



## Policy 16.2

## Politique 16.2

### COMPLAINTS POLICY

### POLITIQUE RELATIVE AUX PLAINTES

EC approved April 2020

NC approved June 2020

Officer of Interest: Solicitor & Treasurer

Approuvé par le CE avril 2020

Approuvée par le CN juin 2020

Agent de première responsabilité – Procureur et Trésorier

#### Overview

1. The national Army Cadet League of Canada (the “League”) and its associated organizations are committed to the highest standards of legal and ethical conduct. In fulfilling this commitment, employees, contingent workers (such as contractors, consultants and temps) and volunteers are asked to speak up if there are any concerns that activities by the League or any person associated or doing business with the League may be illegal, unethical or violate the League’s policies. This policy prohibits retaliation against anyone raising a complaint in good faith.

#### Objectives

2. The objectives of this policy are:
  - a) To defend and protect the values of the League;
  - b) Reduce the vulnerability of the League to fraud and ensure compliance with laws and regulations on the part of the organization, its employees, volunteers, officers and administrators;
  - c) Ensure that anyone can voice concerns raised in good faith without fear of reprisal;
  - d) Establish a transparent and confidential process to deal with reportable issues and transfer the file to the competent authorities, if applicable; and
  - e) Take the appropriate disciplinary and corrective measures based on the conclusions of the investigation.

#### Scope

3. This policy applies to the federally incorporated The Army Cadet League of Canada-La Ligue des Cadets de l'Armée du Canada, registered in accordance with the Not-For-Profit Corporations Act. Recognized provincial and territorial Branches of the Army Cadet League of Canada shall apply the principles (paragraph 7) of this policy to their own Complaints Policy, in accordance with the provincial/territorial legislation within their jurisdiction. Should legislative or regulatory requirements bring a Branch into conflict with this policy, the Branch policy shall

#### Aperçu

1. La Ligue des cadets de l'Armée du Canada (la Ligue) et ses organisations associées s'engagent à respecter les normes juridiques et éthiques les plus rigoureuses. En respectant cet engagement, les employés, les travailleurs occasionnels (comme les entrepreneurs, les consultants et les temporaires) et les bénévoles doivent se manifester s'ils pensent que certaines activités de la Ligue ou de toute personne associée à la Ligue ou ayant des liens d'affaires avec elle soient de nature illégale, manque à l'éthique ou violent les politiques de la Ligue. La présente politique interdit toutes représailles contre quiconque fait une plainte de bonne foi.

#### Objectifs

2. Les objectifs de la présente politique sont les suivants :
  - a) Défendre et protéger les valeurs de la Ligue;
  - b) Réduire la vulnérabilité de la Ligue contre les fraudes et assurer la conformité de l'organisation, de ses employés, de ses bénévoles de ses officiers et administrateurs avec les lois et règlements;
  - c) S'assurer que toute personne peut exprimer ses préoccupations de bonne foi et sans peur de représailles.
  - d) Mettre sur pied un processus confidentiel et transparent pour traiter les problèmes à signaler et acheminer le dossier aux autorités compétentes le cas échéant;
  - e) Prendre les mesures disciplinaires et correctives appropriées à la lumière des conclusions de l'enquête

#### Portée

3. La présente politique s'applique à The Army Cadet League of Canada - La Ligue des Cadets de l'Armée du Canada organisme en vertu d'une loi fédérale conformément à la *Loi Canadienne sur les organisations à but non lucratif*. Les divisions provinciales et territoriales reconnues de la Ligue des cadets de l'Armée du Canada appliqueront les principes (paragraph 7) de la présente politique à leur propre politique relative aux plaintes, conformément à leur législation territoriale ou provinciale. Dans l'éventualité où les exigences législatives ou réglementaires amènent une



supersede this policy. Where a Branch receives a complaint through their process, they are required to report it through this national policy to ensure regulatory and legal risks are addressed at all levels of the League.

