

TRAITEMENT DES PRÉOCCUPATIONS ET DES PLAINTES

L'expression des préoccupations et des insatisfactions représente une source précieuse de commentaires sur les politiques, les règlements et les pratiques d'une organisation, quelle qu'elle soit. En les accueillant et en accordant un soin diligent à leur traitement, l'on peut améliorer les processus, clarifier les informations diffusées, rectifier des orientations erronées ou moins efficaces et, peut-être surtout, renforcer le soutien et la confiance au sein de la communauté.

La nature des préoccupations et des plaintes pouvant découler de l'attribution et de la gestion des CRC est très hétérogène. Aussi le dispositif doit demeurer simple, accessible, praticable et réactif, tout en garantissant sa fiabilité et son objectivité. Il doit aussi préserver la collégialité qui caractérise le milieu universitaire. L'essentiel, en définitive, est de disposer de mécanismes pour entendre, éclairer, rectifier ou réparer selon le cas.

Toute personne à l'emploi de l'Université de Montréal qui, relativement à la gestion des CRC, désire faire part de préoccupations générales ou spécifiques ou estime avoir été traitée de façon contraire à des lois ou des principes d'équité, peut faire appel au dispositif décrit ci-après. Le signalement doit être signé, contenir suffisamment de faits pour en permettre l'évaluation et être accompagné de tout document pertinent.

En tout temps, les répondants veillent au respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) et agissent en conséquence.

Les délais mentionnés ci-après sont indicatifs et peuvent varier selon la nature et la complexité du dossier.

12.1 Répondants

12.1.1 Responsable de la diversité en recherche

Le premier répondant est la responsable de la diversité à la recherche qui s'assure qu'une réponse soit apportée à la préoccupation exprimée ou à la plainte formulée dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception.

Si sa réponse est jugée insatisfaisante par la personne qui l'a sollicitée, cette dernière sera invitée à se tourner vers le secrétaire général. Par ailleurs, la responsable référera d'emblée au secrétaire général une préoccupation ou une plainte qu'elle estime hors de la portée du vice-rectorat à la recherche.

12.1.2 Secrétaire général

Le secrétaire général relève du Conseil de l'Université et du recteur. De façon générale, il voit à la bonne gouvernance de l'Université et à sa conformité juridique. Il reçoit en deuxième instance les préoccupations et les plaintes relatives à la gestion des CRC.

12.2 Traitement d'une plainte référée au secrétaire général

Le secrétaire général agit avant tout comme aiguilleur. Il accuse réception de la plainte à l'intérieur d'un délai de 7 jours et, par la même occasion, en saisit officiellement le service ou l'unité auquel il la réfère pour traitement approprié selon les politiques et procédures de l'UdeM applicables en l'occurrence.

Le cas échéant, il procède lui-même à l'étude de recevabilité de la plainte en s'adjoignant toute personne qu'il juge nécessaire. Il transmet ses constats et sa décision à celui ou celle qui l'a déposée et l'informe des suites (ou non) qui lui seront données. Cette réponse est faite autant que possible dans les 30 jours ouvrables.

Si la plainte est jugée recevable, le secrétaire général constitue un comité ad hoc en veillant, ce faisant, à la bonne gestion des conflits d'intérêts. Dans les 90 jours suivant sa formation, ce comité doit idéalement entendre les parties en cause et formuler ses recommandations. Le secrétaire général reçoit son rapport, informe les personnes concernées de la décision, avise le recteur et assure tout autre suivi approprié.

Cette procédure de plaintes n'exclut pas les recours prévus dans la convention collective en vigueur, ainsi que dans toute loi pertinente.

Le mécanisme décrit dans cette section sera évalué à l'automne 2020.

12.3 Ombudsman

L'ombudsman est nommé par le Conseil de l'Université et répond auprès de lui de l'exécution de son mandat. Cette personne ne dépend pas de la hiérarchie universitaire. Son indépendance face à l'administration universitaire lui permet d'aborder avec impartialité les cas qui lui sont soumis.

Entre autres fonctions, il ou elle traite les demandes d'assistance des membres de la communauté universitaire qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment victimes d'erreurs, d'injustices, d'iniquité ou de discrimination de la part de l'administration. L'ombudsman peut intervenir, formellement ou informellement, pour tenter de résoudre les différends et, avec l'accord des parties, agir en médiation lorsque la situation s'y prête.

Aussi, ceux et celles qui s'estiment lésés par le traitement d'une plainte déposée auprès du secrétaire général ou par la décision rendue sont invités à communiquer avec l'ombudsman.