



RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES

POLITIQUE RELATIVE A LA GESTION DES PLAINTES

Inspirée de la Politique de l'Association de hockey mineur de Sainte-Julie

1. Énoncé

La présente politique relative à la gestion des plaintes s'adresse à tous les membres et intervenants des Élités Beauce-Appalaches. Les Élités sont d'avis que tous les membres et intervenants ont droit à un milieu de vie sportive harmonieux, respectueux, sécuritaire et empreint de plaisir. La politique relative à la gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité ainsi que sur des principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité.

À cet effet, les Élités se sont dotés d'un Comité éthique et discipline responsable de l'application de la présente politique dont le fonctionnement se veut simple et équitable.

2. Principes directeurs

- La présente politique vise à soutenir les actions du comité éthique et discipline ;

- La présente politique vise à mettre en place un mécanisme (réception, traitement, etc.) afin de permettre à un membre ou un intervenant d'exprimer son insatisfaction à l'égard du non-respect du code d'éthique des Élités, d'un règlement de Hockey Québec ou de tout autre règlement d'organismes pouvant être liés à la corporation, mais aussi en matière de violence, intimidation et de harcèlement ;

- La présente politique préconise la recherche de solutions équitables et l'application uniforme de sanction dans le cas de dépôt d'une plainte, compte tenu que la gestion de la plainte est considérée comme un moyen de corriger les situations à la source du problème.

- Son fondement repose sur les Règlements de Hockey Québec, sur le Code d'éthique des Élites et sur la Politique de prévention et de gestion en matière de violence, intimidation et de harcèlement.

3. Définitions

3.1 Plainte

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Elle est généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

3.2 Plainte fondée

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

3.3 Plainte non fondée

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

4. Mécanismes – plaintes / dossiers disciplinaires

4.1 Réception de la plainte (délai)

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où le plaignant complète adéquatement le formulaire disponible sur le site des Élités, lequel est acheminé directement au Directeur des opérations. De plus, pour être traitée, la plainte doit être reçue dans *un délai maximal de 30 jours suivant l'événement*. Le Comité éthique et discipline se réserve le droit d'étudier une plainte hors délai selon la gravité de l'événement.

4.2 Accusé-réception

Sur réception de la plainte, un courrier électronique est acheminé au plaignant afin de l'informer de la réception de la plainte. L'accusé-réception précise, dans la mesure du possible, le délai dans lequel la plainte sera traitée.

4.3 Analyse de la plainte

Le directeur des opérations et le président du comité de discipline, procèdent à une analyse sommaire de la plainte. Ils doivent, dans un premier temps, s'assurer que la plainte est « fondée ». Toute plainte « non fondée » est rejetée et le plaignant en est avisé.

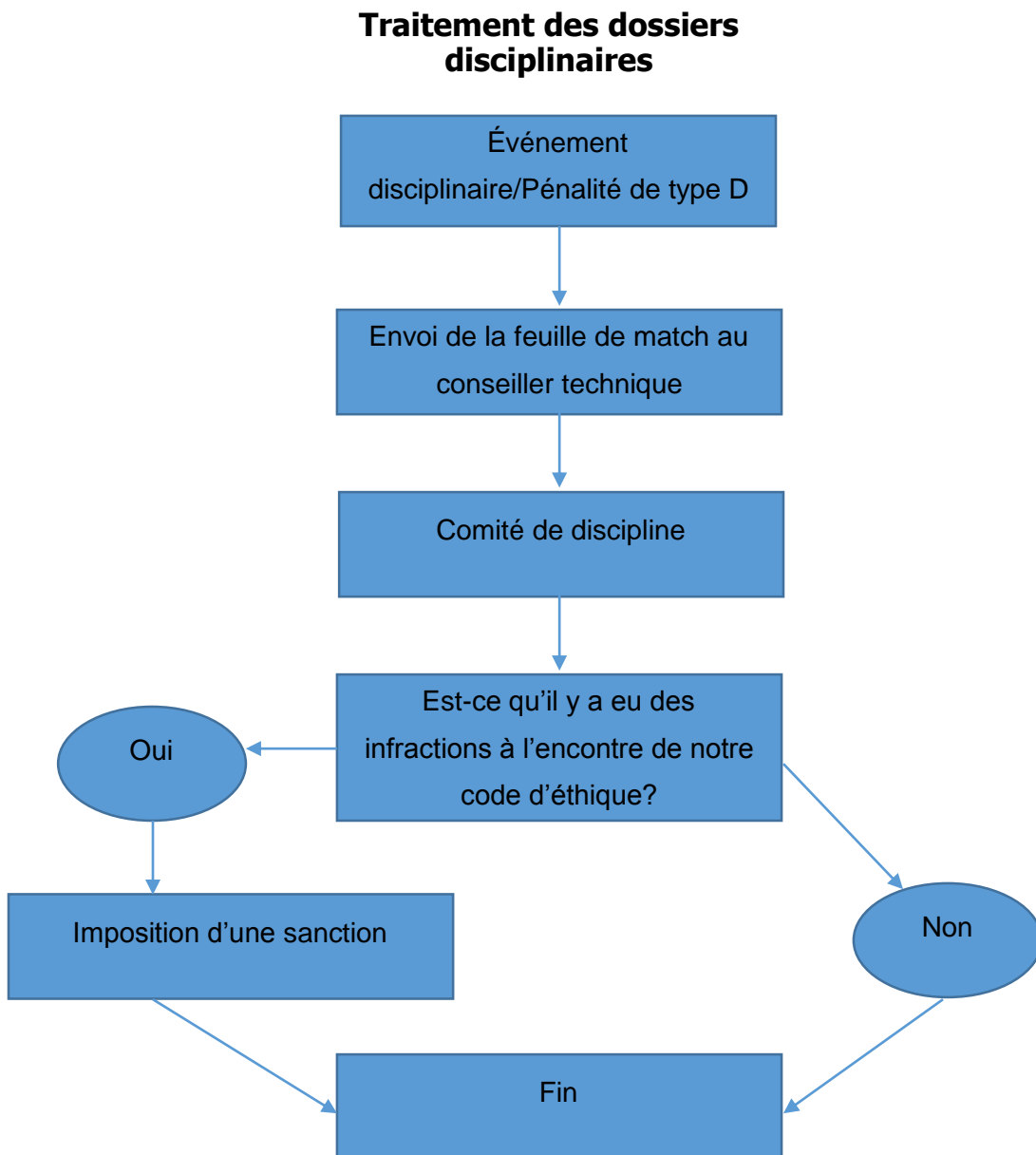
Selon l'envergure de la plainte, le directeur des opération pourra procéder seul à la recherche de solution et la traiter.

