

POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS

Adoptée le : 5 novembre 2020

Résolution n°:

Modifiée le :

OBJET

1.0 PRÉAMBULE

La Fédération québécoise des centres communautaires de loisir (la « **Fédération** ») adhère entièrement à l'objectif principal d'offrir un milieu de travail et d'échange sain pour l'ensemble de ses employés, bénévoles et membres du conseil d'administration (ci-après nommé « **les administrateurs** »).

Dans la poursuite de cet objectif, la Fédération a la responsabilité d'élaborer des mécanismes de résolution de conflits à l'intention de ses employés, bénévoles et administrateurs. À cet égard, le conseil d'administration de la Fédération a élaboré, adopté et mis en place le présent document intitulé **Politique de gestion de conflits**. Cette politique a pour but d'établir un processus et une procédure pour le dépôt et la gestion des plaintes pour tous les employés, bénévoles et administrateurs de la Fédération.

La présente politique n'a pas pour objet de se substituer aux lois et règlements en vigueur et elle a été adoptée dans l'unique but de faciliter le dépôt des plaintes et d'alléger la gestion des conflits au sein de la Fédération.

Il appartient à chaque administrateur d'agir avec honnêteté et discernement dans le respect des lois en fondant son comportement sur le principe que ses décisions sont prises dans l'intérêt et la protection de la Fédération québécoise des centres communautaires de loisirs, de ses membres et du public.

2.0 APPLICATION

La *Politique de gestion de conflits* s'applique à toute plainte déposée par un employé, bénévole ou administrateur de la Fédération.

POLITIQUE

3.0 POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LA FÉDÉRATION

La Fédération a déjà élaboré bon nombre de politiques et procédures qui s'appliquent à tous ses intervenants employés, bénévoles et administrateurs. Entre autres, ces politiques et procédures régissent la conduite des administrateurs, employés et bénévoles de la Fédération. Toute conduite qui est contraire aux politiques et procédures de la Fédération ou qui cause préjudice à un employé, bénévole ou administrateur, peuvent être transmises directement à la direction

générale de la Fédération. Si la plainte concerne la direction générale elle est transmise à la présidence.

Nous avons énuméré ci-dessous les politiques et procédures de la Fédération les plus susceptibles de s'appliquer dans le cadre d'une plainte.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pour toute plainte relative à la conduite d'un administrateur de la Fédération qui nuit au bon fonctionnement ou à la réputation de cette dernière, veuillez-vous référer à la procédure énoncée aux articles 28 et 29 du *Code d'éthique et de conduite des membres du conseil d'administration*.

Les plaintes écrites peuvent être acheminées directement à la Fédération à l'attention de la présidence.

POLITIQUE CONCERNANT LES PLAINTES, SUSPENSIONS ET EXPULSIONS

Pour toute plainte relative à la conduite d'un employé, bénévole ou administrateur qui :

- nuit au bon fonctionnement ou à la réputation de la Fédération ou l'un de ses intervenants;
- contrevient **volontairement**, de façon **grave** et **continue**, aux règlements et aux politiques de la Fédération;
- commet toute forme de **harcèlement** ou **abus de pouvoir** à l'égard d'un autre employé, bénévole ou administrateur de la Fédération.

Veuillez-vous référer aux articles 8 et 9 des règlements généraux de la Fédération pour tout ce qui concerne un membre ou un délégué.

POLITIQUE SUR LE HARCELEMENT

Pour toute plainte relative à la conduite d'un employé, bénévole ou administrateur qui constitue une forme de harcèlement discriminatoire ou de harcèlement sexuel, veuillez vous référer à la *Politique sur le harcèlement* de la Fédération.

Les plaintes écrites doivent être acheminées par courriel au plainte@fqccl.org.

POLITIQUE CONCERNANT LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Pour toute plainte relative à une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts dans la conduite d'un administrateur, de la direction générale, d'un employé ou d'un bénévole de la Fédération, veuillez-vous référer à la *Politique en matière de conflit d'intérêts de la Fédération ainsi qu'au code d'éthique et de conduite des membres du conseil d'administration*.

4.0 AUTRES POLITIQUES OU RÈGLEMENTS

Pour toute plainte relative à la conduite d'un membre ou pour toute question qui n'est pas régie par une politique ou procédure de la Fédération ci-dessus, veuillez-vous référer à la procédure ci-après énoncée.

