|  |  |
| --- | --- |
| COMPLAINTS PROCESS November 2023 | PROCÉDURE D’EXAMEN DES PLAINTES Novembre 2023 |
| **ADRIC Process for Addressing Complaints against Members** | **Procédure d’examen des plaintes contre ses membres de l’IAMC** |
| Source of Authority for this Complaints ProcessPer the Memorandum of Understanding between ADRIC and the Affiliates, effective 13 February 2019, “ADRIC, in consultation with the Affiliates, has the responsibility to develop, promote and administer … procedures for complaints …” (*Designations*, Section 16) and “all Parties shall cooperate in the development and adoption of a single complaint process” (*Membership Accountability*, Section 37), this Complaints Process is applicable to all Members of ADRIC, no matter the Affiliate or the Respondent’s designation or lack thereof.  | Source d’autorité pour la présente procédureConformément au protocole d’entente entre l’IAMC (Institut d’arbitrage et de médiation du Canada) et les Entités affiliés, entré en vigueur le 13 février 2019, « L’IAMC, en consultation avec les Entités affiliées, a la responsabilité de développer, promouvoir et administrer … un régime de plaintes … » (*Titres*, article 16) et « Toutes les Parties doivent coopérer à l’élaboration et à l’adoption d’une procédure de plainte unique » (*Responsabilisation des Membres*, article 37), la présente procédure d’examen des plaintes est applicable à tous les membres de l’IAMC, peu importe l’Entité affiliée ou le titre ou l’absence de titre de l’intimé.  |
| Jurisdiction: Persons to Whom this Complaint Process is ApplicableThis Complaints Process will address Complaints against Members by* Parties engaged in ADR proceedings,
* Witnesses who were involved in ADR proceedings,
* ADRIC Member v. ADRIC Affiliate, and
* ADRIC Member v. ADRIC Member.
 | Compétence : personnes visées par la présente procédure de plainteLa présente procédure vise les plaintes déposées contre des membres par* des parties engagées dans des procédures ayant trait aux pratiques de règlement des différends (PRD);
* des témoins qui ont participé à ces procédures;
* un membre de l’IAMC c. l’une de ses Entités affiliées;
* un membre de l’IAMC c. un autre membre.
 |
| Jurisdiction: Circumstances to Which this Complaint Process is Applicable“ADR Proceedings” means all types of practice listed in the standard Errors and Omissions insurance policy offered through ADRIC during the year in which the event(s) of which Complainant complains occurred, and, Collectively, the circumstances in which this Process is applicable are referenced herein as “Covered Acts”. | Compétence : circonstances dans lesquelles s’applique la présente procédure d’examen des plaintesS’entend de « procédures ayant trait aux PRD » tous les types de pratiques énoncés dans la police d’assurance standard contre les erreurs et omissions offerte par l’IAMC au cours de l’année où le ou les événements faisant l’objet d’une plainte ont eu lieu; Collectivement, les circonstances dans lesquelles s’applique la présente procédure sont appelées « agissements prévus ». |
| TimingEach task described in this Process must occur within 14 calendar days of the prior task, e.g. Affiliate must send a Complaint it received to Ethics and Professional Practices (EPP) committee within 14 days of Affiliate’s receipt of that Complaint. EPP shall review and forward a copy of the Complaint to Manager within 14 days of EPP’s receipt of that Complaint. The only exception is that the appointment of the Facilitator must occur within 28 days of Respondent’s agreement to participate in Dialogue. “Reports” referenced herein shall include the details and results of * Investigation of Respondent as ADRIC member,
* Investigation of Covered Acts, if applicable,
* Dialogue, if applicable, and,
* Where otherwise noted in this Process.

