

Responsable: Direction générale	Politique sur la résolution de conflits			
	N°: 204	Entrée en vigueur: 13/12/2023	Révisée: 13/12/2023	Adoptée par: Le Conseil d'administration

POLITIQUE SUR LA RÉOLUTION DE CONFLITS

La corporation **SPORTSQUÉBEC** (ci-après « **SPORTSQUÉBEC** »), estime que des conflits ou des différends peuvent exister ou survenir entre les membres du personnel, bénévoles ou tout mandataire de celle-ci et met en place un processus officiel de règlement de différends à caractère autre qu'en matière d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence, ceux-ci étant traités par la Politique sur la protection de l'intégrité et le traitement des plaintes.

DÉFINITION

Mandataire : Personne qui a reçu, de la part de **SPORTSQUÉBEC**, le pouvoir de la représenter, ex : membre du personnel, de la direction, membres de comités, bénévoles, administrateur-ice-s.

Méthodes de résolution de conflits alternatives : Méthodes grâce auxquelles les conflits juridiques et les différends sont résolus en privé et en dehors du système judiciaire. Ex : négociation, conciliation, facilitation, arbitrage et/ou médiation.

OBJECTIF

SPORTSQUÉBEC privilégie le recours aux méthodes de résolution de conflits alternatives comme moyens efficaces de régler les conflits. Ces méthodes permettent d'éviter ou d'atténuer l'incertitude, les coûts et autres effets négatifs associés aux longs appels, plaintes, ou litiges, sans devoir aller devant un tribunal.

Cette *Politique sur la résolution de conflits* (ci-après « Politique ») encourage donc toutes les personnes à communiquer ouvertement, à collaborer et à utiliser des techniques de résolution de conflits alternatives, pour résoudre leurs différends.

De plus, **SPORTSQUÉBEC** reconnaît que la prévention constitue une orientation à privilégier, dans le but de développer des solutions durables et novatrices à tout litige potentiel.

RÉSOLUTION DE CONFLITS

Afin de résoudre les conflits de façon équitable et de rebâtir rapidement les relations, **SPORTSQUÉBEC** recommande, dans un premier lieu, que la personne mandataire s'adresse verbalement et directement à la personne avec laquelle elle a un différend. Il arrive très souvent que les différends soient causés par une incompréhension et/ou une mauvaise communication.

Si le dialogue avec l'autre personne ne produit aucun effet, le mandataire doit s'adresser à la *direction générale. Cette dernière organisera une rencontre entre les personnes impliquées dans le différend afin de le régler.

*Si la direction générale est l'objet du conflit ou si elle est directement impliquée dans ce dernier, la présidence remplace cette dernière dans tout le processus.

- 1- Le mandataire doit présenter la situation à la direction générale par écrit.
- 2- La direction générale informe le ou les gestionnaires des personnes concernées par la situation.
- 3- La direction générale prend le temps d'analyser la situation et de déterminer si la plainte est recevable.
- 4- Si la plainte est recevable, la direction générale organisera une rencontre entre les personnes impliquées dans le différend afin de les aider à communiquer entre elles et pour trouver une solution. Le ou les gestionnaires concernés peuvent être impliqués dans cette rencontre.
- 5- Cette rencontre doit permettre d'échanger les points de vue des personnes concernées, apporter des points de vue différents, dans le respect, l'écoute et avec un esprit ouvert cherchant des solutions permettant de résoudre la situation.

Un conflit pourrait se régler à cette étape. Toutefois, si les parties ne trouvaient pas de solution probante à ce stade, des méthodes alternatives externes pourraient être proposées.

- 6- Si toutes les parties impliquées dans un conflit conviennent d'utiliser les méthodes alternatives externes, la direction générale peut soumettre le processus à un facilitateur.
- 7- Si toutes les parties impliquées dans un conflit conviennent d'une telle méthode, un médiateur ou un facilitateur externe, acceptable pour toutes les parties, sera nommé pour arbitrer ou faciliter le règlement de conflits.
 - a. Le médiateur externe pourrait être un membre du conseil d'administration, la direction générale d'une organisation parente qui aurait été formée en conséquence ou d'une tierce partie spécialisée dans ce domaine.
- 8- Le médiateur ou le facilitateur décidera du format sous lequel le conflit sera médié ou facilité et précisera un délai avant lequel les parties doivent parvenir à une décision négociée.
- 9- Si une décision négociée est prise, elle doit être rapportée à la direction générale et approuvée par celle-ci.
- 10- Toutes les mesures qui doivent être prises à la suite de la décision doivent être promulguées dans les délais précisés par la décision négociée, en attendant l'approbation de la direction générale.
- 11- La solution mise de l'avant doit permettre de résoudre le différend.
- 12- Toute décision négociée sera exécutoire pour les parties. Les décisions négociées ne peuvent faire l'objet d'un appel.

DISPOSITIONS FINALES

Si une décision négociée n'est pas prise dans le délai précisé par le médiateur ou le facilitateur au début du processus, ou si les parties impliquées dans le conflit n'arrivent pas à s'entendre, le conflit sera examiné en vertu de la section appropriée de la *Politiques sur les ressources humaines*, de la *Politique sur la protection de l'intégrité et le traitement des plaintes*, de la *Convention collective* en vigueur ou toute autre politique selon le cas.

Conformément à la convention collective en vigueur, « tout membre du personnel syndiqué, ayant un problème concernant ses conditions de travail, pouvant donner naissance à un grief ou à une mécontente, doit, seule, ou accompagnée du représentant syndical, tenter d'en discuter avec [la direction générale], afin d'essayer de le régler », la présente politique s'appliquera donc. Si le dépôt d'un grief est jugé nécessaire par un membre du personnel syndiqué, le chapitre 12 de la Convention devra alors être appliqué.

Si toutefois, les méthodes alternatives ne portent pas fruit, une plainte pourrait être déposée via les instances officielles telles que, mais sans s'y limiter, l'Officier des plaintes via la *Politique sur la protection de l'intégrité et le traitement des plaintes*, les services de police de la ville ou de la région, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail ou toute autre organisation compétente.