Dans l'éventualité où le cas est plus complexe, le Comité de discipline recueille tous les faits leur permettant de bien comprendre le fondement de la plainte et de vérifier leur compréhension du problème.

Au moment de l'analyse de la plainte, il se peut que le plaignant soit rencontré afin de mieux saisir la portée de celle-ci.

4.4 Traitement des dossiers disciplinaires

En ce qui concerne le traitement des dossiers disciplinaires, la structure du traitement du dossier est comme suit :



4.5 Recherche de solution

Le directeur des opérations ainsi que les membres du Comité éthique et discipline ont la responsabilité de déterminer la meilleure solution possible pour corriger la situation faisant l'objet de la plainte. À cet effet, il(s) étudie(nt) attentivement tous les règlements existants afin que la solution ou la sanction soit fondée sur ceux-ci et qu'elle soit en conformité avec le Code d'éthique des Élités.

Dans l'éventualité où aucun règlement ne semble possible, la demande peut être portée à l'attention du Conseil d'administration.

Un rapport est rédigé afin d'exprimer le règlement ou la sanction et, ce rapport est acheminé au conseil d'administration.

4.6 Décision et Rapport (avis)

Le plaignant reçoit un avis par voie téléphonique dans un premier temps l'informant de la décision du Comité éthique et discipline (solution/sanction retenue).

Une rapport est ensuite rédigé et déposé au conseil d'administration.

4.7 Conservation du document

Le rapport est classé dans le dossier relatif aux plaintes.

5. Mécanismes – violence, intimidation et harcèlement

Dans la mesure du possible, la personne présumée victime de violence, d'intimidation ou de harcèlement doit signifier à la personne mise en cause les paroles, les actes ou les gestes jugés répréhensibles et demander d'y mettre fin. Si cette démarche est infructueuse ou si la personne s'estime dans l'incapacité de le faire, la personne qui croit être victime de harcèlement doit le signifier au directeur des opérations en complétant adéquatement le « formulaire de plainte » disponible sur le site des Élités.

Toute personne qui est témoin d'une situation de harcèlement doit le signaler au directeur des opérations afin qu'il puisse étudier la situation et s'assurer de l'éliminer en prenant les mesures préventives et correctives nécessaires pour mettre fin à la situation de harcèlement.

Le directeur des opérations informe les personnes impliquées de la Politique de prévention et de gestion en matière de harcèlement. De plus, le directeur des opérations a l'obligation d'informer le Conseil d'administration de toutes situations dénoncées en matière de violence, d'intimidation et de harcèlement.

Afin de résoudre la situation dénoncée, le même mécanisme que celui de traitement des plaintes / dossiers disciplinaires s'applique.

6. Politiques, règlements, résolutions ou dispositions antérieures

La présente politique abroge et remplace toute politique, procédure, règlement, résolution ou disposition antérieure adopté par le Conseil d'administration ou tout autre Comité sur l'objet traité dans ce texte.