



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Integrated Conflict and Complaint Management Program (ICCM)

Programme de gestion intégrée des conflits et des plaintes (GICP)



ICCM • GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada 



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Key Take Aways:

- Conflict/complaint management is everyone's responsibility
- CAF/DND's preferred approach to manage conflicts and complaints is to engage services early, locally and informally (ELI)
- Effective conflict/complaint management has a positive impact on work environments, operational effectiveness and retention

Éléments clés :

- La gestion des conflits et des plaintes est la responsabilité de chacun
- L'approche préférée des FAC/MDN pour résoudre les plaintes et les conflits consiste à engager les services tôt, localement et informellement (TLI)
- La résolution efficace des conflits et des plaintes a un impact positif sur l'environnement de travail, l'efficacité opérationnelle et la rétention



ICCM • GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada 



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Our Vision: A strong, healthy, resilient and engaged Defence Team.

Our Mission: To enable the Defence Team to effectively manage their conflicts and complaints early, locally and informally (ELI) and to guide them through formal complaint mechanisms when appropriate.

Our Purpose: We serve the Defence Team by providing accessible, responsive and personalized conflict and complaint management services whose results foster a climate of dignity and respect, that attracts talent, enhances operational effectiveness and retention.

Notre Vision: Une équipe de défense forte, saine, résiliente et engagée.

Notre Mission: Permettre à l'équipe de la défense de gérer efficacement leurs conflits et leurs plaintes tôt, localement et informellement (TLI) et de les guider à travers les mécanismes de plainte officiels, la situation appropriées.

Notre Objectif: Nous servons l'équipe de la défense en fournissant des services de gestion des conflits et des plaintes accessibles, adaptés aux besoins et personnalisés, dont les résultats favorisent un climat de dignité et de respect qui attire le talent, améliore l'efficacité opérationnelle et la rétention.



ICCM · GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada 

ICCM Program Overview

Integrated Conflict and Complaint Management (ICCM)

Interest Based

Rights Based

Self Help

Collaborative Resolution

Formal Submission

Judicial Review

Comprehensive self-help internet/intranet web site **New**

- CAF Apps
- Education

- Local Centre supporting CoC and members **New**
- ADR Services
- E-file/case **New**

Integrated **New**

- Grievance
- Harassment
- Human Rights

Integrated **New**

- Federal Court
- CHRC
- COL

Key characteristics

- Single portal (Cradle to Grave)
- Dedicated high quality CR advice
- Shared E-files
- Single tracking system **New**

Single tracking system (ICRTS) **New**

Strategic SA **New**

Survol du Programme de GICP

Gestion intégrée des conflits et des plaintes (GICP)

Informelle

Formelle

Auto-assistance

Résolution collaborative

Soumission formelle

Révision judiciaire

Site internet/intranet complet et facile à utiliser **Nouveau**

- Apps du FAC
- Education

- Centres locaux supportant la **Nouveau** CdeC et membres
- Services du MARC
- Dossier virtuel **Nouveau**

Intégration **Nouveau**

- Grief
- Harcèlement
- Droits de la personne

Intégration **Nouveau**

- Cour Fédérale
- CCDP
- CLO

Caractéristiques clés

- Portail unique (du début à la fin)
- Services dévoué et de haute qualité en matière de GCP
- Filières électroniques partagées
- Système de suivi unique **Nouveau**

Système d'enregistrement unique (ICRTS) **Nouveau**

Visibilité stratégique **Nouveau**



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Principles and Benefits

- Early, local, informal (ELI)
- Easy to access
- Confidential
- End-to-end tracking
- Improves operational effectiveness
- Right to formal recourse mechanisms protected

Principes et avantages

- Tôt, localement et informellement (TLI)
- Facile d'accès
- Confidentiel
- Suivi du début à la fin
- Améliore l'efficacité opérationnelle
- Droit aux recours officiels est protégé



ICCM · GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada 



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Common Areas of Interest

- Sexual Misconduct
- Grievance
- Human Rights Complaint
- Harassment
- Official Language Complaints
- Access to Information and Privacy Requirements
- General Safety Complaints / Workplace Violence

Sujets communs abordés

- L'inconduite sexuelle
- Grief
- Plainte relative aux droit de l'homme
- Harcèlement
- Plaintes sur les langues officielles
- Accès à l'information et exigences de confidentialité
- Plaintes de sécurité générale / Violence au travail



ICCM · GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

CCMS Agents' Role

To assist members and the Chain of Command:

- In navigating conflict and complaint management mechanisms within the institution
- By providing education, assistance and referrals
- By ensuring all client's conflicts and complaints are actively managed from cradle to grave
- By encouraging all members of the Defence Team to use an early, local, informal (ELI) approach whenever possible to manage conflicts and complaints



ICCM · GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada 



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

Rôle des Agents SGCP

Aider les membres des FAC et la chaîne de commandement:

- À naviguer les divers mécanismes de gestion des conflits et des plaintes au sein de l'institution
- En fournissant de l'éducation, de l'assistance et des références
- En veillant à ce que tous les conflits et les plaintes des usagers soient activement gérés du début à la fin
- En encourageant tous les membres de l'équipe de la défense à approcher et gérer les conflits et les plaintes tôt, localement et de manière informelle lorsque cela est possible



ICCM • GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada



National
Defence

Défense
nationale



VICE CHIEF OF THE DEFENCE STAFF

VICE-CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

DIRECTOR GENERAL INTEGRATED CONFLICT AND COMPLAINT MANAGEMENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES

CCMS / SGCP -Kingston

Building / Édifice 1A Ypres

@ ++ CCMS Kingston

- Gord Howse, Agent Supervisor / Agent Superviseur poste 4904
- Capt Dan Peebles, Agent poste 7319

DWAN Intranet / Intranet RED : <http://intranet.mil.ca/forces-conflict-management>



Internet: <http://www.canada.ca/forces-conflict-management>



ICCM · GICP

*Find the way ahead
Trouver la voie à suivre*

Canada