

POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

(Les mots employés au singulier comprennent le pluriel, ceux du genre masculin comprennent le féminin, et vice versa.)

1. Préambule

Ski de fond Québec (ci-après la « Fédération ») reconnaît l'importance fondamentale d'offrir un environnement sain et sécuritaire où tous ses membres sont traités avec respect et équité. La mise en place d'une politique claire et équitable pour la gestion des différends témoigne de l'engagement de la Fédération envers cet objectif. Un processus de traitement des différends bien défini permet non seulement de résoudre efficacement les situations problématiques, mais contribue également à maintenir la confiance des membres envers l'organisation.

Depuis l'entrée en vigueur du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS), les situations touchant l'intégrité physique ou psychologique sont traitées en collaboration avec cette instance provinciale. La présente Politique de prévention et de règlement des différends entend spécifiquement encadrer les différends hors du champ de l'intégrité, c'est-à-dire les problématiques relationnelles ou organisationnelles, survenant dans le cadre des activités sportives fédérées par la Fédération, ou celles déclarées non recevables par le PILS.

La composante initiale de tout système de gestion des conflits est la prévention des différends. Cela inclut toute mesure qui apporte des améliorations ou des ajustements aux politiques, processus ou opérations en jeu pour prévenir un différend avant qu'il ne survienne, et est souvent une responsabilité partagée au sein de la Fédération.

Le règlement des différends fait référence à tous les processus possibles pour résoudre un différend, à partir du mode consensuel jusqu'au mode décisionnel. La méthode appropriée pour résoudre un différend donné ne peut être choisie qu'après une évaluation minutieuse des faits et des circonstances du dossier. En procédant à cette évaluation, il faut tenir compte des intérêts des parties, de la nature du différend, des risques juridiques, ainsi que des restrictions réglementaires et législatives régissant l'utilisation d'un processus de règlement des différends.

La Politique de prévention et de règlement des différends (PRD) fait référence à deux concepts interdépendants : la prévention des différends et le règlement des différends.



2. Champ d'application

- 2.1. La présente politique établit un cadre de gestion pour tout différend découlant des codes d'éthique et de conduite, des règles de régie sportive et des politiques en vigueur, survenant lors d'activités reconnues ou sanctionnées par la Fédération.
- 2.2. Pour fins de la présente politique, est considérée comme un différend toute situation de désaccord, de tension, de conflit ou de problématique relationnelle ou organisationnelle impliquant au moins deux parties assujetties, et concernant l'application, l'interprétation ou le respect des règles, politiques, codes de conduite ou pratiques sportives encadrées par la Fédération.

Les exemples de différends visés peuvent inclure, mais ne se limitent pas à :

- a. Des comportements jugés inappropriés, mais ne relevant pas de l'intégrité;
- b. Des difficultés relationnelles entre parties impliquées dans une activité reconnue;
- c. Des désaccords sur l'application des règles ou procédures sportives;
- d. Des insatisfactions liées aux interactions dans le cadre des activités fédérées.

3. Exclusions et politiques connexes

Sont exclus du champ d'application de la présente politique :

- 3.1. Les plaintes et signalements ayant trait à l'intégrité en loisir et en sport telles que définies par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) et telles que prévues dans la Politique d'intégrité.
- 3.2. Les incidents strictement privés ou personnels n'ayant pas de lien avec la relation fédérée ;
- 3.3. Les plaintes ou signalements visant un salarié, un employé ou un bénévole, dans le cadre d'une relation de travail ;
- 3.4. Les plaintes en matière de protection des renseignements personnels ;
- 3.5. Les situations soumises ou relevant d'un autre mécanisme prévu par une politique spécifique ayant préséance, notamment les plaintes ou les signalements en lien avec tout Règlement de sécurité de la Fédération.



4. Personnes assujetties

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres de Ski de fond Québec et des personnes impliquées dans ses activités, incluant notamment les :

- a. Athlètes,
- b. Entraîneurs, instructeurs, moniteurs, officiels (personnel d'encadrement),
- c. Parents ou tuteurs,
- d. Participants ou pratiquants,
- e. Bénévoles,
- f. Contractuels,
- g. Employés,
- h. Organismes affiliés (associations et clubs)

5. Personnes mineures

Lorsque le différend implique une personne mineure, que ce soit comme plaignant, intimé ou témoin, le Gestionnaire de dossier doit veiller à ce qu'un parent ou un tuteur légal participe à toutes les étapes du processus, de manière à protéger les droits du mineur et de favoriser sa pleine compréhension du déroulement.

