

PROCÉDURE DE GESTION DES CONFLITS



PROCÉDURE DE GESTION DES CONFLITS

Approuvée par le conseil d'administration le 5 février 2019

Entrée en vigueur : le 5 février 2019

1.0 PRÉAMBULE

La Fédération québécoise de ballon sur glace (la « **Fédération** ») adhère entièrement à l'objectif principal de promouvoir et améliorer de manière positive la pratique du sport du ballon sur glace dans le territoire du Québec.

Dans la poursuite de cet objectif, la Fédération a la responsabilité d'élaborer des mécanismes de résolution de conflits. À cet égard, le comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération a élaboré, adopté et mis en place le présent document intitulé *Procédure de gestion des conflits*, lequel a été approuvé par le conseil d'administration de la Fédération. Cette procédure a pour but d'établir un processus et une procédure pour le dépôt et la gestion des plaintes pour tous les intervenants qui sont situés sur le territoire desservi par la Fédération.

La *Politique de gestion des conflits* sera disponible dès que possible sur le site web de la Fédération à l'adresse www.ballonsurglace.com. Un exemplaire peut aussi être obtenu sur demande par la poste.

2.0 APPLICATION

La *Procédure de gestion des conflits* s'applique à toute plainte déposée par un membre de la Fédération situé sur le territoire desservi par celle-ci. Toutes les plaintes sont déposées auprès de la Fédération, par courriel ou par la poste.

Fédération québécoise de ballon sur glace

4545, Pierre-de-Coubertin

Montréal (Québec) H1V 0B2

Transmission électronique : fqbg.comm@gmail.com

Aux fins de la présente procédure, un « membre » est toute personne qui :

- a) Était membre au moment où le conflit faisant l'objet de la plainte est survenu;
- b) Était membre au cours des douze (12) mois précédent le dépôt de la plainte.

Une plainte peut être fait par :

- a) N'importe quel membre de la FQBG
- b) Toute personne qui était membre de la FQBG au cours des douze (12) mois précédent le dépôt de la plainte.

POLITIQUE CONCERNANT LES CONFLITS D'INTÉRÊTS DES ADMINISTRATEURS.

Pour toute plainte relative à la conduite d'un administrateur, d'une organisation, d'une association régionale ou de la section du Québec qui présente une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts ou dont la conduite présente une question d'ordre éthique ou moral, veuillez-vous référer à la *Politique concernant les conflits d'intérêts* de la Fédération.

Pour les litiges concernant un **administrateur d'une organisation**, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président de l'organisation. Si le Président de l'organisation fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement au Président de l'association régionale qui a autorité sur l'organisation. Une copie conforme de la plainte doit être acheminée à la Fédération à l'attention du Président du comité Éthique et résolution de conflits. Le comité Éthique et résolution de conflits sera saisi de la plainte si aucun règlement raisonnable n'est intervenu au niveau de l'association (dans le cas d'un administrateur d'organisation) ou de l'association régionale (dans le cas d'un président d'organisation).

Pour les litiges concernant un **administrateur d'une association régionale**, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président de l'association régionale. Une copie conforme de la plainte doit être acheminée à la Fédération à l'attention du Président du comité Éthique et résolution de conflits. Le comité Éthique et résolution de conflits sera saisi de la plainte si aucun règlement raisonnable n'est intervenu au niveau de l'association régionale. Si le Président de l'association régionale fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement au Président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération.

Pour les litiges concernant un **administrateur de la Fédération**, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération. Si le Président du comité Éthique et résolution de conflits fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement au Président de la Fédération. Si le Président de la Fédération fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement à la Fédération canadienne de ballon sur glace.

3.0 AUTRES POLITIQUES OU RÈGLEMENTS

Pour toute plainte relative à la conduite d'un membre ou pour toute question qui n'est pas régie par une politique ou procédure énoncé ci-dessus, veuillez-vous référer à la procédure ci-après énoncée.

Litige au niveau d'une organisation. Pour tout litige d'intérêt local (i.e., au niveau d'une organisation), par exemple un manquement aux règlements généraux d'une organisation ou un conflit personnel entre des membres d'une même organisation, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président de l'organisation.

Litige au niveau de l'association régionale. Pour tout litige d'intérêt régional (i.e. au niveau de la région), par exemple une irrégularité lors d'une compétition interclubs ou un conflit entre deux membres situés dans une même région, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président de l'association régionale.

Litige au niveau de la province. Pour tout litige d'intérêt provincial (i.e. au niveau de la section du Québec), par exemple une irrégularité lors d'une compétition provinciale ou d'une séance de tests centralisés, un conflit entre des membres situés dans des régions différentes ou un conflit important qui n'a pas été réglé au niveau du club ou de l'association régionale, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération.