“Members”, when used in this Process, shall mean all persons who are members of ADRIC including, but not limited to, individuals, corporations, and others such as associate, student, retired and non-practicing members.“Affiliate” means, depending on the context, one, or more, or all, of ADRAI, ADR BC, ADRIA, ADRIM, ADRIO, ADRSK or IMAQ, each of which is a regional not- for-profit organization engaged in the development and promotion of negotiation, mediation, arbitration, and other ADR services for their Members in the regional exclusive jurisdictions.“EPP” means the Ethics and Professional Practices committee who is made of ADRIC members including affiliate representatives to provide direction on policy and decisions related to the complaints process.“Manager” means the person identified as responsible for working with the complainant and member through the process as outlined below. | DélaisChacune des tâches décrites dans la présente procédure doit avoir lieu dans les 14 jours civils suivant la précédente. Par exemple, lorsque le comité de déontologie et d’exercice professionnel d’une Entité affiliée reçoit une plainte, elle doit l’envoyer dans les 14 jours suivants; le comité de déontologie et d’exercice professionnel devra l’examiner et en transmettre une copie au gestionnaire dans les 14 jours suivant sa réception. La seule exception est la nomination du facilitateur qui doit avoir lieu dans les 28 jours suivant la date à laquelle l’intimé consent à participer au dialogue. Les « rapports » évoqués dans la présente devront inclure des renseignements sur ce qui suit et les résultats connexes : * une enquête sur l’intimé en tant que membre de l’IAMC;
* une enquête sur les agissements prévus, s’il y a lieu;
* un dialogue entre les parties, s’il y a lieu;
* l’information fournie ailleurs dans cette procédure.

Dans la présente, le terme « membres » signifiera toute personne membre de l’IAMC notamment, entre autres, des particuliers, des entreprises ou autres, comme des membres affiliés, étudiants, retraités ou qui n’exercent pas. |
| Complaints Process1. ADRIC and all Affiliates offer Complaint form on their websites, so it is easily discovered by those who wish to use it. IMAQ to provide a link to the [applicable complaints process mandated by legislation]

In order to access the Complaints form, Complainant needs to view a page explaining that 1. Making a Complaint in this forum will *never* result in compensation of any kind to Complainant, and
2. This Process is an intra-organization consideration of a Member’s behavior while acting within ADRIC’s parameters, and
3. This Process is not a substitute for a malpractice claim.

 The page should include information about this Process, timing. confidentiality, etc. Form should require at least the following info: * name of Complainant, their city of residence, contact info;
* name of Respondent;
* site of ADR forming basis of Complaint;
* type of ADR (if Complainant knows);
* date(s) of event(s) giving rise to this Complaint\*; and,
* brief description of issue, limited to 150 words.

\*event(s) giving rise to Complaint must have occurred within the 120 days prior to the date the Complaint is submitted. Where event(s) giving rise to Complaint have occurred more than 120 days before the date Complaint is submitted, EPP shall determine on a case-by-case basis whether to grant an extension so that such Complaint can be addressed by the Process described herein. | Procédure d’examen des plaintes1. L’IAMC et toutes les Entités affiliées offrent sur leur site Web d’un formulaire de plainte facilement accessible aux personnes qui souhaitent l’utiliser.

Pour y accéder, une page doit s’afficher expliquant ce qui suit au plaignant : 1. formuler une plainte de cette manière ne donnera *jamais* lieu à un quelconque dédommagement;
2. il s’agit, pour l’IAMC, d’évaluer à l’interne si la conduite d’un membre a été conforme aux paramètres de l’Institut.
3. Cette procédure ne remplace pas une réclamation pour faute professionnelle.

 La page devrait offrir de l’information sur cette procédure, les délais, la confidentialité, etc. Il faut fournir au minimum les renseignements suivants dans le formulaire : * le nom du plaignant, sa ville de résidence, ses coordonnées;
* le nom de l’intimé;
* l’entité de PRD où la plainte est déposée;
* le type de PRD (si le plaignant le connaît);
* la ou les dates du ou des événements donnant lieu à cette plainte\*;
* une brève description du problème en 150 mots au plus.

\*Le ou les événements dont la plainte résulte doivent avoir eu lieu dans les 120 jours précédant la date de dépôt de la plainte. Lorsque ceux-ci ont eu lieu plus de 120 jours avant la date de présentation de la plainte, le comité de déontologie et d’exercice professionnel devra déterminer, au cas par cas, s’il doit accorder un délai supplémentaire pour traiter la plainte selon la procédure décrite ici. |
| 1. All Complaints received by ADRIC and Affiliates should be forwarded unaltered to EPP. IMAQ process to follow legislation.
 | 1. Toutes les plaintes reçues par l’IAMC et les Entités affiliées devraient être transmises telles quelles au comité de déontologie et d’exercice professionnel.
 |
| 1. EPP shall review the Complaint and forward it to the Manager.

