

# PROCÉDURE DE GESTION DE CONFLITS à l'intention des clubs et des associations régionales de Patinage Québec

*À l'usage exclusif  
des membres de  
Patinage Québec*

Document révisé le : 11 juillet 2014  
Document imprimé le 16 juillet 2014

## TABLE DES MATIÈRES

		Page
<b>1.0</b>	<b>PRÉAMBULE</b>	2
<b>2.0</b>	<b>APPLICATION</b>	2
<b>3.0</b>	<b>TYPE DE LITIGE</b>	3
3.1	Litige d'intérêt local (club ou école de patinage)	5
3.2	Litige d'intérêt régional (association régionale)	5
3.3	Litige d'intérêt provincial (section, Patinage Québec)	5
3.4	Litige lié à une ou des infractions aux Codes de déontologie de Patinage Canada	5
3.5	Litige lié à toute forme de harcèlement discriminatoire ou sexuel	6
3.6	Litige lié à tout manquement grave et évident aux règlements et aux politiques de Patinage Canada	6
3.7	Litige concernant les conflits d'intérêts des administrateurs, des membres des comités et des fiduciaires	7
3.8	Renseignements supplémentaires	9
<b>4.0</b>	<b>PROCÉDURE PRIVILÉGIÉE</b>	9
4.1	Étapes de résolution de conflits lors du dépôt d'une plainte à l'un des organismes membres	9
4.2	Transfert d'une plainte	11
<b>5.0</b>	<b>CONTENU DE LA PLAINTÉ</b>	12
<b>6.0</b>	<b>ACCUSÉ DE RÉCEPTION</b>	12
<b>7.0</b>	<b>GESTION DE LA PLAINTÉ ET ENQUÊTE</b>	12
7.1	Interprétation	12
7.2	Composition du Comité éthique et résolution de conflits	13
7.3	Recevabilité de la plainte	13
7.4	Processus de règlement des plaintes (Enquête)	14
<b>8.0</b>	<b>SUIVI DE LA MÉDIATION OU DE L'AUDITION DES PARTIES</b>	16
8.1	Types de sanction	16
ANNEXE A		17
ANNEXE B		18
ANNEXE C		20
ANNEXE D		22

## 1.0 PRÉAMBULE

Patinage Québec adhère entièrement à l'objectif principal de Patinage Canada qui est d'améliorer, d'encourager et de faire progresser le patinage artistique et le patinage récréatif sur glace (collectivement, le « patinage ») partout sur son territoire.

Dans la poursuite de cet objectif et suivant les règlements de Patinage Canada, Patinage Québec a la responsabilité d'instaurer des mécanismes de résolution de conflits. À cet égard, le Comité éthique et résolution de conflits de Patinage Québec a élaboré, adopté et mis en place les documents intitulés *Procédure de gestion de conflits à l'intention des clubs et des associations régionales de Patinage Québec* et *Procédure de gestion de conflits de Patinage Québec*, lesquels ont été approuvés par le conseil d'administration de Patinage Québec. Ces procédures mises en place pour favoriser une saine gestion des plaintes, facilite le dépôt de celles-ci et allège la gestion des conflits qui pourraient survenir à l'intérieur des clubs, des écoles de patinage, des associations régionales et de Patinage Québec, organismes membres de Patinage Canada et situés sur le territoire de Patinage Québec.

Évidemment, les *Procédures de gestion de conflits* ont été harmonisées avec les politiques et procédures de Patinage Canada. En fait, les procédures n'ont pas pour effet d'abroger ni d'invalider de quelque façon que ce soit les politiques et procédures de Patinage Canada, lesquelles continuent de s'appliquer à tous les intervenants, à moins d'indication contraire.

Dans le présent document, le mot « Fédération » désigne Patinage Québec.

## 2.0 APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute plainte déposée par un membre de Patinage Canada situé sur le territoire desservi par la Fédération.

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 précédant le dépôt de la plainte.

Une plainte peut être faite par :

- a) N'importe quel membre de Patinage Canada;
- b) Toute personne qui était membre de Patinage Canada au cours des douze (12) mois précédant le dépôt de la plainte;
- c) Un agent chargé des cas de harcèlement nommé en vertu de la Politique sur le harcèlement des membres.

Selon la nature de la plainte, les plaintes sont déposées, selon le cas, auprès de l'une ou l'autre des instances suivantes :