4.0 CONTENU DE LA PLAINTÉ

Pour être recevable, toute plainte écrite doit être signée et datée par le(s) plaignant(s) et doit contenir de l'information suffisamment précise sur la conduite qui a donné lieu à la plainte. Le(s) plaignant(s) doit, entre autres choses, indiquer le nom du ou des membres qui font l'objet de la plainte (le(s) défendeur(s)) ainsi que la nature et les circonstances des actes reprochés (date, heure, lieu, nature de la conduite). Si des témoins ont été présents lors de l'incident qui a donné lieu à la plainte, le(s) plaignant(s) devra(en)t en fournir les noms. **Le Formulaire de plainte standard (disponible sur www.ballonsurglace.com) de la Fédération peut être utilisé pour toutes les plaintes écrites qui doivent être acheminées aux organisations, aux associations régionales ou à la Fédération.**

5.0 ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Toute plainte écrite mérite de recevoir une attention immédiate de la part de son destinataire. Ainsi, un accusé de réception devrait être transmis au(x) plaignant(s) dans les plus brefs délais (au plus tard dans les **dix (10) jours**) en prenant soin d'indiquer au(x) plaignant(s) la manière dont la plainte sera saisie et traitée. **Un modèle d'accusé de réception est fourni en annexe à titre d'illustration seulement.**

6.0 GESTION DE LA PLAINTÉ ET ENQUÊTE

Interprétation. L'expression "**Président**" signifie, selon le cas, le président du conseil d'administration de l'organisation, le président du conseil d'administration de l'association régionale ou le président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération.

Composition du comité. Le Président saisi de la plainte écrite peut créer un comité qui sera chargé de gérer la plainte. Le comité doit être composé exclusivement de personnes indépendantes. Les personnes siégeant au comité ne doivent avoir aucun lien direct ou indirect avec le(s) plaignant(s) ou le(s) défendeur(s) ni aucun intérêt dans le litige ou dans les conclusions ou recommandations proposées au litige.

Recevabilité de la plainte. Après avoir envoyé un accusé de réception au(x) plaignant(s), le Président fixe une réunion du comité dans les dix (10) jours suivants et soumet la plainte écrite aux membres du comité en vue d'en évaluer la recevabilité. Si la plainte écrite n'est pas complète ou s'il manque des informations importantes (par exemple la date, l'endroit ou la nature des actes reprochés), le comité peut demander au(x) plaignant(s) de lui transmettre des renseignements supplémentaires en vue de compléter le dossier.

Enquête. Lorsque le dossier est complet, le Président, de concert avec les membres du comité, enquête rapidement sur l'objet de la plainte. À cet effet, les mesures suivantes devraient être prises:

- Informer promptement le(s) défendeur(s) qu'une plainte écrite a été reçue contre lui(eux) et lui(leur) transmettre une copie de la plainte.
- Permettre au(x) défendeur(s) de répondre par écrit aux allégations faites par le(s) plaignant(s).
- Interroger le(s) plaignant(s) et le(s) défendeur(s) ainsi que les personnes qui ont accepté d'agir comme témoins dans le dossier.
- Convoquer une réunion du comité, sur demande du(des) plaignant(s) ou du(des) défendeur(s), pour que les parties puissent discuter et exposer leur différend aux membres du comité.

Note : Les parties ont le droit d'être représentées par une personne de leur choix. Toutefois, nous insistons sur le fait que la gestion de la plainte et l'enquête doivent se faire dans un climat harmonieux et non de confrontation. L'objectif n'est pas de réprimander une partie à tout prix, **mais plutôt de gérer et de résoudre le conflit!**

7.0 RECOMMANDATIONS ET DÉCISIONS

Recommandations du comité. Une fois l'enquête complétée, le Président présente verbalement au conseil d'administration les recommandations du comité en vue de résoudre le conflit.

Facteurs à considérer. Dans la formulation de ses recommandations, le comité tient compte des facteurs suivants:

- la nature et la gravité des actes reprochés;
- le fait que les actes reprochés représentent un événement isolé ou récurrent;
- la nature de la relation entre les deux parties en cause et le degré d'autorité exercé par le(s) défendeur(s) par rapport au(x) plaignant(s);
- l'âge respectif des parties en cause;
- le fait que le(s) défendeur(s) a(ont) déjà fait l'objet de plaintes antérieures;
- le degré de collaboration des parties en cause dans le règlement du dossier;
- tout autre facteur pertinent.

Types de sanctions. Une sanction appropriée peut comprendre une mesure disciplinaire, seule ou combinée. La liste qui suit présente un éventail de mesures disciplinaires qui peuvent être appliquées selon chaque cas mais cette liste n'est pas restrictive :

- des excuses verbales;
- des excuses par écrit;
- verser la plainte dans le dossier du(des) défendeur(s) à la Fédération;
- exiger le paiement d'une amende (soit en argent ou sous forme d'heures de bénévolat) ou le remboursement d'une somme d'argent, selon le cas;
- exiger que le(s) défendeur(s) participe(nt) à des séances de formation additionnelles à ses(leurs) frais;
- révoquer temporairement certains privilèges du(des) défendeur(s) au sein de l'organisation, de la région ou de la Fédération, selon le cas;
- Toute autre mesure disciplinaire pertinente.