Litige au niveau de la permanence de la Fédération

Pour tout litige au niveau de la permanence de la Fédération, par exemple l'interprétation de la Politique des conditions de travail du personnel ou un conflit personnel entre employés, les plaintes écrites peuvent être acheminées à l'attention de la direction générale. Dans le cas où la plainte concerne la direction, celle-ci peut être acheminée à la présidence du conseil d'administration de la Fédération.

Litige au niveau des administrateurs de la Fédération

Pour tout litige au sein du conseil d'administration de la Fédération, les plaintes écrites doivent être acheminées à l'attention de la présidence de la Fédération.

5.0 CONTENU DE LA PLAINTÉ

Pour être recevable, toute plainte écrite doit être signée et datée par le(s) plaignant(s) et doit contenir de l'information suffisamment précise sur la conduite qui a donné lieu à la plainte. Le(s) plaignant(s) doit, entre autres choses, indiquer le nom du ou des membres qui font l'objet de la plainte (le(s) défendeur(s)) 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(s) plaignant(s) devra(en)t en fournir les noms. **Le Formulaire de plainte standard de la Fédération peut être utilisé pour toutes les plaintes écrites qui doivent être acheminées à la Fédération.**

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 **cinq (5) jours**) 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.**

7.0 GESTION DE LA PLAINTÉ ET ENQUÊTE

Interprétation

Pour les fins des paragraphes 7.0 à 9.0, l'expression "**la présidence**" signifie, le ou la président(e) du conseil d'administration de la Fédération

Composition d'un sous-comité

Le Président saisi de la plainte écrite peut créer un sous-comité qui sera chargé de gérer la plainte. Le sous-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.

Le sous-comité créé devra être approuvé par résolution du conseil d'administration

Recevabilité de la plainte

Après avoir envoyé un accusé de réception au(x) plaignant(s), la présidence fixe une réunion du sous-comité et soumet la plainte écrite aux membres du sous-comité en vue d'en évaluer la recevabilité. Si la plainte écrite n'est pas complète ou s'il manque des informations importantes (par exemple la date, l'endroit ou la nature des actes reprochés), le sous-comité peut demander au(x) plaignant(s) de lui transmettre des renseignements supplémentaires en vue de compléter le dossier.

Enquête

Lorsque le dossier est complet, la présidence, de concert avec les membres du sous-comité, enquête rapidement sur l'objet de la plainte. À cet effet, les mesures suivantes doivent 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).
- Interroger le(s) plaignant(s) et le(s) défendeur(s) ainsi que les personnes qui ont accepté d'agir comme témoins dans le dossier.
- Convoquer une réunion du sous-comité, sur demande du(des) plaignant(s) ou du(des) défendeur(s), pour que les parties puissent discuter et exposer leur différend aux membres du comité.

Note : 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!**

8.0 RECOMMANDATIONS ET DÉCISIONS

Recommandations du sous-comité

Une fois l'enquête complétée, la présidence présente verbalement au conseil d'administration les recommandations du sous-comité en vue de résoudre le conflit.

Facteurs à considérer

Dans la formulation de ses recommandations, le comité tient compte des facteurs suivants:

- la nature et la gravité des actes reprochés;
- le fait que les actes reprochés représentent un événement isolé ou récurrent;
- la nature de la relation entre les deux parties en cause et le degré d'autorité exercé par le(s) défendeur(s) par rapport au(x) plaignant(s);
- le fait que le(s) défendeur(s) a (ont) déjà fait l'objet de plaintes antérieures;
- le degré de collaboration des parties en cause dans le règlement du dossier;
- tout autre facteur jugé pertinent.

Types de sanctions

Une sanction appropriée peut comprendre une mesure disciplinaire, seule ou combinée. La liste qui suit présente un éventail de mesures disciplinaires qui peuvent être appliquées selon chaque cas mais cette liste n'est pas restrictive :

- des excuses verbales;
- des excuses par écrit;
- verser la plainte dans le dossier du (des) défendeur(s);
- exiger le paiement d'une amende (soit en argent ou sous forme d'heures de bénévolat) ou le remboursement d'une somme d'argent, selon le cas;
- exiger que le(s) défendeur(s) participe(nt) à des séances de formation additionnelles à ses (leurs) frais;
- révoquer temporairement certains privilèges du (des) défendeur(s) au sein de la Fédération, selon le cas;
- Suspendre ou démettre le défendeur de ces fonctions;
- Transférer le dossier aux autorités compétentes si nécessaire.

