



## POLITIQUE OFFICIELLE DE GESTION DES PLAINTES

DISPOSITION GÉNÉRALE	2
1 – OBJET	2
2 – CHAMP D'APPLICATION	2
3 – PRIMAUTÉ DE L'INTÉRÊT DE L'ENFANT	2
4 – PRINCIPES DIRECTEURS	2
OBLIGATION D'UTILISER LE PROCESSUS INTERNE	3
5 – UTILISATION DES MÉCANISMES PUBLIQUES	3
6 – COMMUNICATIONS PUBLIQUES	3
DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ	3
7 – MODES DE DÉPÔT	3
8 – CONTENU DE LA PLAINTÉ	3
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
9 – RESPONSABLE DES PLAINTES	4
10 – COMITÉ DE DISCIPLINE	4
11 – CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
PROCESSUS DE TRAITEMENT	4
12 – ACCUSÉ DE RÉCEPTION	4
13 – ANALYSE PRÉLIMINAIRE	4
14 – CLASSIFICATION DES SITUATIONS	5
MESURES PROVISOIRES	5
15 – MESURES PROVISOIRES	5
GRADATION DES SANCTIONS	5
16 – PRINCIPE DE GRADATION	5
17 – MESURES POSSIBLES	6
MESURES VISANT LES PARENTS	6
18 – SANCTIONS VISANT UN PARENT	6
PROCESSUS D'APPEL	6
19 – DROIT D'APPEL	6
20 – PROCESSUS D'APPEL	6
21 – COMITÉ D'APPEL	7
22 – PROTECTEUR DE L'INTÉGRITÉ EN LOISIR ET SPORT	7
REGISTRE DES PLAINTES	7
23 – REGISTRE	7
RÉVISION DE LA POLITIQUE	7
24 – RÉVISION	7

# CHAPITRE 1

## DISPOSITION GÉNÉRALE

### 1 – OBJET

La présente politique établit les règles encadrant la réception, l'analyse et le traitement des plaintes concernant les activités du club de soccer les Ambassadeurs de Saint-Jérôme (ci-après « le club »).

Elle vise notamment à :

1. Assurer un processus clair, accessible et équitable pour le traitement des plaintes ;
2. Protéger la sécurité et le bien-être des participants ;
3. Prévenir et corriger les comportements inappropriés ;
4. Assurer la cohérence avec :
  - Les règlements généraux du club
  - Le code d'éthique du club
  - La procédure disciplinaire.

### 2 – CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne participant aux activités du club, notamment :

- Joueurs
- Parents
- Entraîneurs
- Arbitres
- Bénévoles
- Administrateurs
- Employés

Elle s'applique à toute activité liée au club :

- Entraînements
- Matches
- Tournois
- Déplacements
- Communications liées aux activités du club

### 3 – PRIMAUTÉ DE L'INTÉRÊT DE L'ENFANT

Dans toute décision prise en vertu de la présente politique, le club accorde une priorité absolue à la **sécurité, l'intégrité et le bien-être des joueurs participant à ses activités.**

Lorsque les intérêts d'un parent membre entrent en conflit avec ceux d'un enfant, **l'intérêt de l'enfant prévaut.**

### 4 – PRINCIPES DIRECTEURS

La gestion des plaintes repose sur les principes suivants :

- Équité et impartialité
- Confidentialité
- Respect des personnes
- Absence de représailles
- Traitement diligent des situations

## CHAPITRE 2

### OBLIGATION D'UTILISER LE PROCESSUS INTERNE

#### 5 – UTILISATION DES MÉCANISMES PUBLIQUES

Toute personne souhaitant porter plainte concernant une activité ou un membre du club doit utiliser les mécanismes internes prévus par la présente politique avant d'avoir recours à des moyens externes.

#### 6 – COMMUNICATIONS PUBLIQUES

Afin de protéger l'intégrité du processus et la réputation des personnes impliquées, les participants doivent s'abstenir de diffuser publiquement des accusations ou commentaires concernant une plainte avant que le processus interne n'ait été complété.

Cela inclut notamment :

- Les publications sur les réseaux sociaux
- Les communications avec les médias

Toute diffusion publique visant à dénoncer une situation interne

## CHAPITRE 3

### DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

#### 7 – MODES DE DÉPÔT

Une plainte peut être déposée :

1. Par courriel à l'adresse désignée par le club ; **plainte@ambassadeurssj.com**
2. Par le **formulaire officiel de gestion des plaintes disponible sur le site web des Ambassadeurs**

#### 8 – CONTENU DE LA PLAINTÉ

La plainte doit inclure dans la mesure du possible :

- L'identité du plaignant ;
- L'identité de la personne visée ;
- La description des faits ;
- La date et le lieu de l'incident ;
- La résolution souhaitée ;
- Les témoins éventuels.