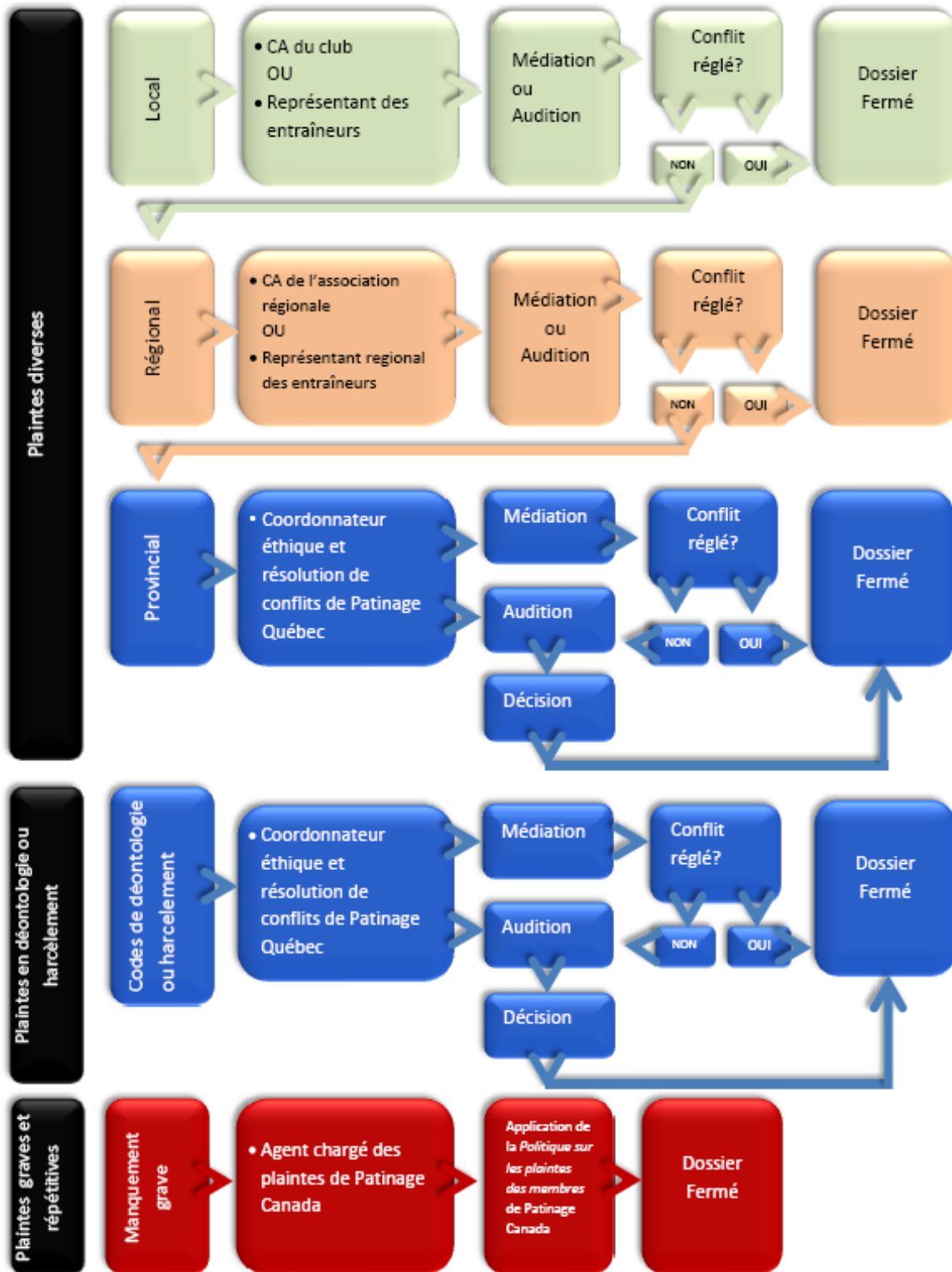
- le club d'appartenance du membre de Patinage Canada ou l'école de patinage où il est inscrit;
- l'une des 18 associations régionales de patinage artistique; ou
- la Fédération.

Patinage Canada a déjà élaboré bon nombre de politiques et procédures qui s'appliquent à tous les intervenants du patinage artistique au Canada. Entre autres, ces politiques et procédures régissent la conduite des administrateurs, des entraîneurs, des officiels et d'autres membres de Patinage Canada. Toute conduite qui est contraire aux politiques et procédures de Patinage Canada ou qui cause préjudice à un membre peut faire l'objet d'une plainte. Prenez note que dans le cas où une plainte est acheminée directement à Patinage Canada, la plainte est redirigée vers l'instance appropriée selon la nature du conflit.

### **3.0 TYPE DE LITIGE**

Les plaintes peuvent être de différentes natures et viser différents types d'intervenants. De plus, comme il a été précisé au paragraphe précédent, il existe bon nombre de politiques et procédures instaurées par Patinage Canada pour les traiter. De ce fait et grâce la *Procédure de gestion de conflits de Patinage Québec* et à la *Procédure de gestion de conflits à l'intention des clubs et des associations régionales*, la Fédération outille et dirige les intervenants vers (1) la bonne procédure à utiliser ou (2) la bonne politique à consulter pour gérer les différentes plaintes reçues.

**Schéma sur le cheminement des plaintes selon leur type**



### **3.1 Litige d'intérêt local (club ou école de patinage)**

Pour tout litige d'intérêt local (c.-à-d., à l'intérieur d'un club ou d'une école de patinage), par exemple un manquement aux règlements généraux d'un club, un conflit personnel entre des membres d'un même club ou une infraction aux règlements du club, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président du club ou de tout autre membre du conseil d'administration du club. Notez que les plaintes relatives aux entraîneurs doivent être acheminées au Représentant des entraîneurs du club.

### **3.2 Litige d'intérêt régional (association régionale)**

Pour tout litige d'intérêt régional (c.-à-d. à l'intérieur de l'association régionale), par exemple une irrégularité lors d'une compétition interclubs, un conflit entre deux membres situés dans une même région, une infraction aux règlements de l'association régionale, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Président de l'association régionale ou de tout autre membre du conseil d'administration de l'association régionale. Notez que les plaintes relatives aux entraîneurs doivent être acheminées au Représentant régional des entraîneurs.

