

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

## **DIRECTIVE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC) SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION PAR UN TIERS INDÉPENDANT (RTI)**

### **INTRODUCTION**

La révision par un tiers indépendant est un processus administratif qui a été élaboré par l'Agence en collaboration avec des intervenants, y compris les syndicats. Le processus fournit aux employés un mécanisme de recours fondé sur les droits à l'égard d'un différend en milieu de travail. Le processus est lié à la Politique de l'ARC sur le règlement des différends et, quand il s'agit de dotation, au Programme de dotation de l'ARC. Le Bureau de gestion des différends (BGD) assigne les dossiers à un arbitre externe ayant le mandat d'effectuer une révision et de prendre une décision finale, exécutoire et respectant le régime des RH de l'ARC.

### **OBJECTIF**

La directive vise à établir un cadre permettant la révision des différends entre employés de façon équitable, rapide et efficiente sur le plan des coûts.

### **1. APPLICATION**

A. La directive s'applique aux situations suivantes :

1. Dotation, conformément à la politique en dotation à l'ARC:

<http://infozone/francais/r2732472/rhpolitique/dotation/AnnexeL.pdf>

2. Relations de travail, dans les circonstances suivantes:

- Licenciement ou rétrogradation pour toute autre raison qu'un manquement à la discipline ou une inconduite pour un employé nommé pour une période indéterminée;
- Grievs se rapportant à certaines politiques de l'Agence en conformité avec la Procédure de règlement des griefs portant sur les politiques de l'ARC. Il est important de retenir que cette procédure renferme des lignes directrices précises pour le traitement des griefs.

B. Les employés assujettis au cadre de la politique des ressources humaines de l'Agence pour l'effectif de la direction (Groupe EX) ne peuvent pas demander une RTI.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

C. L'employé ne peut faire une demande de RTI s'il a entrepris un recours administratif de réparation en vertu d'une loi fédérale, à l'exception de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.<sup>1</sup>

## **2. ÉTAPES ET APERÇU DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RTI**

### *Étape*

### *Aperçu*

- |   |   |
|---|---|
| A. Un employé demande une RTI.  | Un employé présente une demande de RTI de la manière prescrite.   |
| B. L'employé et le gestionnaire concernés par le différend peuvent essayer de le régler en adoptant une approche officieuse ou une approche de règlement à l'amiable des différends (RAD).                  | Les deux parties peuvent essayer de régler le différend à l'amiable, par elles-mêmes, avec ou sans l'aide d'un tiers neutre tel un médiateur, un conseiller en RAD ou/et un représentant. La demande de RTI est tenue en suspens pendant 14 jours civils tandis que l'on essaie de régler le différend de façon officieuse. |
| C. Le BGD examine la demande pour déterminer si elle est admissible.  | Le BGD détermine si la demande peut être traitée selon la politique et/ou la directive pertinente de l'Agence, puis en informe le demandeur.  |
| D. Lorsque le différend n'est pas réglé, l'employé et le gestionnaire concernés par le différend s'échangent et examinent les renseignements pertinents avant que le dossier ne soit assigné à un réviseur. | Les deux parties peuvent officiellement échanger des renseignements sur les questions à régler, afin de mettre en lumière les intérêts et les positions des deux parties avant que le dossier ne soit assigné à un réviseur externe.  |
| E. Le dossier est confié à un réviseur.   | Le BGD confie le dossier à un réviseur, qui est désormais chargé d'en aborder tous les aspects jusqu'à ce que les parties règlent le différend ou qu'une décision finale soit rendue.   |
| F. L'étape de la révision est gérée par un réviseur :   |   |
| 1. Introduction   | Le réviseur mène les discussions préliminaires entre les parties, et dirige le traitement du dossier.   |

---

<sup>1</sup> En ajoutant ceci, nous désirons éviter le dédoublement de recours, comme par exemple, que l'employé se présente devant la CRTFP et demande une RTI pour le même litige.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

