



## **POLITIQUE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

### **Objectif**

1. Crose Canada soutient les Individus qui cherchent à régler leurs propres différends et reconnaît que, dans bon nombre de cas, les différends peuvent être réglés directement, rapidement, et de manière informelle. En revanche, dans les situations où les mesures directes prises par les Individus sont inappropriées ou n'aboutissent pas, Crose Canada souscrit aux principes du Mode substitutif de résolution des différends (MSRD) qui est fondé sur les techniques de négociation, de facilitation et de médiation. Le MSRD évite également l'incertitude, les coûts et d'autres effets négatifs qui sont propres aux longs processus d'appel, d'audience de plainte ou de litige.
2. Crose Canada encourage tous les Individus à communiquer ouvertement, à collaborer, et à mettre en application les techniques de résolution de problème et de négociation afin de régler les différends. Crose Canada croit que les règlements négociés sont généralement préférables aux ententes par arbitrage. Les règlements négociés sont donc vivement conseillés pour résoudre les différends avec ou entre les Individus.

### **Application de la présente Politique**

3. La présente Politique s'applique à tous les Individus.
4. Il est possible de se prévaloir de l'option de MSRD à n'importe quel moment d'un différend, pourvu que toutes les Parties au différend s'accordent à reconnaître qu'une telle façon de procéder serait mutuellement bénéfique.

### **Facilitation et médiation**

5. Si toutes les Parties au différend consentent au MSRD, un médiateur ou un facilitateur que toutes les Parties trouvent acceptable doit être affecté pour prendre en charge le processus de médiation et de facilitation du différend. Les frais associés aux processus de médiation ou de facilitation doivent être assumés par les Parties, sauf entente contraire avec Crose Canada.
6. Si Crose Canada est l'une des Parties intéressées dans l'affaire, elle peut, moyennant l'accord des Parties, renvoyer la question à la médiation auprès des services de médiation du CRDSC.
7. Le médiateur ou le facilitateur doit définir le format selon lequel se déroule le processus de médiation ou de facilitation et, s'il le juge approprié, il peut fixer une date butoir avant laquelle les Parties doivent parvenir à un règlement négocié.
8. Si les Parties parviennent à un règlement négocié, il faut faire état dudit règlement à Crose Canada. Toute mesure ou toute démarche qui s'impose par suite du règlement doit être mise en application conformément aux délais indiqués dans le règlement négocié. Si Crose Canada est tenue de mettre en application un aspect quelconque d'un règlement négocié, elle devient alors une Partie à la médiation ou elle doit, au tout minimum,



avoir la possibilité d'approuver le règlement négocié, mais seulement en ce qui concerne les aspects du règlement qu'elle est tenue de mettre en application.

9. Si, advenant la date butoir spécifiée au début du processus par le médiateur ou le facilitateur (si une telle date a été spécifiée), les Parties ne parviennent pas à un règlement négocié, ou si les Parties au différend ne consentent pas au MSRD, le différend doit être traité en vertu des dispositions de la section pertinente de la *Politique relative à la discipline et aux plaintes* ou de la *Politique relative aux appels* de Crosse Canada, selon le cas.

#### **Exécutoire et sans appel**

10. Tout règlement négocié est exécutoire aux Parties au différend et doit, sauf décision contraire de la part des Parties, demeurer confidentiel et protégé en vertu des politiques et des pratiques applicables de Crosse Canada en matière de protection des renseignements personnels. Les règlements négociés ne peuvent pas être portés en appel.

11. Aucune action en justice ou procédure judiciaire ne doit être intentée à l'endroit de Crosse Canada en ce qui a trait à un différend, à moins que Crosse Canada n'ait refusé ou omis de respecter les processus de règlement de différend énoncés dans ses statuts.

#### **Confidentialité**

12. La cueillette, l'utilisation et la divulgation de quelque renseignement personnel que ce soit en vertu de la présente Politique doivent se faire conformément aux dispositions des politiques et des pratiques applicables de Crosse Canada en ce qui concerne la protection des renseignements personnels.

13. Dans l'exercice de leurs fonctions en vertu de la présente Politique, Crosse Canada et ses délégués ou ses mandataires aux termes de la présente Politique doivent se conformer aux dispositions des politiques et des pratiques applicables de Crosse Canada en ce qui concerne la protection des renseignements personnels.