

POLITIQUE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Définitions

1. Le terme suivant est défini comme suit dans la présente politique:
 - a) "*Représentant du SIRC*" - personnes employées par le SIRC ou participant à des activités en son nom, notamment les directeurs, les membres du personnel, le personnel contractuel, les présentateurs et les bénévoles.

Objectif

2. Le SIRC appuie les principes du règlement extrajudiciaire des différends (RED) et s'engage à utiliser les techniques de négociation, de facilitation et de médiation comme moyens efficaces de régler les différends. Le règlement extrajudiciaire des différends évite aussi l'incertitude, les coûts et les autres effets négatifs associés à de longs appels ou plaintes, ou à des litiges.
3. Le SIRC encourage tous ses représentants à communiquer ouvertement, à collaborer et à utiliser des techniques de résolution de problèmes et de négociation pour résoudre leurs différends. Le SIRC croit que les résolutions négociées sont habituellement préférables aux résultats obtenus par d'autres techniques de résolution de conflits. Les résolutions négociées des différends avec et entre les représentants du SIRC sont fortement encouragées.

Application de la présente politique

4. Cette politique s'applique à tous les représentants du SIRC.
5. Les possibilités de règlement extrajudiciaire des différends peuvent être exploitées à tout moment d'un différend lorsque toutes les parties au différend conviennent qu'une telle démarche serait mutuellement bénéfique.

Facilitation et médiation

6. Si toutes les parties à un désaccord conviennent d'un mode alternatif de règlement des différends, un médiateur ou un facilitateur est nommé par le SIRC et/ou le gestionnaire de cas et/ou le gestionnaire des appels, selon le cas, pour faire de la médiation ou faciliter le règlement du différend.
7. Le médiateur ou le facilitateur décide de la forme sous laquelle le différend sera soumis à la médiation ou à la facilitation.
8. Si une décision négociée est prise, elle doit être communiquée au SIRC. Lorsque SIRC peut être tenu d'appliquer une partie quelconque d'une décision négociée, il doit devenir partie à la médiation ou à la facilitation, ou il doit avoir la possibilité d'approuver la décision négociée, mais seulement en ce qui concerne les aspects de la décision négociée qu'il peut être tenu d'appliquer.

9. Si une décision négociée n'est pas prise dans le délai fixé par le médiateur ou le facilitateur, ou si les parties au différend ne conviennent pas d'un autre mode de règlement des différends, le différend sera géré en vertu de la section appropriée de la *politique* du SIRC sur la discipline et les plaintes, de la *politique d'appel* ou des politiques sur les ressources humaines, selon le cas.

Final et contraignant

10. Toute décision négociée sera contraignante pour les parties. Les décisions négociées ne peuvent faire l'objet d'un appel.
11. Aucune action ou procédure judiciaire ne sera entamée contre le SIRC ou ses représentants à l'égard d'un différend, à moins que le SIRC ait refusé ou omis de se conformer à ses documents constitutifs.

Vie privée

12. La collecte, l'utilisation et la divulgation de tout renseignement personnel conformément à la présente politique sont assujetties à la politique de confidentialité du SIRC.
13. Le SIRC, ou l'un de ses délégués en vertu de la présente politique (c.-à-d. gestionnaire de cas, gestionnaire des appels, médiateur/facilitateur), doit se conformer à la politique de confidentialité du SIRC dans l'exécution de ses services en vertu de la présente politique.