Décision du conseil d'administration

Les recommandations du sous-comité **doivent** être approuvées par le conseil d'administration. Seuls les administrateurs qui ne présentent pas une situation de conflit d'intérêts dans le dossier en litige peuvent exprimer leur droit de vote. Tout autre administrateur ayant un lien avec le(s) plaignant(s) ou le(s) défendeur(s) ou un intérêt dans le dossier doivent se retirer des discussions au conseil d'administration. 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'intérêts, 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 sous-comité.

Communication de la décision aux parties

La présidence informera les parties en cause, par écrit, de la décision prise par le conseil d'administration et du choix de la sanction appropriée, le cas échéant.

Transfert du dossier

Si, pour quelque raison que ce soit, le conseil d'administration de la Fédération ne parvient pas à prendre une décision en vue de régler un conflit, la Présidence du conseil d'administration soumet alors le dossier aux autorités compétentes.

9.0 PROCÉDURE D'APPEL

Délai d'appel

Le(s) plaignant(s) et le (s) défendeur (s) peuvent, dans les 15 jours suivant la réception de la décision rendue en vertu de l'article 8.0 ci-dessus, interjeter appel en acheminant une demande écrite à la présidence de la Fédération, selon le cas.

Contenu de la demande écrite

La demande écrite doit être datée et signée et contenir :

- une copie de la plainte originale;
- une copie de la décision rendue par le conseil d'administration;
- les motifs spécifiques sur lesquelles la demande d'appel repose.

Composition du sous-comité d'appel

La présidence de la Fédération crée un sous-comité d'appel qui sera chargé de gérer la demande d'appel. Le sous-comité doit être composé exclusivement de personnes indépendantes tel que spécifié à l'article 7.0 ci-dessus et n'ayant pas fait partie du sous-comité initial ayant procédé à l'analyse du dossier.

Recevabilité de la demande d'appel

La présidence fixe une réunion du sous-comité d'appel et soumet la demande d'appel aux membres du sous-comité en vue d'en évaluer la recevabilité. Si la demande d'appel n'est pas complète ou si les motifs ne paraissent pas justifiés compte tenu de la décision qui a été rendue, alors le sous-comité peut rejeter la demande d'appel. Dans un tel cas, la présidence qui a été saisie de la demande d'appel informe les parties en cause de la décision de rejeter l'appel.

Enquête et audition

Si la demande d'appel est complète et que les motifs de l'appel paraissent justifiés compte tenu de la décision qui a été rendue, alors la présidence saisie de la demande d'appel, de concert avec les membres du sous-comité, enquête rapidement sur la demande d'appel. À cet effet, la présidence saisie de l'appel fixe une date d'audition (qui peut avoir lieu par appel conférence) qui devra avoir lieu dans les plus brefs délais après la réception de la demande d'appel. Cette audition permet aux parties en cause d'exposer leur différend aux membres du sous-comité d'appel.

Décision du sous-comité d'appel

Le sous-comité d'appel chargé de gérer l'appel a le pouvoir de maintenir, de rejeter ou de modifier la décision qui a été rendue par l'instance précédente. Le sous-comité d'appel chargé de gérer l'appel rend sa décision, de même que ses motifs, par écrit, à toutes les parties en cause dans un délai raisonnable après la tenue de l'enquête et audition.

Coûts

Chaque partie assume ses propres frais et dépenses liées à l'appel.



Fédération québécoise
des centres communautaires
de loisir

ANNEXE

(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 2003

PAR LA POSTE

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

Objet : Votre plainte datée du * 2003**

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 lors de la prochaine réunion du conseil d'administration du club {ou de l'association régionale} et elle sera traitée conformément à la *Procédure de gestion des conflits* de la Fédération de patinage artistique du 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 salutations distinguées.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES COMMUNAUTAIRES DE LOISIR

Par :

XXXXXX, président(e)