



Procédure concernant le traitement des plaintes déontologiques à l'égard des conciliateurs de la Régie du logement

Novembre 2019

1- CONTEXTE

La Régie du logement (la Régie) est un tribunal administratif spécialisé chargé de décider des litiges résultant d'un bail de logement. Elle est également chargée de favoriser la conciliation entre locataires et locataires et, ainsi, de contribuer au maintien de relations saines et harmonieuses entre eux.

Directement interpellée en matière de qualité des services aux citoyens, la Régie souhaite donc accroître l'utilisation du service de conciliation. Cet objectif s'inscrit dès lors dans le cadre de la mise en œuvre de sa Planification stratégique 2017-2020 puisqu'il contribue à l'amélioration du traitement des demandes soumises au tribunal.

Le Code de déontologie applicable aux conciliateurs de la Régie du logement (le Code) a été édicté par le président lequel doit veiller à son application. Ce Code consolide les règles déontologiques et confirme les valeurs fondamentales qui gouvernent l'action des conciliateurs. En vue d'assurer le traitement équitable et transparent de toute plainte déposée en regard des devoirs prévus à ce Code, la Régie estime nécessaire de se doter d'une procédure écrite d'examen des plaintes.

2- OBJET

La présente procédure a pour objet de définir les règles qui encadrent la réception et le traitement de plaintes déontologiques à l'égard des conciliateurs de la Régie.

Elle prévoit le mode selon lequel elle sera diffusée de même que le formulaire de plainte y afférent, les modalités de traitement de la plainte, ainsi que la tenue et la conservation des dossiers de plaintes, les mesures de confidentialité mises en place pour protéger autant l'identité du plaignant que la réputation de la personne visée par la plainte ainsi que le mécanisme de sanction applicable.

3- CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tous les conciliateurs de la Régie, aux régisseurs, à son personnel et aux personnes qui ont accès à ses services.

4- CADRE JURIDIQUE

La présente procédure s'appuie sur les lois suivantes :

- Loi sur la Régie du logement, RLRQ, c. R-8.1;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1;

Elle prend également en compte les dispositions des conventions collectives et directives régissant les conditions de travail des conciliateurs, le cas échéant.

5- RÉCEPTION ET EXAMEN DE LA PLAINTÉ

5.1 Toute personne ayant des motifs raisonnables de croire qu'un acte dérogatoire au Code a été commis peut le signaler au Comité de déontologie lequel est constitué du Président, de la Directrice des ressources humaines et du développement organisationnel ainsi que de la Directrice des affaires juridiques.

5.2 Le plaignant doit compléter et signer le formulaire prévu à cet effet tel que reproduit à l'annexe 1 de la présente procédure et le transmettre au Bureau du président, par tout moyen de transmission autorisé, notamment par la poste, en personne, via les services électroniques en ligne ou par télécopieur. Une plainte anonyme sera considérée comme non reçue.

5.3 Le Comité de déontologie qui a reçu la plainte en fera un examen préalable et la déclarera recevable ou la rejettera s'il la juge frivole, vexatoire ou manifestement mal fondée. Le plaignant sera avisé de la décision prise à cette étape du processus.

5.4 Si la plainte est jugée recevable, le Comité de déontologie en transmet une copie au conciliateur qui en fait l'objet.

5.5 Toutes les mesures nécessaires seront prises pour protéger l'identité de la personne qui dépose la plainte ainsi que l'identité du conciliateur visé par celle-ci. Toutefois, l'identité du plaignant sera révélée au conciliateur lorsque les circonstances le justifient et afin de permettre à ce dernier de présenter une défense pleine et entière. Le cas échéant, le plaignant en sera avisé aux fins de décider s'il désire maintenir sa démarche.

6- TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- 6.1** Le Comité de déontologie statue sur la plainte après avoir offert l'occasion, au conciliateur, de fournir les renseignements utiles à la prise de décision, par écrit ou, si celui-ci le requiert, dans le cadre d'une rencontre où il pourra être accompagné, le cas échéant et s'il le souhaite, de son délégué syndical. Le Comité de déontologie peut également, s'il l'estime nécessaire, entendre le plaignant, des témoins ou toute autre personne qu'il est pertinent d'entendre.
- 6.2** Les valeurs énoncées dans le Code doivent guider le Comité de déontologie dans l'appréciation des règles déontologiques applicables.
- 6.3** La décision rendue par le Comité de déontologie est finale. En cas de manquement reconnu à une règle déontologique, il pourra décider parmi les sanctions possibles qui sont prévues aux conventions collectives et directives régissant les conditions de travail des conciliateurs, le cas échéant. Pour ce faire, pourront être pris en considération la gravité du manquement et les circonstances dans lesquelles il s'est produit de même que le fait que le conciliateur a obtenu un avis du répondant en éthique de la Régie.
- 6.4** Toute mesure disciplinaire prise contre un employé de la Régie peut faire l'objet d'un grief suivant l'application de la convention collective et les directives régissant ses conditions de travail, le cas échéant.