### **3.3 Litige d'intérêt provincial (section, Patinage Québec)**

Pour tout litige d'intérêt provincial (c.-à-d. à l'intérieur 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, un conflit important qui n'a pas été réglé au niveau du club ou de l'association régionale ou une infraction aux règlements de Patinage Québec, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits de Patinage Québec.

### **3.4 Litige lié à une ou des infractions aux Codes de déontologie de Patinage Canada**

Seul Patinage Québec ou Patinage Canada a l'autorité de déterminer qu'un comportement ou une action posée par un membre constitue une infraction à un des Codes de déontologie de Patinage Canada. Les clubs, écoles de patinage ou associations régionales sont encouragés à régler les conflits à l'interne, mais ne peuvent sanctionner un membre en vertu d'une infraction à un des Codes de déontologie. Si vous désirez porter plainte en vertu d'un des Codes de déontologie de Patinage Canada, veuillez-vous référer aux trois (3) paragraphes suivants :

#### 3.4.1 Code de déontologie du club ou de l'école de patinage de Patinage Canada

Pour toute plainte relative à la conduite d'un club, d'une école de patinage ou d'un administrateur de club ou d'une école de patinage, veuillez-vous référer à la procédure énoncée au *Code de déontologie du Club ou de l'école de patinage*<sup>1</sup> de Patinage Canada. Les plaintes écrites peuvent être acheminées directement à Patinage Québec à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits.

#### 3.4.2 Code de déontologie des entraîneurs de Patinage Canada

Pour toute plainte relative à la conduite d'un entraîneur situé sur le territoire de Patinage Québec, veuillez-vous référer au *Code de déontologie des entraîneurs*<sup>1</sup> de Patinage Canada. Les plaintes écrites peuvent être acheminées directement à Patinage Québec à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits.

#### 3.4.3 Code de déontologie des officiels de Patinage Canada

Pour toute plainte relative à la conduite d'un officiel situé sur le territoire de Patinage Québec, veuillez-vous référer au *Code de déontologie des officiels*<sup>1</sup> de Patinage Canada. Les plaintes écrites peuvent être acheminées directement à Patinage Québec à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits.

### **3.5 Litige lié à toute forme de harcèlement discriminatoire ou sexuel**

Seul Patinage Québec ou Patinage Canada ont l'autorité de déterminer qu'un comportement, une action posée ou une parole dite par un membre constitue du harcèlement discriminatoire ou sexuel. Les clubs, écoles de patinage ou associations régionales sont encouragés à régler les conflits à l'interne, mais ne peuvent sanctionner un membre en vertu de la *Politique sur le harcèlement* de Patinage Canada. Pour toute plainte relative à la conduite d'un membre qui constitue une forme de harcèlement discriminatoire ou de harcèlement sexuel, les plaintes écrites peuvent être acheminées directement à Patinage Québec, SOUS PLI CONFIDENTIEL, à l'attention du Président de Patinage Québec, lequel agit comme agent régional de Patinage Canada (section du Québec).

### **3.6 Litige lié à tout manquement grave et évident aux règlements et aux politiques de Patinage Canada**

Seul Patinage Canada a l'autorité de déterminer qu'un comportement, une action posée ou une parole dite par un membre constitue un manquement grave et évident aux règlements et politiques de Patinage Canada. Les clubs, écoles de patinage, associations régionales ou Patinage Québec sont encouragés à régler les conflits à l'interne, mais ne

---

<sup>1</sup> Les Codes de déontologie de Patinage Canada sont disponibles sur le site Internet de Patinage Québec ([www.patinage.qc.ca](http://www.patinage.qc.ca)) sous l'onglet Clubs & Régions – Éthique et résolution de conflits.

peuvent pas sanctionner un membre en vertu de la *Procédure concernant les plaintes, suspensions et expulsions* de Patinage Canada.

La procédure ci-haut mentionnée concerne les plaintes relatives à la conduite d'un membre qui :

- nuit au sport du patinage artistique, à la clientèle ou à la réputation de Patinage Canada;
- contrevient **volontairement**, de façon **grave** et **continue**, aux règles, aux règlements et aux politiques de Patinage Canada;
- constitue un manquement **grave** et **évident** aux règles, aux règlements et aux politiques de Patinage Canada; ou
- constitue un **harcèlement personnel** ou un **abus de pouvoir** à l'égard d'un autre membre de Patinage Canada.

Ladite procédure consiste à l'application de la *Politique sur les plaintes des membres* ainsi que des *Procédures de plaintes des membres, d'enquête et d'audience*<sup>2</sup> de Patinage Canada. Conformément aux *Procédures de plaintes des membres, d'enquête et d'audience*, les plaintes écrites liées à un manquement grave et évident doivent être déposées à l'agent chargé de l'examen des plaintes de Patinage Canada<sup>3</sup> qui est nommé par le président de Patinage Canada ou son délégué.

### **3.7 Litige concernant les conflits d'intérêts des administrateurs, des membres des comités et des fiduciaires**

Pour toute plainte relative à la conduite d'un administrateur d'un club, d'une école de patinage, d'une association régionale ou de Patinage 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 dans un premier temps, à la *Politique relative à la gestion des conflits d'intérêts* de Patinage Québec, de l'association régionale, du club ou de l'école de patinage selon le cas et dans un deuxième temps, à la *Politique concernant les conflits d'intérêts des administrateurs, des membres de comité et des fiduciaires*<sup>4</sup> de Patinage Canada.

