



RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES

POLITIQUE RELATIVE A LA GESTION DES PLAINTES

Adoptée par le Conseil d'administration
Le 6 juillet 2011

1. Énoncé

La présente politique relative à la gestion des plaintes s'adresse à tous les membres et intervenants de l'Association du hockey mineur de Ste-Julie inc., ci-après nommée AHM. L'AHM est d'avis que tous les membres et intervenants ont droit à un milieu de vie sportive harmonieux, respectueux, sécuritaire et empreint de plaisir. La politique relative à la gestion des plaintes est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité ainsi que sur des principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité.

À cet effet, l'AHM s'est dotée d'un Comité éthique et discipline responsable de l'application de la présente politique dont le fonctionnement se veut simple et équitable.

2. Principes directeurs

- La présente politique vise à soutenir les actions du comité éthique et discipline ;
- La présente politique vise à mettre en place un mécanisme (réception, traitement, etc.) afin de permettre à un membre ou un intervenant d'exprimer son insatisfaction à l'égard du non respect du code d'éthique de l'AHM, d'un règlement de Hockey Québec ou de tout autre règlement d'organismes pouvant être liés à l'AHM ;
- La présente politique préconise la recherche de solutions équitables et l'application uniforme de sanction dans le cas de dépôt d'une plainte, compte tenu que la gestion de la plainte est considérée comme un moyen de corriger les situations à la source du problème.
- Son fondement repose sur les Règlements de Hockey Québec ainsi que sur le Code d'éthique de l'AHM.

3. Définitions

3.1 Plainte

« Expression du mécontentement que l'on éprouve » (selon le dictionnaire Petit Robert). Elle est généralement reliée à une insatisfaction quant à un événement, une personne, un service ou un comportement humain.

3.2 Plainte fondée

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui généralement va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

3.3 Plainte non fondée

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la requête est ponctuée d'impression ou lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion ou d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

4. Mécanismes

4.1 Réception de la plainte (délai)

Une plainte est reçue et traitée dans la mesure où le plaignant complète adéquatement le formulaire disponible sur le site de l'AHM, lequel est acheminé directement au Directeur éthique et discipline. De plus, pour être traitée, la plainte doit être reçue dans *un délai maximal de 30 jours suivant l'événement*. Le Comité éthique et discipline se réserve le droit d'étudier une plainte hors délai selon la gravité de l'événement.

4.2 Accusé-réception

Sur réception de la plainte, un courrier électronique est acheminé au plaignant afin de l'informer de la réception de la plainte. L'accusé-réception précise, dans la mesure du possible, le délai dans lequel la plainte sera traitée.

4.3 Analyse de la plainte

Le Directeur éthique et discipline procède à une analyse sommaire de la plainte. Il doit, dans un premier temps, s'assurer que la plainte est « fondée ». Toute plainte « non fondée » est rejetée et le plaignant en est avisé.

Selon l'envergure de la plainte, le Directeur éthique et discipline pourra procéder seul à la recherche de solution et la traiter.

