REGROUPEMENT
Loisir et Sport
du Québec

La gestion des différends: Politique et mécanisme

9 avril 2026

Mise en contexte

- Depuis toujours, les fédérations, sportives, de loisir et de plein air, sont confrontées à un certain nombre de plaintes et de différends provenant de leur milieu. Ces situations mobilisent une part importante du temps et des ressources des dirigeants.
- Il peut s'agir de conflits entre participants, d'insatisfactions exprimées par des parents, de problèmes d'interprétation des règlements ou encore de différends impliquant des entraîneurs et leurs athlètes. Même si ces conflits sont souvent mineurs, ils nécessitent quand même une attention soutenue et un traitement rigoureux. Cette réalité éloigne trop souvent les gestionnaires de leur mission première, qui est de développer et d'encadrer les activités de leur fédération.
- Fort de l'expérience positive vécue suite à la mise en place d'un mécanisme « universel » de traitement des plaintes en matière d'intégrité, « Je porte plainte », plusieurs organisations ont exprimé le désir de se doter d'un mécanisme similaire pour traiter les situations autres que celles touchant l'intégrité.
- C'est dans cette optique qu'une nouvelle politique a été élaborée, prévoyant la mise en place d'un outil de traitement des plaintes.

La proposition: une Politique de gestion des différends

- Mise en place d'un mécanisme « universel » de la gestion des plaintes et des différends.
- Partage de l'expertise, des connaissances et des coûts.

- Prise en charge de la gestion des plaintes et des différends par une organisation professionnelle, indépendante et impartiale.

La Politique: Survol

- **Établir un cadre clair et standardisé** permettant de recevoir, analyser et traiter les différends survenant dans le cadre des activités
- **Définir les principes et étapes du processus de résolution;**
- **Clarifier les rôles, responsabilités et limites** des personnes impliquées dans le processus;
- **Favoriser une culture fondée sur le respect, l'écoute et la collaboration**, en encourageant la résolution constructive des différends;
- **Assurer la cohérence, la traçabilité et la confidentialité** des décisions et des interventions.

La Politique: Survol

Les personnes assujetties

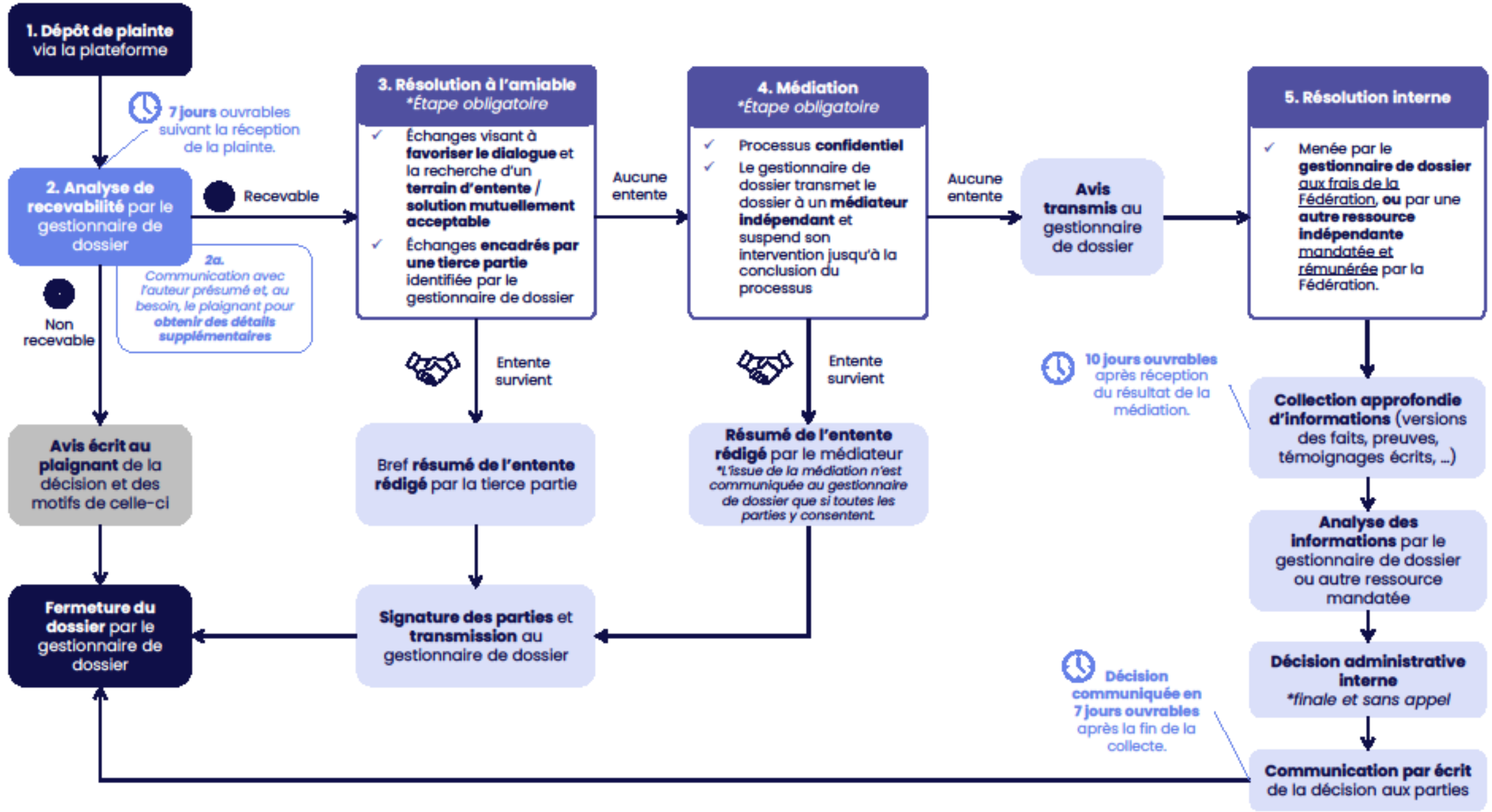
- La Politique s'applique à l'ensemble des membres de la Fédération et des personnes impliquées dans ses activités, incluant notamment :
- athlètes, participants, pratiquants,
- parents ou tuteurs,
- entraîneur es,
- officiel·les,
- bénévoles,
- employé·es,
- clubs et associations affiliées,
- administrateur·rices ou dirigeant·es

La Politique: Survol

Exclusions

- 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 d'intégrité**.
- Toute infraction aux normes de sécurité relevant d'un **règlement de sécurité** de la Fédération, lorsque ce règlement prévoit ses propres mécanismes de sanction;
- Les incidents strictement privés ou personnels n'ayant pas de lien avec la relation fédérée.
- Les situations relevant d'un autre mécanisme prévu par une politique spécifique ayant préséance.

Le processus de gestion d'une plainte



Version projet

La plateforme de gestion des plaintes

La mise en commun

Tel que mentionné plus tôt:

Partage de l’expertise, des connaissances et des coûts.

COMMENT ?

Questions?