



# Règlements, politiques et procédures

## Politique relative à la gestion des plaintes

Adoptée par le Conseil d'administration le : 13 mars 2014

Révisée le :

## **1. Énoncé :**

---

La présente politique relative à la gestion des plaintes s'adresse à tous les membres et intervenants du Club de soccer de Sainte-Julie, ci-après nommé CSSJ.

Tous les membres et intervenants du CSSJ 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, le CSSJ a un Comité d'éthique et de discipline responsable de l'application de la présente politique. Ce comité est composé d'un Directeur et de deux autres personnes.

## **2. Principes directeurs :**

---

La présente politique vise à soutenir les actions du comité du Comité d'éthique et de discipline et repose sur les règlements du CSSJ, sur son Code d'éthique et sur la Politique en matière de prévention et de gestion des abus et du harcèlement.

- Elle vise à mettre en place un mécanisme (réception, traitement, réponse, etc.) permettant à un membre ou un intervenant d'exprimer son insatisfaction à l'égard du non-respect du code d'éthique du CSSJ, et aussi en matière 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.

## **3. Définitions :**

---

### **3.1 Plainte**

Mécontentement qui est généralement relié 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).

**3.4 Comité :** comité d'éthique et de discipline formé du directeur et de deux autres personnes

## **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 en ligne disponible sur le site du CSSJ, lequel est acheminé directement au Directeur du Comité d'éthique et de discipline. De plus, pour être traitée, la plainte doit être reçue dans *un délai maximal de 30 jours suivant l'événement*.

Le Comité d'éthique et de 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, le Directeur du Comité d'éthique et de discipline achemine un courrier électronique 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 Comité d'éthique et de discipline procède à une analyse sommaire de la plainte afin de s'assurer que la plainte est fondée. Toute plainte non fondée est rejetée et le plaignant en est avisé par courriel.

Selon l'envergure de la plainte, le Directeur Comité d'éthique et de discipline pourra procéder seul à la recherche de solution et la traiter. Il avise alors les autres membres du comité.

Dans l'éventualité où le cas est plus complexe, les membres du Comité d'éthique et de discipline recueillent 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 les personnes en cause soient rencontrées et des témoins entendus, s'il y a lieu.

#### **4.4 Traitement des dossiers disciplinaires**

En ce qui concerne le traitement des dossiers disciplinaires pour des événements survenus lors de parties, elle se fait selon les mécanismes en place dans les comités de discipline de la ligue où l'équipe a son accréditation.

Cependant, dans le cas où les actions posées constitueraient aussi une infraction au code d'éthique du CSSJ, une sanction additionnelle pourrait être imposée par le Comité d'éthique et de discipline.

#### **4.5 Recherche de solution**

Le Directeur Comité d'éthique et de discipline ainsi que les membres du Comité 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 du CSSJ.

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 Comité exécutif.

#### **4.6 Décision et Rapport :**

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

Un rapport est ensuite rédigé et déposé au Comité exécutif.

Le comité exécutif s'assure de la mise en application de la sanction.

#### **4.7 Conservation du document**

Le rapport est classé dans le dossier électronique sécurisé relatif aux plaintes.

### **5. Mécanismes- harcèlement:**

---

Dans la mesure du possible, la personne présumée victime 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 du comité d'éthique et de discipline en complétant adéquatement le « formulaire de plainte » disponible sur le site du CSSJ.

Toute personne qui est témoin d'une situation de harcèlement doit le signaler, de la même façon, au Directeur du comité d'éthique et de discipline 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 du comité d'éthique et de discipline informe les personnes impliquées de la Politique de prévention et de gestion en matière d'abus et de harcèlement. De plus, le Directeur a l'obligation d'informer le Conseil d'administration de toutes les situations dénoncées en matière 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 antérieurs:**

---

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.