Ainsi, toute communication significative et toute rencontre doivent être effectuées en présence du parent ou tuteur légal, ou avec son consentement éclairé.

Le Gestionnaire de dossier peut ajuster les modalités d'entrevue, de communication ou de participation afin d'éviter tout inconfort, pression ou risque pour la personne mineure. Aucune mesure ne peut être imposée directement à un mineur sans l'information préalable et le suivi auprès du parent ou tuteur légal.

LA PRÉVENTION DU DIFFÉREND

6. Reconnaissance et respect des parties

Lorsque cela est possible, les différends devraient être évités ou résolus dès que possible, en temps opportun et avant que la situation ne s'aggrave. La Fédération encouragera les parties à discuter du conflit qui les oppose dans un contexte d'échanges empathiques, francs et ouverts, en présence ou non d'une personne neutre facilitant la conversation (par exemple, la direction générale de la Fédération, le cas échéant). Le seul fait de communiquer et d'écouter les motifs et



besoins ayant mené une partie à prendre une décision peut éclairer l'autre partie sur une réalité qui lui était inconnue ou sur des faits incompris. Ceci peut mener à un règlement à l'amiable sans même avoir à faire intervenir un comité d'appel. La nature de l'appel et les délais requis pour régler le différend sont à considérer dans une telle démarche, qui ne doit pas indûment retarder le règlement du différend.

Dans la majorité des cas, la politique reconnaît trois parties impliquées dans un différend :

- La partie requérante;
- La partie répondante (un employé, un représentant dûment délégué ou le conseil d'administration de la Fédération (ci-après le « conseil »); et
- Les tierces parties impliquées (tels les différents comités, le conseil, etc...)

Il est attendu des parties qu'elles :

- Coopèrent de bonne foi, fournissent l'information pertinente et respectent les échéanciers;
- S'abstiennent de toute forme de représailles à l'égard de toute personne impliquée.

La Fédération reconnaît également que l'utilisation efficace de la PRD peut exiger la collaboration de conseillers juridiques et d'intervenants. L'utilisation du PRD confirme un principe fondamental de la Fédération soit le respect de l'intégrité et d'équité pour tous les membres.

7. Principes essentiels

La PRD repose sur le respect en tout temps de certaines règles de base pour éviter qu'une décision soit vulnérable et puisse être portée en appel, en arbitrage ou contestée devant les tribunaux.

7.1. Règles de justice naturelle

Les principes de justice naturelle visent à protéger les personnes dans leurs interactions avec une instance. Ces principes précisent que chaque fois que les droits, privilèges ou intérêts d'une personne sont en jeu, il y a un devoir d'agir selon une procédure équitable.

Les principes de justice naturelle concernent la façon de prendre une décision. Essentiellement, l'équité procédurale ne concerne pas le bien-fondé de la décision. Les principes de justice naturelle sont plutôt axés sur l'assurance que le décideur a suivi la procédure adéquate pour rendre sa décision. Les principes de justice naturelle et d'équité procédurale reposent sur l'hypothèse qu'en règle générale, une décision est plus susceptible d'être équitable si le processus décisionnel est juste.



Les principes de justice naturelle englobent plusieurs règles, dont celles retenues aux présentes :

- a. *Avis* : Le requérant doit recevoir un avis approprié indiquant la nature de l'affaire et l'enjeu au sujet duquel une décision doit être rendue.
- b. *Communication de la preuve* : Selon la nature de l'affaire, toutes les preuves qui seront utilisées par les parties doivent être communiquées.
- c. *Occasion de faire valoir ses propres arguments* : Le requérant doit avoir eu l'occasion de présenter toute preuve qu'il veut que l'on prenne en considération.
- d. *Attente légitime* : Lorsqu'un requérant a reçu de la Fédération l'assurance qu'une procédure donnée sera suivie, il a droit à cette procédure.
- e. *Droit à un décideur impartial et dénué de préjugés* : Le principe d'équité procédurale est enfreint lorsque le décideur a un parti pris ou est en conflit d'intérêts¹.
- f. *Délai d'exécution* : La prémisse est qu'un retard déraisonnable pourrait causer un préjudice au requérant et, par conséquent, enfreindre les principes d'équité procédurale.

