

Fonds de recherche du Québec

*Nature et Technologies Santé Société et Culture*



# **Politique de gestion des plaintes liées à l'offre de service**

**Version 2024**

Politique adoptée par le conseil d'administration du Fonds de recherche du Québec à sa séance du 17 décembre 2024, conformément à la *Loi sur le ministère de l'Économie et de l'Innovation*, RLRQ, c. M-14.1.

Citation recommandée : Fonds de recherche du Québec, *Politique de gestion des plaintes liées à l'offre de service* (2024).

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Objectif .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Définitions .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Champ d'application .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Interdiction d'exercer des représailles .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Engagement relatif à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels .....</b>	<b>6</b>
6.1	À l'intérieur du FRQ.....	6
6.2	À l'extérieur du FRQ.....	7
<b>7</b>	<b>Responsabilités .....</b>	<b>7</b>
7.1	PDG.....	7
7.2	Responsable de l'examen des plaintes .....	7
7.3	Coordonnateur des plaintes.....	8
7.4	Membres du personnel.....	8
<b>8</b>	<b>Processus de gestion d'une Plainte .....</b>	<b>8</b>
8.1	Réception d'une insatisfaction.....	8
8.2	Dépôt d'une Plainte.....	9
8.3	Analyse de la recevabilité d'une Plainte .....	10
8.3.1	Plainte portant sur le processus décisionnel des décisions de financement du FRQ.....	10
8.3.2	Plainte relative à l'application de la Charte de la langue française.....	11
8.3.3	Plainte rejetée d'emblée .....	11
8.3.4	Plainte particulière .....	11
8.4	Examen .....	12
8.4.1	Le Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ.....	12
8.4.1.1	Composition, nomination et durée du mandat .....	12
8.4.1.2	Réunions du Comité.....	13
8.5	Décision et réponse.....	13
8.6	Inscription au registre des Plaintes .....	14
<b>9</b>	<b>Entrée en vigueur et révision de la Politique .....</b>	<b>15</b>

## 1 Préambule

Conformément à la *Loi sur le ministère de l'Économie et de l'Innovation*<sup>1</sup> et tel que requis par la *Charte de la langue française*<sup>2</sup>, le conseil d'administration du Fonds de recherche du Québec (FRQ) a adopté cette *Politique de gestion des plaintes liées à l'offre de service* (Politique) lors de sa séance du 17 décembre 2024.

La Politique s'inscrit dans la mise en œuvre de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* du FRQ et dans l'esprit de l'amélioration continue de la qualité des services, animée par ses valeurs de rigueur, d'équité et d'intégrité.

En plus du mécanisme d'examen et de traitement des plaintes prévu dans la Politique, le FRQ a mis en place un processus de rétroaction afin que sa Clientèle puisse lui transmettre des commentaires et suggestions relativement à l'amélioration de ses services et ses processus. La procédure permettant de transmettre des commentaires et suggestions est décrite sur le site web du FRQ.

## 2 Objectif

La Politique a pour objectif d'instaurer un mécanisme formel d'examen et de traitement des plaintes formulées à l'égard des services du FRQ. Elle vise à assurer un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes déposées au FRQ, et ce dans des délais raisonnables. Elle fournit un cadre de référence général et détermine les étapes de traitement des plaintes et du suivi de celles-ci.

## 3 Définitions

Dans le cadre de la Politique, les termes utilisés sont définis comme suit :

« **Clientèle** » : la clientèle du FRQ est composée notamment de la communauté scientifique, incluant, mais sans s'y limiter, les chercheuses, les chercheurs, les étudiantes et les étudiants que le FRQ soutient, les personnes candidates ainsi que les établissements de recherche et d'enseignement où se déroulent des activités de recherche.

« **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** » : ce comité permanent réunit au moins trois membres et au plus cinq membres de l'externe, qui ne sont pas employés par le FRQ, qui sont familiers avec les processus du FRQ ou la recherche et qui n'ont aucun conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent avec les personnes impliquées au dossier de Plainte. Le **Coordonnateur des plaintes** agit à

---

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre M-14.1, art. 22.16.