ADRIC shall include the position of Manager for Complaints addressed by this Process in a suitable ADRIC employee’s job description. This task may be assigned to more than one ADRIC employee. EPP shall have the opportunity to interview any person ADRIC considers for the Manager position prior to that person’s confirmation as Manager, and ADRIC shall consult with EPP before offering the Manager position to any employee. Manager shall have working knowledge and understanding of ADR processes but need not hold any designation. While performing tasks in connection with this position, Manager shall have one EPP member with whom to consult as a mentor/advisor. Manager shall keep EPP apprised of progress of any matter assigned to Manager.  | 1. Ce dernier devra examiner la plainte et la transmettre au gestionnaire.

L’IAMC devra présenter à la personne occupant le poste de gestionnaire les plaintes visées par cette procédure dans une description appropriée du poste de l’employé de l’IAMC. Cette tâche peut être attribuée à plus d’un employé de l’IAMC. Le comité de déontologie et d’exercice professionnel devra avoir l’occasion de s’entretenir avec tous les candidats envisagés par l’Institut pour le poste de gestionnaire avant d’en retenir un, et l’IAMC devra consulter le comité de déontologie et d’exercice professionnel avant d’offrir le poste de gestionnaire à un employé. Le gestionnaire devra posséder de l’expérience professionnelle et comprendre les procédures d’examen des PRD, mais n’est pas tenu de posséder un titre. Dans l’exercice des fonctions liées à ce poste, le gestionnaire devra pouvoir consulter un mentor ou un conseiller, qui sera membre du comité de déontologie et d’exercice professionnel. Le gestionnaire devra tenir le comité de déontologie et d’exercice professionnel informé de l’évolution des dossiers qui lui sont attribués.  |
| 1. Manager determines whether Respondent is Member of ADRIC.

IF Respondent is not a Member of ADRIC, Manager contacts Complainant in writing to explain that ADRIC cannot handle Complainant’s matter because Respondent is not a Member of ADRIC.Manager ResponsibilitiesManager prepares and submits Report to EPP about the resolution of the matter, attaching a copy of the Complaint. EPP forwards a copy of the Report and the Complaint to ADRIC and the relevant AffiliateIF Respondent is a Member of ADRIC, Manager contacts Complainant and 1. Explains that ADRIC may be an appropriate forum for this Complaint,
2. Confirms that Complainant understands they will never receive any compensation as a result of engaging in this Process,
3. Explains that Manager will be able to proceed only if Respondent was engaged in Covered Acts,
4. Asks several scripted questions, e.g.
* In what capacity was Respondent acting when the event of which Complainant complains occurred?
* Describe the situation that Complainant believes supports the Complaint.
* Is Complainant raising this issue in any other forum?
* Has Complainant already contacted Respondent in an attempt to resolve?

If “yes”, what was result of such contact?Result of such contact should be included in Report.* Manager will ensure that appropriate Affiliate is notified within 14 days of the complaint if received directly.

If complainant first contacted the Affiliate, they will forward the compliant to the Manager and notify the complainant of the complaints process within 14 days. | 1. Le gestionnaire détermine si l’intimé est membre de l’IAMC.

Si tel n’est pas le cas, le gestionnaire communique avec le plaignant par écrit pour lui expliquer que l’IAMC ne peut gérer son dossier, puisque l’intimé n’est pas membre de l’Institut.Le gestionnaire prépare et envoie un rapport au comité de déontologie et d’exercice professionnel sur la résolution pour ce dossier, et y joint une copie de la plainte. Le comité de déontologie et d’exercice professionnel fait suivre une copie du rapport et de la plainte à l’IAMC.Si l’intimé est membre de l’IAMC, le gestionnaire communique avec le plaignant. 1. Il lui explique que l’IAMC peut être une tribune appropriée pour examiner cette plainte.
2. Il vérifie que le plaignant comprend que cette procédure ne donnera lieu à aucun dédommagement.
3. Le gestionnaire sera en mesure de poursuivre seulement si l’intimé s’est livré à des agissements prévus.
4. Il lui pose plusieurs questions préétablies, p. ex. :
* Quelle fonction l’intimé occupait-il au moment où a eu lieu l’événement qui est l’objet de la plainte?
* Décrivez la situation qui justifie une plainte selon le plaignant.
* Le plaignant a-t-il présenté la plainte par un autre moyen?
* Le plaignant a-t-il déjà communiqué avec l’intimé pour tenter de trouver une solution?

