

# **Politique relative aux plaintes de la Commission ontarienne d'examen**

## **Introduction**

La Commission ontarienne d'examen s'engage à fournir au public un service de la plus grande qualité au moment d'accomplir son mandat aux termes de la partie XX.1 du *Code criminel*.

La Politique relative aux plaintes de la Commission ontarienne d'examen (la « Politique relative aux plaintes ») a pour objectif d'établir une méthode transparente et équitable de traitement des plaintes du public.

Il est possible de régler facilement et rapidement bon nombre de problèmes, souvent au moment où ils se produisent, en parlant avec le membre de la commission ou du personnel dont le comportement est en cause. Si vous n'arrivez pas à régler un problème de cette façon, ou si vous voulez déposer une plainte pour une quelconque raison, vous devez soumettre une plainte écrite à la commission.

## **Points importants relativement à la politique**

- L'insatisfaction à l'égard d'une décision de la commission n'est pas une plainte; la procédure à suivre dans un tel cas est d'en appeler de la décision ou de demander une révision judiciaire.
- Dans le cadre de son engagement envers la qualité du service, la Commission ontarienne d'examen acceptera les plaintes relatives à la qualité du service offert aux membres du public. Les personnes qui peuvent porter plainte comprennent les parties à une audience, les représentants, amis ou membres de la famille de ces parties, les témoins, ou tout membre du public qui a eu des rapports avec la commission.
- La Politique relative aux plaintes s'applique aux plaintes écrites. Les plaintes qui n'ont pas été formulées par écrit seront traitées au cas par cas, de la manière que la présidente ou le président de la Commission, ou sa représentante ou son représentant, juge appropriée.
- La commission donnera suite aux plaintes qu'elle reçoit et mettra tout en œuvre pour résoudre la situation. Si cela n'est pas possible, la commission prendra toutes les mesures possibles pour veiller à ce que les plaignants comprennent la décision prise et ne sentent pas qu'ils ont été traités de façon injuste.

- Une plainte peut ne pas être traitée si elle soulève une question qui ne relève pas proprement dit du processus de plainte ou qui ne se résout pas à l'aide de ce processus, si elle vise des motifs cachés ou si la plaignante ou le plaignant ne fournit pas de renseignements additionnels.
- Vous trouverez le nom et les coordonnées de personnes-ressources à la fin de la politique.

## **Procédure de résolution des plaintes**

### *Délais*

La commission soumettra une réponse dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

### *Confidentialité*

La commission maintient le caractère confidentiel des plaintes reçues. Lorsqu'elle doit traiter une plainte, cependant, la commission *doit* aviser la personne qui fait l'objet de la plainte et les autres personnes concernées dans le but d'assurer l'examen complet et juste de la situation.

### *Rapport rendu*

S'il n'est pas possible de résoudre la question sur-le-champ, la commission soumettra une réponse dès qu'elle aura passé en revue la situation. Toutes les parties concernées seront avisées des résultats de l'examen et des mesures à prendre.

### *Plainte à propos des politiques et procédures de la commission*

- Il est possible de formuler une plainte directement à un membre de la commission ou de son personnel. Cependant, si cette personne ne peut pas résoudre la situation, la plainte peut être transmise à la personne responsable du service concerné.

### *Plainte à propos d'un membre du personnel*

- Il est possible de déposer une plainte à propos d'un membre du personnel de la commission directement auprès de la personne concernée. Si cette personne ne résout pas la situation de façon satisfaisante, la plainte peut être transmise au bureau de la registrature ou du registrateur de la commission. On peut également

### *Plainte à propos d'un membre de la commission*

- Toute plainte à propos d'un membre de la commission doit être déposée auprès de la présidente ou du président (ou sa représentante ou son représentant). La présidente ou le président avisera ensuite le membre de la commission, mènera un examen de la situation et donnera entièrement suite à la plainte dès qu'elle ou il le jugera approprié.

### *Plainte à propos de la présidente ou du président de la commission*

- Les plaintes concernant la présidente ou le président de la commission doivent être adressées à la ou au ministre, ou à sa déléguée ou son délégué. Ces plaintes seront traitées en suivant la procédure décrite précédemment, sauf que leur examen pourrait être dirigé par la ou le ministre ou sa déléguée ou son délégué. Ces plaintes peuvent être transmises dans un premier temps à la présidente ou au président de la commission pour tenter d'y trouver une solution.

### **Renseignements :**

Président : L'honorable Douglas H Carruthers, c.r.  
Registrateure : M<sup>me</sup> Angie Baggetta

Commission ontarienne d'examen  
151, rue Bloor O., 10<sup>e</sup> étage  
Toronto ON  
M5S 2T5

Tel. : 416 327-8866  
Télec. : 416 327-8867

Date : Le 15 août 2010