

Politique sur le règlement des différends

Procédure de règlement des différends

La Politique de Langues Canada sur le règlement des différends vise à assurer l'évaluation judicieuse et le règlement des plaintes liées aux éventuelles violations du Code d'éthique par des membres. Le non-respect du Code d'éthique de Langues Canada peut donner lieu à des sanctions aux termes de la présente politique, comme l'expulsion de l'association et l'imposition de pénalités financières en vue de la réintégration au sein de l'association.

Le respect permanent du Code d'éthique, l'acceptation des décisions découlant de la Politique sur le règlement des différends et le consentement à mentionner cette politique aux étudiants et aux agents comme moyen de gérer les différends sérieux considérés comme irréconciliables et à la mettre à la disposition de ces derniers font partie des conditions d'adhésion à Langues Canada.

Procédure

1. Langues Canada nommera un ombudsman qui sera chargé de gérer la Politique sur le règlement des différends. L'ombudsman sera un membre associé ou honoraire d'office du conseil d'administration et non pas un membre à part entière de Langues Canada.
2. En cas de différend formel, l'ombudsman de Langues Canada formera un comité de règlement des différends (CRD) constitué de lui-même et de trois (3) membres du conseil d'administration de Langues Canada. Au moins un (1) des trois (3) représentants de Langues Canada sera membre du Comité exécutif. Au moment de nommer les membres du CRD, l'ombudsman veillera à ce qu'ils aient le moins de liens possible avec le ou les plaignants et le ou les programmes en cause.
3. Sous réserve des délais fixés dans la présente politique, le CRD déterminera la manière et le moment où il s'acquittera des fonctions que lui attribue la présente politique. Il pourra tenir des réunions et des entrevues par voie de conférences téléphoniques ou de vidéoconférences.
4. Dans les sept (7) jours suivant la réception d'une plainte contre un membre par télécopieur, par courriel ou par la poste, le bureau de Langues Canada informera le plaignant que les plaintes officielles ne doivent constituer qu'un dernier recours, dans les cas où il est impossible de parvenir à un règlement. Si le plaignant souhaite toujours déposer une plainte, il devra soumettre une plainte écrite et signée sur son papier à en-tête, le cas échéant.
5. Le bureau de Langues Canada fournira un accusé de réception de la plainte au plaignant dans les sept (7) jours suivant la date de réception de la plainte écrite officielle.
6. Le CRD examinera la plainte écrite et déterminera si elle est fondée (voir les lignes directrices à ce sujet). Pour chaque plainte, le CRD déterminera également s'il y a lieu de mener une enquête afin de d'établir la légitimité de la plainte.
7. Les plaintes sans fondement jugées malveillantes ou frivoles par le CRD seront considérées comme des cas de violation grave du Code d'éthique et seront traitées en conséquence.
8. Si le CRD juge que la plainte est fondée, il soumettra une copie de la plainte officielle aux responsables du programme visé par la plainte dans les 30 jours suivant la réception de la plainte écrite officielle.

9. La personne ou le programme visé par la plainte aura dix (10) jours après avoir reçu la plainte pour transmettre une réponse écrite au CRD.
10. Le Comité de règlement des différends se réunira afin de discuter de la plainte et de la réponse. Il délibérera et tirera une conclusion au sujet de la plainte. Après qu'il aura reçu la réponse mentionnée au point 9, le CRD aura trente (30) jours pour fournir une réponse écrite officielle au plaignant et aux responsables du programme visé par la plainte. Le CRD y énoncera ses conclusions ou les préoccupations qu'il souhaite voir les parties résoudre.
11. Le plaignant et les responsables du programme visé par la plainte auront dix (10) jours pour faire connaître leur réponse finale après avoir reçu la réponse du CRD.
12. Une fois qu'il aura reçu la réponse finale du plaignant et des responsables du programme visé par la plainte, le CRD se réunira afin de rendre une décision finale. Cette décision sera communiquée au comité exécutif de Langues Canada, au plaignant et aux responsables du programme visé par la plainte dans les trente (30) jours suivant la réception de la réponse finale des parties.

Questions pouvant faire l'objet de la Politique sur le règlement des différends

1. Le CRD examinera les plaintes afin de déterminer si elles sont visées par le Code d'éthique de Langues Canada ou si elles relèvent de sa compétence. S'il le juge opportun, il orientera les parties vers des mécanismes de règlement des différends plus appropriés.
2. Les catégories de plaintes sont les suivantes :
 - Plainte d'un étudiant concernant un programme;
 - Plainte d'un agent concernant un programme;
 - Plainte des responsables d'un programme concernant un autre programme;
 - Plainte du public concernant un programme.
3. Le CRD acceptera d'instruire les plaintes suivantes :
 - Plaintes concernant la violation du Code d'éthique de Langues Canada.

Autres mesures possibles aux termes de la Politique sur le règlement des différends

1. Selon la gravité de la situation et selon qu'il s'agit ou non d'un cas de récidive, les décisions peuvent prévoir des mesures précises, la médiation d'une tierce partie, la résiliation ou la suspension de l'adhésion et l'imposition de pénalités pour la réintégration au sein de l'association.

Aspects administratifs et juridiques

1. Les conclusions du CRD sont exécutoires et peuvent s'accompagner de mesures punitives, comme l'expulsion de Langues Canada et l'imposition d'une pénalité financière pour la réintégration au sein de l'association.
2. Les membres et les plaignants ne peuvent exercer aucun recours contre Langues Canada, ses membres ou ses employés s'ils ne sont pas satisfaits de la procédure énoncée dans la présente politique.
3. La présente procédure n'a pas pour objet d'usurper les pouvoirs des cours de justice ou des tribunaux administratifs. Elle vise à aider le plaignant et les responsables d'un programme visé par une plainte à résoudre leurs différends et à permettre à Langues Canada de traiter efficacement les cas de violation de ses règles et procédures, pour le bien de l'organisation.
4. Les délibérations internes du CRD au sujet d'une plainte sont confidentielles et ne peuvent donner lieu à la délivrance de citations à comparaître ou d'autres documents à d'autres parties.

5. Langues Canada n'est pas responsable des coûts liés aux actions en justice ou à la médiation qu'un plaignant ou les responsables d'un programme visé par une plainte peuvent engager.

Recommandations

1. Il y aurait lieu de faire parvenir une série de lignes directrices hypothétiques aux membres afin de dégager un consensus sur les jugements.
2. Le nom de la personne choisie pour agir comme ombudsman de Langues Canada sera annoncé à l'assemblée générale annuelle de Langues Canada et ratifié à cette même assemblée.
3. Il faut veiller à ce que les membres du CRD bénéficient d'une assurance-responsabilité suffisante.