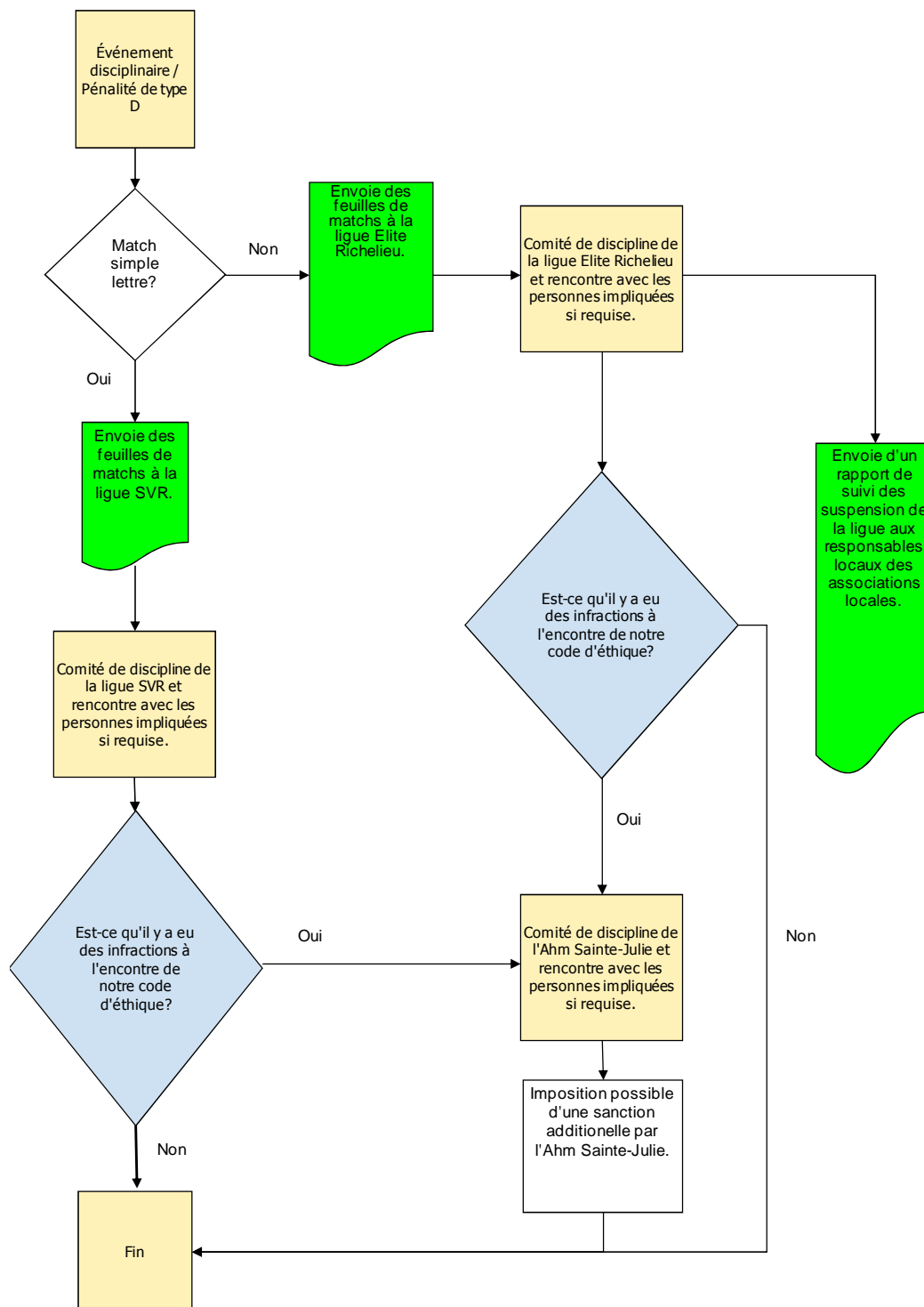
Dans l'éventualité où le cas est plus complexe, le Comité de discipline recueille tous les faits leur permettant de bien comprendre le fondement de la plainte et de vérifier leur compréhension du problème.

Au moment de l'analyse de la plainte, il se peut que le plaignant soit rencontré afin de mieux saisir la portée de celle-ci.

4.4 Traitement des dossiers disciplinaires

En ce qui concerne le traitement des dossiers disciplinaires, la structure du traitement du dossier est comme suit :

Traitement des dossiers disciplinaires



4.5 Recherche de solution

Le Directeur éthique et discipline ainsi que les membres du Comité éthique et discipline ont la responsabilité de déterminer la meilleure solution possible pour corriger la situation faisant l'objet de la plainte. À cet effet, il(s) étudie(nt) attentivement tous les règlements existants afin que la solution ou la sanction soit fondée sur ceux-ci et qu'elle soit en conformité avec le Code d'éthique de l'AHM.

Dans l'éventualité où aucun règlement ne semble possible, la demande peut-être portée à l'attention du Conseil d'administration.

Un rapport est rédigé afin d'exprimer le règlement ou la sanction et, ce rapport est acheminé au Comité exécutif.

4.6 Décision et Rapport (avis)

Le plaignant reçoit un avis par voie téléphonique dans un premier temps l'informant de la décision du Comité éthique et discipline (solution/sanction retenue).

Une rapport est ensuite rédigé et déposé au Comité exécutif.

4.7 Conservation du document

Le rapport est classé dans le dossier relatif aux plaintes.

5. Politiques, règlements, résolutions ou dispositions antérieures

La présente politique abroge et remplace toute politique, procédure, règlement, résolution ou disposition antérieure adopté par le Conseil d'administration ou tout autre Comité sur l'objet traité dans ce texte.