



Procédure de traitement des plaintes

<i>Secteur de la procédure</i>	Procédure d'intégrité
<i>Numéro de la politique</i>	PRO-INTE-01
<i>Approbation par résolution le</i>	

PRÉAMBULE

Le club Montréal Synchro favorise une approche de résolution rapide et efficace des problèmes et encourage toute personne concernée par une situation inconfortable à la dénoncer. Il s'engage à prendre les mesures raisonnables pour corriger et faire cesser ces situations et pour sanctionner les comportements fautifs. Ainsi, toute personne doit signaler un tel comportement et peut déposer une plainte sans crainte de représailles.

Par cette procédure, le club vient encadrer le processus de traitement des événements indésirables et des plaintes dans le but de maintenir un climat sain et sécuritaire.

SIGNALEMENT

Lorsqu'une situation inconfortable survient, la première étape consiste à aborder le comportement avec la personne impliquée afin de résoudre le problème, lorsque cela est possible. Si cette première intervention n'est pas souhaitée par la personne qui se croit victime de harcèlement ou si la situation se poursuit, cette personne devrait en parler à son entraîneur.e ou à la directrice exécutive afin que soient identifiés les comportements problématiques et que soient mises en place des mesures de correction.

Dans l'éventualité où la directrice exécutive est visée ou impliquée de quelque manière dans la situation, le signalement doit être fait à la personne présidente du conseil d'administration.

La personne qui traite la plainte doit s'impliquer activement, notamment, pour obtenir la version des faits de la personne concernée. Avec son accord, elle peut rencontrer l'autre personne impliquée et tenter de parvenir à une solution mutuellement satisfaisante. Si c'est l'entraîneur.e qui traite la situation, elle ou il informe la directrice exécutive de la situation et des démarches entreprises.

Le cas échéant, la directrice exécutive doit informer la personne concernée du processus de dépôt d'une plainte. Si cette personne désire déposer une plainte, elle sera traitée de la manière et selon la procédure ci-après.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La directrice exécutive est la personne responsable de recevoir les plaintes, sauf lorsqu'elle est visée par celle-ci (voir ci-haut). Toute personne en contact avec le club Montréal Synchro est



invitée à la contacter pour toute question ou pour tout signalement d'un incident qui menace l'intégrité d'une personne.

Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, en autant que faire se peut, par toutes les parties concernées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite de l'enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives. La personne qui croit subir une situation qui menace son intégrité ainsi que la personne faisant l'objet d'une plainte sont traitées avec impartialité et informées de l'évolution du dossier et de toute décision relative au litige.

Article 1. Réception et enregistrement de la plainte

Toute plainte peut être formulée verbalement ou par écrit à l'aide du lien sur le site web du club Montréal Synchro, et transmise à la directrice exécutive. Elle doit être identifiée, comporter une description la plus détaillée possible des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées(s) comme responsable(s) desdits faits ainsi que tous les témoins. Dans les cas où la plainte est formulée verbalement, la directrice exécutive doit la mettre par écrit avant d'en débiter l'analyse.

Malgré l'absence de plainte écrite, la directrice exécutive peut en tout temps décider d'entreprendre la procédure de règlement et d'enquête s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une situation menaçant l'intégrité d'une personne existe. Le traitement d'une plainte s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement pour faire cesser la situation.

Lors de la réception de la plainte, la directrice exécutive consigne les informations dans le registre de plaintes, confirme la réception de la plainte dans les 3 jours ouvrables et informe la personne plaignante des délais de traitement. Elle informe également la personne présidente du conseil d'administration si la situation le justifie.

Article 2. Analyse de recevabilité de la plainte

La directrice exécutive, responsable de la gestion des ressources humaines, entreprend l'analyse de la plainte mais peut désigner la directrice technique si elle le juge plus opportun, si elle est en conflit d'intérêt par exemple. À cette étape, la plainte peut être écartée si elle est manifestement frivole ou faite de mauvaise foi.

La personne qui traite la plainte s'assure que la personne plaignante peut continuer ses activités dans un milieu qui est sain et sécuritaire, et met en place toutes mesures temporaires jugées pertinentes.

Si la plainte est jugée recevable, le processus d'enquête doit débiter.

Article 3. Enquête

À cette étape, la personne qui traite la plainte consulte les documents disponibles et entend les parties impliquées et les témoins si nécessaire. Elle analyse ensuite les faits de manière à situer la gravité des faits reprochés. Toute la démarche doit être documentée par écrit et doit être faite de façon juste et objective.



La personne qui traite la plainte s'assure en tout temps du respect de la présomption de bonne foi de la personne faisant l'objet d'une plainte ainsi que son droit d'être entendu à toute étape de la procédure. Elle s'assure aussi de protéger la confidentialité des informations qui lui sont transmises.

Lorsque toutes les parties ont été entendues, la personne qui traite la plainte rédige son rapport dans lequel elle fait part de ses conclusions, à savoir si la plainte est rejetée ou si elle est retenue. Si la plainte est retenue, la personne indique ses recommandations concernant la solution ou les correctifs à apporter. La directrice devra, le cas échéant, imposer les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varient selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui fait l'objet de la plainte. Le plaignant doit être informé par écrit de la décision motivée et des actions entreprises dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

Les actions correctives proposées doivent faire l'objet d'un suivi pour en assurer la mise en œuvre et vérifier que l'intervention a permis d'obtenir les effets souhaités.