## **CHAPITRE 4**

### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **9 – RESPONSABLE DES PLAINTES**

Le club désigne une personne responsable du traitement des plaintes.

Cette personne :

- Reçoit les plaintes ;
- Confirme leur recevabilité ;
- Coordonne l'analyse ;
- Peut saisir le comité de discipline lorsque requis.

#### **10 – COMITÉ DE DISCIPLINE**

Le comité de discipline :

- Analyse les dossiers ;
- Entend les parties concernées ;
- Recommande ou impose les sanctions appropriées.

#### **11 – CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le conseil d'administration :

- Adopte la présente politique ;
- Désigne un responsable des plaintes ;
- Supervise l'application de la politique ;
- Approuve les sanctions majeures lorsque requis.

## **CHAPITRE 5**

### **PROCESSUS DE TRAITEMENT**

#### **12 – ACCUSÉ DE RÉCEPTION**

Le responsable des plaintes accuse réception de la plainte dans un délai raisonnable et informe le plaignant :

- Du processus applicable
- Des délais estimés

#### **13 – ANALYSE PRÉLIMINAIRE**

La plainte est analysée afin de déterminer :

- Sa recevabilité
- Sa gravité
- Les mesures à prendre

## 14 – CLASSIFICATION DES SITUATIONS

Les situations peuvent être classées comme :

### Niveau 1 — incident mineur

- Incivilité ponctuelle
- Malentendu
- Conflit mineur.

### Niveau 2 — incident sérieux

- Intimidation
- Propos irrespectueux répétés
- Comportement perturbateur important.

### Niveau 3 — incident grave

- Violence
- Harcèlement
- Discrimination
- Situation mettant en danger un enfant.

## CHAPITRE 6

### MESURES PROVISOIRES

#### 15 – MESURES PROVISOIRES

Afin de protéger les participants pendant l'analyse d'une plainte, le club peut imposer des mesures provisoires, notamment :

- Restriction d'accès aux activités ;
- Interdiction de contact avec certaines personnes ;

Obligation de présence d'un tiers lors d'activités.

## CHAPITRE 7

### GRADATION DES SANCTIONS

#### 16 – PRINCIPE DE GRADATION

Les sanctions doivent être proportionnelles à :

- La gravité de la situation
- La répétition des comportements
- L'impact sur les enfants et l'environnement sportif.

## 17 – MESURES POSSIBLES

Les sanctions peuvent inclure :

### Niveau 1

- Avertissement verbal
- Rencontre corrective
- Rappel au code d'éthique.

### Niveau 2

- Avertissement écrit
- Suspension d'activités
- Engagement écrit afin de respecter les règles.

### Niveau 3

- Suspension prolongée
- Interdiction d'assister aux activités
- Suspension du statut de membre
- Expulsion du club.

## CHAPITRE 8

### MESURES VISANT LES PARENTS

#### 18 – SANCTIONS VISANT UN PARENT

Lorsque la sanction vise un parent membre, le club peut :

- Restreindre son accès aux installations ;
- Suspendre son statut de membre ;
- L'exclure du club.

Dans la mesure du possible, le club cherchera à permettre à l'enfant de **continuer sa participation sportive**, par exemple en désignant un autre adulte responsable.

## CHAPITRE 9

### PROCESSUS D'APPEL

#### 19 – DROIT D'APPEL

Toute personne visée par une décision disciplinaire peut demander une révision de la décision.

#### 20 – PROCESSUS D'APPEL

La demande d'appel doit :

- Être faite par écrit
- Être déposée dans un délai raisonnable
- Préciser les motifs de l'appel.

## **21 – COMITÉ D'APPEL**

Le comité d'appel est composé de personnes n'ayant pas participé à la décision initiale.

Le comité peut :

- Confirmer la décision
- Modifier la sanction
- Annuler la décision.

La décision du comité d'appel est finale.

## **22 – PROTECTEUR DE L'INTÉGRITÉ EN LOISIR ET SPORT**

Tout membre qui estime que son intégrité physique ou psychologique a été compromise dans le cadre des activités du club peut déposer une plainte auprès du [Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport](#).

## **CHAPITRE 10**

### **REGISTRE DES PLAINTES**

#### **23 – REGISTRE**

Le club maintient un registre confidentiel des plaintes reçues.

Ce registre inclut :

- La nature de la plainte
- Les mesures prises
- La décision rendue.

## **CHAPITRE 11**

### **RÉVISION DE LA POLITIQUE**

#### **24 – RÉVISION**

La présente politique est révisée périodiquement par le conseil d'administration afin d'assurer sa conformité aux meilleures pratiques de gouvernance sportive.