POLITIQUE DE RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS

Objectif

1. Le CCMS défend les principes substitutifs de résolution des différends et applique les techniques de négociation, de facilitation et de médiation comme moyens efficaces de résoudre les différends.

2. Le CCMS encourage toutes les parties à communiquer ouvertement, à collaborer et à employer des techniques de résolution de problèmes et de négociation pour résoudre leurs différends. Le CCMS estime que les règlements négociés sont préférables aux résultats réglés par d'autres techniques de résolution des différends.

Application de la présente politique

3. La présente politique s'applique à tous les différends survenant au sein du CCMS lorsque toutes les parties concernées conviennent qu'une telle démarche peut être bénéfique pour tout le monde.

Facilitation et médiation

4. Si toutes les parties à un différend acceptent de régler le différend par un mode de substitution, un médiateur ou un facilitateur est nommé par le CCMS ou le chargé des dossiers, le tiers indépendant ou le gestionnaire d'appel pour servir de médiateur ou de facilitateur dans le litige.

5. Le médiateur ou le facilitateur doit décider du format dans lequel le différend sera traité par ce mode.

6. La décision finale sera communiquée par le médiateur ou le facilitateur aux parties et au CCMS.

7. Si une décision est négociée, elle est signalée au CCMS. Advenant que le CCMS soit tenu de mettre en œuvre une partie d'un règlement négocié, il deviendra une partie de la médiation ou il aura la possibilité d'approuver le règlement négocié, mais uniquement en ce qui concerne les aspects du règlement qu'il pourrait être tenu de mettre en œuvre.

8. Si une décision n'est pas négociée avant la date limite fixée par le médiateur ou le facilitateur, ou si les parties au différend n'acceptent pas le mode substitutif de résolution, le différend sera géré en vertu de l'article de la *politique relative aux mesures disciplinaires et aux plaintes* ou la *politique en matière d'appel* du CCMS, le cas échéant.

Décision exécutoire

9. Tout règlement négocié liera les parties et, à moins que les parties en décident autrement, demeurera confidentiel et sera protégé par la politique de confidentialité du CCMS, le cas échéant. Les règlements négociés ne peuvent pas faire l'objet d'un appel.

10. Aucune action ou procédure judiciaire ne peut être intentée contre le CCMS ou les représentants du CCMS à l'égard d'un différend, à moins que l'association ait refusé ou n'ait pas offert ou respecté ses documents constitutifs.

Confidentialité

11. La collecte, l'utilisation et la divulgation de tout renseignement personnel en vertu de la présente politique sont assujetties à la politique de confidentialité du CCMS.

12. Le CCMS, ou tous ses délégués en vertu de la présente politique, doit se conformer à la Politique de confidentialité du CCMS dans l'exécution de ses services.