AUTRES ALTERNATIVES

Si la personne plaignante n'est pas satisfaite du traitement de la plainte, elle peut demander une révision à la personne présidente du Conseil d'administration. Celle-ci doit procéder à une nouvelle enquête et avise la personne plaignante du délai prévu avant que les résultats soient communiqués. Ce délai ne doit pas dépasser 30 jours ouvrables.

Si la conclusion de la révision de la plainte n'est pas satisfaisante, ou à tout moment durant le processus, la personne plaignante peut formuler une plainte auprès du protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) [Plainte PILS](#). La section suivante détaille le processus par lequel le PILS assure la gestion des plaintes.

Pour les membres du personnel, il est possible de déposer une plainte auprès de la CNESST si elle est admissible: [questionnaire admissibilité](#). Le formulaire est disponible sur le site de la CNESST: [CNESST](#)

PROTECTEUR DE L'INTÉGRITÉ EN LOISIR ET EN SPORT (PILS)

Article 4. Processus de dépôt d'une plainte ou d'un signalement au PILS

Toute plainte ou tout signalement doit être formulé par écrit et adressé au PILS. Celui-ci prête assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou de son signalement, y compris lorsque la demande est initialement formulée verbalement. Le PILS contacte ensuite le plaignant ou le signalant pour obtenir les informations manquantes et l'informe de son droit d'être accompagné de la personne de son choix à toutes les étapes du traitement. Si le PILS détermine que la plainte est recevable, il dispose de 45 jours pour terminer l'examen de la plainte et formuler ses conclusions et recommandations, le cas échéant.



Article 5. Processus de gestion d'une plainte ou d'un signalement par le PILS

Lorsque le PILS examine une plainte ou un signalement, il en informe la fédération ou l'organisme concerné et lui transmet la teneur de la plainte ou du signalement, à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête. L'organisme doit alors transmettre sans délai les renseignements qu'il détient relativement à la situation. Le PILS donne au plaignant ainsi qu'à la personne directement concernée par les actes reprochés la possibilité de se faire entendre et, s'il y a lieu, les invite à remédier à la situation. Dans le cadre de l'examen d'une plainte ou d'un signalement, le PILS ou toute personne autorisée peut procéder à une enquête. L'article 30.28 de la LSLRS prévoit que ces personnes sont investies des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, c. C-37), à l'exception du pouvoir d'imposer l'emprisonnement. En ce sens, détenant des pouvoirs d'enquête, le PILS et les membres du personnel autorisés n'ont pas à formuler une demande d'accès à l'information pour obtenir les documents ou renseignements qu'ils exigent. Ils peuvent aussi communiquer directement avec toute personne concernée par la situation. Si cela est approprié et avec leur consentement écrit, le PILS peut tenir une réunion avec les parties pour tenter de les amener à s'entendre, suspendant alors temporairement le traitement de la plainte.

Article 6. Processus de gestion d'une plainte ou d'un signalement par le PILS dans les cas de violence à caractère sexuel

Les plaintes ou les signalements concernant un acte de violence à caractère sexuel sont traités en urgence et bénéficient d'un traitement prioritaire. Dès réception, le PILS informe le plaignant ou le signalant de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques. Lorsque la victime est âgée de moins de 14 ans, le PILS informe également le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur. Pour les victimes de 14 ans ou plus, l'information n'est transmise aux parents qu'avec le consentement de la victime. Si la situation compromet la sécurité ou le développement d'un enfant, le PILS doit effectuer un signalement au DPJ, conformément à la Loi sur la protection de la jeunesse (LRQ, c P-34).

Article 7. Conclusions et recommandations rendues par le PILS

À la suite des conclusions du PILS et des recommandations qui en découlent, le ministère de l'Éducation s'attend à ce que l'organisme les mette en œuvre. L'organisme doit, dans les 15 jours de la réception, informer par écrit le plaignant et le PILS des suites qu'il entend donner aux recommandations et des motifs justifiant tout refus d'y donner suite. Lorsque l'organisme ne donne pas suite aux recommandations ou ne met pas en œuvre une mesure appropriée, le PILS transmet à la ou au ministre les conclusions et recommandations formulées. La ou le ministre peut alors ordonner à l'organisme de prendre les mesures qu'il indique, s'il l'estime nécessaire, pour assurer le respect de l'intégrité des personnes. Le PILS et son personnel bénéficient d'une immunité contre les poursuites pour actes accomplis de bonne foi, et il est interdit d'exercer des représailles contre toute personne qui fait une dénonciation ou collabore au traitement d'une plainte.



DISPOSITIONS FINALES

Toute personne impliquée dans le cadre des activités du Club Montréal Synchro a la responsabilité de contribuer à maintenir un environnement sain et sécuritaire, et peut déposer une plainte sans craindre de représailles.

Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.