



Association canadienne des moniteurs de snowboard (ACMS)

Processus de traitement des plaintes

L'ACMS accueille favorablement les plaintes et la rétroaction de ses membres et de la communauté du snowboard en général.

Ce processus décrit comment l'ACMS répondra aux préoccupations et aux plaintes, sauf lorsque d'autres processus sont précisés dans une politique. L'ACMS souscrit pleinement à la transmission en toute sécurité des plaintes de violations réelles ou perçues du Code d'éthique ou d'autres politiques ou processus de l'ACMS. Les principes d'équité administrative guideront le processus de traitement des plaintes, la communication avec les parties et la prise de décisions.

Qui peut introduire une plainte?

Toute personne, y compris les membres du public, peut introduire une plainte ou transmettre une rétroaction à l'ACMS. Dans le cadre du présent processus, les termes « partie plaignante », « partie mise en cause » et « parties » sont utilisés pour désigner, respectivement, la personne qui introduit la plainte, toute personne qui répond à la plainte et ces deux personnes collectivement. Si une partie concernée a moins de 18 ans, elle peut être représentée par un parent, un tuteur ou tout autre adulte. Les parties peuvent également être accompagnées d'une personne de soutien. Le rôle de la personne de soutien et les limites de la participation de cette dernière au processus seront préalablement déterminés.

Toute personne qui formule une plainte ou fournit une rétroaction de bonne foi ne subira pas de conséquences négatives en participant au processus de traitement des plaintes. Toutefois, toute personne qui, sciemment et faussement, dépose une plainte, cache des renseignements ou fournit de l'information erronée pendant le processus peut faire l'objet d'une plainte par un représentant de l'ACMS.

Quelles sont les étapes du processus de traitement des plaintes et de la rétroaction?

ÉTAPE 1 : Tenter de résoudre les préoccupations de façon informelle

Le cas échéant, tentez de résoudre vos préoccupations directement avec la personne concernée, ou communiquez avec votre responsable des programmes ou un membre du personnel des opérations de l'ACMS pour obtenir du soutien et des conseils.

Si les préoccupations concernent les actions ou l'inaction d'une personne employée par une station de ski ou participant à une activité parrainée par une autre entité, elles peuvent être traitées comme il se doit

en vertu des politiques de la station de ski ou de l'autre entité. Si les préoccupations sont portées à l'attention de l'ACMS, celle-ci déterminera, à seule discrétion, s'il convient d'examiner la question.

ÉTAPE 2 : Déposer une plainte formelle à l'ACMS

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre vos préoccupations directement avec la personne concernée, vous pouvez déposer une plainte formelle. Veuillez communiquer avec nous par courriel (feedback@casi-acms.com) et fournir une brève description des préoccupations et les détails des actions ou de l'inaction de la personne, en incluant les dates, les heures et les autres personnes concernées (noms et rôles, s'ils sont connus). Veuillez indiquer le résultat que vous souhaitez obtenir. Le processus de dépôt d'une plainte se fait normalement par écrit, mais veuillez nous téléphoner au [1-877-976-2274](tel:1-877-976-2274) si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation.

Examen initial

Le directeur général, ou son remplaçant désigné, examinera votre plainte et vous informera des prochaines étapes. Selon la nature et la gravité des préoccupations, il peut :

- a) suggérer la résolution informelle des préoccupations (p. ex. médiation ou discussion dirigée);
- b) rejeter la plainte sans autre mesure, avec ou sans renvoi, si, à son entière discrétion :
 - la plainte porte sur quelque chose que l'ACMS n'est pas en mesure d'examiner (p. ex. les plaintes qui ne sont pas liées à l'ACMS, à ses membres, à ses politiques, à son rôle ou à sa fonction, ou qui devraient être traitées par une autre entité ou au moyen d'un autre processus);
 - le résultat souhaité ne peut pas être atteint par l'ACMS par l'intermédiaire de ses processus;
 - les préoccupations ont déjà été examinées par l'ACMS;
 - les préoccupations sont jugées frivoles ou dénudées de bonne foi;
- c) effectuer un examen plus poussé ou confier la plainte à un autre membre du personnel aux fins d'examen plus poussé, puis rendre une décision;
- d) convoquer un comité composé d'au moins trois (3) membres de l'équipe de l'ACMS actuelle (« le comité ») pour examiner la plainte et prendre une décision;
- e) demander des conseils juridiques ou organiser une enquête indépendante sur la plainte;
- f) signaler les préoccupations à la police ou une autre autorité, notamment si la plainte porte sur un préjudice causé à un mineur ou un acte criminel. Voir le document Responsabilités de l'ACMS en matière de signalement.

Examen de la plainte

- (1) **Portée et forme.** Le directeur général, son remplaçant désigné ou le comité (« le décideur ») déterminera la forme et la portée du processus d'examen, y compris la façon de recueillir les renseignements et la nature de ces derniers. Par exemple, le décideur peut communiquer avec les parties pour discuter des préoccupations, demander des renseignements ou des réponses par

courriel, organiser une vidéoconférence et passer en revue les politiques ou d'autres documents avant de prendre une décision.

