

Protocole pour le traitement des plaintes
Protocol for dealing with complaints

<p>1. Toute plainte doit d'abord être adressée au vice-rectorat associé aux études et affaires francophones de l'Université qui en accuse la réception par écrit.</p>	<p>1. All complaints must first be addressed to the Office of the Associate Vice-President of Research and Francophone Affairs at the University. Receipt of the complaint will be confirmed in writing.</p>
<p>1.1. Les plaintes peuvent être communiquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) en personne ; b) par écrit ; c) par téléphone ; d) par courriel ; e) en ligne ; ou f) par une tierce partie au nom d'un mineur ou d'une personne inapte à le faire. 	<p>1.1. Complaints can be made:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) in person; b) in writing; c) by telephone; d) by email; e) online; or f) by a third party, in the case of a minor or a person who is unable to make a complaint on his or her own behalf.
<p>1.2. Le vice-rectorat associé a 45 jours ouvrables pour fournir une réponse écrite à la plaignante ou au plaignant. Dans sa réponse, le vice-rectorat associé avise la plaignante ou le plaignant de son droit d'appel au rectorat de l'Université.</p>	<p>1.2. The Office of the Associate Vice-President has 45 working days to provide a written response to the complainant. In its response, the Office of the Associate Vice-President shall inform the complainant of his or her right of appeal to the Office of the President of the University.</p>
<p>2. Advenant que la plaignante ou le plaignant n'ait pas obtenu une réponse satisfaisante du vice-rectorat associé, la plaignante ou le plaignant peut interjeter appel au rectorat de l'Université.</p>	<p>2. Should the complainant not receive a satisfactory response from the Office of the Associate Vice-President, the complainant may bring an appeal to the Office of the President of the University.</p>
<p>2.1. Les appels au rectorat peuvent être communiqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) par écrit ; b) par courriel ; c) en ligne ; ou d) par une tierce partie au nom d'un mineur ou d'une personne inapte à le faire. 	<p>2.1. Appeals may be brought:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) in writing; b) by email; c) online; or d) by a third party, in the case of a minor or a person who is unable to bring the appeal on his or her own behalf.
<p>2.2. Le rectorat a 45 jours ouvrables pour fournir une réponse écrite à la plaignante ou au plaignant. Dans sa réponse, le rectorat avise la plaignante ou le plaignant de son droit d'appel au Commissariat aux</p>	<p>2.2. The Office of the President of the University has 45 working days to provide a written response to the complainant. In its response, the Office of the President shall inform the complainant of his or</p>

