



## **Politique de gestion des plaintes du club de Natation Gatineau**

### **1. Introduction**

Le club de Natation Gatineau est engagé à offrir un environnement positif, sécuritaire et respectueux pour tous ses membres, entraîneurs, et employés. Cette politique vise à établir des procédures claires et transparentes pour la gestion des plaintes afin de garantir que toutes les préoccupations soient traitées de manière équitable et efficace. Elle sert aussi à renforcer et assurer l'imputabilité des autres politiques et protocoles d'intervention du club.

### **2. Objectif**

L'objectif de cette politique est de fournir un cadre pour la gestion des plaintes, de manière à résoudre les problèmes rapidement, de manière équitable, et en maintenant la confiance et la satisfaction des membres.

### **3. Portée**

La présente politique s'adresse à toute personne ayant une implication directe avec le club de Natation Gatineau. Plus spécifiquement, les groupes suivants sont ciblés par la présente politique:

- Membres
- Employés
- Bénévoles
- Donateurs
- Parents de membres certifiés d'âge mineur
- Partenaires
- Officiels

### **4. Comité de gestion des plaintes**

Le comité de gestion des plaintes (CGP) est un comité indépendant du conseil d'administration. Il est composé d'un administrateur indépendant et de deux membres de Natation Gatineau

nommés par le conseil en début d'année. Le conseil d'administration nommera un substitut en cas de conflit d'intérêt d'un des membres du CGP dans le traitement d'une plainte. Le CGP a pour responsabilité de recevoir les plaintes de toute nature, de les rediriger vers les ressources identifiées pour les prendre en charge, et puis de s'assurer que les plaintes ont été gérées et ultimement réglées.

Le CPG rend compte de ses activités au conseil d'administration au moins quatre fois par année quant au nombre de plaintes reçues et en cours de traitement, de la nature des plaintes et de la façon dont elles sont prises en charge, gérées, réglées, et s'il y a eu des sanctions appliquées. Ce rapport présente le suivi des plaintes de manière dénominalisée.

Si un plaignant considère que les personnes composant le CPG ne sont pas en mesure d'intervenir de manière impartiale dans le traitement de sa plainte, il peut signaler la situation au président et au vice-président du conseil d'administration.

Le conseil d'administration devrait être avisé, dès sa réception par le CGP, de toute plainte susceptible d'entraîner des conséquences pour le bien-être de toute personne en lien avec Natation Gatineau, pour la pérennité des opérations de Natation Gatineau ou encore pour sa réputation.

## 5. Définition d'une plainte – Types de plaintes

Une plainte doit être formulée par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement et afin de régler la situation.

Le traitement de la plainte par le CPG se fera selon le type et la nature de la plainte et en conformité avec les politiques et protocoles d'intervention déjà préétablis.

Les plaintes de **nature administrative** seront transmises par le CPG à la direction générale.

Les plaintes de **nature comportementale** (violence, harcèlement, abus d'autorité, intimidation) seront transmises par le CPG à la direction générale. Si l'une de ces plaintes implique la direction générale, elle sera transmise au président et au vice-président. Les plaintes concernant le président seront transmises à la direction générale et au vice-président. Les plaintes concernant un administrateur seront transmises à la direction générale ainsi qu'au président.

Les plaintes de **nature sportive** (classement d'un athlète, plan d'entraînement, etc) seront transmises à la direction générale et à l'entraîneur-chef. Les plaintes concernant l'entraîneur-chef seront transmises à la direction générale et au président.

La personne (ou les personnes) recevant la plainte du CPG aura la responsabilité de la plainte et devra la prendre en charge, l'analyser, l'étudier, la documenter, la gérer, et s'assurer de son règlement. Cette personne a aussi la possibilité de recommander aux instances appropriées des sanctions et mesures disciplinaires judicieuses, ou si elle y est autorisée, les imposer elle-même. La personne recevant et traitant la plainte doit aussi transmettre aux parties impliqués les

conclusions de son enquête portant sur la plainte ainsi que son règlement et les sanctions et mesures disciplinaires prises, le cas échéant. Elle doit finalement informer le CPG de l'état d'avancement du traitement de la plainte en temps opportun.

La personne recevant la plainte du CPG peut se faire accompagner d'un des membres de ce comité ou de toute autre personne indépendante de son choix.

## **6. Principes d'intervention**

Le comité de gestion des plaintes ainsi que les personnes recevant la plainte s'engagent à :

- prendre en charge rapidement la plainte ou le signalement;
- préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- veiller à ce que les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord, une rencontre avec elles en vue de régler la situation;
- mener, au besoin, une enquête de façon objective, ou en confier la responsabilité à un intervenant externe. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche;
- prendre les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris notamment les mesures disciplinaires appropriées.

Toute personne qui commet un manquement à cette politique de gestion des plaintes, fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés. La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à du harcèlement au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'organisation.

Une personne non-syndiquée qui croit subir ou avoir subi du harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec son travail peut aussi porter plainte en tout temps directement auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après la « CNESST »).

## **7. Confidentialité**

Les plaintes et le processus disciplinaire sont confidentiels et n'intéressent que les parties, le CPG, et toute personne nommée par le CPG pour le traitement de la plainte. . Du déclenchement du processus jusqu'à la publication de la décision, aucune des parties ne peut divulguer de

renseignements confidentiels concernant le processus disciplinaire ou la plainte à quiconque ne participant pas aux procédures.

## **8. Recours**

Si la personne ayant déposé la plainte n'est pas satisfaite de la décision prise, elle peut faire appel de la décision en soumettant une demande de révision au CGP et au conseil d'administration de Natation Gatineau. Un comité d'appel sera alors formé dans le processus d'appel.

Ce comité sera composé de trois membres du conseil d'administration n'ayant pas fait partie du CGP.

## **9. Révision de la politique**

Cette politique sera révisée annuellement pour garantir son efficacité et sa conformité aux meilleures pratiques. Toute modification sera communiquée aux membres du club.

## **10. Conflit d'intérêts**

En cas de conflit d'intérêts de la part d'une personne impliquée dans le dossier, cette personne devra se retirer immédiatement de toute discussion et décision, et ce, conformément aux dispositions de la Politique de conflit d'intérêts du conseil d'administration. Le conseil d'administration ou la direction générale aura alors la responsabilité de remplacer cette personne.

## **11. L'Officier des plaintes de Sport'Aide**

L'Officier des plaintes est une instance indépendante de Natation Gatineau dont le rôle est de recevoir les plaintes d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence et d'en juger la recevabilité en vertu de la politique d'intégrité.

Sport'Aide peut vous aider dans la démarche en composant le 1-833-211-AIDE (2433) ou en cliquant sur le bouton « Je porte plainte » sur le lien suivant : <https://app.alias-solution.com/contact/fr/ls22>

## **12. Contact**

Pour toute question relative à cette politique ou pour obtenir de l'aide pour déposer une plainte, veuillez contacter le responsable de la gestion des plaintes.