4. The purpose of this policy is to alert the League to any practice carried out or believed to be carried out by its employees, officers, administrators, volunteers or members which are illegal, seriously reprehensible and/or endangers the health or safety of persons involved in the League's activities (hereafter referred to as a "reportable issue"). This includes, but is not limited to, the following:

- a) A contravention of an Act of Parliament or of the legislature of a province, or any regulation made under any such Act;
- b) A misuse of funds or an asset;
- c) A gross mismanagement (e.g. abuse of authority);
- d) An act or omission that creates a substantial and specific danger to the life, health or safety of persons, or to the environment (e.g. circumventing safety protocols);
- e) A serious breach of a code of conduct or policy (e.g. the League Volunteer Code of Conduct);
- f) Knowingly directing or counselling a person to commit a wrongdoing as described above

5. The following are examples of activities which **do not fall within the scope of reportable issues** for this policy, and should be addressed by other means (e.g. by escalating through the chain-of-command):

- a) Issues pertaining to personal conflicts;
- b) A dispute between an individual and the League (i.e. disagreement on direction of the organization);
- c) Procedural/governance disputes (e.g. disputes on the election of members or assignment of positions);
- d) Issues pertaining to Canadian Armed Forces (CAF) or Department of National Defence (DND) personnel (e.g. CIC officers, as these should be escalated through DND's chain of command and/or DND Whistleblowing policy for non-government employees);
- e) Cases of simple mismanagement (i.e. poor supervision) as opposed to gross mismanagement which poses a risk to the League.

division à être en conflit avec la présente politique, la politique de la division aura préséance. Lorsqu'une division reçoit une plainte par le biais de son processus, elle doit en faire rapport par l'entremise de la présente politique nationale afin de s'assurer que les risques réglementaires et juridiques sont abordés et traités à tous les niveaux de la Ligue

4. Le but de la présente politique est d'alerter la Ligue de toute pratique réalisée ou en cours de l'être par ses employés, officiers, administrateurs, bénévoles ou membres, qui est illégale, condamnable, et/ou qui met en danger la santé ou la sécurité des personnes qui participent aux activités de la Ligue (Problème devant être signalé), ce qui inclut, sans s'y limiter, les agissements suivants :

- a) Une infraction à une loi du Parlement ou de la législature d'une province, ou d'un règlement stipulé dans une telle loi;
- b) Un abus de fonds ou d'un bien;
- c) Un cas grave de mauvaise gestion (p. ex. abus d'autorité);
- d) Un acte d'omission qui crée un danger particulier et substantiel à la vie, la santé ou la sécurité des personnes, ou à l'environnement (p. ex., contournement des protocoles de sécurité);
- e) Une violation sérieuse d'un code de conduite ou d'une politique (p. ex., le Code de conduite des bénévoles de la Ligue);
- f) En toute connaissance de cause, diriger ou conseiller une personne à commettre une infraction comme celles décrites plus haut.

5. Voici quelques exemples d'activités qui **ne font pas partie des problèmes devant être signalés** de la présente politique, et devraient être traités d'autres façons (p. ex., porter le problème aux paliers supérieurs de la chaîne de commandement :

- a) Problèmes de conflits personnels;
- b) Une dispute entre une personne et la Ligue (p. ex., une mésentente au sujet des orientations de l'organisme);
- c) Disputes de procédures et de gouvernance (p. ex., au sujet des élections des membres ou l'attribution des postes);
- d) Enjeux concernant le personnel des Forces armées canadiennes (FAC) ou du ministère de la Défense nationale (MDN), (p.ex., officiers CIC, car ceux-ci devraient être portés à l'attention des échelons supérieurs du MDN, ou une politique de dénonciation pour les employés non gouvernementaux);
- e) Les cas simples de mauvaise gestion (p. ex., mauvaise gestion) par rapport aux cas graves de mauvaise gestion, qui présentent un risque à la Ligue.



6. In Ontario, the Public Guardian and Trustee can inquire into complaints about the use of charitable property. It can also inquire into complaints about those responsible for the administration of charities. Complaints about a possible misuse of charitable property may be submitted directly to the Ministry of the Attorney General, Public Guardian and Trustee.