Le cas échéant, quel a été le résultat?Le résultat de cette tentative de résolution doit être joint au rapport. |
| 1. Manager asks whether Complainant wishes to proceed to the next step of the Process, i.e. determining whether Respondent was engaged in Covered Acts during the event(s) of which Complainant complains.

 IF Complainant does not wish to proceed, Manager prepares written communication to thank Complainant for their time and effort, and explains that Manager will submit Report of matter to EPP, which will forward it to Discipline Committee, which has option to further investigate and move forward to discipline Respondent. Discipline Committee might be in contact with Complainant to act as a witness. Manager submits Report to EPP about the resolution of the matter, attaching a copy of the Complaint. EPP will forward Report and copy of Complaint to ADRIC, Discipline Committee and relevant Affiliate. | 1. Le gestionnaire demande au plaignant s’il souhaite passer à l’étape suivante de la procédure, à savoir déterminer si l’intimé s’est livré aux agissements prévus évoqués par le plaignant.

 Si le plaignant ne souhaite pas aller de l’avant, le gestionnaire prépare un communiqué écrit destiné au plaignant pour le remercier pour son temps et ses efforts, et lui explique qu’il enverra un rapport sur le dossier au comité de déontologie et d’exercice professionnel, qui le transmettra au comité disciplinaire, lequel pourra mener une enquête approfondie et prendre des mesures disciplinaires contre l’intimé. Le comité disciplinaire pourrait communiquer avec le plaignant afin qu’il intervienne en qualité de témoin. Le gestionnaire envoie le rapport sur la décision prise dans le dossier au comité de déontologie et d’exercice professionnel en y joignant une copie de la plainte. Ce dernier les transmettra à l’IAMC et au comité disciplinaire. |
| 1. IF Complainant *does* wish to proceed, Manager must determine whether capacity in which Respondent was engaged in Covered Acts in the underlying situation. Manager must be familiar with the currently applicable Codes of Conduct and Ethics as well as the rules governing the Covered Acts.

 IF Respondent was not engaged in Covered Acts, Manager contacts Complainant in writing to explain that ADRIC cannot address Complainant’s matter because Respondent was not engaged in ADR Proceedings/Other.Manager submits Report to EPP about the resolution of the matter, attaching a copy of the Complaint. EPP shall forward Report and copy of Complaint to Discipline Committee and relevant Affiliate.IF Respondent was engaged in Covered Acts, Manager contacts Complainant, explains Complaint Process, i.e. next step is Dialogue\* with Respondent. Does Complainant wish to have Manager submit request for Dialog to EPP?\*Dialogue is a time-limited conversation between the Complainant and the Respondent, assisted by a Facilitator, meeting in an online platform that provides easy access for participants. ADRIC shall maintain a roster of Members who have agreed to act as Facilitators. After Complainant and Respondent have agreed to engage in Dialogue, ADRIC shall review the Complaint and use its internal process to connect a suitable Facilitator to Manager. Facilitator must not be a Member of the same Affiliate as Respondent.Manager, Facilitator, Complainant and Respondent shall determine an appropriate date, time and platform for the Dialogue.ADRIC shall pay Facilitator a fee commensurate with the fee ADRIC pays to Members providing similar services to or through ADRIC.  | 1. SI le plaignant *souhaite* aller de l’avant, le gestionnaire doit déterminer, en contexte, la fonction occupée par l’intimé au moment des agissements prévus. Le gestionnaire doit être au fait des codes de déontologie actuellement en vigueur ainsi que des règles qui régissent les agissements prévus.

