

## POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Toute plainte de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence doit être traitée en fonction de la Politique en matière de harcèlement, l'intimidation, l'abus et la violence.

### PRÉAMBULE

Afin d'alléger le présent document, les termes « athlètes », « nageuses », « entraîneure », « coordonnatrice » et « directrice » sont utilisés au féminin, car ils représentent la réalité du club au moment de l'adoption du document.

### DÉFINITIONS

Dans le cadre de la présente politique, les termes suivants sont définis comme suit :

1. « **Club** » désigne Québec Excellence Synchro ;
2. « **Membre** » désigne une athlète affiliée au Club pour l'année en cours ou son parent, si l'athlète est mineure ;

### OBJECTIF

La présente politique vise à uniformiser le processus de gestion des plaintes afin de trouver des solutions adéquates aux différends qui pourraient être vécus. Les objectifs visés sont :

- L'uniformité au sein de l'organisation,
- L'impartialité pendant toutes les étapes,
- La simplicité pour les Membres et le Club.

### APPLICATION

La présente politique s'applique aux situations jugées insatisfaisantes par un Membre. Le Membre peut estimer avoir subi un préjudice ou peut vouloir signaler la présence d'un différend en lien avec une situation vécue ou un comportement d'un employé, d'un administrateur du Club ou du Club lui-même.

### PROCESSUS

Le processus de gestion des plaintes permet à tout Membre de faire valoir, de manière formelle, une situation vécue au sein du Club afin d'en permettre la résolution.

#### 1. Dépôt d'un avis

Le Membre désirant porter plainte doit initialement formuler, verbalement ou par écrit, un avis à son entraîneure lorsque la situation se déroulant sous sa supervision (entraînement ou compétition). Pour toute autre situation se déroulant dans le cadre des activités du Club, cet avis sera adressé à la coordonnatrice de secteur. Ce premier avis doit préciser la (les) date (s) et les faits relatifs au différend.

Cet avis sera traité et régularisé selon sa nature et les politiques en vigueur. Si aucune politique ne traite du différend vécu, ou encore, si la coordonnatrice de secteur n'est pas en mesure de répondre à la situation, cette dernière soumettra l'avis à la directrice générale. Dans l'éventualité où celle-ci n'est pas en mesure d'effectuer le suivi nécessaire, elle soumettra la situation au Conseil d'administration.

Un avis peut être envoyé directement à la directrice générale si le différend est vécu avec les personnes suivantes:

- une coordonnatrice de secteur,
- un fournisseur ou un représentant de la ville,
- le Conseil d'administration ou l'un de ses administrateurs.

## 2. Dépôt de la plainte

Dans l'éventualité où le Membre n'est pas satisfait de la réponse reçue ou de la correction apportée en lien avec son avis, ou si le différend concerne la directrice générale, il pourra déposer une plainte formelle par courriel auprès du conseil d'administration, à [presidentQES@hotmail.com](mailto:presidentQES@hotmail.com).

L'ensemble des détails nécessaires à la compréhension du différend doivent se retrouver dans la plainte écrite.

## 3. Réception de la plainte

Le Conseil d'administration acheminera, par courriel, un accusé-réception au Membre en indiquant que la plainte sera traitée conformément à la politique de gestion des plaintes.

## 4. Analyse de la situation

Le Conseil d'administration mettra en place un comité d'analyse formé minimalement de trois personnes, dont un membre du Conseil d'administration neutre, ainsi que de la directrice générale, si celle-ci n'est pas impliquée dans le différend. Le comité vérifiera et analysera les faits déposés et, au besoin, organisera des rencontres avec le Membre et/ou les personnes impliquées.

## 5. Objet de la plainte

**Toute plainte de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence doit être traitée en fonction de la Politique en matière de harcèlement, l'intimidation, l'abus et la violence.**

La plainte déposée peut concerner un employé, un autre Membre, un membre du Conseil d'administration ou une situation vécue à l'égard d'un service rendu. Dans tous les cas, les actions posées dépendront de l'analyse de la situation et de l'objet réel de la plainte. Le Membre se verra offrir un accompagnement par un membre du conseil d'administration, neutre face au différend.

## 6. Décision

Après l'analyse de la situation par le comité et en tenant compte de la gravité de la situation, une décision sera transmise au Membre et, si nécessaire, aux autres personnes impliquées. Dans le cas d'une situation vécue par une personne mineure, les parents de cette personne devront être informés durant tout le processus.

## 7. Rencontre du membre, de l'employé ou d'un représentant

À la fin du processus, le comité pourra, s'il le juge nécessaire, rencontrer le Membre et/ou les personnes impliquées dans la situation.