6. En Ontario, le tuteur et curateur public peut faire enquête sur les plaintes sur l'utilisation de bien de bienfaisance. Il peut également faire enquête sur les plaintes au sujet des personnes responsables de l'administration des œuvres de bienfaisance. Les plaintes au sujet de l'utilisation malveillante de bien de bienfaisance peuvent être présentées directement au ministère du Procureur général, Tuteur et curateur public.

### Principles

7. Certain principles guide the application of this policy:

- a) **All raised issues must be addressed:** however, it is up to the League to decide whether the concern merits further investigation. Where a raised concern is investigated further, it is up to the League to interpret the facts of the case and render a decision for how to address it. There is no internal appeal process about the League's decision on how to address the concern.
- b) **Confidentiality:** The identity of the complainant shall not be disclosed beyond the person receiving the complaint (as identified in Section 5 of this policy) without the express permission of the complainant, except where required by law or regulation. The complainant recognizes that if they do not accept a request to break confidentiality, then this may impede the investigation of the complaint and/or lead the person receiving the complaint to dismiss the complaint.
- c) **No retaliation:** The League will not prosecute, punish, or retaliate against a person who has raised a concern in good faith, even if it is determined that there was no actual wrongdoing. This assurance is not granted to someone who raises a concern born of ill-intention (i.e. not in good faith) – for example, if the complainant knows their concern is false, or is raising an allegation for the purpose of causing damage to the reputation of the league, its employees, directors, officers, or members.
- d) **Right to knowledge of the outcome:** Complainants will be informed of the outcome of their concern in general terms, but do not have a right to access detailed findings. The League shall exercise discretion in deciding how much information to disclose from its investigation.
- e) **Fair representation:** Any employee, officer, administrator, or member of the League who is the subject of an allegation under this policy will have the opportunity to be heard in a neutral and impartial manner, and may be accompanied or represented by a person of their choice, at their expense. All parties

### Principes

7. Certains principes guident la mise en œuvre de la présente politique :

- a) **Toutes les plaintes soulevées doivent être traitées :** il relève toutefois de la Ligue de décider si une préoccupation exprimée mérite d'être investiguée. Le cas échéant, la Ligue doit interpréter les faits du cas en question et prendre une décision sur la façon de la traiter.
- b) **Confidentialité :** l'identité du plaignant ou de la plaignante ne doit pas être divulguée à part à la personne qui fait l'objet de la plainte (se reporter à la section de la section 5 de la présente politique) sans l'autorisation du plaignant, sauf lorsque la réglementation l'exige. Le plaignant reconnaît que s'il n'accepte pas une demande de lever la confidentialité, l'enquête sur la plainte risque d'être compromise ou la personne qui reçoit la plainte risque de la rejeter.
- c) **Sans représailles :** la Ligue ne poursuivra pas, ne punira pas, ni n'exercera des représailles contre une personne qui soulève de bonne foi une préoccupation, même s'il est démontré qu'aucun acte répréhensible n'a été commis. Cette assurance n'est pas accordée à une personne qui soulève une préoccupation fondée sur des intentions malveillantes. (c.-à-d. de mauvaise foi) – par exemple, si le plaignant sait que sa plainte est fautive, ou soulève une allégation dans le but de causer des préjudices à la réputation de la Ligue, de ses employés, directeurs, officiers ou membres.
- d) **Droit de connaître les résultats :** les plaignants seront informés des résultats d'une plainte en termes généraux, mais n'auront pas droit d'accès aux détails des conclusions. La Ligue fera preuve de discrétion pour décider quelle information sera divulguée à la suite de l'investigation.
- e) **Représentation équitable :** un employé, officier, administrateur ou membre de la Ligue qui fait l'objet d'une allégation en vertu de la présente politique devra être entendu de façon neutre et impartiale et peut être accompagné ou représenté par une personne de son choix à ses frais. Toutes les parties impliquées dans une



involved in an allegation raised under this policy will be treated fairly.

