FADOQ

Politique
Gestion des différends

FADOQ
7665, boulevard Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7
Téléphone : 514 252-3017 Sans frais : 1 800 544-9058 Courriel : info@fadoq.ca

Table des matières

Table des matières 2
Tableau des révisions 3
Introduction ..... **Erreur! Signet non défini.**
Rôle 4
Cadre budgétaire 4
Processus budgétaire 5

Tableau des révisions

Niveau de révision	Date	Numéro de référence	Description sommaire de la révision	Auteur de la révision
Approuvé par le C.A.	22-09-2026		Nouvelle politique	J.Roy

Préambule

La FADOQ (la Fédération) reconnaît l'importance fondamentale d'offrir un environnement sain et sécuritaire où tous ses membres sont traités avec respect et équité. La mise en place d'une politique claire et équitable pour la gestion des différends témoigne de son engagement envers cet objectif. Un processus de traitement des différends bien défini permet non seulement de résoudre efficacement les situations problématiques, mais contribue également à maintenir la confiance des membres envers l'organisation.

Depuis l'entrée en vigueur du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS), les situations touchant l'intégrité physique ou psychologique sont traitées en collaboration avec cette instance provinciale. La présente Politique de gestion des différends entend spécifiquement encadrer les différends hors du champ de l'intégrité, c'est-à-dire les problématiques relationnelles ou organisationnelles, survenant dans le cadre des activités de loisir fédérées organisées par la FADOQ, les Regroupements régionaux affiliés et les Clubs FADOQ affiliés, ou celles déclarées non-recevables par le PILS.

Objectifs

La présente politique vise à atteindre les objectifs essentiels suivants :

1. Établir un cadre clair et standardisé permettant de recevoir, analyser et traiter les différends survenant dans le cadre des activités reconnues par la Fédération, autres que ceux relevant de l'intégrité tel qu'on l'entend dans le contexte du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS), en garantissant une approche cohérente, impartiale et équitable pour tous.

   > Selon le PILS, « *le mot « intégrité » concerne le respect et la protection de l'état physique et psychologique d'une personne. Il peut y avoir atteinte à l'intégrité quand une personne vit des situations comme : de la violence psychologique, physique ou sexuelle, de la négligence, du harcèlement ou de l'intimidation, de l'abus, de la discrimination, de la maltraitance ou de l'exploitation ».*
2. Définir les principes et étapes du processus de résolution, de manière progressive, impartiale et proportionnée (résolution à l'amiable, médiation, résolution interne).
3. Clarifier les rôles, responsabilités et limites des personnes impliquées dans le processus, incluant la Fédération, le Gestionnaire de dossier et la ressource indépendante mandatée par la Fédération.
4. Favoriser une culture fondée sur le respect, l'écoute et la collaboration, en encourageant la résolution constructive des différends.
5. Assurer la cohérence, la traçabilité et la confidentialité des décisions et des interventions, dans une perspective d'amélioration continue de l'environnement de loisir fédéré, tout

en permettant une identification et un suivi rigoureux des situations récurrentes, afin d'adapter les interventions et prévenir la répétition des problématiques.

Champs d'application

Portée

La présente politique établit un cadre de gestion pour tout différend découlant du Code de conduite, des règles et des politiques en vigueur, survenant lors d'activités reconnues ou sanctionnées par la Fédération.

Définition

Pour les fins de la présente politique, est considéré comme un différend toute situation de désaccord, de tension, de conflit ou de problématique relationnelle ou organisationnelle impliquant au moins deux parties assujetties, et concernant l'application, l'interprétation ou le respect des règles, politiques, codes de conduite ou pratiques encadrées par la Fédération.

Les exemples de différends visés peuvent inclure mais ne se limitent pas à :

- des comportements jugés inappropriés mais ne relevant pas de l'intégrité ;
- des difficultés relationnelles entre parties impliquées dans une activité reconnue ;
- des insatisfactions liées aux interactions dans le cadre des activités fédérées.

Organisations et personnes assujetties

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres de la Fédération et des personnes impliquées dans ses activités, incluant notamment :

- Regroupements régionaux et clubs FADOQ,
- participants,
- animateurs, moniteurs ou entraîneurs,
- bénévoles,
- employés,
- administrateurs ou dirigeants.

Exclusions et politiques connexes

Sont exclues du champ d'application de la présente politique :

- Les plaintes et signalements ayant trait à l'intégrité en loisir et en sport telles que définies par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) et telles que prévues dans la Politique en matière d'intégrité.