<sup>2</sup> RLRQ, chapitre C-11, art. 128.1.

titre de secrétaire et coordonne ce comité. Également, en fonction du sujet de la Plainte, le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) peut siéger à ce comité à titre d'observateur. Si ce comité le juge nécessaire, ce dernier peut s'adjoindre toute personne susceptible de l'aiguiller dans son mandat et de favoriser une approche résolutive de la Plainte. Ce comité soumet ses recommandations finales au **Responsable de l'examen des Plaintes** (VPR ou PDG).

« **Conflit d'intérêts** » : un conflit d'intérêts apparaît lorsqu'une tension existe entre les obligations ou les responsabilités d'une personne participant au processus de gestion des plaintes du FRQ, et ses intérêts personnels, professionnels, institutionnels ou financiers. On peut craindre un manque d'impartialité lorsque le jugement, les recommandations ou la décision d'une personne sont susceptibles d'être influencés par des intérêts en présence. Cela dit, puisque les décisions de financement sont prises par le conseil d'administration du FRQ en respectant l'ordonnement déterminé par les comités d'évaluation, le **Responsable de l'examen des Plaintes** (VPR ou PDG) n'est pas en conflit d'intérêts du seul fait de la signature d'une lettre d'octroi ou d'une décision de refus concernées par une Plainte.

« **Coordonnateur des plaintes** » : un conseiller ou une conseillère de la Direction des affaires éthiques et juridiques du FRQ est désigné(e) pour recevoir les Plaintes, pour centraliser et pour coordonner l'évaluation de la recevabilité et du fondement d'une Plainte et pour veiller à l'application de la Politique.

« **Membre du personnel** » : toute personne employée par le FRQ. Aux fins de l'application de la Politique, ceci inclut les conseillers scientifiques agissant dans le cadre de leur mandat au FRQ.

« **Personne plaignante** » : toute personne faisant une Plainte dans le cadre de la Politique.

« **PDG** » : la présidente-directrice générale ou le président-directeur général du FRQ.

« **Plainte** » : expression d'une insatisfaction écrite à l'égard des services offerts par le FRQ et de ses processus, sous réserve du champ d'application défini à la section 4 « Champ d'application » de la Politique. Les engagements du FRQ pris dans le cadre de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* quant à la qualité et à l'accessibilité de ses services ainsi que l'équité et l'efficacité de ses processus d'octroi de financement peuvent être visés par une plainte.

« **Plainte interrompue** » : une Plainte est considérée interrompue lorsque la Personne plaignante ne donne pas suite à deux tentatives consécutives du **Responsable de l'examen** ou du **Coordonnateur des plaintes** pour obtenir les renseignements requis ou lorsque la Personne plaignante informe le FRQ de son intention de ne pas poursuivre ses démarches.

« **Plainte recevable** » : plainte concernant une situation qui est prévue par le champ d'application défini à la section 4 « Champ d'application » et circonscrit à la section 8.2 « Dépôt d'une Plainte » de la Politique. L'analyse de la recevabilité d'une Plainte relève de la compétence du **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG).

« **Responsable de l'examen des plaintes** » : La personne VPR du secteur exclusivement concerné par la Plainte est désigné pour recevoir cette Plainte, pour évaluer si elle est recevable et fondée, ainsi que pour veiller à l'application de la Politique. Elle a la compétence exclusive pour évaluer la recevabilité et décider du fondement d'une plainte. Lorsqu'une Plainte concerne la conformité des exigences de la Charte de la langue française, un programme de la Direction des grands défis de société du FRQ ou plus d'un secteur, la personne PDG a compétence et peut, le cas échéant, désigner toute personne pour agir à titre de **Responsable de l'examen des plaintes**.

« **VPR** » : une vice-présidente recherche ou un vice-président recherche de l'un des trois secteurs du FRQ.

