

Mécanisme d'examen et de traitement des problèmes et des plaintes liés aux services en français à l'UOF

1. Définitions

Dans le présent mécanisme, une plainte est une expression d'un mécontentement, d'une revendication ou d'une insatisfaction exprimée par écrit à l'égard de situations, de décisions ou d'actions contraires à l'esprit de la Politique sur les services en français de l'Université de l'Ontario français (UOF).

2. Étape 1 : Plainte formelle

- 2.1. Toute plainte formelle doit être exprimée par écrit, par téléphone ou en personne et contenir les informations suivantes :
 - 2.1.1. Prénom et nom de la personne faisant la plainte
 - 2.1.2. Son numéro de téléphone
 - 2.1.3. Son adresse postale
 - 2.1.4. Son adresse courriel
 - 2.1.5. Résumé de l'incident ou de la situation avec la date, l'heure (si possible) et l'endroit.
 - 2.1.6. Date de soumission
- 2.2. Toute plainte formelle doit être déposée directement au bureau de la personne en charge de l'application de la présente politique. Pour les fins du présent mécanisme, cette personne est la coordonnatrice ou le coordonnateur des services en français de l'UOF.
- 2.3. La coordonnatrice ou le coordonnateur des services en français de l'UOF peut être joint aux coordonnées suivantes :

Courriel générique : plainte.sef@uontario.ca

Téléphone : 1-416-968-8264

Adresse :

Université de l'Ontario français

Coordination des services en français

21, rue College, 6^e étage, suite 600, bureau 6086

Toronto (Ontario) M5G 2B3

- 2.4. Après le dépôt d'une plainte formelle, le coordonnateur ou la coordonnatrice enquête sur la plainte, à moins que cette personne décide de ne prendre aucune mesure ou refuser d'enquêter sur la plainte si il ou elle est d'avis que :
 - 2.4.1. l'objet de la plainte est futile;
 - 2.4.2. la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
 - 2.4.3. l'objet de la plainte ne porte ni sur une contravention ni sur un défaut de se conformer à la présente politique.
- 2.5. Si le coordonnateur ou la coordonnatrice décide d'enquêter sur la plainte, il ou elle doit donner un avis au département concerné par la plainte et doit consulter ce département sur les événements rapportés par le plaignant ou la plaignante.
- 2.6. Que la plainte soit enquêtée ou non, le coordonnateur ou la coordonnatrice doit fournir une réponse écrite et motivée au plaignant ou à la plaignante dans les 10 jours du dépôt de la plainte, à moins d'avis contraire de la part du coordonnateur ou de la coordonnatrice au plaignant/à la plaignante.

3. Étape 2 : Appel de la décision

- 3.1. Si le plaignant ou la plaignante n'est pas satisfait de la décision du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services en français de l'UOF, il ou elle peut en appeler de la décision au rectorat ou à la direction exécutive de l'UOF.
- 3.2. Le rectorat ou la direction exécutive de l'UOF doit faire enquête sur toute plainte portée en appel.

3.3 Le rectorat ou la direction exécutive doit fournir une réponse écrite et motivée au plaignant ou à la plaignante dans les 10 jours du transfert de la plainte, à moins d'avis contraire de la part du rectorat ou de la direction exécutive des services en français de l'UOF au plaignant ou à la plaignante.

4. Étape 3 : Plainte à l'ombudsman de l'Ontario

Si le plaignant ou la plaignante n'est pas satisfait de la décision du rectorat ou de la direction exécutive de l'UOF, il ou elle peut faire une plainte à l'Ombudsman de l'Ontario ([formulaire de plainte](#)).

5. Communication du mécanisme

L'UOF rend disponible sur son site internet la présente politique et son mécanisme.

6. Sondage

Suite à l'année fiscale de l'université, l'UOF rend disponible sur son site Web un sondage sur la satisfaction de la clientèle en matière de services en français. Lors de l'affichage du sondage sur le site Web de l'UOF, un message d'introduction sera inclus incluant la raison d'être du sondage, les conditions d'utilisation des données, et la façon que les résultats seront communiqués au grand public.

7. Rapport

Le bureau du rectorat ou de la direction exécutive soumet un rapport sur les enjeux et les réalisations au moins une fois par année au Conseil de gouvernance. Ce rapport doit contenir, entre autres, des données génériques concernant chaque plainte au courant de la dernière année, ainsi que l'état des services en français au sein de l'UOF, et des suggestions de remédiation ou d'amélioration des services, grâce entre autres aux données obtenues dans son sondage public.