- Les incidents strictement privés ou personnels n'ayant pas de lien avec la relation fédérée ;
- Les plaintes ou signalements visant un salarié, un employé ou un bénévole, dans le cadre d'une relation de travail ;
- Les plaintes en matière de protection des renseignements personnels ;
- Les situations soumises ou relevant d'un autre mécanisme prévu par une politique spécifique ayant préséance.

Rôles et responsabilités

FADOQ (« la Fédération »)

- Mandate ***Alias, ligne de signalement***, à titre de gestionnaire de dossier ("le Gestionnaire") pour opérer les processus de dépôt et traitement des plaintes, et de résolution de conflit, à l'exception de l'étape de Résolution interne ;
- Assure l'accessibilité à la plateforme utilisée pour le dépôt d'une plainte ;
- Respecte les limites de la politique et ne s'immisce pas dans les décisions opérationnelles du Gestionnaire ;
- Met en œuvre les mesures de suivi lorsque cela relève de sa compétence ;
- Informe et sensibilise ses instances régionales et locales, le cas échéant, quant à leurs responsabilités en lien avec le traitement d'une plainte, et s'assure de leur collaboration avec le Gestionnaire de dossier ;
- Au besoin, soutient et fournit de l'information sur le cadre fédératif, la règlementation en vigueur, les codes de conduite ou la protection des renseignements personnels, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte (notamment le Gestionnaire, ou la personne identifiée par le Gestionnaire pour agir dans le cadre d'une résolution à l'amiable) ;
- Diffuse la politique à l'ensemble de ses membres, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte et promeut le bouton unique (BOUTON ORANGE).

Le Gestionnaire de dossier (« le Gestionnaire »)

Le Gestionnaire est une personne ou organisme externe neutre, impartial et exempt de tout conflits d'intérêts, mandaté par la Fédération pour agir en son nom en vertu des dispositions de la présente Politique.

Le Gestionnaire :

- Reçoit les plaintes via la plateforme prévue à cet effet ;

- Évalue la recevabilité de la plainte ;
- Si la plainte est recevable, convie les parties à des échanges, encadrés par une tierce partie impartiale, visant à trouver un terrain d'entente ;
- Transmet le dossier à un médiateur lorsqu'aucune entente n'a pu être conclue ;
- Lorsque la médiation n'est pas concluante, et s'il est mandaté par la Fédération, conduit la collecte d'informations, anime les échanges, documente et conserve la traçabilité de l'ensemble du processus de résolution interne ;
- Rend, le cas échéant et lorsque mandaté par la Fédération, les décisions internes au nom de la Fédération ;
- Assure le suivi jusqu'à la fermeture du dossier ;
- Garantit la confidentialité et la gestion des conflits d'intérêt, et se retire si nécessaire.
- Applique la Politique et agit avec impartialité.

Processus de dépôt de plainte

Le processus de dépôt d'une plainte est standardisé afin d'assurer un traitement efficace et équitable. Tout individu souhaitant déposer une plainte doit suivre la procédure suivante, faute de quoi la plainte ne sera pas traitée.

1. Toute plainte doit être déposée dans les cent-vingt (120) jours suivant l'événement ou les événements y donnant naissance.
2. Toute plainte doit être déposée via la plateforme désignée par la Fédération et accessible par un bouton unique sur son site web (BOUTON ORANGE). Les plaintes reçues par courriel ou par autre moyen doivent être redirigées vers la plateforme.
3. Le formulaire de plainte ou de signalement qui se trouve sur la plateforme doit être dûment complété. Celui-ci est structuré de façon à recueillir, au moyen de questions prédéfinies, l'ensemble des informations minimales requises pour le traitement de la plainte.

   Les renseignements exigés comprennent :
   - La date où la situation conflictuelle s'est produite ;
   - Une description des faits qui amènent à porter plainte ;
   - L'identité des personnes impliquées dans le différend ;
   - Tout document ou élément de preuve pertinent venant appuyer la position du plaignant (vidéo, photo etc.) ;
   - Les coordonnées complètes du plaignant.

- Les plaintes anonymes sont acceptées lorsqu'elles contiennent suffisamment d'éléments pour permettre une analyse. La capacité d'intervention peut toutefois s'en trouver limitée.

4. Une fois le formulaire complété, il est transmis, par le biais de la plateforme, au Gestionnaire de dossier. Ce dernier en prend connaissance et procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte, puis, le cas échéant, à son traitement.

Processus de traitement de la plainte et de résolution de différends

Recevabilité

1. Le Gestionnaire reçoit la plainte par l'entremise de la plateforme.
2. Au besoin, il communique avec la personne plaignante et avec la personne visée par la plainte.
3. Il procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle rencontre les critères énoncés à la section C -Champs d'application.