7.2. Règles administratives

Les règles aux présentes concernent la façon dont un dossier sera géré. Cela inclut notamment :

- a. La méthode utilisée pour la transmission des documents aux parties;
- b. Les délais de transmission et de traitement des documents ;
- c. Le processus d'audition choisi (écrit, téléphone, audience en personne, etc.); et
- d. Les sujets discutés lors d'une conférence préparatoire.

Ces règles peuvent varier dans le temps, mais elles ne devront jamais altérer les règles de justice naturelle et tout changement doit être communiqué rapidement.

¹ Un conflit d'intérêts est une situation de fait ou une circonstance particulière pouvant mener à la perte d'impartialité ou d'objectivité d'un individu face à un dossier. Une telle situation oppose les intérêts personnels aux intérêts organisationnels et crée un conflit d'intérêts apparent ou avéré des parties impliquées. Il n'y a pas d'automatisme en matière de conflit d'intérêts : tout est question de fait.



LE RÈGLEMENT DU DIFFÉREND

8. Processus générique de règlement d'un différend

La Fédération considère comme génériques les points et procédures des présentes. Des cas d'espèce qui diffèrent de cette procédure générique sont plausibles. Dans toutes circonstances, le conseil se permet d'améliorer ou de modifier la procédure (et ultimement la Politique de prévention et de règlement des différends), pour des motifs qu'il juge importants (par exemple pour des motifs de harcèlement, de vice de procédure, de rapidité, etc.). Les étapes identifiées aux présentes constituent un séquençage par seuil, de sorte que la procédure doit suivre chacune des étapes de laquelle trois issues sont le plus souvent possibles : 1) le règlement du différend, 2) la poursuite et la conclusion de la procédure ou 3) l'arrêt de la procédure.

9. Rôles et responsabilités

9.1. Ski de fond Québec (la « Fédération ») :

- a. Mandate Alias, ligne de signalement, à titre de gestionnaire de dossier ("le Gestionnaire") pour opérer le processus;
- b. Assure l'accessibilité et le bon fonctionnement de la plateforme utilisée pour le dépôt d'une plainte ;
- c. Respecte les limites de la politique et ne s'immisce pas dans les décisions opérationnelles du Gestionnaire;
- d. Met en œuvre les mesures de suivi lorsque cela relève de sa compétence ;
- e. Informe et sensibilise ses instances régionales et locales, le cas échéant, quant à leurs responsabilités en lien avec le traitement d'une plainte, et s'assure de leur collaboration avec le Gestionnaire de dossier ;
- f. Au besoin, soutient et fournit de l'information sur le cadre fédératif, la réglementation en vigueur, les codes de conduite ou la protection des renseignements, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte (notamment le Gestionnaire, ou la personne identifiée par le Gestionnaire pour agir dans le cadre d'une résolution à l'amiable) ;
- g. Diffuse la politique à l'ensemble de ses membres, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte et promeut le mode de signalement à bouton unique.



10. Le gestionnaire de dossier

Le Gestionnaire est une personne ou un organisme externe neutre, impartial et exempt de tout conflit d'intérêts, mandaté par la Fédération pour agir en son nom en vertu des dispositions de la présente Politique.

Le Gestionnaire :

- a. Reçoit les plaintes via la plateforme ;
- b. Évalue la recevabilité de la plainte ;
- c. Si la plainte est recevable, convie les parties à des échanges, encadrés par une tierce partie indépendante, visant à trouver un terrain d'entente ;
- d. Transmet le dossier à un médiateur lorsqu'aucune entente n'a pu être conclue ;
- e. Lorsque la médiation n'est pas concluante, et s'il est mandaté par la Fédération, conduit la collecte d'informations, anime les échanges, documente et conserve la traçabilité de l'ensemble du processus de résolution interne ;
- f. Rend, le cas échéant, et lorsque mandaté par la Fédération, les décisions internes au nom de la Fédération ;
- g. Assure le suivi jusqu'à la fermeture du dossier ;
- h. Garantit la confidentialité et la gestion des conflits d'intérêts, et se retire si nécessaire.

