

Politiques d'intendance IONYX



POLITIQUE : GESTION DES PLAINTES

Adopté par le conseil d'administration IONYX le 2024.01.18.

Préambule

La présente politique de gestion des plaintes vise à améliorer la qualité des services offerts, analyser et comprendre les dysfonctionnements au sein de l'organisme, ainsi qu'à démontrer une volonté de mieux répondre aux attentes de toutes les parties prenantes.

Champ d'application

Elle s'applique à tous les membres du personnel, aux parents et aux athlètes de IONYX.

Elle vise tous les incidents qui ont une relation avec le travail ou les services offerts, sur les lieux d'entraînement ou lors des compétitions.

Elle inclut toute expression orale ou écrite d'insatisfaction ou de récrimination concernant les services offerts, l'administration ou le processus même de traitement des plaintes ainsi que les plaintes reliées au harcèlement ou à l'intimidation (se référer à la section Définitions).

Règles générales

1. Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.
2. Toute plainte entraîne obligatoirement une réponse. Une plainte orale doit être déposée par écrit pour entamer une procédure officielle.
3. Le plaignant doit, entre autres choses, indiquer le nom du ou des membres qui font l'objet de la plainte 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 plaignant devrait en fournir les noms.
4. Les parties ont le droit d'être représentées par une personne de leur choix. Toutefois, la gestion de la plainte et de l'enquête doivent se faire dans un climat harmonieux et non de confrontation, l'objectif n'étant pas de réprimer une partie à tout prix, mais plutôt de gérer et de résoudre le conflit.

Cheminement de la plainte

En premier lieu, le plaignant doit d'abord discuter avec l'entraîneur de la situation problématique. Si l'insatisfaction persiste, le plaignant acheminera sa plainte selon la ou les personne.s visé.e.s par la plainte.

En ce qui concerne les plaintes écrites, voici les adresses courriels pouvant les recevoir selon la ou les personnes visé.e.s par la plainte :

1. Pour toute plainte visant un.e entraîneur.e : direction@ionyx.ca.
2. Pour toute plainte visant un.e coordonnateur.rice ou un.e directeur.trice ainsi que toute plainte portant sur le harcèlement ou l'intimidation : ca@ionyx.ca.

Comité aviseur : le conseil d'administration peut créer, au besoin, un comité qui sera chargé de traiter une plainte. Le comité doit être composé d'au moins trois (3) personnes indépendantes qui ne doivent avoir aucun lien direct ou indirect avec le.s plaignant.e.s.es ni aucun intérêt dans le litige ou dans les conclusions ou recommandations proposées au litige. Ce comité peut être composé de membres actifs et/ou individuels.

Traitement de la plainte

1. Analyse de recevabilité

Après avoir envoyé un accusé de réception, la personne qui reçoit la plainte peut demander au.x plaignant.e.s de lui transmettre des renseignements supplémentaires en vue de compléter le dossier (par exemple la date, l'endroit ou la nature des actes reprochés). Dans ce cas, la personne responsable peut aviser le ou la plaignant.e de la non recevabilité de la plainte.

2. Examen du dossier

Lorsque l'ensemble des informations requises sont reçues, la personne qui reçoit la plainte ouvre un dossier de plainte. Elle procède à son examen et effectue les suivis nécessaires. Une réponse doit être donnée au plaignant quant au délai de traitement de la plainte.

3. Recommandations et décisions

Les recommandations relatives aux plaintes doivent être approuvées par le conseil d'administration. Seuls les administrateurs qui ne présentent pas une situation de conflit d'intérêt dans le dossier en litige peuvent assister aux discussions et exprimer leur droit de vote. 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'intérêt, 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.

4. Rendre compte et révision

Une revue des plaintes et de leur traitement est effectuée une fois par année et la procédure de gestion des plaintes est révisée annuellement afin d'y intégrer les ajustements requis.

Définitions (incluses au code d'éthique de IONYX)

Dignité : Respect que mérite quelqu'un ou quelque chose. Attitude empreinte de réserve, de gravité, inspirée par la noblesse des sentiments ou par le désir de respectabilité ; sentiment que quelqu'un a de sa valeur. (Source : Larousse)

Respect : Sentiment de considération envers quelqu'un, et qui porte à le traiter avec des égards particuliers. (Source : Larousse)

Impartialité : Qualité, caractère de quelqu'un qui n'a aucun parti pris ou de ce qui est juste, équitable.

Intégrité : État de quelque chose qui a toutes ses parties, qui n'a subi aucune diminution, aucun retranchement. Qualité de quelqu'un, de son comportement, d'une institution qui est intègre, honnête. (Source : Larousse)

Harcèlement : Comportement non désiré de manière expresse ou implicite, inopportun, blessant et injurieux d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Inclut tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. Peut être de plusieurs types, que ce soit le harcèlement en général basé sur l'un ou l'autre des motifs sur lesquels il est légalement défendu de discriminer (race, couleur, sexe, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, religion, convictions politiques, langue, apparence physique, origine ethnique ou nationale, condition sociale et handicap ou utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap) ou le harcèlement psychologique incluant l'abus d'autorité. Habituellement relié à des incidents répétitifs quoiqu'il puisse être relié à un incident isolé. Le harcèlement psychologique, tel que défini par l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail, est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne.

Intimidation : Usage répété de son pouvoir et de ses forces pour faire du mal ou nuire à quelqu'un. C'est donc un rapport de force inégale. Un comportement, même anodin, peut devenir de l'intimidation s'il est fréquent et est fait dans l'intention de blesser. L'intimidation directe a lieu en présence de la personne qui en est victime par des gestes, des paroles et des actions apparentes. Par exemple : pousser une personne, la frapper, voler ses biens, se moquer d'elle, l'insulter, abîmer ou détruire son matériel, poser envers elle des gestes humiliants ou menaçants. L'intimidation indirecte a lieu en l'absence de la victime ou sans se soucier de sa présence. Par exemple: exclure ou rejeter une personne, l'ignorer ou couper le contact avec elle, médire ou répandre des rumeurs et des mensonges à son sujet, nuire à sa réputation, lui jouer de mauvais tours à son insu, manipuler les personnes autour d'elle.

Procédure de gestion des plaintes et conflits

Catégories d'insatisfaction	Personne visée par la plainte	Responsable du traitement de la plainte					
		Entraîneur	Coordo.	Dir. technique	Dir. générale	Conseil d'admin.	Comité aviseur
Conduite Comportement Services gymniques Condition de travail Tarifs Suspension Expulsion	Entraîneur	1. Discussion	—	—	2. Avis écrit	3. Avis écrit	4. Avis écrit
	Coordo.		1. Discussion	—	—	2. Avis écrit	3. Avis écrit
	Dir. technique			1. Discussion	—	2. Avis écrit	3. Avis écrit
	Dir. générale				1. Discussion	2. Avis écrit	3. Avis écrit
	Conseil d'admin.					1. Avis écrit	2. Avis écrit
Catégories d'insatisfaction	Personne visée par la plainte	Responsable du traitement de la plainte					
		Entraîneur	Coordo.	Dir. technique	Dir. générale	Conseil d'admin.	Comité aviseur
Harcèlement Intimidation	Entraîneur Coordo. Dir. technique Dir. générale Conseil d'admin.					1. Avis écrit	2. Avis écrit