

POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DES PLAINTES

Énoncé

La présente politique relative à la gestion des plaintes s'adresse à tous les membres et intervenants du Club de soccer Lévis-Est, ci-après nommé « Club ».

Tous les membres et intervenants du Club 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 Club a un comité d'éthique responsable de l'application de la présente politique. Les gens siégeant sur ce comité sont désignés par le conseil d'administration du Club. Le comité d'éthique ne peut être composé de moins de trois membres.

Principes directeurs

La présente politique vise à soutenir les actions du comité d'éthique et repose sur les règlements du Club et sur la loi.

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 Club, 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.



Définitions

Membre du Club : Voir les règlements généraux du Club pour la définition d'un membre.

Intervenants du Club : Toutes personnes qui agit pour le compte du Club. Les intervenants sont généralement les bénévoles du Club, les membres du conseil d'administration du Club et les employés du club (personnel technique, administratifs, arbitre...).

Permanence du Club : Il s'agit des employés à temps plein du Club.

Plainte : Mécontentement exprimé au Club de façon officielle (voir le mécanisme de gestion des plaintes) qui est généralement relié à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

Plainte fondée : Une plainte est jugée fondée lorsqu'il est démontré objectivement qu'une personne subie un préjudice de la part d'un membre, d'un parent d'un membre ou d'un intervenant du Club. Généralement une plainte est jugée fondée lorsqu'il est possible de vérifier l'impact sur une personne et que l'on peut relier ce dernier à un membre ou un intervenant du Club. Ceci inclus également les situations de harcèlement et dans ce derniers cas les dispositions prévues dans la loi s'appliquent également.

Plainte non fondée : Une plainte est jugée non fondée lorsqu'il n'est pas possible de démontrer objectivement qu'une personne subie un préjudice de la part d'un membre, d'un parent d'un membre ou d'un intervenant du club. Généralement une plainte est 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). Une plainte peut également être jugée non fondée si aucun de ses membres ou intervenants n'est impliqués.



Mécanisme de gestion des plaintes

4.1 Dépôt de la plainte (délai)

Avant de déposer une plainte officielle une personne devrait tout d'abord tenter de régler la situation avec les intervenants de première ligne. Au niveau technique ceux-ci sont les entraîneurs, les responsables de niveau et le directeur technique. Au niveau administratif il s'agit du directeur général du Club. Si la plainte est traitée avec succès elle est ajoutée à un registre de plainte qui sera présenté au conseil d'administration à tous les trois mois

Dans le cas où la situation ne peut être réglée avec les intervenants de première ligne une personne peut soumettre une plainte officielle. Le plaignant doit alors compléter le formulaire en Annexe A et le soumettre à l'adresse courriel suivante : «club@soccerlevis-est.ca»

Alternativement le plaignant peut remettre le formulaire en main propre à la permanence du Club. Le formulaire sera acheminé directement et confidentiellement aux membres du comité d'éthique.

4.2 Réception de la plainte officielle

Une plainte ne peut être reçue et traitée que dans la mesure où le plaignant complète adéquatement le formulaire en Annexe A. De plus, pour être traitée, la plainte doit être reçue dans *un délai maximal de 30 jours suivant le dernier événement*.

Le comité d'éthique se réserve le droit d'étudier une plainte hors délai selon la gravité de l'événement.

4.3 Accusé-réception

Sur réception de la plainte, le comité d'éthique 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.

4.4 Analyse de la plainte

Le comité d'éthique procède à une analyse sommaire de la plainte afin de s'assurer que la plainte est fondée (voir définition). Toute plainte non fondée (voir définition) est rejetée et le plaignant en est avisé par courriel.



Si le comité d'éthique juge que la plainte n'est pas assez importante pour justifier l'intervention du conseil d'administration il pourra procéder seul au recueil d'information, à la recherche de solutions et à l'application des solutions. Il avise alors brièvement les membres du conseil d'administration à la rencontre suivante de ce qui a été fait.

Dans de rares occasions le comité d'éthique peut juger que la plainte est majeure et nécessite l'implication du conseil d'administration. Dans ce cas, les membres du comité d'éthique recueillent tous les faits leur permettant de bien comprendre le fondement de la plainte et de vérifier leur compréhension du problème. Le comité d'éthique devra alors faire un rapport au conseil d'administration, proposer une ou plusieurs solutions et obtenir une résolution du conseil d'administration avant de procéder.

Note : 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.

4.5 Recherche de solution

Le comité d'éthique a la responsabilité de déterminer la/les meilleure(s) solution(s) 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. La solution doit demeurer raisonnable et proportionnelle au préjudice. Le comité d'éthique doit également s'assurer que la/les solution(s) ne pénalise pas d'autres personnes. Pour le comité d'éthique la priorité doit être accordée aux membres.

Dans l'éventualité où aucun règlement ne semble possible (ex. : pénalisation d'un membre au profit d'un autre), la demande peut être portée à l'attention du Conseil d'administration pour décider de la solution à appliquer.

4.6 Décision et Rapport :

Un rapport sur l'analyse et la solution retenue est rédigé par le comité d'éthique. Le plaignant reçoit un avis par voie téléphonique ou par courriel du directeur général ou d'un membre du comité d'éthique l'informant de la décision du comité d'éthique (solution/sanction retenue).

Le directeur général et le comité exécutif s'assure de la mise en application de la solution/sanction retenue.

4.7 Conservation du document

Le rapport est classé dans le dossier électronique sécurisé relatif aux plaintes et ce pour une période minimale de deux ans.