11. La ressource indépendante mandatée par la Fédération (la « Ressource indépendante »)

11.1. La ressource indépendante mandatée par la Fédération intervient à l'étape de la résolution interne, en lieu et place du Gestionnaire de dossier, lorsque la Fédération choisit d'y recourir.

11.2. La Ressource indépendante :

- a. Conduit la collecte d'informations, anime les échanges, documente et conserve la traçabilité de l'ensemble du processus de résolution interne ;
- b. Rend des décisions administratives internes au nom de la Fédération ;



- c. Exerce toutes les responsabilités et fonctions prévues à la présente politique pour l'étape de la résolution interne.
- d. Politique et agit avec impartialité.

12. Comité d'examen et de discipline

Le conseil d'administration peut instituer le Comité d'examen et de discipline (CED) en tant que Ressource indépendante. Ce comité spécial est consultatif et se rapporte au conseil. Le CED est formé de trois (3) personnes nommées par le conseil, dont l'une est nommée par le conseil en tant que président du comité. Advenant toute situation de conflit d'intérêts d'un des membres du Comité en cours de procédure, ce membre devra se récuser et être remplacé par le conseil, à même une liste de candidats établie de temps à autre par le conseil.

13. Dépôt de la plainte

Le processus de dépôt d'une plainte est standardisé afin d'assurer un traitement efficace et équitable. Toute personne souhaitant déposer une plainte doit suivre la procédure suivante, faute de quoi la plainte ne sera pas traitée.

- 13.1. Toute plainte doit être déposée dans les cent-vingt (120) jours de l'événement ou des événements y donnant naissance.
- 13.2. Toute plainte doit être déposée via la plateforme désignée par la Fédération et accessible par un bouton unique « Je dénonce » sur le site internet de la Fédération. Les plaintes reçues par courriel ou par autre moyen à la Fédération ou au mandataire doivent être redirigées vers la plateforme.
- 13.3. Un formulaire de plainte ou de signalement est généré par la plateforme et doit être dûment rempli. Celui-ci est structuré de façon à recueillir, au moyen de questions prédéfinies, l'ensemble des informations minimales requises pour le traitement de la plainte.
- 13.4. Les renseignements exigés comprennent :
 - a. La date où la situation conflictuelle s'est produite ;
 - b. Une description des faits qui incitent à porter plainte ;
 - c. L'identité des personnes impliquées dans le différend ;



- d. Tout document ou élément de preuve pertinent venant appuyer la position du plaignant (vidéo, photo, etc.) ;
- e. Les coordonnées complètes du plaignant ;
- f. Les plaintes anonymes sont acceptées lorsqu'elles contiennent suffisamment d'éléments pour permettre une analyse. La capacité d'intervention peut toutefois s'en trouver limitée.

13.5. Une fois le formulaire complété, il est transmis, par le biais de la plateforme, au Gestionnaire de dossier. Ce dernier en prend connaissance et procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte, puis, le cas échéant, à son traitement conformément aux dispositions des présentes, énumérées ci-après.

14. Processus de résolution des différends

14.1. Recevabilité

- a. Le Gestionnaire reçoit la plainte par l'entremise de la plateforme.
- b. Il communique, au besoin, avec la personne plaignante et avec la personne visée par la plainte.
- c. Il procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle satisfait les critères énoncés à l'article 2 des présentes (Champ d'application).

14.2. Délai

- a. L'analyse de recevabilité doit être complétée dans un délai de huit (8) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte.

14.3. Issue de l'analyse de recevabilité

- a. Si la plainte est non recevable, le Gestionnaire en informe le plaignant par écrit, en lui communiquant les motifs de cette décision. Il peut, s'il a communiqué avec la personne visée par la plainte, informer cette dernière de sa décision.

14.3.a.1. En présence d'une situation impliquant une atteinte à l'intégrité, le Gestionnaire informe le plaignant que sa plainte relève du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) et le dirige vers ce dernier, sans qu'aucune autre analyse ne soit nécessaire.



14.3.a.2. Le Gestionnaire procède ensuite à la fermeture du dossier.

- b. Si la plainte est recevable, le Gestionnaire en informe le plaignant par écrit, et l'avise qu'il sera invité, avec la personne visée par la plainte, à entreprendre des échanges en vue d'une résolution à l'amiable. S'il a déjà communiqué avec la personne visée par la plainte, le Gestionnaire l'informe également, par écrit, de la tenue prochaine de ce processus.