## **Procedure**

### **Step 1**

Any person who reasonably and in good faith believes that there is a reportable issue, as described in section 3 of this policy, must report their concern to the case handler at [complaints@armycadetleague.ca](mailto:complaints@armycadetleague.ca) using the form provided in Appendix I: Complaints Submission Form. Any available evidence of the allegation should also be included in the initial submission. Given the serious nature of allegations coming forward under this procedure, this complainant email address, or any complaints correspondence, will be managed solely by the case handler, who is the Solicitor to the Army Cadet League of Canada.

If, however, the concern involves the case handler, then the complainant may submit the complaint to any member of the Army Cadet League of Canada's Executive Committee for assessment.

Allegations being submitted in accordance with this policy must be submitted using the Complaints Submission Form, or written submission containing similar content, and must include enough information to allow the League to at least understand the nature of the allegation. Complainants are discouraged from submitting their concern anonymously since the League may need to follow-up to gather additional information for an investigation. However, anonymous complaints will still be addressed.

### **Step 2**

The case handler, as identified in the previous step, must contact the complainant as soon as possible, but no later than four business days after receiving the complaint, to acknowledge receipt of the complaint. The case handler shall, at their discretion, determine how to appropriately triage each complaint (e.g. determine whether further investigation is warranted, transfer responsibility of the investigation to another party or dismiss the complaint without further investigation).

### **Step 3**

The case handler will investigate the allegation and submit conclusions to the Executive Committee of the League.

### **Step 4**

If warranted by the findings of the investigation, appropriate disciplinary measures or corrective action will be taken by the League. The case handler will inform the complainant of the outcome of their investigation in general terms.

allégation soulevée dans le cadre de la présente politique devront être traitées équitablement.

## **Procédures**

### **Étape 1**

Toute personne qui de bonne foi croit qu'il existe un problème devant être signalé comme décrit à la section 3 de la présente politique, doit le signaler au responsable des cas à [complaints@armycadetleague.ca](mailto:complaints@armycadetleague.ca) en se servant du formulaire à l'annexe I : formulaire de présentation de plainte. Les preuves soutenant les allégations devraient également être incluses dans la soumission initiale. Étant donné la nature grave des allégations qui sont présentées dans le cadre de la présente procédure, l'adresse courriel pour les plaignants ou la correspondance relative aux plaintes seront traitées par le responsable des cas, qui est le procureur auprès de la Ligue des cadets de l'Armée du Canada.

Si toutefois, le problème soulevé touche le responsable des cas, le plaignant peut soumettre la plainte à tout membre du Comité exécutif de la Ligue des cadets de l'Armée du Canada aux fins d'évaluation.

Les allégations soumises conformément à la présente politique doivent l'être en utilisant le formulaire de soumission des plaintes, ou par écrit et doivent contenir suffisamment d'information pour permettre à la Ligue, au minimum, de comprendre la nature des allégations. On déconseille aux plaignants de soumettre leurs plaintes de façon anonyme étant donné que la Ligue peut avoir à faire un suivi pour recueillir des informations additionnelles. Toutefois, les plaintes anonymes seront entendues.

### **Étape 2**

Le responsable des cas, identifié dans l'étape précédente, doit communiquer avec le plaignant aussitôt que possible, mais pas au-delà de trois jours ouvrables après avoir reçu la plainte pour accuser réception de la plainte. Le responsable des cas devra, à sa discrétion, déterminer comment analyser chaque plainte (p. ex., déterminer si une investigation est nécessaire, transférer la responsabilité de l'investigation à une autre partie, ou le cas échéant la rejeter sans investigation supplémentaire)