- |  |   |
|--|---|
| 2. Échange de renseignements entre les parties                             | Obligation pour les parties d'échanger des renseignements sur les questions à régler, si cela n'a déjà été fait.  |
| 3. Chaque partie présente son point de vue au réviseur                     | Chaque partie peut expliquer sa prise de position, ses intérêts et ses préoccupations, et contester la prise de position, les intérêts et les préoccupations de l'autre partie. |
| 4. Le réviseur prend une décision finale en fonction des arguments avancés | Le réviseur complète son mandat en faisant connaître par écrit sa décision finale à l'égard des questions de fond à l'étude, y compris les mesures correctives, le cas échéant. |
| G. Activités suivant la révision et suivi.                                 | Mesures de suivi mises en œuvre par divers intervenants, suivant la décision finale.  |

### **3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **A. Employé qui demande une RTI ( demandeur)**

1. L'employé présente sa demande en utilisant le formulaire *Demande de révision par un tiers indépendant* (numéro RC117). Celui-ci est disponible au bureau local des ressources humaines ou dans InfoZone à l'adresse suivante:  
<http://infozone/francais/r1713497/formpub/files/PDFFiles/rc117-05b-f.pdf>

Dans les situations liées à la dotation, le demandeur doit respecter les critères énoncés par l'Agence dans la politique de dotation pour avoir le droit de demander une RTI.

<http://infozone/francais/r2732472/rhpolitique/dotation/AnnexeL.pdf>

## En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005

La demande de RTI doit renfermer les renseignements suivants:

- a. Identité du demandeur : nom, numéro de téléphone et adresse postale;
- b. Nom du gestionnaire chargé de la prise de décisions;
- c. Type de décision prise par la direction, p. ex. non-sélection à l'étape du placement du processus de sélection;
- d. Une description de ce qui est arbitraire (en ce qui concerne les demandes afférentes à la dotation); il ne suffit pas d'affirmer que la décision est arbitraire;

Le demandeur peut fournir les renseignements manquants si la demande initiale était incomplète, mais le délai initial de sept jours s'applique. Si le demandeur ne fournit aucun renseignement supplémentaire dans ce délai, le réviseur considérera que les allégations initiales constituent les allégations finales.

2. Le demandeur peut avoir une discussion officieuse avec le gestionnaire à tout moment afin de régler la question, en présence ou non d'un représentant ou d'un fournisseur de services de règlement des différends neutre, comme un conseiller en RAD ou un médiateur. Des renseignements sur *Vos options* sont disponibles dans le site Web du BGD : <http://infozone/francais/r2732472/conflict/dispute.asp>.

Quand on essaie de régler la plainte au moyen du RAD, le demandeur en informe le BGD dans les sept jours civils après que le répondant lui a confirmé qu'il y a une possibilité de règlement sans le recours à une RTI.

3. Le demandeur fournit des renseignements plus précis au gestionnaire, le cas échéant, sur les allégations initiales avant l'étape de l'échange des renseignements.
4. S'il choisit d'être représenté, le demandeur doit veiller à ce que toute la diligence raisonnable soit exercée pour que son représentant soit disponible ou pour qu'il puisse se faire remplacer pendant la période requise pour traiter la demande.
5. Le demandeur présente une version définitive des allégations à examiner à la suite de l'étape de l'échange des renseignements et sur demande du BGD, le cas échéant.
6. Le demandeur fournit des renseignements à l'appui des allégations déposées au cours de la révision, dans les délais prescrits par un réviseur.
7. Le demandeur soulève auprès du réviseur les questions se rapportant au traitement du dossier et participe au processus de bonne foi.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

8. Le demandeur peut retirer sa demande à tout moment pendant le processus de révision.
9. Le demandeur traite comme renseignement confidentiel tout renseignement concernant la demande et la révision.