- (2) **Aucune audience.** En règle générale, il n'y aura pas d'audience.
- (3) **Échéances.** Le décideur énoncera clairement les échéances aux parties tout au long du processus et fera tous les efforts possibles pour prendre des décisions en temps opportun. Tout retard sera communiqué rapidement aux participants.
- (4) **Confidentialité.** Le processus est confidentiel, ce qui signifie que seules les personnes devant participer à la résolution, à l'examen, à la prise de décision ou à l'exécution de sanctions en lien avec les préoccupations soulevées doivent effectivement participer. On s'attend à ce que les personnes qui participent au processus d'examen ne partagent pas les renseignements et les documents liés au processus et en assurent la confidentialité, sauf si la loi l'exige ou si cela est expressément permis.
- (5) **Signalement.** Si, à n'importe quel moment au cours du processus d'examen, un décideur décèle un comportement qui pourrait entraîner des accusations criminelles ou apprend qu'une procédure judiciaire est en cours, il peut faire un signalement à la police ou à une autre autorité et suspendre le processus de l'ACMS jusqu'à ce que la procédure aboutisse.
- (6) **Plaintes anonymes.** Si une préoccupation est partagée par un plaignant qui ne souhaite pas divulguer son identité, ou si le plaignant demande l'anonymat, l'ACMS prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger son identité, sauf exigence contraire de la loi. Cependant, l'anonymat peut limiter la capacité du décideur ou d'un enquêteur à enquêter sur les actes répréhensibles allégués en réponse à la plainte. L'ACMS a le pouvoir discrétionnaire absolu de donner suite ou non aux plaintes anonymes.
- (7) **Enquêtes indépendantes.** Si l'ACMS détermine qu'une affaire doit faire l'objet d'une enquête par un enquêteur externe indépendant (« l'enquêteur »), elle s'assurera que ce dernier possède les compétences et l'expertise appropriées pour mener l'enquête et qu'il n'a aucun lien avec les participants ou un conflit d'intérêts relativement à l'ACMS. L'enquêteur déterminera la forme de l'enquête, sous réserve des politiques, lois et législations applicables et des principes d'équité administrative. Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur fournira un rapport, y compris un résumé des éléments de preuve et une décision selon la prépondérance des probabilités, indiquant si la plainte a été maintenue ou s'il y a eu violation des politiques de l'ACMS, et peut inclure des recommandations de sanctions. Le directeur général passera en revue le rapport et rendra une décision.

Prise de décision

- (8) **Éléments de preuve.** Les décideurs peuvent demander et examiner tout élément de preuve qu'ils jugent pertinent. Les décisions seront prises selon la prépondérance des probabilités après examen des renseignements pertinents.
- (9) **Sanctions.** Une fois la décision prise, si l'on constate qu'une politique a été enfreinte, des sanctions appropriées peuvent être appliquées. Les sanctions possibles et les facteurs pris en considération pour l'application de ces dernières sont énoncés dans le présent document (voir la section « Sanctions de l'ACMS »).

- (10) **Raisons.** Dans la mesure du possible, l'ACMS communiquera les décisions par écrit aux parties, en incluant les raisons de la décision prise.
- (11) **Aucun appel.** Les décisions ne peuvent pas être portées en appel; les parties peuvent demander un réexamen (voir ci-dessous).
- (12) **Dossiers.** Les renseignements sur les plaintes, y compris les résultats et les décisions écrites, seront conservés de façon sécuritaire par l'ACMS.
- (13) **Suivi.** Si la décision est assortie de mesures de suivi pour l'ACMS, ces mesures seront mises en œuvre le plus rapidement possible, ou selon les délais énoncés dans la décision.

ÉTAPE 3 : Demandes de réexamen

Dans des circonstances précises, les parties peuvent demander un réexamen d'une décision ou d'une sanction. Le réexamen est une mesure discrétionnaire; il n'est pas fonction d'un droit. Le réexamen donne à l'ACMS la possibilité de corriger les erreurs et de tenir compte de nouvelles circonstances. Une demande de réexamen peut être envisagée si, par exemple, des circonstances hors du contrôle d'une partie ont empêché cette dernière de participer pleinement au processus, de nouveaux éléments de preuve non disponibles antérieurement ou des facteurs exceptionnels suggèrent que la décision ou les sanctions devraient maintenant être réexaminées.

Faire une demande de réexamen.

Toutes les demandes de réexamen doivent être soumises le plus tôt possible. L'ACMS peut également réexaminer une décision de sa propre initiative, le cas échéant. Les demandes de réexamen doivent être soumises par écrit et envoyées au directeur général, sauf si une mesure d'adaptation est requise. Les demandes doivent comprendre ce qui suit :

- La lettre ou le courriel de la décision initiale
- Les raisons de la demande
- Tous les documents et les renseignements qui appuient la demande
- La mesure ou la sanction de substitution recherchée.