---

<sup>2</sup> Cette politique et procédure est disponible dans le manuel de règlement de Patinage Canada sous la rubrique Politiques et Procédures.

<sup>3</sup> Communiquez avec le Service aux membres de Patinage Canada pour déposer une plainte à l'agent chargé de l'examen des plaintes.

<sup>4</sup> Cette politique et procédure est disponible dans le manuel de règlement de Patinage Canada sous la rubrique Politiques et Procédures.



### Schéma relatif à une plainte relative à un conflit d'intérêt



#### 3.7.1 Conflits d'intérêts concernant un administrateur de club ou d'école de patinage

Pour les conflits d'intérêts concernant un administrateur de club ou d'école de patinage, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Secrétaire du club ou de l'école de patinage. Si le Secrétaire du club ou de l'école de patinage fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement au Président du club ou de l'école de patinage ou au Président de l'association régionale qui a autorité sur le club ou l'école de patinage. Une copie conforme de la plainte doit être acheminée à Patinage Québec à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits. Le Comité éthique et résolution de conflits de Patinage Québec sera saisi de la plainte si aucun règlement raisonnable n'est intervenu à l'intérieur du club ou de l'école de patinage ou de l'association régionale.

#### 3.7.2 Conflits d'intérêts concernant un administrateur d'une association régionale

Pour les conflits d'intérêts concernant un administrateur d'une association régionale, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention du Secrétaire de l'association régionale. Si le Secrétaire fait l'objet de la plainte, la plainte écrite peut être acheminée directement au Président de l'association régionale. Une copie conforme de la plainte doit être acheminée à Patinage Québec à l'attention du coordonnateur responsable de l'éthique et de la 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.

### 3.7.3 Conflits d'intérêts concernant un administrateur de Patinage Québec

Pour les conflits d'intérêts concernant un administrateur de Patinage Québec, veuillez-vous référer à la *Politique relative à la gestion des conflits d'intérêts de Patinage Québec*. Les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention de la direction générale de Patinage Québec.

### 3.8 Renseignements supplémentaires

Nous avons énuméré ci-dessus les politiques et procédures de Patinage Canada les plus susceptibles de s'appliquer dans le cadre d'une plainte. Toutefois, nous prions le lecteur de bien vouloir se référer au *Manuel des règlements officiels de Patinage Canada*<sup>5</sup> pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les politiques et procédures applicables de Patinage Canada.

Pour communiquer avec le coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits ou pour transmettre toute plainte à ces derniers, veuillez utiliser les coordonnées suivantes :

Patinage Québec  
4545, Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2  
Télécopieur : (514) 252-3170

Coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits  
Téléphone : (514) 252-3073 poste 3649  
Transmission électronique : [annedesjardins@patinage.qc.ca](mailto:annedesjardins@patinage.qc.ca)

## 4.0 PROCÉDURE PRIVILÉGIÉE

Patinage Québec préconise une approche de résolution rapide et efficace des conflits. De plus, la Fédération croit qu'une résolution des plaintes à l'interne est nécessaire dans un premier temps lorsque la situation le permet.

### 4.1 Étapes de résolution de conflits lors du dépôt d'une plainte à l'un des organismes membres (clubs, écoles de patinage ou associations régionales)

Voici les étapes de résolution de conflits lors du dépôt d'une plainte auprès d'un organisme membre :

#### 4.1.1 Étude du dossier

Le Président ou la personne chargée de la gestion des plaintes selon le cas doit

---

<sup>5</sup> Le *Manuel des règlements officiels de Patinage Canada* se trouve dans la *Section des membres* sur le site Internet de Patinage Canada ([www.patinagecanada.ca](http://www.patinagecanada.ca)) sous l'onglet Techniques et programmes.

déterminer la recevabilité de la plainte. Si la plainte est recevable, elle est traitée en médiation ou une audition est prévue. Si la plainte n'est pas recevable, elle est retournée au plaignant en précisant les motifs de la non-recevabilité ou elle est transmise à l'organisme approprié.