**B. Gestionnaire dont la décision est à l'étude (répondant)**

1. Le répondant peut avoir une discussion officieuse avec le demandeur à tout moment afin de régler la question, en présence ou non d'un représentant ou d'un fournisseur de services de règlement des différends neutre. Des renseignements sur Vos options sont disponibles dans le site Web du BGD : <http://infozone/english/r2732472/conflict/dispute.asp>.
2. Informer (dans une situation de dotation) les candidats reçus aux fins de placement qu'un processus de RTI est sur le point d'être amorcé et qu'ils ont le droit d'y participer.
3. Le répondant doit confirmer au réviseur le nom des employés sélectionnés qui souhaitent participer au processus afin que ceux-ci soient tenus au courant des étapes du processus et obtiennent les congés nécessaires.
4. S'il choisit d'être représenté, le répondant doit veiller à ce que toute la diligence raisonnable soit exercée pour que son représentant soit disponible ou pour qu'il puisse se faire remplacer pendant la période requise pour traiter la demande.
5. En ce qui a trait aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, après consultation d'un conseiller en ressources humaines, au besoin, le répondant fournit au demandeur des renseignements précis sur le dossier pendant l'étape préalable de l'échange des renseignements.
6. Le répondant rédige une réponse aux allégations déposées par le demandeur dans les délais prescrits par le réviseur, le cas échéant.
7. Le répondant soulève les questions se rapportant au traitement du dossier auprès du réviseur, au besoin, et participe au processus de bonne foi.
8. Le répondant met prudemment en application les mesures correctives proposées par le réviseur, dans la mesure où ces dernières se situent à l'intérieur des paramètres des pouvoirs qui lui sont conférés.

## **En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

9. Lorsque le réviseur prescrit des mesures correctives, la façon dont celles-ci ont été mises en œuvre est mise par écrit et communiquée par le répondant aux parties, au sous-commissaire dont il relève, au BGD et, dans une situation de dotation, à la Division du renouvellement du personnel et de la gestion de carrière, Direction générale des ressources humaines, dans les 30 jours civils suivant la date de la décision du réviseur.
10. Quand il décide d'annuler un processus de dotation une fois la demande de RTI assignée à un réviseur, le répondant fournit une justification écrite de cette décision aux parties, à son sous-commissaire, au BGD et à la Division du renouvellement du personnel et de la gestion de carrière, Direction générale des ressources humaines, dans les 30 jours civils suivant la date de sa décision.
11. Le répondant traite comme renseignement confidentiel tout renseignement concernant la demande et la révision.
12. Le répondant règle tous les frais directs relatifs à une révision, à savoir les frais relatifs au réviseur et les frais de traduction du rapport final.

Le contrat avec le réviseur prévoit les frais suivants :

- i. Honoraires professionnels tout compris pour l'administration, la préparation initiale, une journée d'« audience » et la rédaction du rapport. Pour les besoins de l'administration du contrat, les heures d'« audience » s'entendent des heures consacrées à l'examen du dossier : lecture des documents déposés et réflexion connexe, entretien ou téléconférence avec les parties sur les questions de fond du dossier, réunion avec les parties en personne et/ou à l'occasion d'une vidéoconférence et réflexion sur la nature de la décision.
- ii. Dépenses de voyage remboursables (conformément à la politique de l'ARC), ainsi que les frais des salles de réunion, le cas échéant, de télécommunications et d'affranchissement postal.
- iii. « Supplément » d'honoraires professionnels pour chaque demi-journée supplémentaire d'« audience ».

### **C. Représentant, accompagnateur de l'employé ou du répondant**

1. Être disponible, au besoin, et participer au processus de bonne foi.
2. Traiter comme renseignement confidentiel tout renseignement concernant la demande et la révision.