 SI l’intimé ne s’est pas livré à des agissements prévus, le gestionnaire communique avec le plaignant par écrit pour lui expliquer que l’IAMC ne peut traiter sa plainte, parce que l’intimé n’a pas pris part aux procédures ayant trait aux PRD ou pour un autre motif.Le gestionnaire envoie le rapport sur la décision prise dans le dossier au comité de déontologie et d’exercice professionnel en y joignant une copie de la plainte. Ce dernier les transmettra au comité disciplinaire.Si l’intimé s’est bien livré à des agissements prévus, le gestionnaire communique avec le plaignant et lui explique la procédure d’examen des plaintes, c.-à-d. que la prochaine étape est un dialogue\* avec l’intimé. Le plaignant souhaite-t-il que le gestionnaire envoie une demande de dialogue au comité de déontologie et d’exercice professionnel?\*Il s’agit d’une conversation en temps limité entre le plaignant et l’intimé, assisté d’un facilitateur, qui se rencontrent sur une plateforme en ligne facilement accessible aux participants. L’IAMC devra tenir un registre des membres qui ont convenu d’intervenir en qualité de facilitateurs. Dès que le plaignant et l’intimé auront convenu de dialoguer, l’IAMC devra examiner la plainte et utiliser son processus interne pour mettre en relation un facilitateur approprié et le gestionnaire. Le facilitateur ne doit pas être membre de la même Entité affiliée que l’intimé.Le gestionnaire, le facilitateur, le plaignant et l’intimé devront déterminer ensemble la date et l’heure du dialogue, ainsi que la plateforme à utiliser.L’IAMC devra verser au facilitateur des honoraires proportionnels à ceux que l’Institut verserait aux membres pour des services similaires.  |
| 1. IF Complainant wishes to proceed, Manager sends copy of results of Membership and Covered Acts inquiries to EPP and relevant Affiliate.

Manager contacts Respondent and informs them of Complaint, sending them a copy of Complaint.  | 1. Si le plaignant souhaite aller de l’avant, le gestionnaire envoie une copie des résultats des demandes de renseignements sur les membres et les agissements prévus au comité de déontologie et d’exercice professionnel.

Le gestionnaire communique avec l’intimé et l’informe de la plainte, en lui en envoyant une copie.  |
| 1. If Respondent *refuses* to participate in Dialogue, Manager prepares Report and forwards such Report and the Complaint to EPP. EPP forward the Complaint and the Report to the Discipline Committee and relevant Affiliate.

Manager contacts Complainant and explains that Respondent will not participate in Dialogue, and that such refusal to participate in Dialogue will be included in Report to EPP and Discipline Committee.Manager thanks Complainant for their time and explains that Manager will submit Report of matter to EPP, which will forward it to Discipline Committee, which has option to further investigate and move forward to discipline Respondent. Discipline Committee might be in contact with Complainant to act as a witness.  | 1. Si l’intimé *refuse* de participer au dialogue, le gestionnaire prépare un rapport et l’envoie au comité de déontologie et d’exercice professionnel, en y joignant la plainte. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire.