services en français (CSF).	her right of appeal to Office of the French Language Services Commissioner (OFLSC).
3. Advenant que la plaignante ou le plaignant n'ait pas obtenu une réponse satisfaisante du rectorat, la plainte peut être traitée par le CSF tel qu'indiqué au paragraphe 7, tenant compte des réponses écrites du vice-rectorat associé et du rectorat de l'Université, et de toute autre documentation pertinente.	3. Should the complainant not receive a satisfactory response from the Office of the President, the complaint may be dealt with by the OFLSC as indicated in paragraph 7, taking into consideration the written responses from the Offices of the Associate Vice-President and of the President of the University and any other relevant documentation.
4. L'Université fournit annuellement au CSF, au plus tard le 30 juin, un rapport succinct des réalisations de l'Université en matière de services en français, des plaintes reçues et suivis apportés.	4. On an annual basis, no later than June 30, the University shall provide to the OFLSC a brief report of its achievements in French-language services, of the complaints received and of the responses given.
5. L'Université s'engage à faire connaître la désignation de l'Université auprès du public ainsi que les services auxquels il a droit. Par la même occasion, l'Université s'engage aussi à faire connaître au public les obligations liées à la désignation ainsi que le processus de plainte, tant à l'interne qu'auprès du CSF.	5. The University is committed to making the University's designation known to the public as well as the services to which the public is entitled. At the same time, the University is committed to making known to the public the obligations resulting from its designation as well as the complaint process, both internally and with the OFLSC.
6. En cas de réception de plainte, le CSF informera la plaignante ou le plaignant ayant accepté que son identité soit divulguée que son dossier sera transmis à l'Université pour que le processus indiqué aux paragraphes de 1 à 3 soit appliqué. Le cas échéant, une fois la question réglée à la satisfaction de toutes les parties, le vice-rectorat associé de l'Université en informera le CSF, soit immédiatement en mettant le CSF en copie ou soit dans le cadre du rapport annuel mentionné au paragraphe 4.	6. Should it receive complaints, the OFLSC shall inform complainants who have agreed to disclose their identity that their case will be sent to the University to undergo the process outlined in paragraphs 1 to 3. If applicable, once the issue is resolved to the satisfaction of all parties, the Office of the Associate Vice-President shall inform the OFLSC of this, either immediately by copying the OFLSC or as part of the annual report mentioned in paragraph 4.
6.1. La plaignante ou le plaignant aura la possibilité de faire appel au CSF s'il ou elle juge insatisfaisante la réponse obtenue du rectorat de l'Université. Cette option lui sera communiquée par le CSF lorsque la plaignante ou le plaignant accepte que son dossier soit transféré au vice-rectorat associé de l'Université ou par le rectorat si la plainte est directement déposée à l'Université.	6.1. Complainants will have the option of bringing an appeal to the OFLSC if they believe that the response obtained from the Office of the President of the University is unsatisfactory. Complainants shall be informed of this option by the OFLSC when they agree to have their case transferred to the Office of the Associate Vice-President or by the Office of the President if the complaint is filed directly with the University.
7. Si la plaignante ou le plaignant ne souhaite pas	7. If complainants do not wish to disclose their

divulguer son identité, le CSF fait parvenir l'objet de la plainte au vice-rectorat associé pour apporter une solution pragmatique. Seuls les détails pertinents sont communiqués au vice-rectorat associé de l'Université afin d'éviter de révéler l'identité de la plaignante ou du plaignant.	identity, the OFLSC shall send the subject of the complaint to the Office of the Associate Vice-President for a pragmatic solution. Only the relevant details will be provided to the Office of the Associate Vice-President in order to avoid revealing the identity of complainants.
7.1. Avant l'expiration du délai prescrit au paragraphe 1.2, le vice-rectorat communique par écrit la réponse à la plainte au CSF qui la transmet aussitôt au plaignant, s'il la juge satisfaisante. Autrement, le CSF se réserve le droit d'obtenir des clarifications du vice-rectorat associé, ou, le cas échéant, du rectorat de l'Université.	7.1. Before the expiry of the period set out in paragraph 1.2, the Office of the Vice-President shall send its response in writing to the OFLSC, who then relays the response to the complainant if it is found to be satisfactory. If not, the OFLSC reserves the right to obtain clarifications from the Office of the Vice-President, and, from the Office of the President of the University, where appropriate.
7.2. Avant l'expiration du délai prescrit au paragraphe 2.2, le vice-rectorat associé communique par écrit la réponse à la demande de clarifications au CSF qui la transmet aussitôt au plaignant ou à la plaignante.	7.2. Before the expiry of the period set out in paragraph 2.2, the Office of the Vice-President shall send its response to the request for clarifications to the OFLSC, who then relays the response to the complainant.
7.3 Afin de faciliter une résolution pragmatique et efficace des plaintes, le CSF peut faire des recommandations au vice-rectorat associé ou, le cas échéant, au rectorat de l'Université, à l'égard de leurs réponses proposées à une plainte donnée.	7.3. In order to facilitate the pragmatic and efficient resolution of complaints, the OFLSC may make recommendations to the Office of the Vice-President and to the Office of the President of the University with respect to their proposed responses to a given complaint.
8. Les communications avec le CSF incluront l'adresse courriel générale (flsc-csf@ontario.ca).	8. Communications with the OFLSC shall include the general email address (flsc-csf@ontario.ca).

Le recteur et vice-chancelier,



Dominic Giroux

Le commissaire aux services en français,



François Boileau