15. Résolution à l'amiable

Toutes les plaintes recevables sont soumises à l'étape de résolution à l'amiable.

15.1. Dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'envoi aux parties de l'avis confirmant la recevabilité de la plainte, le Gestionnaire communique avec celles-ci pour les convier à participer à des échanges visant à parvenir à une entente ou à une solution mutuellement acceptable.

15.2. Ces échanges sont encadrés par une tierce partie indépendante identifiée par le Gestionnaire comme étant la personne la plus pertinente pour intervenir, et qui connaît bien le milieu (un responsable de club/ un dirigeant d'une région).

15.3. La tierce partie indépendante n'a pas une connaissance préalable des faits à l'origine de la plainte, afin de préserver sa neutralité.

15.4. La tierce partie indépendante est assignée par le Gestionnaire de dossier.

15.5. Le Gestionnaire peut assister aux échanges en présence de la tierce partie indépendante.

15.6. Les solutions jugées acceptables peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- a. Des excuses,
- b. Des clarifications,
- c. Des ajustements organisationnels.

15.7. Les parties doivent se rendre disponibles dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la communication du Gestionnaire, afin d'entreprendre les discussions.

Si le plaignant ne se rend pas disponible, il est présumé qu'il retire sa plainte. Le Gestionnaire procède alors à la fermeture du dossier.



Si la personne visée par la plainte ne se rend pas disponible, le Gestionnaire procède au traitement de la plainte par voie de résolution interne, tel que décrit à l'article 17 ci-après.

15.8. Le Gestionnaire fixe la date et l'heure de la rencontre entre les parties.

15.9. Si une entente est conclue, la tierce partie indépendante en rédige un court résumé, obtient la signature des parties, et transmet copie du résumé signé au Gestionnaire. Ce dernier procède à la fermeture du dossier.

15.10. Si les parties n'arrivent pas à s'entendre sur une solution acceptable, la tierce partie indépendante en informe le Gestionnaire, qui entame alors immédiatement le processus de transfert de la plainte à la Clinique de médiation.

16. Médiation

À défaut d'entente à l'issue de l'étape de résolution à l'amiable, le traitement de la plainte se poursuit par une médiation obligatoire.

La médiation est un processus confidentiel mené par un médiateur indépendant, généralement issu de la Clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke.

16.1. Dès qu'il est informé de l'échec de la résolution à l'amiable, le Gestionnaire transmet le dossier, incluant copie de la plainte, au médiateur et suspend son intervention jusqu'à la conclusion du processus de médiation.

16.2. Les parties peuvent être accompagnées d'un représentant.

16.3. L'issue de la médiation n'est transmise au Gestionnaire que si toutes les parties y consentent. Elle peut se conclure par :

- a. Une entente, auquel cas un résumé signé est rédigé et transmis au Gestionnaire pour suivi et clôture du dossier ;
- b. Un échec, auquel cas un avis est transmis au Gestionnaire et la plainte est alors soumise à la résolution interne.

17. Résolution interne

Cette étape peut être menée par le Gestionnaire de dossier ou par la Ressource indépendante, aux frais de la Fédération.



17.1. Collecte d'informations

- a. La résolution interne débute par une collecte approfondie d'informations visant à recueillir les versions des faits des parties impliquées, à rassembler les preuves pertinentes et à obtenir, au besoin, des témoignages écrits.
- b. La collecte d'informations se fait dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception du résultat de la médiation.

17.2. Décision

- a. À l'issue de la collecte d'informations, le Gestionnaire de dossier (ou la Ressource indépendante) prend connaissance de l'ensemble des informations recueillies.
- b. Le Gestionnaire de dossier (ou la Ressource indépendante) rend ensuite une décision administrative interne, au nom de la Fédération.
- c. Le cas échéant, les mesures ou sanctions à imposer à la personne visée par la plainte peuvent inclure :
 - 17.2.c.1. Un avis écrit, des excuses, des rappels ;
 - 17.2.c.2. Un suivi auprès du supérieur ou de l'organisation concernée ;
 - 17.2.c.3. Des mesures éducatives obligatoires telle une formation, de la sensibilisation ;
 - 17.2.c.4. Des mesures correctives : ajustements organisationnels, suspension, expulsion ;
 - 17.2.c.5. Toute autre mesure jugée appropriée.
- d. La décision administrative interne doit prévoir les modalités de mise en œuvre des mesures ou des sanctions imposées, le cas échéant.
- e. Toute décision administrative interne rendue par le Gestionnaire de dossier (ou la Ressource indépendante), au nom de la Fédération, est **finale et sans appel**.
- f. La décision administrative interne est communiquée par écrit aux parties dans les dix (10) jours ouvrables après la fin de la collecte d'informations.