#### 4.1.2 Médiation ou audition des parties

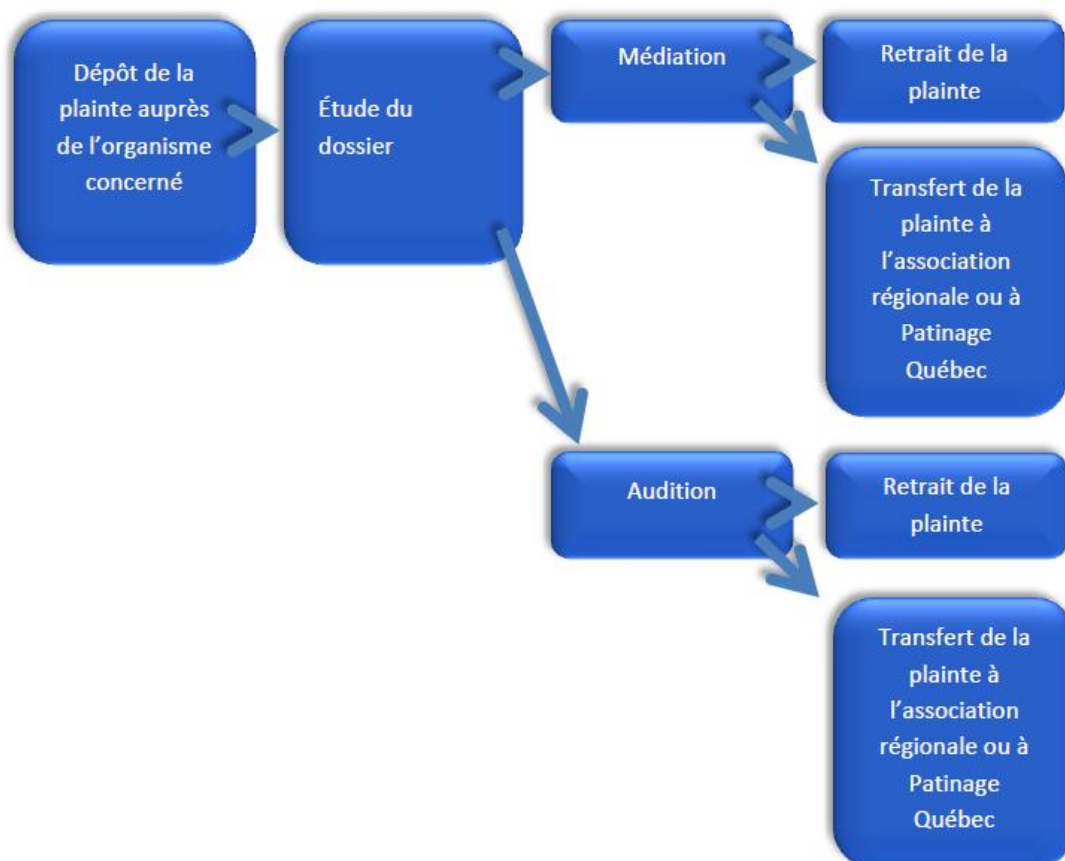
Lorsqu'une plainte est recevable, la médiation doit être préconisée. Lorsque celle-ci n'est pas possible ou n'est pas acceptée par les personnes impliquées dans la ou les plaintes, une audition des parties peut être prévue. Dans le cas d'une médiation, le médiateur ne prend pas de décisions, il invite les personnes impliquées à s'exprimer et à trouver une solution aux problèmes soulevés dans la ou les plaintes. Le médiateur est une personne neutre, non en lien avec les personnes impliquées. Il est recommandé de suivre la procédure établie par Patinage Québec pour une médiation, disponible en Annexe.

Lorsqu'une audition des parties est prévue ou si les parties n'ont pas accepté la médiation ou si la médiation n'a pas permis de régler le conflit, le Président ou la personne responsable de la gestion des plaintes invite les personnes impliquées à se rencontrer, à s'exprimer et à trouver une solution aux problèmes soulevés dans la ou les plaintes. La rencontre peut permettre l'écoute de témoins ou la présence d'experts, car ceux-ci apporteront un éclairage sur les problèmes soulevés. Le président peut présider l'audition ou nommer une autre personne pour la présider. La personne choisie est une personne neutre, non en lien avec les personnes impliquées dans le ou les conflits rapportés dans la plainte. Il est recommandé de suivre la procédure établie par Patinage Québec pour une audition des parties, disponible en Annexe.

#### 4.1.3 Suivi

Le Comité de gestion de la plainte doit s'assurer que chacune des parties respecte l'entente ayant eu lieu lors de la médiation, de l'audition ou de la rencontre. S'il n'y a pas eu d'entente, le Comité doit transférer la plainte en respectant l'article 4.2 du présent règlement.

**Schéma démontrant les étapes de résolution de conflits lors du dépôt d'une plainte dans un club ou une association régionale**



#### **4.2 Transfert d'une plainte**

Toute plainte d'intérêt local doit être traitée par le club ou l'école de patinage. Si, pour quelque raison que ce soit, le conseil d'administration du club ou la direction de l'école de patinage ne parvient pas à régler un conflit, le Président du club ou de l'école de patinage soumet alors le dossier au Président de l'association régionale qui prend la relève. De la même façon, si le conseil d'administration de l'association régionale ne parvient pas à régler un conflit, le Président de l'association régionale soumet alors le dossier au responsable de l'éthique et de la résolution de conflits à Patinage Québec qui prend la relève.

S'il y a transfert d'une plainte, les personnes impliquées dans le conflit doivent en être informées et doivent accepter celui-ci. Les personnes nouvellement responsables du traitement de la plainte doivent être informées des démarches de résolution de conflits utilisées avant le transfert.

## 5.0 CONTENU DE LA PLAINTÉ

Toute plainte doit :

- Étre signée et datée par le(s) plaignant(s);
- Indiquer le nom du ou des membres qui font l'objet de la plainte (le(s) défendeur(s));
- Indiquer la nature et les circonstances des actes reprochés (date, heure, lieu, nature de la conduite);
- Contenir des renseignements suffisamment précis sur la conduite qui a donné lieu à la plainte;
- Contenir le nom et les coordonnées des témoins présents lors de l'incident, s'il y en a;
- Indiquer à quelle politique ou procédure la personne visée dans la plainte a contrevenu;
- Indiquer le but de la plainte et donner des pistes de solution pour régler le conflit.