Décision du conseil d'administration. Les recommandations du comité **doivent** être approuvées par le conseil d'administration. Seuls les administrateurs qui ne présentent pas une situation de conflit d'intérêts dans le dossier en litige peuvent exprimer leur droit de vote. Tout autre administrateur ayant un lien avec le(s) plaignant(s) ou le(s) défendeur(s) ou un intérêt dans le dossier doivent se retirer des discussions au conseil d'administration. Le vote, exprimé à la majorité des voix, est valide même si, à la suite du retrait des administrateurs qui présentent une situation de conflit d'intérêts, il n'y avait plus quorum. À moins que les recommandations soient injustes, inéquitables ou déraisonnables pour l'une des parties, le conseil d'administration approuvera généralement les recommandations du comité.

Communication de la décision aux parties. Le Président informera les parties en cause dans les cinq (5) jours suivants la prise de décision par le conseil d'administration et du choix de la sanction appropriée, le cas échéant.

Transfert du dossier. Si, pour quelque raison que ce soit, le conseil d'administration de l'organisation ne parvient pas à prendre une décision en vue de régler un conflit, le Président de l'organisation soumet alors le dossier au Président de l'association régionale qui en prend la relève. De la même façon, si le conseil d'administration de la région ne parvient pas à prendre une décision en vue de régler un conflit, le Président de l'association régionale soumet alors le dossier au Président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération qui en prend la relève. **Dans les deux cas, il est important que les parties soient informées du statut du dossier. De plus, les membres du comité qui ont eu l'avantage d'interroger les parties, d'interroger les témoins ou d'assister à une réunion à laquelle chacune des parties a fait des présentations orales doivent offrir une assistance au Président qui prend la relève du dossier.**

8.0 PROCÉDURE D'APPEL

Délai d'appel. Le(s) plaignant(s) et le(s) défendeurs peuvent, dans les 15 jours suivant la réception de la décision rendue, interjeter appel en acheminant une demande écrite au Président de l'association régionale ou au Président du comité Éthique et résolutions de conflits de la Fédération, selon le cas.

Contenu de la demande écrite. La demande écrite doit être datée et signée et contenir :

- une copie de la plainte originale;
- une copie de la décision rendue par le conseil d'administration;
- les motifs spécifiques sur lesquelles la demande d'appel repose.

Composition du comité d'appel. Le Président de l'association régionale ou le Président du comité Éthique et résolution de conflits de la Fédération, selon le cas, crée un comité qui sera chargé de gérer la demande d'appel. Le comité doit être composé exclusivement de personnes indépendantes tel que spécifié précédemment.

Recevabilité de la demande d'appel. Le Président fixe une réunion du comité et soumet la demande d'appel aux membres du comité en vue d'en évaluer la recevabilité, et ce dans les dix (10) jours suivants l'appel. Si la demande d'appel n'est pas complète ou si les motifs ne paraissent pas justifiés compte tenu de la décision qui a été rendue, alors le comité peut rejeter la demande d'appel. Dans un tel cas, le Président qui a été saisi de la demande d'appel informe les parties en cause de la décision de rejeter l'appel.

Enquête et audition. Si la demande d'appel est complète et que les motifs de l'appel paraissent justifiés compte tenu de la décision qui a été rendue, alors le Président saisi de la demande d'appel, de concert avec les membres du comité, enquête rapidement sur la demande d'appel. À cet effet, le Président saisi de l'appel fixe une date d'audition (qui peut avoir lieu par appel conférence) qui devra avoir lieu dans les dix (10) jours après la décision positive de réception de la demande d'appel. Cette audition permet aux parties en cause d'exposer leur différend aux membres du comité.

Décision du comité. Le comité chargé de gérer l'appel a le pouvoir de maintenir, de rejeter ou de modifier la décision qui a été rendue par l'instance précédente. Le comité chargé de gérer l'appel rend sa décision, de même que ses motifs, par écrit, à toutes les parties en cause dans un délai de cinq (5) jours après la tenue de l'enquête et audition.

Coûts. Chaque partie assume ses propres frais et dépenses liées à l'appel.

ANNEXE

(Exemple-type d'un accusé de réception devant être transmis à l'auteur d'une plainte – L'accusé de réception devrait être transmis dans les jours qui suivent la réception de la plainte)

Ville, DATE

Madame / Monsieur ***
1234, rue ***
Ville (Québec)
A1B 2C3



Objet : Votre plainte datée du ***

Madame / Monsieur,

Nous accusons réception de la plainte que vous nous avez transmise le {indiquer la date exacte} à l'effet que {reprendre ici brièvement l'objet de la plainte}.

Votre plainte sera soumise et étudiée lors de la prochaine réunion du conseil d'administration du club {ou de l'association régionale} et elle sera traitée conformément à la *Procédure de gestion des conflits* de la Fédération de patinage artistique du Québec ainsi que des politiques et procédures applicables de Patinage Canada. Nous vous tiendrons au courant des développements à cet égard.

Soyez assuré que le traitement de votre plainte se fera dans le respect de notre objectif principal qui est d'améliorer, d'encourager et de faire progresser le patinage et le patinage récréatif sur glace, le tout dans un environnement harmonieux qui favorise l'épanouissement de tous nos membres.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.