### **Étape 3**

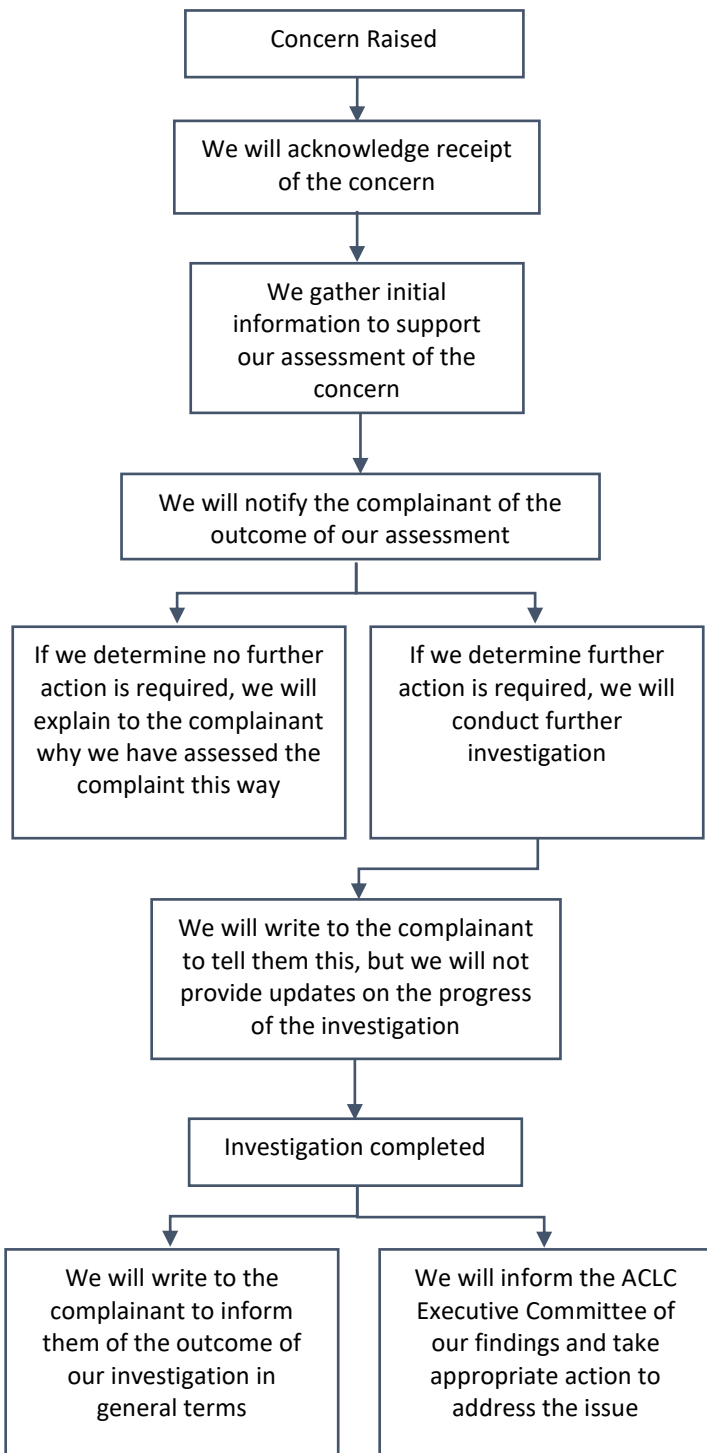
Le responsable des cas enquêtera sur les allégations et fera rapport sur ses conclusions au Comité exécutif de la Ligue.