Le Formulaire de plainte de Patinage Québec, disponible sur le site Internet ou au bureau de Patinage Québec, peut être utilisé pour toutes les plaintes écrites devant être acheminées aux clubs, écoles de patinage, aux associations régionales ou à Patinage Québec.

## 6.0 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 ouvrables) 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 (voir Annexe A).

## 7.0 GESTION DE LA PLAINTÉ ET ENQUÊTE

La procédure de gestion décrite aux paragraphes 7.0 à 8.0 concerne les types de litige suivants :

- Litige d'intérêt local (club ou école de patinage);
- Litige d'intérêt régional (association régionale);
- Litige concernant les conflits d'intérêts des administrateurs, des membres des comités et des fiduciaires.

### 7.1 Interprétation

Aux fins des paragraphes 7.0 à 8.0, l'expression « Président » signifie, selon le cas, le président du conseil d'administration ou représentant des entraîneurs du club, le président du conseil d'administration ou représentant des entraîneurs de l'association régionale.

## 7.2 Composition du Comité éthique et résolution de conflits

Le Président peut créer un comité qui sera chargé de recevoir les plaintes. Le comité doit être composé du Président et d'autres administrateurs du conseil d'administration ou de personnes indépendantes. Le comité formé par le Président décide de la recevabilité ou non des plaintes reçues et du processus de règlement utilisé.

## 7.3 Recevabilité de la plainte

Après avoir envoyé un accusé de réception au(x) plaignant(s), le Président fixe une réunion du Comité éthique et résolution de conflits et soumet la plainte écrite aux membres du comité en vue d'en évaluer la recevabilité.

Il est de la responsabilité du représentant des entraîneurs de traiter toute plainte d'intérêt local ou régional concernant un entraîneur et de juger de la recevabilité de celle-ci. Dans le cas où le représentant des entraîneurs est en conflits d'intérêts ou si la plainte le vise personnellement, la plainte doit être acheminée au représentant régional des entraîneurs ou à Patinage Québec selon les cas.

Si la plainte écrite n'est pas complète ou s'il manque des renseignements importants (par exemple la date, l'endroit où la nature des actes reprochés), le comité ou le représentant des entraîneurs peut demander au(x) plaignant(s) de lui transmettre des renseignements supplémentaires en vue de compléter le dossier. Pour être recevable, le dossier doit être complet (c.-à-d. respecter le contenu énuméré en 5.0).

La décision concernant la recevabilité d'une plainte est transmise au(x) plaignant(s) à l'intérieur d'un délai de vingt (20) jours ouvrables après l'envoi de l'accusé de réception.

Lorsque le dossier est recevable, le Président, de concert avec les membres du comité éthique et résolution de conflits, ou la personne jugeant de la recevabilité d'une plainte 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);
- Mettre en place le processus de médiation ou convoquer une rencontre des parties selon le cas.

Par souci de transparence, le formulaire de plainte complété ainsi que tout autre document soumis au Comité de gestion de la plainte ou au représentant des entraîneurs sont acheminés au(x) défendeur(s) dans un délai de vingt (20) jours ouvrables après l'envoi de l'accusé de réception. Le plaignant ne demeure pas anonyme.

## 7.4 Processus de règlement des plaintes

### 7.4.1 Processus général

#### 7.4.1.1 Médiation

Lorsque le processus de médiation est accepté par les parties, il est accordé quarante (40) jours ouvrables à la personne responsable après avoir rendu sa décision concernant la recevabilité d'une plainte pour convoquer les membres impliqués en médiation.

Le Président, de concert avec le Comité éthique et résolution de conflits, saisi d'une plainte écrite recevable nécessitant une médiation des parties doit nommer un médiateur qui sera chargé de gérer la plainte reçue et d'entendre les parties lors de la médiation. Le médiateur est une personne neutre et indépendante. Le médiateur ne doit 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.

Le médiateur rencontre les parties ensemble et leur permet de s'expliquer et de s'entendre sur un règlement. Le médiateur ne se prononce pas sur la légitimité des arguments ou des comportements des parties. Il permet aux deux (2) parties d'exposer clairement leur position, et ce, dans une ambiance respectueuse. Il propose des pistes de solution dans le but d'un règlement favorable aux deux (2) parties. Il tient compte de la procédure recommandée par Patinage Québec pour la tenue d'une médiation (voir Annexe B).

Notez que lors d'une médiation, seuls le médiateur, le plaignant et le défendeur sont présents. Aucun témoin n'est admis, et ce, afin d'éviter qu'une partie soit placée dans une position d'infériorité quant au nombre de personnes présentes.

#### 7.4.1.2 Audition des parties

Lorsqu'une audition des parties est favorable, il est accordé quarante (40) jours ouvrables à la personne responsable après avoir rendu sa décision concernant la recevabilité d'une plainte pour convoquer les membres impliqués.

L'audition permet aux parties d'exposer clairement leur position, et ce, dans une ambiance respectueuse. Les parties peuvent convoquer leur(s) témoin(s) afin de les faire entendre. Chacune des parties propose des pistes de solution dans le but d'un règlement. Le Comité de gestion de la plainte tient compte de la procédure recommandée par Patinage Québec pour la tenue d'une audition (voir Annexe C). Après avoir entendu les parties, le Comité de gestion de la plainte ne se

prononce pas sur la légitimité des arguments ou des comportements des parties. Le comité invite les parties à s'entendre sur un règlement qui entraînerait le retrait de la plainte.

