



**Fédération des aînés
et des retraités
francophones de l'Ontario**

Procédure administrative : <i>Gestion des plaintes : Droits de la personne</i>	Article du procès-verbal :
Code numérique : PRA-009	Entrée en vigueur le : Dernière révision le : Prochaine révision prévue le :

Procédure à suivre en cas de plaintes concernant les droits de la personne

1. Application

1.1. La FARFO se conforme au *Code des droits de la personne de l'Ontario*, qui prévoit que « toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap ».

2. Sensibilisation et prévention

2.1. Chaque année, la Direction générale s'assure que les membres du Conseil d'administration connaissent la politique sur le code de conduite et la politique sur les plaintes.

2.2. La FARFO encourage les personnes à signaler rapidement tout incident enfreignant les droits de la personne dont elles sont l'objet ou ont été témoins.

3. Procédure de plainte

3.1. La FARFO incite toute personne qui se croit victime de discrimination à exprimer, à la personne soupçonnée de discrimination, sa désapprobation ou son inconfort devant la situation.

3.2. Si la situation persiste, la présumée victime doit préparer un sommaire détaillé de l'incident mentionnant, entre autres, la nature de l'incident, la date, l'heure, le lieu, ainsi que les noms des personnes impliquées et des témoins, s'il y a lieu, le signer et le soumettre à la Direction générale ou au comité exécutif du Conseil d'administration, selon le cas.

3.3. Seules les plaintes signées sont traitées.

3.4. La Direction générale ou le comité exécutif du Conseil d'administration envoie une copie de la plainte écrite et une copie des procédures administratives à la personne soupçonnée de discrimination, si c'est le cas, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Cette dernière est invitée à faire parvenir une réponse écrite dans les cinq (5) jours ouvrables à partir de la date de livraison des documents. S'il est impossible de respecter ces délais, la Direction générale ou le comité exécutif du Conseil d'administration doit en aviser tous les intéressés et leur faire part du motif du retard.

3.5. Dès que la FARFO reçoit l'information que la personne plaignante a réclamé une enquête auprès d'une autorité en justice, elle cesse immédiatement toute enquête qu'elle a entreprise concernant cette plainte. Une copie de la plainte est déposée au dossier de la personne plaignante.

4. Enquête de la plainte

4.1. La Direction générale ou le comité exécutif du Conseil d'administration examine la plainte et la réponse de la personne soupçonnée de discrimination, si tel est le cas, pour en déterminer la teneur. La Direction générale rencontre ensuite individuellement la personne plaignante et la personne soupçonnée de discrimination afin d'éclaircir la situation. Ces rencontres ont lieu, dans la mesure du possible, au cours de la première semaine suivant la réception de la plainte. Les informations recueillies sont consignées au dossier de la personne plaignante.

4.2. Si le problème se règle de façon satisfaisante, les résultats sont consignés au dossier de la personne plaignante et de la personne soupçonnée de discrimination et l'incident est considéré comme clos.

4.3. En cas de non résolution du problème, la Direction générale ou le comité exécutif du Conseil d'administration présente la situation au Conseil d'administration, qui doit alors porter un jugement.

5. Mesures disciplinaires

5.1. Après avoir obtenu les résultats de l'enquête, la Direction générale ou le comité exécutif du Conseil d'administration impose des mesures disciplinaires, s'il le juge nécessaire. Le Conseil d'administration en est informé dans les plus brefs délais.

6. Historique administratif

6.1. Adoptée par le Conseil d'administration le 27 février 2014

6.2. Prochaine révision prévue en 2016