### **D. Observateur**

Traiter comme renseignement confidentiel tout renseignement concernant la demande et la révision.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

**E. Candidats reçus aux fins de placement (problème de dotation)**

1. Indiquer s'ils veulent participer au processus de révision quand ils en sont informés par le répondant.
2. Être disponible et participer au processus de révision, tel que l'exige le réviseur.
3. Traiter comme renseignement confidentiel tout renseignement concernant la demande et la révision.

**F. Réviseur**

1. Le réviseur gère de façon indépendante le processus de révision à compter du moment où il reçoit le dossier du BGD jusqu'à ce que :
  - Une décision finale soit rendue;
  - Les parties au différend s'entendent pour régler la question avant qu'une décision soit prise par le réviseur;
  - Le réviseur ait cessé la révision prématurément avant d'avoir rendu une décision finale.
2. Dès qu'il accepte de gérer un dossier, le réviseur doit communiquer avec les parties au différend, ensemble, dans les sept jours civils suivants, pour :
  - a) Les informer de son propre mandat, et pour clarifier leur rôle et leurs responsabilités et ceux de leurs représentants dans le cadre du processus de révision;
  - b) Confirmer sa compétence dans la révision du dossier;
  - c) Préciser la nature du dossier et des questions à examiner;
  - d) Décrire le processus de révision et les délais à respecter;
  - e) Confirmer la participation des candidats sélectionnés aux fins de placement;
  - f) Préparer l'étape suivante de la révision.
3. Le réviseur essaie de réviser le dossier dans un délai de neuf semaines suivant la date à laquelle il l'a reçu. Si l'une des parties cherche à obtenir plus de temps, le réviseur devra déterminer si la demande est valide et, s'il estime que c'est le cas, obtenir le consentement de l'autre partie avant d'acquiescer à la demande. Si aucune prorogation n'est accordée, le réviseur produit un rapport de décision final en fonction des documents et des renseignements à sa disposition.

Exceptionnellement, à la suite d'une discussion entre le BGD et le réviseur, le délai de neuf semaines peut être prorogé. Le réviseur informe les parties de la prorogation du délai.

## En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005

La prorogation du délai exclut le temps consacré à la rédaction du rapport final.

4. Pendant le processus, le réviseur tient le BGD au courant des événements et des échéances concernant le traitement.
5. Le réviseur crée une atmosphère favorisant la collaboration entre les parties. Cela inclut la possibilité de laisser le demandeur et le gestionnaire régler le différend, si l'occasion se présente, avant de rendre une décision. Toutefois, le rôle du réviseur n'en est pas un de médiateur.
6. Le réviseur prend des décisions, le cas échéant, en ce qui concerne la compétence ou le traitement des dossiers pendant tout le processus.
7. Le réviseur dirige une discussion avec les deux parties pour savoir s'il est nécessaire d'échanger d'autres renseignements pertinents par rapport aux allégations déposées par le demandeur, et pour préciser la nature de ces renseignements s'il y a lieu.
8. Le réviseur fixe des délais pour tous les aspects de la révision en tenant compte du fait que celle-ci doit être effectuée dans les neuf semaines prévues.
9. Le réviseur peut demander des documents écrits à l'appui des allégations du demandeur. Quand il s'agit d'un problème de dotation, le réviseur a le mandat de ne réviser que les allégations qui étaient documentées au moment où le dossier lui a été assigné.
10. Le réviseur peut demander au gestionnaire de rédiger une réponse aux allégations déposées par le demandeur.
11. À tout moment pendant le processus, le réviseur peut déterminer si l'affaire peut être gérée par téléconférence, par courriel, par vidéoconférence, en personne ou par un agencement de ces moyens. Le réviseur planifie et prend toutes les dispositions en matière de traitement de concert avec les parties, au besoin, en mettant l'accent sur la minimisation des coûts.
12. Le réviseur limite la participation au processus au demandeur, au gestionnaire ou à leurs représentants, ainsi qu'aux candidats sélectionnés aux fins de placement. La participation d'autres personnes dépend du temps requis pour les témoignages.
13. Le réviseur devrait permettre la présence d'un observateur agissant pour le compte de l'une ou l'autre des parties.
14. Le réviseur décide de la nature et de l'étendue des droits de participation des candidats sélectionnés aux fins de placement.