Lors d'une audition, 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.

#### 7.4.1.3 Composition du *Comité de gestion de la plainte*

Le Président saisi d'une plainte écrite recevable nécessitant une audition des parties doit créer un comité, appelé *Comité de gestion de la plainte*, qui sera chargé de gérer la plainte reçue et d'entendre les parties lors de l'audition. 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.

#### 7.4.2 Processus de règlement de plaintes d'intérêt local ou régional concernant un entraîneur

Toute plainte recevable d'intérêt local ou régional concernant un entraîneur doit être traitée en médiation par le représentant des entraîneurs. Ce dernier agit à titre de médiateur. Si le représentant des entraîneurs ne peut être médiateur pour cause de conflits d'intérêts ou parce qu'il est visé par la plainte, il doit s'entendre avec les parties en cause pour nommer un médiateur neutre qui pourra traiter la plainte. Si les parties ne conviennent pas à une entente ou au retrait de la plainte, cette dernière doit être acheminée à Patinage Québec au coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits.

#### 7.4.3 Coûts

Lors d'une médiation ou d'une audition, chaque partie assume ses propres frais et dépenses.



## **8.0 SUIVI DE LA MÉDIATION OU DE L'AUDITION DES PARTIES**

Une fois le processus de règlement terminé et dans le cas où une entente est survenue, le comité doit demander au plaignant de confirmer par écrit le retrait de sa plainte. Ensuite, le Président informe les parties en cause, par écrit, de la décision prise par le plaignant de retirer sa plainte. Si le plaignant ne retire pas sa plainte, le Président doit informer les parties des étapes à venir concernant le traitement de la plainte. En fait, la plainte doit être transférée comme indiqué à l'article 4.3 du présent document. À la suite d'une médiation ou d'une audition, la décision concernant le retrait de la plainte ou le transfert est communiquée aux parties à l'intérieur de vingt-cinq (25) jours ouvrables.

### **8.1 Types de sanctions**

À la suite d'une médiation ou d'une audition des parties, aucune sanction ne peut être octroyée aux parties par le comité. Les parties doivent s'entendre entre eux sur un règlement à l'amiable, à défaut de quoi la plainte est transférée.

## ANNEXE A

*(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)*

Montréal, le 3 mai 2013

### PAR LA POSTE

Madame / Monsieur \*\*\*  
1234, rue de la Grande Promenade  
Montréal (Québec)  
A1B 2C3

**Objet : Votre plainte datée du \*\*\* 2014**

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 par le coordonnateur responsable de l'éthique et de la résolution de conflits de Patinage Québec et elle sera traitée conformément à la *Procédure de gestion des conflits* de Patinage 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 sentiments distingués.

**CLUB DE PATINAGE ARTISTIQUE DE \*LACITÉ\***

Par : Lucien Beaunom, président

## ANNEXE B

### MÉDIATION POUR PLAINTÉ FORMULÉE

#### PROCÉDURE RECOMMANDÉE

1. Explications par le médiateur des règles de preuve et de la procédure qu'il entend suivre lors de la médiation.
2. Invitation par le médiateur au plaignant à se faire entendre.
3. Invitation par le médiateur au défendeur à se faire entendre.
4. Invitation par le médiateur au plaignant à répondre aux allégations mentionnées précédemment si elle le juge nécessaire.
5. Invitation par le médiateur au défendeur à répondre aux allégations mentionnées précédemment si elle le juge nécessaire.
6. Invitation par le médiateur au plaignant à proposer une ou des action(s) possible(s) pour résoudre, en tout ou en partie, le conflit.
7. Invitation par le médiateur au défendeur à proposer une ou des action(s) possible(s) pour résoudre, en tout ou en partie, le conflit.
8. Le médiateur fait ressortir les arguments de chacune des parties et propose une solution commune si possible.
9. Le médiateur explique les procédures qui suivront si aucune entente n'est possible (maintien de la plainte = audition ou transfert, retrait de la plainte = dossier fermé).
10. Le médiateur accorde un délai raisonnable, environ une (1) semaine, aux deux (2) parties afin qu'elles prennent une décision ou conviennent d'un arrangement à l'amiable aboutissant au retrait de la plainte. Si après le délai, la plainte n'est pas retirée, le médiateur en informe l'instance concernée afin le processus d'audition soit enclenché.

La rencontre doit se dérouler dans le calme. En tout temps, le médiateur peut interrompre la rencontre. Dans ce cas, le médiateur jugera si une autre rencontre de médiation est possible ou si le processus d'audition est enclenché.

#### RÈGLES DE PREUVE APPLICABLES RECOMMANDÉES

1. Les parties doivent témoigner elles-mêmes.
2. Aucun témoin n'est entendu. Seules la personne plaignante et la personne visée par la plainte peuvent se faire entendre.

3. Les parties doivent pouvoir s'exprimer sans se faire interrompre par le médiateur ou l'autre partie.
4. Lorsque le témoignage d'une partie est terminé, le médiateur donne la parole à l'autre partie, qui peut témoigner sans se faire interrompre.
5. Tous les frais encourus par le plaignant et la personne visée par la plainte sont à leur responsabilité respective.
6. Les parties n'ont pas à être assermentées ou à faire d'affirmation solennelle.