Examen des demandes de réexamen.

Le directeur général, ou son remplaçant désigné, examinera la demande (« l'examineur »). Une demande de réexamen peut être refusée, sans autre mesure, au motif que :

- a) la demande vise simplement à contester la décision ou les sanctions;
- b) la demande reprend des arguments ou des renseignements qui ont déjà été communiqués au cours du processus de résolution ou recadre simplement les préoccupations initiales;
- c) la demande soulève de nouveaux arguments ou renseignements qui n'ont pas été présentés plus tôt et qui auraient pu et auraient dû être communiqués pendant le processus de résolution;
- d) la demande ne contenait pas les renseignements requis.

L'examineur peut communiquer avec le décideur initial pour qu'il l'aide à déterminer si une demande de réexamen soulève de nouvelles questions ou de nouvelles observations. L'examineur peut également demander des renseignements supplémentaires aux parties ou à toute personne ayant participé au processus de résolution initial.

Décision relative au réexamen.

L'examineur rendra une décision de refus ou d'acceptation de la demande de réexamen, en tout ou en partie, avec les motifs. Si la demande de réexamen est acceptée, l'examineur peut déterminer :

- a) que la décision initiale doit être annulée et les sanctions supprimées;
- b) que la décision initiale est maintenue, mais qu'une sanction différente ou moindre est appropriée;
- c) que l'affaire doit faire l'objet d'un nouvel examen par un décideur ou un comité différent;
- d) si l'examineur détermine qu'une sanction de suspension ou de révocation d'adhésion n'est plus appropriée, cette décision sera soumise au conseil d'administration pour réexamen, avec la recommandation de l'examineur. Il revient au conseil d'administration de décider si un membre peut être réintégré.

Sanctions de l'ACMS

Règle générale, toute sanction imposée doit être proportionnelle et raisonnable. Des mesures disciplinaires progressives ne sont pas nécessaires et un incident unique peut justifier des sanctions importantes ou combinées.

Les sanctions peuvent être limitées dans le temps et des mesures temporaires ou provisoires peuvent être imposées immédiatement, avant l'achèvement de tout processus interne, à la discrétion exclusive de l'organisation, le cas échéant ou si nécessaire. Par exemple, si une violation se produit pendant un programme ou une séance de formation, une personne peut être exclue immédiatement du programme ou de la séance.

Le conseil d'administration doit approuver toutes les sanctions imposées à la suite d'une violation du *Code d'éthique*, mais une suspension temporaire immédiate de l'adhésion peut être appliquée par le directeur général sans approbation préalable dans des situations de risque ou de préjudice pour les membres, les participants ou le grand public.

Les sanctions suivantes peuvent être imposées individuellement ou en combinaison :

- a) **Réprimande verbale ou écrite** – comprend les détails de la violation et la mention que des incidents futurs pourraient entraîner des sanctions plus sévères.
- b) **Exigences en matière de formation** – exigences en matière de formation précises à satisfaire dans un délai précis, avec mention que le défaut de satisfaire à ces exigences entraînera des sanctions plus sévères.

- c) **Suspension temporaire de l'adhésion ou de la participation** à tout programme, tout stage, toute activité ou tout événement pour une période déterminée et sous réserve de conditions particulières.
- d) **Perte de privilèges ou autres conditions, restrictions ou probation** pour une période déterminée ou indéterminée, que ce soit pour un stage ou des événements précis ou avec conditions.
- e) **Suspension permanente de l'adhésion ou inadmissibilité à participer**, à quelque titre que ce soit, à tout programme, tout stage, toute activité ou tout événement.
- f) **Autres sanctions appropriées** – notamment des excuses, la résiliation de contrat, des contrats de comportement, la recommandation de compenser les pertes financières directes, l'inadmissibilité au remboursement des frais payés, ou d'autres restrictions ou conditions.

Pour déterminer les sanctions appropriées, le décideur peut tenir compte de ce qui suit :

- a) La nature de la violation, y compris les menaces actuelles ou potentielles à la sécurité.
- b) La relation entre les parties, y compris les positions de confiance et les déséquilibres de pouvoir.
- c) Tout historique de comportement antérieur ou de sanctions imposées par l'organisation.
- d) L'âge des personnes concernées.
- e) Les répercussions sur les personnes concernées, l'organisation ou la communauté.
- f) L'acceptation de la responsabilité des actions ou des inactions.
- g) L'ouverture et la collaboration au cours du processus de résolution.
- h) Des circonstances spéciales, notamment le manque de connaissances ou de formation appropriées, la toxicomanie, la maladie et les décisions prises dans le cadre d'autres procédures (c.-à-d. judiciaires, pénales, administratives).
- i) La dissuasion d'un comportement futur possible.
- j) D'autres circonstances atténuantes ou aggravantes.