## En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005

15. Le réviseur rappelle aux participants que le processus de révision est une affaire confidentielle et qu'ils ne doivent divulguer aucun renseignement personnel relatif au cas à quiconque n'est pas une partie en cause.
16. Le réviseur applique les principes d'équité procédurale tout au long du processus de révision, c.-à-d. le droit d'être entendu, de contester les arguments de la partie adverse et de consulter les documents présentés par la partie adverse.
17. Le réviseur gère le processus en gardant à l'esprit qu'il s'agit d'une révision administrative sans exigence juridique, telle que le serment des témoins, les règles de la preuve, les assignations à témoigner, la production de documents ou le contre-interrogatoire. Par conséquent, le réviseur cherche à éviter d'utiliser la terminologie juridique associée à un processus judiciaire.
18. Le réviseur se conforme aux lois, aux politiques et aux directives régissant l'Agence et ses employés.
19. Quand il s'agit de questions de dotation, le réviseur se penche uniquement sur les décisions et les événements ayant trait à l'étape du placement et non aux étapes de l'évaluation et des préalables, sauf s'il y a un lien entre les critères de placement et ceux de la phase de l'évaluation ou des préalables.
20. Le réviseur veille à ce que des mesures raisonnables soient prises pour l'adaptation des personnes handicapées et que le choix de la langue officielle soit respecté.
21. Le réviseur peut demander à des experts internes en la matière de fournir des interprétations de la politique, au besoin. Ces interprétations doivent être mises à la disposition des participants.
22. Le réviseur analyse chaque cas en fonction de son bien-fondé et non en fonction de décisions découlant de RTI antérieures.
23. Le réviseur encourage les participants à agir de bonne foi, à fournir la documentation demandée et à se présenter aux rencontres prévues. Le réviseur rappelle aux participants les effets défavorables qu'agir de mauvaise foi peut entraîner (p. ex. prendre une décision en fonction des renseignements disponibles, accueillir la demande ou mettre fin au processus de révision).
24. Dans les cas liés à la dotation, le réviseur établit au cas par cas les droits de participation des employés sélectionnés aux fins de placement.
25. Le réviseur rend une décision finale et exécutoire dans un rapport final dans les dix jours civils suivant la fin de l'étape de la présentation des arguments.

## En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005

Le rapport doit comprendre les éléments suivants : les noms et lieux de travail du demandeur, du répondant et de tout autre participant; la nature des litiges; les allégations présentées par le demandeur; les arguments présentés par tous les participants; une analyse de la situation; la décision prise, y compris la justification; les mesures correctives, le cas échéant; le numéro de dossier de RTI; la date de la décision finale.

Le rapport doit inclure un rappel aux participants de ne pas divulguer les informations personnelles traitées dans le dossier et ne doit pas contenir d'information confidentielle telle que des données fiscales de contribuables.

26. Le réviseur envoie le rapport final directement aux parties, c.-à-d. au demandeur et au répondant, ainsi qu'au BGD.

27. Le réviseur informe par écrit le BGD si les parties réussissent à régler le différend avant que la décision finale ne soit rendue, afin de clore le dossier.

28. Parmi les mesures correctives suivantes, le réviseur précise celles qui s'appliquent<sup>2</sup>:

Type de dossier	Mesures correctives
Dotation	Prescrire la correction de l'erreur dans le processus. Recommander la révocation de la nomination de l'employé, s'il y a lieu. Recommander qu'un autre gestionnaire soit impliqué dans la décision.
Licenciement ou rétrogradation pour toute autre raison qu'un manquement à la discipline ou une inconduite <sup>3</sup>	Ordonner la réintégration de l'employé ou son retour au groupe et au niveau de classification antérieurs. Le réviseur ne peut se prononcer sur des questions liées à l'interprétation ou à l'application de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> . Ordonner le paiement du traitement et des avantages perdus.
Griefs liés à certaines politiques de l'Agence selon la Procédure de règlement des griefs portant sur les politiques de l'ARC.	Ordonner la correction de l'erreur.