7- DÉLAI DE TRAITEMENT

Le traitement d'une plainte, dès sa réception jusqu'à la décision finale portant sur le manquement allégué, doit être complété avec diligence suivant sa réception par le Bureau du président.

8- CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers relatifs à des plaintes déontologiques et aux mesures disciplinaires retenues à l'égard des conciliateurs ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ces plaintes sont confidentiels et conservés sous clé à la Direction des ressources humaines et du développement organisationnel de la Régie, dans le dossier de l'employé concerné.

Le traitement de tout document ainsi versé au dossier de l'employé, tel un avertissement, une réprimande ou une suspension ainsi que la décision y

afférente, s'effectue conformément aux dispositions des conventions collectives et directives régissant les conditions de travail des conciliateurs, le cas échéant.

9- DROIT D'ACCÈS

Toute communication de renseignements recueillis dans le cadre de la réception et du traitement d'une plainte déontologique à l'égard d'un conciliateur doit être faite conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La demande d'accès est adressée au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

10- RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Comité de déontologie

Le Comité de déontologie est chargé de l'application et de la mise en œuvre de la présente procédure.

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels reçoit et traite les demandes d'accès concernant les plaintes reçues en matière déontologique à l'égard des conciliateurs. Pour ce faire, il travaille en étroite collaboration avec la Directrice des ressources humaines et du développement organisationnel.

Répondant en éthique

Le Répondant en éthique a la responsabilité de favoriser l'émergence de l'éthique au sein de la Régie. Il assume un rôle-conseil auprès des conciliateurs, en leur apportant un soutien dans leur réflexion, en les aidant à identifier les valeurs en jeu et les enjeux de la question et ce, afin qu'ils profitent de l'éclairage nécessaire pour décider au mieux du comportement à adopter.

Directrice des ressources humaines et du développement organisationnel

La Directrice générale des ressources humaines et du développement organisationnel s'assure de traiter et conserver tout document versé au dossier du conciliateur en application de la présente procédure conformément aux dispositions des conventions collectives et directives régissant les conditions de travail des conciliateurs, le cas échéant.

11- DIFFUSION DE LA PROCÉDURE

La présente procédure ainsi que le formulaire devant être utilisé aux fins de soumettre une plainte sont diffusés sur le site internet de la Régie.

12- ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par le Président.

Signé à Québec, le 13 novembre 2019



Patrick Simard, président

PLAINTE

Numéro de dossier :		
1. Identification du plaignant		
M ^{me} <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>		Prénom :
Nom :		App :
Adresse :		
Municipalité :	Code postal :	
Téléphone : rés :	Cell :	Bur :
Adresse électronique :		
Télécopieur :		
2. Identification du conciliateur		
Nom :		Prénom :
3. Plainte		
<p>Fournissez une explication claire et détaillée du manquement allégué. Indiquez les actes, omissions ou comportement du conciliateur visé par votre plainte, les dates où ceux-ci ont eu lieu, le nom des personnes impliquées, etc. Expliquez les raisons qui vous amènent à croire que l'événement décrit pourrait constituer un manquement au Code de déontologie applicable aux conciliateurs. Veuillez également nous indiquer quels sont les articles du Code de déontologie des conciliateurs que vous croyez pertinents. Si l'espace est insuffisant, veuillez joindre des pages supplémentaires.</p>		
Date de l'événement :		
Lieu :		
Description de l'événement :		

4. Témoins de l'événement			
M ^{me} <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>		Prénom :	
Nom :			
Adresse :			App :
Municipalité :		Code postal :	
Téléphone : rés :	Cell :	Bur :	
5. Documents justificatifs			
Veuillez lister chaque document joint à votre plainte.			
Nom du document			Date
6. Déclaration			
Je, _____, soussigné, déclare que les faits énoncés à la présente plainte sont vrais et à ma connaissance personnelle.			
_____		_____	
Signature		Date	

Adresse de retour

Faites parvenir votre formulaire complété et signé ainsi qu'une copie de vos documents sous pli confidentiel à l'adresse ci-dessous :

Régie du logement
 Bureau du président
 5199, rue Sherbrooke Est
 Montréal (Québec)
 H1T 3X1