Délai d'analyse

L'analyse de recevabilité doit être complétée dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte.

Issue de l'analyse de recevabilité

1. Plainte non recevable : Le Gestionnaire informe le plaignant par écrit, en lui communiquant les motifs de cette décision. Il peut, s''il a communiqué avec la personne visée par la plainte, informer cette dernière de sa décision. Le Gestionnaire procède ensuite à la fermeture du dossier.

   En présence d'une situation impliquant une atteinte à l'intégrité, le Gestionnaire informe le plaignant que sa plainte relève du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) et le dirige vers ce dernier, sans qu'aucune autre analyse ne soit nécessaire.
2. Plainte recevable : Le Gestionnaire informe le plaignant par écrit, et l'avise qu'il sera invité, avec la personne visée par la plainte, à entreprendre des échanges en vue d'une résolution à l'amiable. S'il a déjà communiqué avec la personne visée par la plainte, le Gestionnaire l'informe également, par écrit, de la tenue prochaine de ce processus.

Résolution à l'amiable

1. Toutes les plaintes recevables sont soumises à l'étape de résolution à l'amiable.
2. Dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'envoi aux parties de l'avis confirmant la recevabilité de la plainte, le Gestionnaire communique avec celles-ci pour les convier à participer à des échanges visant à parvenir à une entente ou à une solution mutuellement acceptable.
3. Les parties doivent se rendre disponibles dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la communication du Gestionnaire, afin d'entreprendre les discussions.
4. Si le plaignant ne se rend pas disponible, il est présumé qu'il retire sa plainte. Le Gestionnaire procède alors à la fermeture du dossier. Si la personne visée par la plainte ne se rend pas disponible, le Gestionnaire procède au traitement de la plainte par voie de résolution interne, tel que décrit à la section 6 ci-bas.
5. C'est le Gestionnaire qui fixe la date et l'heure de la rencontre entre les parties.
6. La rencontre et les échanges sont encadrés par une tierce partie impartiale désignée par le Gestionnaire comme étant la personne la plus pertinente pour intervenir, et qui connaît bien le milieu (par exemple, un responsable de Club FADOQ ou un dirigeant ou employé d'un Regroupement régional).
7. La tierce partie impartiale n'a pas une connaissance préalable des faits à l'origine de la plainte, afin de préserver sa neutralité. Le Gestionnaire peut assister aux échanges en présence de la tierce partie impartiale.
8. Si une entente est conclue, la tierce partie impartiale en rédige un court résumé, obtient la signature des parties, et transmet copie du résumé signé au Gestionnaire. Ce dernier procède à la fermeture du dossier.
9. Les solutions jugées acceptables peuvent notamment prendre la forme d'excuses officielles, de clarifications ou d'ajustements organisationnels.
10. Si les parties n'arrivent pas à s'entendre sur une solution acceptable, la tierce partie impartiale en informe le Gestionnaire, qui entame alors immédiatement le processus de transfert de la plainte à la Clinique de médiation.

Médiation

À défaut d'entente à l'issue de l'étape de résolution à l'amiable, le traitement de la plainte se poursuit par une médiation obligatoire. La médiation est un processus confidentiel mené par un médiateur indépendant, généralement issu de la Clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke.

1. Dès qu'il est informé de l'échec de la résolution à l'amiable, le Gestionnaire transmet le dossier, incluant copie de la plainte, au médiateur désigné par le Gestionnaire. Ce dernier suspend son intervention jusqu'à la conclusion du processus de médiation.
2. Les parties peuvent être accompagnées d'un représentant lors de la médiation.
3. L'issue de la médiation n'est transmise au Gestionnaire que si toutes les parties y consentent. Elle peut se conclure par :
    - Une entente, auquel cas un résumé signé par les parties est rédigé et transmis au Gestionnaire pour suivi et clôture du dossier ;
    - Un échec, auquel cas un avis est transmis au Gestionnaire et la plainte est alors soumise à la résolution interne.

Résolution interne

La Fédération peut confier la conduite de cette étape au Gestionnaire ou à toute autre ressource indépendante qu'elle juge appropriée. Le Gestionnaire ou la ressource indépendante agit alors à titre de mandataire de la Fédération et réalise les étapes suivantes en son nom.

Les frais découlant de cette intervention sont répartis selon les modalités déterminées par la Fédération. Celle-ci se réserve le droit d'en assumer les coûts ou d'en exiger le remboursement, en tout ou en partie, auprès du plaignant, de la personne visée par la plainte ou des deux.