## 4 Champ d'application

La Politique s'applique à tous les services offerts par le FRQ à sa Clientèle. Considérant qu'il existe un forum particulier pour traiter notamment les plaintes suivantes, celles-ci sont exclues, en tout ou en partie, de l'application de la Politique :

- une plainte formulée en vertu de l'article 21.0.3 de la *Loi sur les contrats des organismes publics*<sup>3</sup>;
- une plainte en matière de conduite responsable en recherche<sup>4</sup>;
- une plainte représentant une divulgation visée par la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*<sup>5</sup>;
- une plainte visant personnellement une personne VPR (recours prévu auprès du Secrétariat aux emplois supérieurs);
- une plainte s'inscrivant dans le champ d'application de la *Politique de prévention et de gestion des situations de harcèlement au travail du FRQ*;
- une plainte formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*<sup>6</sup> et;
- une plainte faisant l'objet d'une mise en demeure formelle ou d'une procédure judiciaire inscrite à une cour.

---

<sup>3</sup> RLRQ chapitre c-65.1.

<sup>4</sup> Fonds de recherche du Québec, [Politique sur la conduite responsable en recherche](#) (2022).

<sup>5</sup> RLRQ chapitre C-11.1.

<sup>6</sup> RLRQ chapitre A-2.1.

## 5 Interdiction d'exercer des représailles

Lorsque la Plainte est faite de bonne foi, sur la base de motifs raisonnables et dans le cadre du processus prévu dans la Politique, il n'y aura aucune représailles de la part du FRQ et de la personne visée par la Plainte, de quelque nature que ce soit, à l'égard de la personne plaignante, et ce, quelle que soit l'issue de la Plainte. La Personne plaignante ne doit en aucun temps faire l'objet de menace de représailles en lien avec son accès aux services du FRQ.

Par réciprocité, la Personne plaignante doit s'adresser aux Membre du personnel du FRQ de manière cordiale et respectueuse en tout temps. Elle ne doit pas adresser de menaces ou de propos injurieux aux Membres du personnel et doit agir de bonne foi. Ceci vaut pour ses échanges avec un Membre du personnel, quel que soit le moyen choisi pour communiquer avec ce dernier ou pour transmettre des informations à propos du FRQ. Enfin, elle doit collaborer au traitement de la plainte, notamment en répondant aux demandes de précisions visant à mieux comprendre la situation.

## 6 Engagement relatif à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels

### 6.1 À l'intérieur du FRQ

La personne PDG, le **Responsable de l'examen des plaintes (VPR)** et le **Coordonnateur des plaintes** ont un devoir de discrétion et prennent toutes les mesures raisonnables et nécessaires afin d'assurer le respect de la confidentialité des personnes impliquées dans une plainte, y compris la Personne plaignante.

Les renseignements personnels de la Personne plaignante et l'identité des personnes concernées par la Plainte seront traités confidentiellement par toutes les personnes autorisées et les personnes informées de la Plainte dans le cadre de leurs fonctions, sous réserve des limites prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.<sup>6</sup>

Le registre des Plaintes, qui regroupe les plaintes reçues et traitées dans le cadre de la Politique, est un document confidentiel. Le **Coordonnateur des plaintes**, la personne PDG et les VPR ont accès aux informations complètes contenues dans ce registre. Sauf motif justifié, toute autre circulation interne de ce document se fait de manière dépersonnalisée.

Le FRQ ne transmet pas les renseignements relatifs aux plaintes, qu'elles soient fondées ou non, aux comités de pertinence ni aux comités d'évaluation scientifique chargés d'évaluer les demandes de financement des personnes candidates ayant porté Plainte ou faisant l'objet d'une Plainte.

## 6.2 À l'extérieur du FRQ

Toute demande d'accès à un dossier de plainte doit être traitée par la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du FRQ à la lumière des renseignements personnels et confidentiels qu'il contient, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.<sup>6</sup>

## 7 Responsabilités

### 7.1 PDG

À titre de première dirigeante, la personne PDG est responsable de l'application et de la diffusion de la Politique. Pour ce faire, elle soumet la Politique et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et, en fonction de la Plainte examinée, elle peut siéger au **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** à titre d'observatrice.

La personne PDG a accès à l'ensemble des documents et des Plaintes déposés en vertu de la Politique, incluant le registre des Plaintes.