### **RECOMMANDATIONS AU MÉDIATEUR**

1. Éviter de poser des questions aux parties sauf si cela est nécessaire pour la bonne compréhension de leur témoignage.
2. Éviter de mettre en contradiction les parties avec ce qu'ils ont déclaré plus tôt dans leur témoignage.
3. Rappeler aux parties que l'important, c'est que chacun ait eu l'occasion de faire valoir sa position en s'exprimant après avoir entendu les arguments de l'autre partie.
4. Éviter d'interrompre le plaignant ou la personne visée durant leur témoignage.

## ANNEXE C

### AUDITION POUR PLAINTÉ FORMULÉE

#### PROCÉDURE D'AUDITION RECOMMANDÉE

1. Explications par le Président des règles de preuve que le Comité de gestion de la plainte entend appliquer et de la procédure qu'il entend suivre lors de l'audition.
2. Invitation par le président au(x) plaignant(s) à se faire entendre (environ 15 minutes).
3. Invitation par le président au(x) défendeur(s) à se faire entendre (environ 15 minutes).
4. Invitation par le président au(x) plaignant(s) de faire entendre ses témoins (environ 15 minutes).
5. Invitation par le président au(x) défendeur(s) de faire entendre ses témoins (environ 15 minutes).
6. Invitation au(x) plaignant(s) de proposer des pistes de solution au litige exposé (environ 15 minutes).
7. Invitation au(x) défendeur(s) de proposer des pistes de solution au litige exposé (environ 15 minutes).
8. Récapitulation des propositions des deux (2) parties par le Président et proposition(s) de règlements.
9. Réponse du plaignant et ensuite du défendeur aux propositions de règlements (environ 15 minutes).
10. Conclusion du Président.
  - a. Dans le cas où une entente est survenue, le comité doit demander au plaignant de confirmer par écrit le retrait de sa plainte.
  - b. Si le plaignant ne retire pas sa plainte, les parties sont invitées à réfléchir entre elles à une possibilité de règlement et le Président doit informer les parties des étapes à venir concernant le traitement de la plainte si aucune entente n'est possible.
  - c. Informer les parties que la décision concernant la suite du dossier sera communiquée au(x) défendeur(s) par écrit par le Président à l'intérieur de vingt-cinq (25) jours ouvrables.

La salle d'audition est accessible seulement à l'heure prévue pour l'audition et à la condition que toutes les personnes participantes convoquées (les parties et leur(s) témoin(s)) soient arrivés et prêts pour l'audition.

Les personnes participantes doivent signer la liste de présence à leur entrée dans la salle d'audition. Avant le début de l'audition, la liste de présences est remise au Comité de gestion de plainte et aucun autre nom ne peut y être ajouté (rayer les lignes restantes).

### **RÈGLES DE PREUVE APPLICABLES RECOMMANDÉES**

1. Les parties témoignent elles-mêmes.
2. Les témoins des parties doivent témoigner eux-mêmes.
3. Les témoins des parties peuvent être interrogés par la partie qui les produit seulement.
4. Aucun contre-interrogatoire des témoins par la partie adverse n'est permis.
5. Les frais des témoins sont à la responsabilité des parties qui les produisent.
6. Les témoins n'ont pas à être assermentés ou à faire d'affirmation solennelle.
7. Seuls les documents soumis à l'avance et respectant la date de soumission annoncée dans l'avis de convocation à l'audition sont acceptés.
8. La liste des témoins et intervenants doit être déclarée à l'avance, soit à la date de soumission des documents.
9. Aucun observateur ne sera toléré dans la salle d'audition.

### **RECOMMANDATIONS AUX MEMBRES DU COMITÉ DE GESTION DE LA PLAINTÉ**

1. Nommer le président d'audition parmi les membres du Comité.
2. Désigner le ou les membre(s) du Comité qui pourra (ont) poser des questions lors de l'audition.
3. Éviter de poser des questions aux témoins sauf si cela est nécessaire pour la bonne compréhension de leur témoignage.
4. Éviter de mettre en contradiction les témoins avec ce qu'ils ont déclaré plus tôt dans leur témoignage.

### **Autres recommandations**

Le Comité est en droit d'interrompre l'audition à tout moment si les parties utilisent un langage inapproprié ou des comportements provocateurs ou violents. L'audition est un processus respectueux de règlement de conflits et les membres du Comité n'ont pas à subir des remarques déplacées ou qui manquent de respect.

## ANNEXE D

### Traitement d'une plainte – Délai recommandé

Étape 1	Dépôt de la plainte	
Étape 2	Envoyer <i>Accusé de réception</i>	10 jours ouvrables accordés à l'organisme après le dépôt
Étape 3	Déterminer de la recevabilité	20 jours ouvrables accordés à l'organisme après l'envoi de l' <i>Accusé de réception</i>
Étape 4	Envoi de la convocation à une médiation ou une audition	40 jours ouvrables accordés à l'organisme après avoir déterminé de la recevabilité
Étape 5	Délai accordé pour que les parties s'entendent sur un règlement suite à une médiation ou une audition	sept (7) jours ouvrables accordés aux parties après la médiation ou l'audition
Étape 6	Communication du Comité de gestion de la plainte sur la suite des procédures	Vingt-cinq (25) jours ouvrables accordés à l'organisme après la médiation ou l'audition