### **Étape 4**

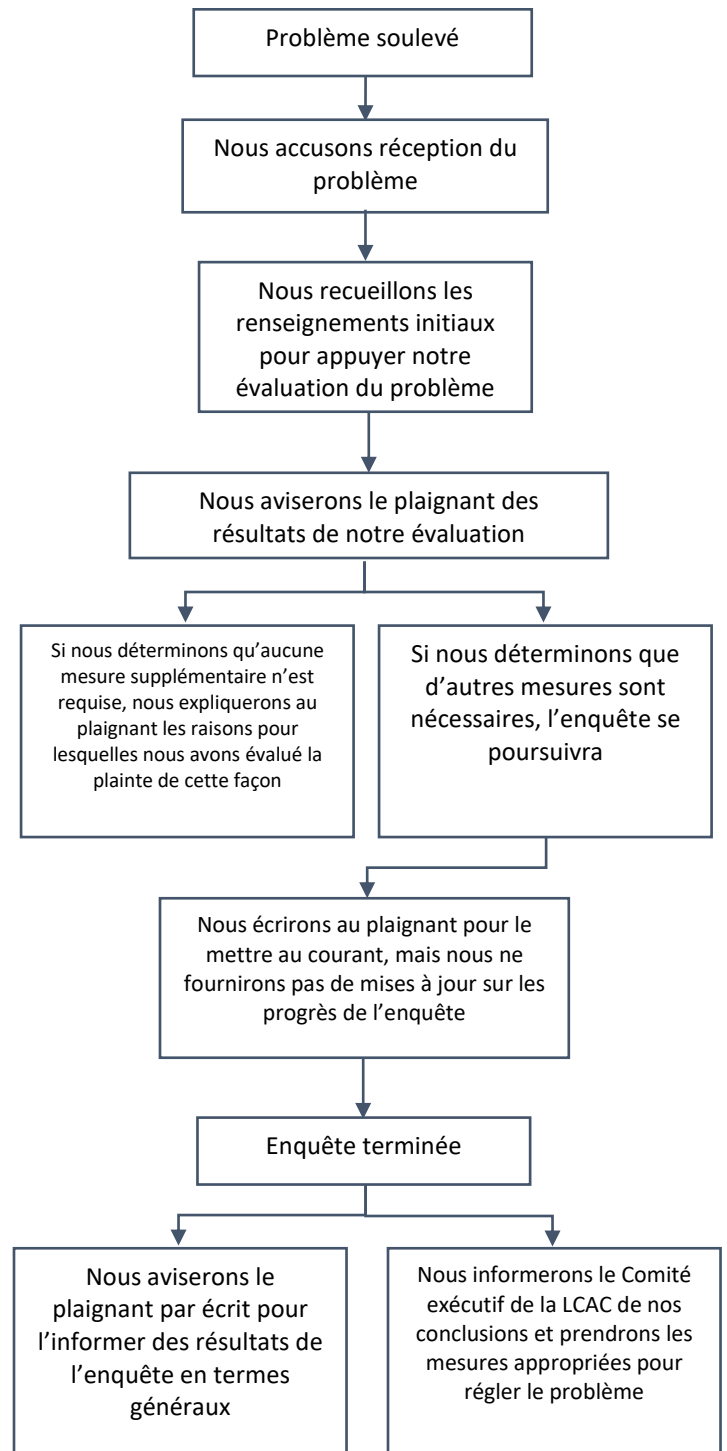
Si les conclusions de l'enquête le justifient, des mesures disciplinaires ou correctives appropriées seront prises par la Ligue. Le responsable des cas informera le plaignant des résultats de l'enquête en termes généraux.



Complaint Submission Process



Processus de soumission des plaintes





#### **Policy Distribution**

8. The League must ensure that this Complaints Policy is broadly communicated throughout the organization and continues to be accessible to persons involved in the organization. This Complaints Policy will be posted on the League's website as part of the National Policy Manual.

#### **Policy Adoption and Oversight**

9. The Board is responsible for overseeing the development and implementation of, and compliance with, this Policy. The Board may delegate its oversight responsibility, in whole or in part, to the Executive Committee of the Board.
10. The case handler will provide to the Board, at least on an annual basis, a summary of the number and type of complaints received under this policy.
11. This policy will be reviewed at least annually to ensure it is effective at serving its purpose.

#### **Distribution de la politique**

8. La Ligue doit s'assurer que la présente politique relative aux plaintes est distribuée dans toute l'organisation et demeure accessible aux personnes concernées au sein de l'organisation. La présente politique sera affichée sur le site Web de la Ligue faisant partie du manuel national des politiques.

#### **Adoption et surveillance de la politique**

9. Le Conseil doit assurer la surveillance du développement et de la mise en œuvre de la présente politique, de même que le respect de la conformité de son application. Le Conseil peut déléguer la responsabilité de surveillance, en tout ou en partie au Comité exécutif du Conseil.
10. Au moins une fois par an, le responsable des cas fournira au Conseil, un résumé du nombre et du type de plaintes reçues dans le cadre de la présente politique.
11. La présente politique sera examinée au moins chaque année, pour s'assurer qu'elle est efficace et sert le but pour lequel elle a été conçue.