### 7.2 Responsable de l'examen des plaintes

**Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) a l'autonomie décisionnelle et l'impartialité nécessaires pour assurer la gestion des plaintes de manière diligente, impartiale et en toute confiance du public. **Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) a les responsabilités suivantes :

- s'assurer du respect de la Politique;
- prendre toute mesure qu'il juge nécessaire ou utile afin d'assurer le traitement approprié d'une Plainte et de protéger les intérêts du public;
- le cas échéant, participer aux réunions du **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** en tant qu'observateur;
- s'assurer qu'un suivi adéquat est donné à chaque Plainte reçue, et;
- rendre compte annuellement de l'application de la Politique au comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration du FRQ.

Si la personne VPR du secteur concerné s'avère en **Conflit d'intérêts** et ne peut étudier la plainte, celle-ci a compétence et peut désigner toute personne pour agir à titre de **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG). Lorsque la personne PDG est en **Conflit d'intérêts**, la vice-présidente exécutive du FRQ ou le vice-président exécutif du FRQ la remplace à titre de **Responsable de l'examen des plaintes**.

### 7.3 Coordonnateur des plaintes

Le **Coordonnateur des plaintes** a l'impartialité nécessaire pour assurer la coordination des plaintes de manière confidentielle, honnête et en toute confiance du public. Le **Coordonnateur des plaintes** a les responsabilités suivantes :

- identifier les mises à jour requises à la Politique et s'assurer de son respect;
- diffuser la Politique auprès du public et des Membres du personnel et en faciliter la compréhension;
- s'assurer que les Membres du personnel connaissent la Politique et le processus de traitement d'une Plainte et leur fournir des conseils relativement à toute question concernant le processus au besoin;
- agir à titre de secrétaire du **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** et coordonner ses réunions;
- s'assurer qu'un suivi adéquat est donné à chaque Plainte reçue;
- conserver ou, selon le cas, détruire tout dossier de plainte, conformément au calendrier de conservation en vigueur, et;
- tenir le registre des plaintes.

Si le **Coordonnateur des plaintes** fait l'objet d'une Plainte, la personne PDG a compétence et peut désigner toute personne pour agir à titre de **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) et se substituer au **Coordonnateur des plaintes** dans l'exercice de ses fonctions pour le traitement de cette plainte.

### 7.4 Membres du personnel

Le personnel du FRQ contribue et collabore à l'application de la Politique. Il informe toute personne qui formule ou désire formuler une Plainte de la présence de la Politique et la dirige vers celle-ci et le formulaire permettant de déposer une Plainte.

Lorsqu'ils sont informés d'une Plainte dans le cadre de leurs fonctions, les Membres du personnel traitent de manière confidentielle les renseignements personnels de la Personne plaignante et l'identité des personnes concernées par la Plainte.

## 8 Processus de gestion d'une Plainte

### 8.1 Réception d'une insatisfaction

Tout Membre du personnel qui reçoit une insatisfaction exprimée à l'oral ou à l'écrit tentera d'abord de répondre aux préoccupations de la personne et de fournir à celle-ci toute information ou explication pertinente. Le Membre du personnel peut inviter la

personne à se prévaloir du processus de rétroaction du FRQ afin qu'elle puisse lui transmettre ses commentaires, ses insatisfactions et ses suggestions le cas échéant, relativement à l'amélioration de ses services et de ses processus. Ces commentaires seront documentés et présentés au sein d'un comité du FRQ afin qu'ils contribuent à l'amélioration des pratiques pour l'avenir.

## 8.2 Dépôt d'une Plainte

Lorsque la personne souhaite déposer une Plainte formelle, la personne au sein du FRQ qui en est avisée l'informe du processus de dépôt d'une Plainte formelle. Elle l'avise également qu'elle doit compléter par écrit le formulaire prévu en annexe de la Politique (ou contacter le **Coordonnateur des plaintes** pour prévoir un moyen alternatif de dépôt). La transmission d'un formulaire dûment complété est considérée comme le dépôt d'une Plainte formelle et déclenche l'application du processus prévu dans la Politique. Le **Coordonnateur des plaintes** reçoit la plainte et la transmet ensuite au **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG). Toute autre forme de communication pour le dépôt d'une Plainte doit être préalablement convenue avec le **Coordonnateur des plaintes**.

