

POLITIQUE SUR LA PRÉVENTION ET LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS



PRÉAMBULE

La Politique sur la prévention et le règlement des différends (« Politique ») vise à énoncer le processus de dépôt ou d'analyse de plaintes à caractère **autre** qu'abus, harcèlement, négligence, violence ou la dénonciation d'une situation portant atteinte à l'intégrité. Ce processus comprend un mécanisme d'appel interne conforme aux principes établis des procédures de recours et de justice naturelle.

La présente Politique ne remplace aucunement l'ensemble des lois, règlements ou autres dispositions pouvant être applicable et ne s'y substitue pas.

MODES DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (PRD)

Dans le cadre de ses opérations et dans la prestation de ses services, la Fédération de golf du Québec (« Golf Québec ») vise autant que possible à prévenir et à régler les différends, sans recourir au tribunal. Pour ce faire, Golf Québec encourage tous les participants organisationnels à communiquer ouvertement, à collaborer entre eux et privilégie l'utilisation de modes de prévention et de règlement des différends (PRD).

- a) Les modes de PRD sont des façons de prévenir ou de régler des malentendus, des problèmes, des oppositions ou même des conflits. Leur utilisation est volontaire. Ils doivent être choisis d'un commun accord entre les personnes qui vivent une de ces situations. Ces modes favorisent généralement la coopération et la participation des personnes afin qu'elles trouvent des solutions satisfaisantes pour tous.
- b) Les modes de PRD permettent la prise en compte de divers éléments de la mécontente, comme les besoins et les intérêts des personnes (estime de soi, sécurité, relations, équité, coûts, etc.), dans la recherche de solutions. Pour ce faire, les personnes peuvent s'entendre entre elles, sans le recours à une autre personne, par exemple par la négociation.
- c) Elles peuvent aussi être guidées par une personne impartiale pour en venir à une entente. Plusieurs modes de PRD nécessitant la présence d'une tierce personne peuvent être utilisés, par exemple, la médiation, la conciliation, l'arbitrage ou l'intervention d'un protecteur du citoyen pour n'en nommer que quelques-uns.
- d) Les modes de PRD permettent aussi d'éviter l'incertitude, les coûts et autres effets négatifs associés aux longs processus d'appels et de plaintes, voire à un éventuel procès.

- e) Toute personne ou entité a l'obligation de considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement des différends avant de s'adresser aux tribunaux. Cette obligation a pour objectif d'inciter les personnes ou les entités ayant un différend à poser des actions pour tenter de s'entendre avant que les choses s'enveniment au point de les judiciaireiser. Elle favorise également le passage de la culture du procès à celle de l'entente.

Référence :

<https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/modes-prevention-reglement-differends>

PORTER PLAINTE

- a) Toute personne ou entité peut déposer une plainte à Golf Québec en acheminant un courriel à l'adresse plaintes@golfquebec.org pourvu que ladite plainte ne porte pas sur une situation portant atteinte à l'intégrité comme un abus, le harcèlement, la négligence ou la violence.
- b) La plainte doit comporter une description des faits reprochés et doit désigner la ou les personnes identifiées comme responsables desdits faits.
- c) La plainte doit être faite le plus rapidement possible, mais dans un délai n'excédant pas deux (2) ans du dernier événement ou des événements y donnant naissance.
- d) Exceptionnellement, dans un contexte portant atteinte à l'intégrité (respect et protection de l'état physique et psychologique d'une personne), les personnes plaignantes sont invitées à communiquer directement avec le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport pour dénoncer une situation en écrivant à plaintes.pils@pils.gouv.qc.ca.

TRAITEMENT DES PLAINTES

- a) Lorsqu'une plainte est déposée à Golf Québec, la personne responsable de la traiter dans le cadre la présente Politique doit être indépendante. Le plus souvent, cette personne sera la direction générale de Golf Québec ou une personne désignée par celle-ci. Exceptionnellement, le conseil d'administration sera responsable de traiter les plaintes visant la direction générale.
- b) Le traitement d'une plainte s'effectue dans les plus brefs délais afin d'intervenir rapidement pour faire cesser la situation et ne pas laisser se détériorer le climat de travail, de bénévolat, d'apprentissage ou d'activité.
- c) La personne responsable du traitement d'une plainte vérifie le bien-fondé par une enquête appropriée. Pour ce faire, elle communique avec les parties ainsi qu'avec les témoins potentiels, ou elle les rencontre si nécessaire, le tout de manière à

évaluer la gravité et l'ampleur des actes reprochés. Elle peut s'adjoindre, le cas échéant, une personne-ressource externe pour analyser la nature, la pertinence et le bien-fondé d'une plainte.

- d) Lorsqu'une plainte est jugée abusive, frivole ou faite de mauvaise foi, la personne plaignante s'expose à des mesures disciplinaires ou à des mesures administratives.
- e) Si la plainte apparaît recevable, la personne responsable de la traiter informe la personne faisant l'objet de la plainte du cheminement de cette plainte portée contre elle. Elle s'assure également du respect de la présomption de bonne foi de la personne faisant l'objet de la plainte ainsi que de son droit d'être entendue à toute étape de la présente Politique.
- f) La personne responsable du traitement d'une plainte s'assure de la mise en place effective de toute mesure préventive temporaire, au besoin.
- g) La personne responsable du traitement d'une plainte identifie, autant que possible, un mode de PRD convenant à chacune des parties. Le cas échéant, elle convoque la personne faisant l'objet d'une plainte en vue de tenter une conciliation et de trouver, avec la personne plaignante, une solution à la situation.

DÉCISION

- a) La personne responsable du traitement d'une plainte prend par la suite les mesures appropriées pour trouver un règlement à la plainte, lequel peut inclure des sanctions variant selon la gravité, l'ampleur et la fréquence de la situation.
- b) Tout règlement négocié a force obligatoire pour les parties et est sans appel.

MESURES CORRECTIVES

- a) La direction générale ou la personne désignée par celle-ci ou par le conseil d'administration est responsable de l'application de la présente Politique et c'est cette personne qui, au besoin, décidera de la ou des mesures correctives qui s'imposent en fonction notamment de la gravité, de l'ampleur et de la fréquence de la situation.
- b) Au besoin, la personne faisant l'objet d'une plainte pourrait se voir interdire l'accès aux sites des programmes et services ou la participation aux activités.
- c) Pour les membres du personnel, les membres du conseil d'administration, les dirigeants et les bénévoles de Golf Québec, les mesures suivantes pourront être prises, sans s'y limiter :

- a. Mesures provisoires avant et pendant enquête (à titre d'exemple suspension, congé avec ou sans salaire, ou mutation);
- b. Demande de présentation d'excuses officielles;
- c. Réprimande verbale ou écrite;
- d. Participation à une séance de formation sur les comportements appropriés en milieu de travail;
- e. Consultation à l'externe;
- f. Suspension sans salaire pour une période déterminée;
- g. Mutation;
- h. Rétrogradation;
- i. Congédiement.

PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE ET DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- a) L'application de la politique et du processus de traitement de la plainte relève de la direction générale ou du/de la secrétaire de la corporation, selon le cas, qui doivent :
 - a. S'assurer que toutes les personnes connaissent la Politique et le processus de traitement de la plainte;
 - b. Fournir des conseils à toutes personnes relativement à toute question concernant la prévention et le règlement des différends;
 - c. Rappeler régulièrement à toutes personnes l'existence de la politique et faire les suivis appropriés;
 - d. Organiser des séances de formation et d'information concernant la politique.