---

<sup>2</sup> Voir les suggestions apportées au document « Mesures correctives possibles ».

<sup>3</sup> La modification est apportée afin de refléter le langage de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*. De plus, nous avons supprimé le « licenciement involontaire » pour les mêmes raisons.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

29. Le réviseur met fin à la révision avant de rendre une décision finale sur les questions de fond si :
- a) Une demande est jugée futile ou vexatoire en fonction du sens que le réviseur donnera à ces termes;
  - b) La politique pertinente prévue ne confère pas au réviseur le pouvoir de donner suite à la demande;
  - c) Le demandeur et le répondant règlent les questions par eux-mêmes ou avec l'aide d'un médiateur;
  - d) Le demandeur ne collabore pas (p. ex. refuse de fournir des documents pertinents ou n'informe pas le réviseur de son absence à des événements organisés à l'avance);
  - e) Le réviseur découvre, en cours de processus, un conflit d'intérêts ou une autre situation qui pourrait avoir une incidence défavorable sur son impartialité ou sa capacité de continuer d'exercer ses fonctions.

Le réviseur doit justifier par écrit sa décision de mettre fin à une révision et remettre une copie de sa décision aux parties et au BGD. Le mandat du réviseur prend fin lorsque la révision est finie.

30. Le réviseur remet tous les documents relatifs au cas, à l'exception des notes personnelles, au BGD pour versement au dossier officiel du cas.
31. Le réviseur fournit sur demande une justification pour la facturation de tout supplément d'honoraires professionnels.
32. Le réviseur respecte les exigences précisées dans le marché de services avec l'Agence.

## **G. Bureau de gestion des différends**

### *Traitement des demandes*

1. Le BGD étudie la demande reçue afin de vérifier si toutes les exigences sont remplies pour que la RTI soit traitée par un réviseur externe, conformément aux circonstances et aux motifs précisés dans la politique de l'Agence. Le BGD peut communiquer avec le demandeur et le répondant afin de clarifier et(ou) de valider certaines questions visées par la demande. Une demande de RTI qui est initialement admissible peut ne plus l'être, si les circonstances permettant à un employé de demander une RTI changent au cours du processus de révision (p. ex. lorsque l'on ne sélectionne plus de candidats aux fins de placement dans une situation de dotation).
2. Le BGD communique avec les parties pour leur faire savoir si la demande peut être traitée et, si oui, il les encourage à utiliser une approche officieuse ou une approche de RAD.

## En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005

3. Le BGD informe les parties des raisons pour lesquelles une demande ne peut être traitée, le cas échéant.
4. Le BGD demande des renseignements aux parties sur le résultat, dans les 14 jours civils, d'une tentative de règlement du différend au moyen du RAD.
5. Le BGD accepte de retarder le traitement d'une demande seulement si les deux parties sont d'accord pour le retarder.
6. Le BGD demande à le répondant de communiquer avec le demandeur afin d'échanger, avant que le dossier soit assigné à un réviseur, et dans les 14 jours civils, tous les renseignements relatifs à la demande que les parties jugent pertinents.
7. Le BGD communique avec les parties sept jours civils suivant l'étape de l'échange des renseignements pour les informer que le dossier sera assigné à un réviseur. S'il faut prévoir plus de temps pour l'échange de renseignements, les deux parties doivent s'entendre sur une date d'échéance; après cette date, le BGD confie le dossier à un réviseur.
8. Dans un dossier lié à la dotation, le BGD donne au demandeur un délai de sept jours civils pour réviser et mettre au point ses allégations par écrit concernant les éléments arbitraires. Dans le cadre de son mandat, le réviseur doit se contenter de se pencher sur les allégations. Si le demandeur ne donne pas suite à la demande du BGD dans ce délai de sept jours, les allégations initiales sont considérées comme étant finales pour les besoins de la révision.
9. Le BGD confie le dossier à un réviseur externe choisi à partir d'une liste de réviseurs préétablie. Les critères servant à choisir un réviseur externe à partir de la liste préétablie sont :
  - a) Lieu géographique;
  - b) Connaissance de la langue de travail des parties;
  - c) Disponibilité pour s'occuper d'un dossier en neuf semaines;
  - d) Méthode du « suivant sur la liste ».
10. Afin d'optimiser l'efficacité du traitement, le BGD peut confier plus d'une demande de RTI à un réviseur lorsque les demandes se rapportent à la même décision ou au même processus de gestion, ou quand elles proviennent du même endroit pendant la même période.
11. Le BGD peut faciliter la résolution des questions liées au traitement dans les situations où la directive n'est pas respectée.

