



CONSEIL DES JEUX DU CANADA

POLITIQUE SUR LES PLAINTES D'INTERVENANTS EXTERNES

Numéro de politique :	8.11.12
Origine :	Comité de gouvernance et de ressources humaines
Approbation par :	Conseil d'administration
Approbation initiale :	25 février 2014
Prochaine révision :	Février 2018
Approbation de la révision :	Février 2016

Préambule

Le Conseil des Jeux du Canada (CJC) reconnaît le droit de ses intervenants externes de porter plainte, de faire entendre leur plainte et de recevoir une réponse appropriée pour les erreurs, actes répréhensibles ou infractions aux codes auxquels souscrit le CJC. Le CJC reconnaît également que toute rétroaction ne constitue pas toujours une plainte et estime qu'en tenant compte des perspectives et des suggestions de ses intervenants, il est possible d'améliorer la qualité et la pertinence de son travail. Pour le traitement de la rétroaction et des plaintes internes, veuillez vous reporter à la politique en matière de conflits d'intérêts et à la politique d'appel du CJC.

Lorsqu'elle reçoit une plainte d'un intervenant externe, le CJC a la responsabilité d'y accuser réception et d'en faire un suivi de façon appropriée et opportune. Le CJC répondra aux plaintes et mènera les enquêtes conformément aux lois et règlements applicables.

Politique

Dans le contexte de la présente, une plainte s'entend d'un grief externe à l'encontre du CJC, y compris, sans s'y limiter, un de ses employés, administrateurs, mandataires ou consultants, pour manquement à un engagement. L'engagement peut être lié aux activités du CJC, à son utilisation de ressources, à sa mission et ses valeurs, au comportement de ses employés ou à une exigence de la loi.





Mise en œuvre de la politique – dépôt d’une plainte

Le CJC publiera la présente dans la section Politiques – Gouvernance de son site Web (www.canadagames.ca). Les intervenants peuvent déposer une plainte aux coordonnées indiquées dans la section « Nous joindre ». Les plaintes seront transmises au président-directeur général s’il y a lieu de le faire. Le CJC s’évertuera de répondre aux plaintes dans un délai raisonnable. Le plaignant sera tenu au courant du statut de la plainte pourvu qu’il ait fourni une adresse courriel ou postale. L’enquête et les renseignements s’y rapportant demeureront strictement confidentiels, sous réserve de la nécessité de mener une enquête approfondie. Le CJC se réserve le droit de ne pas enquêter sur les plaintes jugées non fondées ou frivoles.

Processus

- Dépôt de la plainte
- Étude de la plainte par le CJC
- Réponse et suivi
- Déclaration / résolution

Escalade des plaintes

Les plaintes répétées et fondées qui ne sont pas résolues de façon satisfaisante peuvent être transmises à un niveau de gestion supérieur, y compris au conseil d’administration du CJC.