La Plainte doit comporter une description des faits reprochés, le motif de la Plainte ainsi que tout document pertinent à l'appui, le cas échéant. En ce qui concerne les Plaintes relativement au processus décisionnel des décisions de financement, celles-ci doivent être déposées **au plus tard dix jours ouvrables suivant la réception de la décision du FRQ**.

À la réception d'une Plainte, le **Coordonnateur des plaintes** transmet à la Personne plaignante un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables. Cette communication l'informe que le processus de gestion des Plaintes est entamé et qu'une analyse de la recevabilité de la Plainte est en cours.

**Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG), avec le soutien du **Coordonnateur des plaintes**, ouvre un dossier et vérifie si celui-ci contient l'ensemble des informations nécessaires pour l'examen diligent de la plainte. Si des précisions sont nécessaires au traitement de la Plainte, **le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) ou le **Coordonnateur des plaintes** peut communiquer avec la Personne plaignante afin de lui demander ces précisions.

Lors de l'analyse préliminaire de la Plainte, s'il appert que plus d'un secteur est concerné, les VPR et le PDG en sont informés par le **Coordonnateur des plaintes**. Les VPR des secteurs concernés et le PDG, le cas échéant, conviennent de nommer parmi eux une personne qui agira à titre de **Responsable de l'examen des plaintes** pour le traitement de cette Plainte.

Le **Coordonnateur des plaintes** constitue un dossier pour chaque Plainte et y conserve les éléments pertinents (que la Plainte soit recevable ou non). Ces dossiers sont informatisés et protégés par des accès restreints pour en garantir la confidentialité.

### **8.3 Analyse de la recevabilité d'une Plainte**

**Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) procède à l'analyse de la recevabilité et conclut si la Plainte est recevable ou non.

Une Plainte est recevable lorsqu'elle est incluse dans le champ d'application de la Politique défini à la section 8.3 « Analyse de la recevabilité d'une Plainte » et lorsqu'elle respecte les conditions de la section 8.2 « Dépôt d'une Plainte ». Le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) doit, **avant l'expiration du délai prévu de 30 jours ouvrables suivant la réception de la Plainte**, informer par écrit la Personne plaignante de sa décision quant à la recevabilité de la plainte ainsi que ses motifs lorsque la Plainte est jugée irrecevable. Si la Plainte est jugée irrecevable, cette décision est considérée comme finale et marque la fermeture du dossier de plainte.

#### **8.3.1 *Plainte portant sur le processus décisionnel des décisions de financement du FRQ***

Ce processus inclut la décision de recevabilité ainsi que la décision de financement. En ce qui concerne les décisions de financement du FRQ, les plaintes sont recevables si elles visent le processus décisionnel et non la décision elle-même. La Personne plaignante, le cas échéant, a le fardeau de démontrer qu'une erreur de procédure a été commise lors de l'évaluation de sa demande de financement. Une erreur de procédure consiste en une dérogation aux procédures ou aux pratiques exemplaires du FRQ dans le cadre du processus décisionnel, incluant, mais sans s'y limiter :

- le personnel du FRQ a négligé de fournir les renseignements nécessaires au comité de pertinence ou au comité d'évaluation scientifique;
- une omission dans le processus d'évaluation ou un manquement dans le déroulement du processus d'évaluation (quant à la qualité, quant au délai, quant à la cohérence, quant à l'impartialité et quant au respect des directives en place), ou;
- une conduite inappropriée d'un Membre du personnel ou d'une personne membre d'un comité d'évaluation.

### **8.3.2 *Plainte relative à l'application de la Charte de la langue française***

En ce qui concerne l'usage du français, les plaintes sont recevables si elles visent l'application de la *Charte de la langue française*<sup>5</sup> et l'exigence de conformité qui en découle, en matière d'utilisation du français dans l'offre de services ou le cadre de sa mission (à l'exclusion des plaintes formulées par les employés).

### **8.3.3 *Plainte rejetée d'emblée***

**Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) rejette d'emblée les Plaintes fondées notamment sur :

- des faits qui ont déjà fait l'objet d'un examen en vertu de la présente politique;
- le bien-fondé des orientations stratégiques et la pertinence des programmes du FRQ;
- la valeur ou la durée de la subvention ou de la bourse, telle qu'inscrite aux règles du programme concerné, ou;
- l'appel d'une décision de financement du FRQ fondée sur les différences d'opinions scientifiques exprimées par les membres des comités d'évaluation ou les désaccords au sujet de l'interprétation ou de l'analyse de l'information qui se trouve dans la demande.

