

Gestion des plaintes - Rôles

(Document destiné aux OPTS et aux clubs)

La gestion des plaintes décrite dans la *Politique sur la discipline et les plaintes*, la *Politique sur les enquêtes - Discrimination, harcèlement et maltraitance*, la *Politique de résolution des différends* et la *Politique d'appel* du Guide des politiques de sport sécuritaire de CKC est principalement mise en œuvre par les personnes qui occupent les rôles suivants :

1. **Tiers indépendant** : personne indépendante choisie par CKC afin de recevoir les plaintes et assumer les responsabilités indiquées dans la *Politique sur la discipline et les plaintes* et la *Politique sur les enquêtes*.
2. **Président(e) du conseil disciplinaire** : personne nommée pour gérer les devoirs de président(e) du conseil disciplinaire indiqués dans la *Politique sur la discipline et les plaintes*.
3. **Gestionnaire de cas** : personne indépendante choisie par CKC ou l'un de ses membres, le cas échéant, pour assumer les responsabilités indiquées dans la *Politique sur la discipline et les plaintes*. Pour être nommée gestionnaire de cas, la personne doit avoir l'expérience et les compétences pertinentes pour gérer les plaintes et réaliser ses tâches, soit en tant que praticien(ne) juridique ou administrateur(-trice) du sport.
4. **Gestionnaire d'appel** : personne nommée par CKC ou l'un de ses membres pour superviser l'application de la *Politique d'appel* et qui peut être un membre du personnel, un membre de comité, un bénévole, un administrateur ou un tiers indépendant. Les responsabilités du (de la) gestionnaire d'appel sont celles indiquées dans la *Politique d'appel*.
5. **Comité d'appel** : comité nommé par le (la) gestionnaire d'appel afin de se prononcer sur les appels déposés en vertu de la *Politique d'appel*.
6. **Comité disciplinaire** : comité nommé par le (la) gestionnaire de cas afin de se prononcer sur les plaintes déposées en vertu de la *Politique sur la discipline et les plaintes*.
7. **Comité de vérification des antécédents** : tiers indépendant responsable de vérifier les demandes de vérification des antécédents conformément à la *Politique de vérification des antécédents*.

Il est possible qu'il y ait un recoupement des compétences et expériences requises pour certains rôles, tel qu'indiqué dans le tableau 1.

Tableau 1. Rôles indiqués dans le Guide des politiques de sport sécuritaire requis pour CKC et les organisations membres, incluant les qualifications demandées pour chacun des rôles.

| Rôle | CKC | OPTS | Club | Qualifications |
|---|-----|--------------|--------------|--|
| Gestionnaire de cas et gestionnaire d'appel | Oui | Oui | Non | <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à comprendre, interpréter et appliquer les politiques • Compréhension des mesures afin de protéger la confidentialité et éviter la partialité et capacité à les appliquer • Connaissance des meilleures pratiques pour gérer la distribution de documents confidentiels • Capacité à écrire des décisions claires et raisonnées • Bilingue (le cas échéant) |
| Président(e) du conseil disciplinaire | Oui | Oui | Oui | <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à comprendre, interpréter et appliquer les politiques • Capacité à écrire des décisions claires et raisonnées • Aucune implication antérieure dans le cas (c.-à-d. que la personne ne peut être gestionnaire de cas ou gestionnaire d'appel et qu'elle ne peut être impliquée dans la réception ou le processus de plainte ou d'appel) |
| Comité disciplinaire et comité d'appel | Oui | Oui | Non | <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à comprendre, interpréter et appliquer les politiques • Expérience en matière d'arbitrage • Capacité à écrire des décisions claires et raisonnées • Aucune implication antérieure dans le cas (c.-à-d. que la personne ne peut être gestionnaire de cas ou gestionnaire d'appel et qu'elle ne peut être impliquée dans la réception ou le processus de plainte ou d'appel) |
| Comité de vérification des antécédents | Oui | À déterminer | À déterminer | <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à comprendre, interpréter et appliquer les politiques • Capacité à écrire des décisions claires et raisonnées • Compréhension des mesures afin de protéger la confidentialité et éviter la partialité et capacité à les appliquer • Connaissance des meilleures pratiques pour gérer la distribution de documents confidentiels |

Éléments à considérer :

- Les organisations membres doivent s'assurer que des personnes convenables sont disponibles pour remplir les rôles requis, le cas échéant, en vertu du Guide des politiques de sport sécuritaire de CKC;
- Il est fortement recommandé que chacune des organisations membres nomme un(e) président(e) du conseil disciplinaire (ou ait accès à un bassin de présidents de conseil disciplinaire) disponible au besoin pour recevoir les plaintes du tiers indépendant;
- Les organisations membres peuvent nommer une personne ou un bassin de personnes pour un mandat spécifique et pour chacun des rôles indiqués ci-dessus. Les organisations membres peuvent également collaborer afin de nommer un bassin de personnes pour remplir les rôles requis et choisir les personnes requises au sein de ce bassin au besoin;
- Les organisations membres peuvent s'appuyer sur d'autres organismes ou agences pour remplir les rôles au besoin (p. ex., ministère provincial des Sports, le cas échéant); et
- Les personnes choisies pour remplir les rôles ci-dessus suivront une formation par rapport au Guide des politiques de sport sécuritaire.

Les organisations membres peuvent identifier des personnes pour remplir ces rôles selon plusieurs méthodes, incluant, sans s'y limiter :

- Demander aux personnes de leur réseau, incluant les anciens membres du conseil d'administration, d'autres OPTS, etc.;
- Publier un appel à candidatures parmi les membres ou par le biais d'autres listes de diffusion (p. ex., annonce du SIRCS, Société du Barreau provinciale); ou
- Recourir à des organismes de consultation (p. ex., Sport Law and Strategy Group, LBB Strategies)