Si une ressource indépendante a été mandatée par la Fédération, elle doit remettre une copie de la décision rendue au Gestionnaire de dossier.

Toute décision impliquant une suspension ou une expulsion doit être soumise au conseil d'administration pour approbation formelle avant d'être communiquée aux parties.

- g. La décision administrative interne (incluant les mesures ou sanctions) est également communiquée par écrit aux instances concernées, notamment une région ou une instance locale, dans le délai prévu ci-haut (par f), pour fins de mise en œuvre des mesures ou des sanctions.
- h. Le Gestionnaire (ou la Ressource indépendante) supervise la mise en œuvre des mesures ou des sanctions relevant de la Fédération ou de toute instance concernée. Il précise les échéances et modalités de suivi, et documente l'avancement jusqu'à exécution complète.
- i. Le Gestionnaire de dossier conserve copie de la décision rendue, de même que l'ensemble des notes et documents recueillis par lui-même ou par la Ressource indépendante au cours du processus de résolution interne, aux fins de suivi et de clôture du dossier.

18. Traitement accéléré

À tout moment durant le processus de gestion du différend, le Gestionnaire peut, s'il l'estime nécessaire afin de prévenir un préjudice sérieux, exiger un traitement accéléré de la plainte.

Il peut également, dans les limites de ses pouvoirs, de la réglementation de la Fédération, et dans le respect des règles de justice naturelle, imposer des mesures ou sanctions temporaires, telles qu'une consigne de non-contact, un ajustement des assignations ou une suspension préventive.

19. Confidentialité

Toutes les informations recueillies durant le processus de gestion des différends sont traitées en toute confidentialité.

Seules les personnes directement impliquées dans le traitement de la plainte y ont accès afin de leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités.



Bien que la confidentialité soit une priorité, certaines informations pourraient être divulguées si la loi l'exige ou si un risque pour la sécurité d'une personne est identifié.

20. Protection contre les représailles

Aucune forme de représailles, directes ou indirectes, à l'égard d'une personne impliquée de près ou de loin dans le processus de traitement des différends, ayant déposé une plainte, participé au processus, appliqué la présente politique ou collaboré de bonne foi ne sera tolérée par la Fédération.

Les représailles peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- a. Intimidation ou harcèlement;
- b. Discrimination ou traitement défavorable;
- c. Menaces ou actions punitives;
- d. Exclusion des activités ou des opportunités;
- e. Diffusion d'informations confidentielles.

Toute personne qui est victime de représailles, ou qui a connaissance qu'une autre personne subie des représailles suite ou du fait de la gestion d'un différend en vertu de la présente politique, est encouragée à porter plainte ou procéder à un signalement par le biais du mode de signalement à bouton unique.

La plainte ou le signalement sera traité en vertu des dispositions de la présente Politique.

Des mesures ou des sanctions pourront être imposées par la Fédération à la personne trouvée responsable de représailles, à la suite du processus de traitement de plainte géré par le Gestionnaire de dossier (ou par la Ressource indépendante).

La plainte ou le signalement sera redirigé auprès du Protecteur de l'Intégrité (PILS), au besoin.

21. Documentation

Toute la documentation recueillie dans le cadre du traitement d'une plainte, incluant le formulaire de plainte complété par le plaignant sur la plateforme, et tout document ou élément de preuve obtenu lors de la collecte d'informations, doit être conservée de manière sécurisée et dans le respect des normes relatives à la protection des renseignements personnels.



22. Mise à jour

La présente politique fera l'objet d'une révision régulière tous les deux ans, ou dès que nécessaire, afin d'en garantir l'efficacité et la pertinence.

23. Entrée en vigueur

La politique entre en vigueur le 28 mai 2026.