### **8.3.4 *Plainte particulière***

**Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) se réserve le droit d'évaluer si les Plaintes suivantes devraient être jugées recevables et faire l'objet d'un examen :

- une Plainte anonyme;
- une Plainte qui présente des faits dont la personne n'a pas personnellement eu connaissance, ou;
- une Plainte de nature quérulente.

Si **le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) le juge pertinent, une Plainte sera présentée au **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** de manière anonyme le cas échéant.

Aucune suite n'est donnée aux Plaintes frivoles, à caractère haineux ou diffamatoire, sans fondement ou faites de mauvaise foi.

## 8.4 Examen

À partir du moment où la Plainte est jugée recevable, le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) procède à l'examen de celle-ci et :

- obtient la version des faits des parties impliquées, si jugé pertinent (par écrit ou autrement);
- déploie les efforts nécessaires pour obtenir et consulter les documents pertinents aux faits portés à sa connaissance, et;
- examine la Plainte avec attention, diligence et impartialité.

Si le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) juge nécessaire de s'adjoindre les conseils du **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** pour déterminer si la Plainte est fondée, le **Coordonnateur des plaintes** convoquera le Comité.

Lorsque la Plainte concerne plus d'un secteur de recherche ou un programme de la Direction des grands défis de société, le **Coordonnateur des plaintes** convoquera le **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ**.

Malgré ce qui précède, s'il est manifeste, selon le **Responsable de la gestion des plaintes** (VPR), qu'il sera donné droit à la plainte et que cette décision est endossée par le PDG, le **Coordonnateur des plaintes** peut surseoir à la convocation du Comité et procéder directement à la préparation d'une réponse positive à l'intention de la Personne plaignante (section 8.5 « Décision et réponse »).

### 8.4.1 Le Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ

#### Mandat

Le **Comité-conseil des plaintes liées à l'offre de service du FRQ** (Comité) a pour mandat de formuler des recommandations à l'égard des dossiers des Plaintes reçues, du processus de gestion des Plaintes et des façons susceptibles de prévenir de telles Plaintes.

##### 8.4.1.1 Composition, nomination et durée du mandat

Les membres du Comité sont nommés par la personne PDG pour un mandat de deux ans, renouvelable. Ils demeurent en poste jusqu'à ce qu'ils soient remplacés par la personne PDG ou qu'ils démissionnent. Ils ont l'indépendance et l'impartialité nécessaires afin d'examiner les plaintes et d'offrir des recommandations au **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) sur le fondement des plaintes à la lumière des faits allégués par la Personne plaignante et de l'étude complète du dossier.

En plus des conditions énumérées dans la définition du Comité, les membres doivent avoir la capacité de discuter et de débattre avec les autres membres de manière utile et constructive, ils doivent s'acquitter de leurs tâches en agissant avec intégrité et bonne foi, avec la diligence et la compétence que demande le poste, être assidu dans leur participation aux rencontres et faire preuve de probité et d'éthique dans ses activités professionnelles.

La président du Comité est un membre nommé par la personne PDG. Le président du comité peut désigner un autre membre du Comité pour présider les réunions au besoin. Le secrétaire du Comité est le **Coordonnateur des plaintes**, il assiste à toutes les réunions du Comité et y exerce les fonctions de secrétaire de séance. Il consigne un rapport écrit des réunions. Il donne un avis aux membres du Comité en prévision des réunions et s'assure que les membres du Comité ont accès à tous les documents pertinents à l'évaluation des dossiers de plainte. **Le Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) peut assister aux réunions du Comité à titre d'observateur, membre non-votant.

#### 8.4.1.2 Réunions du Comité

Le Comité se réunit au moins une fois par année, et à d'autres occasions sur convocation du **Coordonnateur des plaintes**. Le cas échéant, la Personne plaignante est avisée par correspondance que sa Plainte sera transmise au Comité pour examen et, qu'en conséquence, un **décal supplémentaire de 30 jours ouvrables** peut être nécessaire pour y donner suite.