Le gestionnaire communique avec le plaignant et lui explique que l’intimé ne participera pas au dialogue, et que son refus sera inclus dans le rapport remis au comité de déontologie et d’exercice professionnel et au comité disciplinaire.Le gestionnaire remercie le plaignant pour son temps et lui explique qu’il enverra un rapport sur le dossier au comité de déontologie et d’exercice professionnel, qui le transmettra au comité disciplinaire, lequel pourra mener une enquête approfondie et prendre des mesures disciplinaires contre l’intimé. Le comité disciplinaire pourrait communiquer avec le plaignant afin qu’il intervienne en qualité de témoin.  |
| 9. If Respondent *agrees* to participate in Dialogue, Manager arranges time/date/platform for Dialogue between Complainant and Respondent and joined by Facilitator. Facilitator manages conversation during Dialogue.Dialogue shall not to exceed 90 minutes *unless* Facilitator determines that continued Dialogue would be beneficial. Parties must agree to pay any additional fees arising from the extra time spent prior to the extension of the Dialogue’s initial 90-minute period of discussion. | 9. Si l’intimé *accepte* de participer au dialogue, le gestionnaire détermine, avec le plaignant, l’intimé et le facilitateur, l’heure et la date du dialogue, ainsi que la plateforme à utiliser. Ce dernier gère la conversation pendant le dialogue.Le dialogue ne devra pas dépasser 90 minutes *sauf* si le facilitateur établit que cela pourrait être bénéfique. Les parties doivent convenir de régler des honoraires supplémentaires pour le temps en plus avant de prolonger la durée initiale prévue de 90 minutes de discussion. |
| 10. Manager and Facilitator each submit Report to EPP. EPP forwards all Reports and the Complaint to the Discipline Committee and relevant Affiliate. Discipline Committee undertakes its own process to determine whether Respondent’s actions should be investigated, addressed and, ultimately, whether Respondent should be subject to discipline and, if so, what discipline to be imposed, e.g., mentoring, remedial education, suspension, expulsion. Discipline Committee determines whether to move forward on Complaint against Respondent and undertakes whatever process has been set to address such allegations. | 10. Le gestionnaire et le facilitateur présentent chacun un rapport au comité de déontologie et d’exercice professionnel. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire, accompagnés de la plainte. Le comité met en marche sa propre procédure pour déterminer si les agissements de l’intimé devraient faire l’objet d’une enquête, être pris en compte et, finalement, devraient entraîner des sanctions et, le cas échéant, les mesures disciplinaires à prendre, p. ex. mentorat, enseignement correctif, suspension, expulsion. Il appartient au comité disciplinaire de déterminer s’il convient d’aller de l’avant concernant la plainte contre l’intimé et de prendre les éventuelles mesures établies pour tenir compte des allégations. |
| **ADRIC Process of Addressing Complaints Against Members***­­Use in conjunction with text “ADRIC Process for Addressing Complaints against Members”, which reflects details of the Process.***COMPLAINT SUBMISSION AND RECEIPT** | **Procédure d’examen des plaintes contre ses membres de l’IAMC***À utiliser avec le texte « Procédure d’examen des plaintes contre ses membres de l’IAMC », qui reflète le déroulement de la procédure.***ENVOI ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE** |
| 1. Complainant completes and submits online Complaint form within 120 days of event.
 | 1. Le plaignant remplit et envoie le formulaire de plainte en ligne dans les 120 suivant l’événement.
 |
| 1. ADRIC or Affiliate receives Complaint and relays it unaltered to EPP and ADRIC or relevant Affiliate, as applicable within 14 days
 | 1. L’IAMC ou l’Entité affiliée reçoit une plainte et la transmet telle quelle au comité de déontologie et d’exercice professionnel.
 |
| 1. EPP reviews and relays Complaint to ADRIC-appointed Manager for this Complaint.
 | 1. Ce dernier l’examine et la transmet au gestionnaire nommé par l’IAMC pour cette plainte.
 |
| **DETERMINING ADRIC AUTHORITY** | **DÉTERMINER LA COMPÉTENCE DE L'IAMC** |
| 1. Is Respondent an ADRIC Member?
 | 1. L’intimé est-il membre de l’IAMC?
 |
| **yes**1. Was Respondent engaged in Covered Acts?
 | **Oui**1. L’intimé s’est-il livré à des agissements prévus?
 |
| **yes**1. Dialogue offered to Complainant. Does Complainant accept?
 | **Oui**C.Un dialogue est offert au plaignant. L’accepte-t-il?  |
| **no****COMPLAINT DOES NOT PROCEED**Complainant notified in writing within 14 days. | **Non****LA PLAINTE EST CLASSÉE SANS SUITE.**Le plaignant en est informé par écrit dans les 14 jours. |
| **yes** | **Oui** |
| **DIALOGUE**1. Manager contacts Respondent, provides Complaint and invites Respondent to engage in Dialogue. Does Respondent both respond to invitation and agree to participate?
 | **DIALOGUE**1. Le gestionnaire communique avec l’intimé, lui transmet la plainte et l’invite à participer au dialogue. L’intimé répond-il à l’invitation et, le cas échéant, l’accepte-t-il?
 |
| **yes**1. ADRIC supplies suitable Facilitator.
2. Manager arranges time, date and platform for Dialogue.
3. Facilitator manages conversation during Dialogue
 | **Oui**1. L’IAMC fournit un facilitateur compétent.
2. Le gestionnaire détermine la date et l’heure du dialogue, et la plateforme à utiliser.
3. Le facilitateur gère la conversation pendant le dialogue.
 |
| **no**Discipline Committee determines whether to address issues raised. | **Non**Le comité disciplinaire détermine s’il convient de tenir compte des problèmes soulevés. |
| **CONCLUSION** | **CONCLUSION** |
| After conclusion of Dialogue, Manager and Facilitator each prepare and submit Report to EPP. EPP forwards Complaint and Reports to Discipline Committee and relevant Affiliate. | Une fois le dialogue achevé, le gestionnaire et le facilitateur préparent et envoient tous deux leur rapport au comité de déontologie et d’exercice professionnel. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire, accompagnés de la plainte. |