

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÉOLUTION DES CONFLITS

Responsables : le président et le Comité de traitement des plaintes et résolution des conflits (CTPRC)

1. Règlements généraux

Tel que prévu par l'article 26 des Règlements généraux de Natation Gatineau, Natation Gatineau utilisera la présente procédure afin de traiter toute question de discipline, plainte, appel et conflits avec les employés, les administrateurs, les membres ou toute autre personne travaillant pour le profit de Natation Gatineau et de ses évènements.

2. Comité de traitement des plaintes et résolution des conflits (CTPRC)

Le CTPRC est un comité composé de 3 administrateurs élus annuellement par le Conseil d'administration (CA) à sa première réunion suivant l'Assemblée générale annuelle. En cas de conflit d'intérêt d'un des membres du Comité dans le traitement d'une plainte, le CA nommera un substitut.

3. Procédure de traitement des plaintes et de résolution des conflits

Une plainte doit être formulée par écrit et ne sera acceptée que si une plainte verbale a été faite et n'a pas été résolue à la satisfaction du plaignant. Nous demandons aux plaignants de respecter une période de 24 heures de réflexion avant de formuler une plainte verbale.

La procédure de traitement des plaintes et de résolution des conflits sera mise en place :

- i) Plainte reliée au « coaching »
Uniquement après que l'entraîneur-chef et le Comité exécutif auront tenté de résoudre la plainte sans succès.
- ii) Plainte concernant un employé
Uniquement après que le Comité exécutif aura tenté de résoudre la plainte sans succès.
- iii) Plainte concernant le Conseil d'administration
Uniquement après que le Comité exécutif aura tenté de résoudre la plainte sans succès.

4. Politique en matière de discipline

- i) Qui peut porter plainte :
Un membre affilié à Natation Gatineau (officiel ou nageur) ou un employé.

- ii) Au nom de qui, une plainte peut-elle être portée?
Un membre ne peut pas porter plainte au nom d'un autre membre.
- iii) Une plainte concernant le « coaching » ou le classement d'un athlète dans un groupe doit être adressée à l'entraîneur-chef.
- iv) Toutes les autres plaintes doivent être adressées au président.
- v) Est-ce qu'une plainte de groupe peut être portée?
Non. Uniquement les plaintes individuelles seront acceptées.
- vi) Que se passe-t-il dans les cas où uniquement un non-membre de Natation Gatineau est témoin d'un incident et le rapporte?
Un employé de Natation Gatineau ou un membre du Conseil d'administration peut initier une plainte avec la documentation du non-membre.
- vii) Qui peut faire l'objet d'une plainte?
Une plainte peut être portée contre un membre affilié à Natation Gatineau, un employé, un bénévole, un consultant ou quiconque dans la communauté de Natation Gatineau ayant une relation avec Natation Gatineau.

5. Composantes d'une plainte

- i) Une plainte doit être formulée par écrit et s'accompagner de toute la documentation justificative appropriée.
- ii) La plainte doit être signée par le plaignant et ne peut donc pas être anonyme.
- iii) La plainte doit être reçue dans les 30 jours suivant l'incident ou après en avoir pris connaissance. Le CTPRC peut prolonger le délai si les circonstances le justifient.
- iv) Le plaignant jouit d'un délai maximal de 14 jours pour fournir par écrit tout renseignement supplémentaire. Le CTPRC peut prolonger le délai si les circonstances le justifient. Le CTPRC peut également demander des renseignements supplémentaires au plaignant. Après quoi, aucun autre renseignement supplémentaire ne sera accepté.

6. Résolution

Le CTPRC transmettra, par écrit, sa décision finale au plaignant dans les 21 jours suivant la réception des derniers renseignements transmis par le plaignant. Les mesures possibles du CTPRC incluent, sans en être limité, le rejet de la plainte, l'émission d'une lettre de réprimande, la mise en probation, la suspension, l'expulsion ou le congédiement. Dans le cas de l'expulsion et du congédiement, le

CTPRC devra faire une recommandation au Conseil d'administration qui aura la décision finale.

La décision du CTPRC est finale et prend effet immédiatement.

7. Rapport

Le CTPRC fait rapport à chaque réunion du Conseil d'administration quant au nombre de plaintes reçues, à la nature de chaque plainte et au statut du traitement de la plainte. Ce rapport, qui servira aux seules fins d'informer le Conseil, n'est pas pour discussion.