L'information et la documentation pertinentes doivent être mises à la disposition des membres du Comité en prévision de chaque réunion, et ce, dans un délai raisonnable. Afin d'assurer la cohérence des recommandations du Comité à l'égard des dossiers de Plainte, les membres du Comité ont accès au registre des Plaintes (dépersonnalisé) tenu par le **Coordonnateur des plaintes**. Toute information ou documentation additionnelle peut leur être fournie à leur demande.

La majorité des membres votants du Comité constitue le quorum.

Les décisions relatives aux questions soulevées à toute réunion de ce Comité sont prises à la majorité simple des voix exprimées. En cas d'égalité des voix, le vote du président du Comité l'emporte.

Les recommandations du Comité sont transmises au **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG).

### 8.5 Décision et réponse

Une fois que l'examen est terminé, le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) devra :

- préparer une réponse dans les meilleurs délais;
- aviser par écrit la Personne plaignante et, lorsqu'opportun, les personnes visées par la Plainte des conclusions de l'examen de la Plainte, et ce, dans les meilleurs délais, et;
- lorsque requis, apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent du secteur concerné du FRQ ou qui visent l'amélioration des services du FRQ.

Si le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) examine la Plainte seul, il doit, **dans les 60 jours ouvrables suivant la réception de la Plainte**, informer par écrit la Personne plaignante des conclusions auxquelles l'examen de sa Plainte a donné lieu et, s'il s'avère pertinent d'intervenir, des recommandations en vue de corriger la situation.

Si le Comité est convoqué, le **Responsable de l'examen des Plaintes** (VPR ou PDG) reçoit les recommandations du Comité à la suite de leur examen du dossier de Plainte et il complète ensuite son examen avant de déterminer s'il approuve ou s'il rejette ces recommandations, en tout ou en partie. La personne PDG est consultée pour endosser les conclusions du **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR) et cosigner la réponse à l'attention de la Personne plaignante. **Le Responsable de l'examen des plaintes** doit transmettre ses conclusions quant à la Plainte **dans les 90 jours ouvrables suivant sa réception**.

Au terme de l'examen de la Plainte, le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) décide du maintien ou du rejet de la Plainte et, le cas échéant, des mesures qui s'imposent en fonction, notamment de la gravité des allégations et de toutes autres circonstances pertinentes. Provenant du **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG), cette réponse est considérée comme finale et marque la fermeture du dossier de plainte. Si le **Responsable de l'examen des plaintes** (VPR ou PDG) et le **Coordonnateur des plaintes** le jugent pertinent, la Plainte pourra ensuite être présentée de manière anonyme à un comité interne du FRQ afin qu'elle contribue à l'amélioration des pratiques.

Le dossier d'une Plainte interrompue est fermé, sans autre avis ni délai.

## **8.6 Inscription au registre des Plaintes**

Afin de rendre compte de l'application de la présente politique, le **Coordonnateur des plaintes** tient un registre des Plaintes à jour. Ce registre est un document confidentiel qui regroupe les plaintes reçues et traitées dans le cadre de la Politique et qui contient les renseignements suivants : le nom des Personnes plaignantes, les dates de la réception de la Plainte et de la réponse à celle-ci, la nature de la Plainte,

si la Plainte a été jugée recevable ou non, fondée ou non et, le cas échéant, si des recommandations ont été données en vue de corriger la situation et s'il y a un suivi à faire à cet égard.

Lorsque le registre est mis à jour, celui-ci est partagé avec les VPR et la personne PDG. Un sommaire dépersonnalisé des Plaintes reçues est présenté au conseil d'administration du FRQ une fois par année.

## **9 Entrée en vigueur et révision de la Politique**

La Politique entre en vigueur 60 jours après son approbation par le conseil d'administration.

Elle doit faire l'objet d'une révision après sa première année complète de mise en application et ensuite tous les cinq ans ou lorsque jugé nécessaire par le conseil d'administration

# Fonds de recherche du Québec

[frq.gouv.qc.ca](http://frq.gouv.qc.ca)