## **En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

12. Lorsque le demandeur se retire du processus avant que le réviseur ait rendu sa décision finale, le BGD demande une confirmation par écrit du retrait, sans condition, de la part du demandeur.
13. Le BGD observe le recours à la RTI, y compris l'application des mesures correctives.
14. Le BGD prépare une version épurée et traduite de la décision du réviseur, et la poste dans InfoZone et accessible par les Unions.
15. Le BGD achemine une copie de la décision complète du réviseur au sous-commissaire responsable et à la division fonctionnelle intéressée de la Direction générale des ressources humaines, à des fins de surveillance et de suivi éventuel.
16. Le BGD sollicite les commentaires des parties en ce qui concerne le travail du réviseur et fournit une rétroaction globale anonyme au réviseur une fois la révision terminée.
17. Le BGD traite l'ensemble des frais directs relatifs à un dossier, c.-à-d. que les frais facturés par le réviseur et les frais engagés pour faire traduire la décision sont imputés au centre de responsabilité du répondant dans le dossier.
18. Le BGD conserve les documents relatifs à chaque dossier conformément aux normes de conservation des documents de l'Agence.
19. L'ARC maintient que la médiation est une option viable à l'intérieur du Système de résolution des différends. À la suite d'une RTI, le BGD rappelle aux parties que les services de médiation sont disponibles à eux s'ils voulaient se communiquer comment leur relation interpersonnelle a été mise à l'épreuve et se partager ce qu'ils ont besoin l'un de l'autre pour maintenir une relation professionnelle.

### **Questions liées à la politique.**

20. Le BGD veille à l'application de la directive sur le traitement des demandes de RTI dans le contexte des objectifs établis et suggère des révisions à la haute direction, en collaboration avec les intervenants, y compris les syndicats.
21. Le BGD participe activement au processus contractuel externe dirigé par la Division de la gestion du matériel, Direction générale des finances et de l'administration, visant à choisir les réviseurs.
22. Le BGD s'assure qu'une liste adéquate de réviseurs est disponible pour répondre à la demande.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2005**

#### **4. ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

L'accès aux renseignements personnels ainsi que leur divulgation sont soumis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le répondant met promptement à la disposition du demandeur et du réviseur les renseignements personnels sur le demandeur qui se rapportent au cas.

Les renseignements personnels sur d'autres personnes peuvent être mis à la disposition du demandeur et du réviseur, au gré de la direction, s'il est établi qu'il existe un « usage compatible » conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le réviseur ne peut ordonner au répondant de divulguer de l'information qui pourrait être exigée par le demandeur; il est libre d'évaluer l'incidence que pourrait avoir la non-disponibilité de l'information dans sa décision finale.

#### **5. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

Veillez communiquer avec le Bureau de la gestion des différends au 1-877-418-7713, ou laisser un message dans la boîte aux lettres : [HR/RH-BGD, Bureau de gestion des différends](#)