1. Collecte d'informations
    a) La résolution interne débute par une collecte approfondie d'informations visant à recueillir les versions des faits des parties impliquées, à rassembler les preuves pertinentes et à obtenir, au besoin, des témoignages écrits.
    b) La collecte d'informations se fait dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception du résultat de la médiation.

2. Décision
    a) À l'issue de la collecte d'informations, la Fédération prend connaissance de l'ensemble des informations recueillies.
    b) La Fédération rend ensuite une décision administrative interne. La décision administrative interne doit prévoir les modalités de mise en œuvre des mesures ou des sanctions imposées, le cas échéant.

    Les mesures ou sanctions à imposer à la personne visée par la plainte peuvent inclure :
    - un avis écrit, des excuses, des rappels ;
    - un suivi auprès du supérieur ou de l'organisation concernée ;
    - des mesures éducatives obligatoires tel une formation, de la sensibilisation ;
    - des mesures correctives : ajustements organisationnels, suspension, expulsion ;

- toute autre mesure jugée appropriée.

Toute décision administrative interne doit être autorisée par le conseil d'administration de la Fédération avant d'être communiquée.
Toute décision administrative interne rendue par la Fédération est finale et sans appel.

c) La décision administrative interne est communiquée par écrit au plaignant et à la personne visée par la plainte dans les dix (10) jours ouvrables après la fin de la collecte d'informations.
d) La décision administrative interne (incluant les mesures ou sanctions) est également communiquée par écrit aux instances concernées, notamment le Regroupement régional et le club FADOQ, pour fins de mise en œuvre des mesures ou des sanctions.
e) La Fédération supervise la mise en œuvre des mesures ou des sanctions. Elle précise les échéances et modalités de suivi, et documente l'avancement jusqu'à exécution complète.
f) La Fédération conserve copie de la décision rendue, de même que l'ensemble des notes et documents recueillis au cours du processus de résolution interne, aux fins de suivi et de clôture du dossier.

Traitement accéléré

À tout moment durant le processus de gestion du différend, le Gestionnaire peut, s'il l'estime nécessaire afin de prévenir un préjudice sérieux, exiger un traitement accéléré de la plainte. Il peut également, dans les limites de ses pouvoirs, de la réglementation de la Fédération, et dans le respect des règles de justice naturelle, imposer des mesures ou sanctions temporaires, telles qu'une consigne de non-contact, un ajustement des assignations ou une suspension préventive.

Confidentialité

Toutes les informations recueillies durant le processus de gestion des différends sont traitées en toute confidentialité. Seules les personnes directement impliquées dans le traitement de la plainte y ont accès afin de leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités. Bien que la confidentialité soit une priorité, certaines informations pourraient être divulguées si la loi l'exige ou si un risque pour la sécurité d'une personne est identifié.

Protection contre les représailles

Aucune forme de représailles, directes ou indirectes, à l'égard d'une personne impliquée de près ou de loin dans le processus de traitement des différends, ayant déposé une plainte, participé au processus, appliqué la présente politique ou collaboré de bonne foi ne sera tolérée par la Fédération.

Les représailles peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- intimidation ou harcèlement ;
- discrimination ou traitement défavorable ;
- menaces ou actions punitives ;
- exclusion des activités ou des opportunités ;
- diffusion d'informations confidentielles.

Toute personne qui est victime de représailles, ou qui a connaissance qu'une autre personne subit des représailles suite ou du fait de la gestion d'un différend en vertu de la présente politique, est encouragée à porter plainte ou procéder à un signalement par le biais du BOUTON ORANGE.

La plainte ou le signalement sera traité en vertu des dispositions de la présente Politique. Des mesures ou des sanctions pourront être imposées par la Fédération à la personne trouvée responsable de représailles, à la suite du processus de traitement de plainte géré par le Gestionnaire de dossier (ou par une ressource indépendante mandatée par la Fédération).

La plainte ou le signalement sera redirigé auprès du Protecteur de l'Intégrité (PILS) au besoin.

Documentation

Toute la documentation recueillie dans le cadre du traitement d'une plainte, incluant le formulaire de plainte complété par le plaignant sur la plateforme, et tout document ou élément de preuve obtenu lors de la collecte d'informations, doit être conservé de manière sécurisée et dans le respect des normes relatives à la protection des renseignements personnels.

Révision

La présente politique fera l'objet d'une révision régulière tous les trois ans, ou dès que nécessaire, afin d'en garantir l'efficacité et la pertinence.

ANNEXE : Schéma de la gestion des différends

