorités compétentes et l'informer de l'existence des recours disponibles;
3. Aider les parties à communiquer entre elles;
4. Offrir des conseils en vue de résoudre un différend ou un conflit;
5. Offrir des conseils dans l'analyse de la problématique, la détermination des enjeux, la recherche et l'évaluation des actions appropriées;
6. Envoyer des demandes informelles d'information pour éclaircir une situation;
7. Offrir une médiation aux parties;
8. Formuler des suggestions pour la résolution d'un conflit ou d'un différend;
9. Attirer l'attention de personnes intéressées sur des politiques, des règlements ou des procédures qui semblent confuses, inéquitables ou injustes.

Nul ne peut contraindre l'ombudsman à intervenir ni le contraindre dans le choix de ses méthodes d'intervention. Ses décisions sont finales et sans appel.

L'ombudsman ne rend compte de ses activités qu'au Conseil dont il est le mandataire, et répond auprès de lui de l'exécution de son mandat.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Sur réception d'une plainte d'un membre de la communauté montmorencienne qui a épuisé les recours internes à sa disposition, l'ombudsman doit en examiner le bien-fondé.

À sa discrétion, il procède à l'examen de la plainte. Toutes les enquêtes sont menées de façon impartiale et permettent à toute personne impliquée de fournir des renseignements, incluant son point de vue sur la situation.

L'ombudsman doit avoir un accès rapide aux dossiers, rapports ou documents et renseignements nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions, sous réserve des lois et politiques existantes concernant la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Toute demande faite par l'ombudsman relative à une plainte aux membres doit être traitée avec diligence dans un court laps de temps.

L'ombudsman peut faire parvenir les résultats de son enquête au demandeur, à la Direction générale du Collège ainsi qu'aux directions concernées et faire toutes les recommandations qu'il juge appropriées aux personnes qui, à son avis, sont habilitées à les recevoir au sein de la communauté montmorencienne. Ces recommandations peuvent porter soit sur des mesures ou décisions à propos d'un individu ou d'un groupe, soit sur les politiques, règlements, procédures et directives qui en sont à l'origine ou sur les deux.

L'ombudsman doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la personne qui dépose une plainte dispose d'un droit de grief ou d'appel en vertu d'une convention collective ou d'un protocole de conditions de travail;
- la plainte fait l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire;

- la personne qui dépose la plainte dispose de recours internes prévus par les politiques, procédures, directives ou les règlements en vigueur;
- la plainte concerne une affaire qui risque de le placer en conflit d'intérêts;

Lorsqu'une plainte risque de placer l'ombudsman en conflit d'intérêts, il transmet un avis écrit au Conseil d'administration qui pourra, dans un délai raisonnable, nommer un substitut à l'ombudsman pouvant agir dans le dossier concerné.

L'ombudsman peut refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- la plainte est prématurée;
- la plainte est frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou quérulente;
- une enquête n'est pas nécessaire eu égard aux circonstances;
- un recours a déjà été exercé à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande.

Si l'ombudsman refuse de saisir d'une plainte, il en informe la personne.

7. CONFIDENTIALITÉ

L'ombudsman respecte la plus entière confidentialité de tout renseignement auquel il a accès concernant les personnes impliquées dans les dossiers dont il est saisi, à moins qu'il ne soit expressément dégagé de cette obligation par les personnes concernées, par la loi, lorsqu'un crime grave a été commis ou est sur le point de l'être ou lorsqu'il considère qu'il y a un risque imminent d'agression physique, d'abus ou de danger pour une ou des personnes.

Le consentement écrit du demandeur est nécessaire pour entreprendre toute intervention au cours de laquelle son identité sera dévoilée, sauf lorsque la loi le dégage expressément de cette obligation.

On ne peut utiliser, dans le cadre d'une poursuite judiciaire, le contenu, les conversations ou les conclusions issues d'une demande d'intervention. De plus, l'ombudsman ne peut être cité à comparaître.

8. PROMOTION

Le Bureau de l'ombudsman établit et diffuse la promotion de son mandat à la communauté montmorencienne tout en mettant à la disposition de celle-ci l'ensemble des informations en lien avec sa mission et sa démarche par des moyens de communication actuels (élaboration de site web, trousse d'information, dépliants, affiches, documentation, etc.).

9. PROTECTION DES PLAIGNANTS

Chaque membre de la communauté montmorencienne a le droit de s'adresser à l'ombudsman directement et de manière confidentielle, sans crainte de menaces ou de représailles et sans avoir, au préalable, utilisé ou épuisé les recours internes à sa disposition.

10. TENUE DES DOSSIERS

L'ombudsman conserve en bonne et due forme et sur une base confidentielle, les dossiers des plaintes, conclusions et recommandations, qui ne sont accessibles qu'aux membres du personnel du Bureau de l'ombudsman ou selon les exigences de la loi. Ces dossiers sont détruits à l'issue de la période de conservation prévue par la législation du Gouvernement du Québec.

11. RAPPORTS AU CONSEIL

L'ombudsman soumet annuellement son rapport sur ses activités au Conseil. Ce rapport comprend notamment des statistiques sur les demandes traitées au cours de la dernière année collégiale. Ce rapport comporte également toute recommandation que l'ombudsman juge utile de faire au Conseil en vue de corriger les lacunes ou iniquités constatées. Le Collège s'engage à répondre par écrit, dans un délai raisonnable, à toute recommandation faite par l'ombudsman. Si le Collège refuse de donner suite aux recommandations de l'ombudsman, il doit lui fournir ses motifs par écrit.

L'ombudsman peut en tout temps faire des rapports spéciaux au Conseil. Une fois les rapports annuels ou spéciaux déposés au Conseil, l'ombudsman les rend disponibles sur son site web.

12. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entrera en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration.