

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES DE LA SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE

Adoptée le 10 septembre 2022

Mise en vigueur à partir du 28 avril 2000.

Dernière modification le 7 septembre 2024

SAUVETAGE

SECOURISME

NAUTISME

ÉDUCATION

7665, boul. Lacordaire, Montréal, Qc H1S 2A7
Tél. : 514 252-3100 / 1 800 265-3093
www.societedesauvetage.org • alerte@sauvetage.qc.ca
Organisme de charité enregistré : 10479 7212 RR0001



**PRÉVENIR
LA NOYADE**

OBJET : GESTION DES PLAINTES DE LA SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE	
CATÉGORIE : GOUVERNANCE	CODE : GOV-004
STATUT : ACTIVE	DATE D'APPROBATION : 28-04-2000

1. LEXIQUE

Société de sauvetage du Québec : réfère à l'organisme à but non lucratif (OBNL) communément appelé « Société de sauvetage » ou « Service national des sauveteurs Inc. ». Dans ce document, le terme « Organisation » est utilisé pour y faire référence.

Activités et activités liées : réfèrent à toutes les activités organisées par ou pour l'Organisation et à celles organisées par un ou une membre et s'inscrivant dans les limites de la mission de l'Organisation. Sont inclus, mais sans s'y limiter : les formations, les événements corporatifs et philanthropiques, les compétitions, les championnats, les conférences, les webinaires, etc.

Membre : réfère à toute personne comprise parmi les catégories suivantes : membre certifié-e (tout âge), membre ami-e de l'Organisation, membre affilié (et son ou sa représentant-e), membre partenaire (et son ou sa représentant-e) et membre honoraire.

Permanence de la Société de sauvetage : réfère aux personnes employées par l'Organisation.

Clientèle de l'Organisation : réfère à toutes personnes concernées par les activités ou les activités liées de l'Organisation.

Le Bureau de l'Officier des plaintes : L'Officier des plaintes est une instance indépendante de la Société de sauvetage dont le rôle est de recevoir les plaintes d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence et d'en juger la recevabilité en vertu de la politique d'intégrité. L'intention est de supporter notre engagement à protéger nos membres en leur offrant un environnement sécuritaire, juste et dans lequel on peut avoir confiance, et ce, pour tous les niveaux et à tous les paliers, qu'ils soient locaux, régionaux, provinciaux, nationaux ou internationaux. Nous n'entendons tolérer aucune forme d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence, physique, psychologique ou sexuelle, dans tous les programmes et activités dispensés par la Société de sauvetage et par nos membres.

Comité de gestion des plaintes : réfère à l'instance de l'Organisation chargée de déterminer la validité des plaintes reçues et d'effectuer une vérification des conflits d'intérêt potentiels des personnes impliquées dans le traitement des plaintes.

Panel du comité de gestion des plaintes : réfère à l'instance composée minimalement de deux personnes issues du comité de gestion des plaintes et pouvant être chargée par celui-ci de procéder au traitement d'une plainte.

Comité de révision d'une décision : réfère à l'instance de l'Organisation chargée de recevoir et d'étudier les demandes de révision d'une décision rendue par le comité de gestion des plaintes ou par l'un de ses panels.

Panel de révision d'une décision : réfère à l'instance composée minimalement de trois personnes issues du comité de révision d'une décision et chargée par celui-ci de déterminer si une décision du comité de gestion des plaintes ou de l'un de ses panels doit être révisée.

2. PRÉAMBULE

- 2.1. Toutes les plaintes reçues par la Société de sauvetage du Québec [ci-après : Organisation] seront traitées selon les dispositions de la présente politique.
- 2.2. La nature de la plainte déterminera si elle sera dirigée vers la permanence de l'Organisation, vers un panel du comité de gestion des plaintes ou bien vers le Bureau de l'Officier des plaintes afin d'être traitée.
- 2.3. Les plaintes doivent être traitées au cas par cas, et ce, avec considération et respect pour toutes les parties concernées en conformité avec les différentes politiques et positions officielles de l'Organisation. De plus, le traitement des plaintes s'appuie et reflète les valeurs de l'Organisation.

3. OBJECTIFS

- 3.1 Assurer le respect des normes et standards de l'Organisation dans toutes ses activités et activités liées;
- 3.2 Assurer le respect des codes de comportement de l'Organisation dans toutes ses activités et activités liées.
- 3.3 Assurer la satisfaction de la clientèle et des membres de l'Organisation.
- 3.4 Uniformiser le processus de traitement des plaintes pour l'ensemble des activités et activités liées de l'Organisation.

4. CHAMP D'APPLICATION

- 4.1 La présente politique s'adresse aux membres, employés-es, bénévoles, administrateurs-trices, dirigeants-es et à la clientèle de l'Organisation.

5. DIFFUSION DE LA POLITIQUE

- 5.1. La présente politique doit être accessible à toute personne qui désire en obtenir une copie. L'Organisation informe ses membres et sa clientèle de l'existence de cette politique par les moyens de communication corporatifs habituels. Notamment, la politique doit être accessible sur le site web de l'Organisation.

6. MÉCANISME DE RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

- 6.1. Une plainte doit être reçue par l'Organisation dans un délai n'excédant pas deux (2) mois suivant l'événement ou à la connaissance de cet événement par la personne portant plainte. Toutefois, le comité de gestion des plaintes [ci-après, « Comité »] se réserve le droit de recevoir toute plainte au-delà de ce délai s'il le juge nécessaire considérant les circonstances et les explications transmises par la personne portant plainte.

7. FORMULAIRE DE LA PLAINTÉ

- 7.1. La plainte doit être formulée par écrit en utilisant le formulaire prévu à cet effet.
- 7.2. Le formulaire rempli doit inclure la raison ou les raisons de la plainte, une description des événements (incluant le plus de détails possibles sur les faits, paroles, gestes ou autre comportement reproché) le nom de la personne ou de l'organisation contre qui la plainte est déposée ainsi que tous détails qui sont jugés pertinents par la personne portant plainte.
- 7.3. Tous les documents qui sont jugés pertinents par la personne portant plainte doivent aussi être déposés avec la plainte.

8. CONFIDENTIALITÉ DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- 8.1. Le processus de traitement des plaintes se veut confidentiel ; une fois la plainte reçue un numéro de référence lui sera attribué. Bien que la personne portant plainte doive s'identifier, son nom et ses informations personnelles ne seront utilisées que pour l'identification de la plainte et la vérification des conflits d'intérêts potentiels des personnes responsables de traiter la plainte. Toute référence ultérieure à la plainte se fera par son numéro de référence.
- 8.2. Dans le cas où la confidentialité ne puisse être assurée (ex. : plainte concernant le résultat d'un ou d'une candidate à un examen), les personnes concernées en seraient informées.

9. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

Le traitement d'une plainte par l'Organisation se fait de la manière suivante :

- 9.1. À la réception de la plainte, cette dernière se verra attribuer un numéro de référence, lequel servira pour son identification tout au long du processus.
- 9.2. À la réception de la plainte, la personne ayant porté plainte recevra un accusé de réception.
- 9.3. La plainte sera acheminée à la direction de l'Organisation.
- 9.4. Après une analyse préliminaire, la direction dirigera la plainte à la permanence de l'Organisation, à un panel ou recommandera à la personne ayant déposé la plainte de la transmettre au Bureau de l'Officier des plaintes. La nature de la plainte déterminera l'instance vers laquelle elle sera dirigée.

Comité des plaintes :

Ce comité sera chargée d'analyser et résoudre les plaintes qui peuvent porter atteinte à la réputation de l'organisation ou comportant un risque légal que ce soit tant pour l'organisation ou un employé de l'organisation.

Le comité est également chargée de traiter les plaintes portées contre un membre de la direction de l'organisation.

Finalement, il sera informé de toutes plaintes contre un employé de l'organisation.

Bureau de l'Officier :

Cette instance est responsable de traiter les plaintes d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence. Le Bureau a préséance sur le Comité des plaintes pour ce type de plainte, mais il en fera rapport au Conseil d'Administration qui se penchera sur les recommandations et entérinera la décision. En cas de désaccord, la décision sera communiquée au Bureau de l'Officier.

Permanence de l'organisation :

Toute autre plainte ira sera traitée par la permanence.

En cas de conflit d'intérêt, la personne en question sera retirée de l'instance traitant la plainte.

Conjointement la direction et le comité des plaintes sont responsables de fournir un contre-rendu trimestriel des plaintes au Conseil d'administration.

- 9.5. La direction et le Comité procédera à la vérification des conflits d'intérêt potentiels avant de diriger la plainte.

9.6. La personne ayant déposée la plainte recevra, dans des délais raisonnables, une réponse concernant la validité de la plainte et, le cas échéant, les informations pertinentes concernant le processus de traitement.

9.7. Le cas échéant, une décision de non-validité est finale et sans appel.

9.8. L'instance responsable de traiter la plainte (ceci exclut le Bureau de l'Officier des plaintes, lequel est une instance indépendante) suivra un processus rigoureux qui comprend :

- une explication des étapes et des délais à prévoir;
- une analyse et un traitement de la plainte et, si jugé nécessaire, une collecte d'informations supplémentaires;
- une rencontre avec les parties concernées (la nécessité et la forme de cette rencontre seront décidées selon le cas);
- une période suffisante et raisonnable pour prendre une décision et la communiquer par écrit aux parties concernées;
- une rencontre avec le Comité des plaintes selon le type de décision.

10. COMITÉ ET PANEL DE GESTION DES PLAINTES

10.1. Composition du Comité :

Le Comité est composé de six (6) personnes nommées pour une période de deux ans renouvelables pour une période maximale de 4 ans.

La composition du Comité est la suivante :

- Deux (2) membres du Conseil d'administration;
- Une (1) personne de la permanence de l'Organisation;
- Trois (3) personnes indépendantes dont :
 - L'une (1) est membre de l'Organisation mais n'occupe pas de position la mettant en conflit d'intérêt;
 - Deux (2) proviennent de la communauté, lesquelles ne sont pas membres de l'Organisation mais possèdent une expérience pertinente.

10.2. Composition du panel responsable de traiter la plainte :

Selon le cas et si elle est jugée valide, la plainte pourrait être traitée par un panel composé de deux personnes choisies parmi les membres du Comité. Dans ce cas, la permanence de l'Organisation peut assister le panel et participer (sans droit de vote) à ses rencontres.

11. TENUE D'UNE RENCONTRE AVEC LES PARTIES CONCERNÉES

- 11.1 Selon le cas, l'instance responsable du traitement de la plainte peut tenir une ou plusieurs rencontres avec les parties concernées. Ces rencontres ont pour but d'entendre la personne ayant porté plainte afin, notamment, de compléter les informations nécessaires au traitement de la plainte, ou d'entendre les parties concernées par la plainte.
- 11.2 Les parties convoquées seront informées par écrit selon la forme prescrite légalement à ce moment.
- 11.3 Lors de cette rencontre, si l'une des parties concernées est mineure elle doit être accompagnées d'un tuteur légal.
- 11.4 Advenant qu'une partie convoquée ne se présente pas et qu'elle ne communique pas avec l'instance responsable du traitement de la plainte, une décision pourrait être rendue en son absence.
- 11.5 Une partie dûment convoquée est réputée avoir reçu l'avis de convocation.
- 11.6 Advenant un changement d'adresse, il est de la responsabilité de la partie concernée d'avertir, par écrit, l'instance responsable du traitement de la plainte dans les 10 jours (ouvrables) suivants ce changement.

12. DÉCISION

- 12.1. Une décision est rendue par écrit aux parties concernées et doit les informer des motifs la justifiant.
- 12.2. Toutes les étapes et les éléments menants à la décision devront être colligées par écrit.
- 12.3. La décision sera rendue dans un délai raisonnable en fonction notamment de la nature de la plainte, de son contexte, du niveau de complexité, du nombre de documents déposés ou de parties concernées.
- 12.4. Advenant l'impossibilité de rendre une décision dans un délai raisonnable, les parties concernées en seraient informées.
- 12.5. La décision prend effet au moment où elle est rendue.
- 12.6. Les décisions visant une suspension, la révocation et la décertification doivent être

approuvé à la majorité du comité des plaintes.

13. TYPES DE DÉCISION

13.1. L'annulation de la plainte

L'annulation de la plainte met fin au processus et n'a aucune incidence sur les personnes concernées.

13.2. Aucune sanction

Il peut être décidé compte tenu de la nature de la plainte ou du fait qu'une entente fut prise entre les parties, qu'il n'y ait aucune sanction à prendre.

13.3. La réprimande

La réprimande est communiquée par écrit et fait état des constatations retenues au regard de la plainte formulée. Une mise en garde ou des recommandations en lien avec les faits reprochés pourrait également être formulée.

13.4. La probation

La probation est d'une période déterminée par l'instance responsable de traiter la plainte pour un événement spécifique et est sous la supervision d'une personne désignée par la permanence de l'Organisation.

Elle prend effet au moment de la prise de décision et prend fin à la date indiquée dans la décision.

Un avis non-conformité est joint à la probation ou, selon le cas, peut être indépendant et informe la partie concernée de la non-conformité de ses actions et ou décisions.

Il l'informe également des conditions et du délai prescrit pour se conformer. Le cas échéant, le non-respect de cet avis entraîne automatiquement la suspension du ou de la membre.

13.5. La suspension

La suspension signifie l'arrêt complet des activités de la partie visée par la décision, et ce, pour une période déterminée par l'instance responsable de traiter la plainte.

À la suite de la période de suspension, une période de probation est automatique, et ce, pour une période déterminée par l'instance responsable de traiter la plainte. Des conditions à respecter pourraient être formulées et seront, le cas échéant, communiquées aux parties

concernées.

13.6. La révocation

La révocation correspond au retrait complet des droits d'un ou d'une membre. Elle est immédiate et a pour effet d'interdire cette personne de toute participation directe ou indirecte aux activités et activités liées de l'Organisation.

Le ou la membre concerné-e peut, après la période déterminée, présenter une demande de réinscription. Cette demande est régie par le processus de réinscription, tel que défini dans la procédure à cet effet.

13.7. La décertification

La décertification correspond au retrait d'un ou de plusieurs brevets d'un ou d'une membre. Elle est immédiate et a pour effet d'interdire à cette personne de s'engager dans des activités qui requièrent ledit brevet décerné par l'Organisme (ex. : surveillance de plan d'eau, enseignement, etc.).

Le ou la membre concerné-e peut, après la période déterminée, présenter une demande de réinscription. Cette demande est régie par le processus de réinscription, tel que défini dans la procédure à cet effet.

14. PROCÉDURE DE RÉVISION

14.1. En cas d'insatisfaction, les parties concernées par une décision peuvent demander une révision de la décision rendue.

14.2. Les motifs acceptables pour déposer une telle demande de révision sont :

- Une erreur dans l'application de la réglementation en vigueur;
- Une erreur grave de procédure dans le processus de traitement de la plainte;
- Une erreur dans l'analyse des faits, laquelle est telle qu'elle dénature la plainte ou son traitement;
- De nouvelles informations relatives aux faits qui peuvent avoir une incidence sur la décision.

Une simple erreur cléricale et administrative ne peut faire l'objet d'une révision.

14.3. Le délai pour déposer une demande de révision est de 30 jours à partir du moment où est rendue la décision ou de la connaissance de la décision.

14.4. La procédure de révision ne suspend pas automatiquement la décision et ses effets.

Les décisions rendues sont immédiates et ne peuvent être suspendues pendant un processus de révision que pour des raisons le justifiant. Seul un panel de révision peut suspendre une décision pendant le processus de révision.

14.5. La demande de révision doit être faite par écrit au comité de révision d'une décision et contenir les renseignements suivants :

- Le numéro de référence de la plainte originale;
- La date de la décision rendue;
- Le nom des parties concernées;
- Les raisons justifiant la demande de révision (voir 14.2) et une explication quant aux raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée;
- Les conclusions ou résultats recherchés;
- Tout autre renseignement jugé nécessaire à la demande de révision.

14.6. Il n'est pas possible de déposer de nouveaux documents dans le cadre d'une demande de révision à moins qu'il s'agisse d'éléments qui n'étaient pas disponibles ou connus au moment du traitement de la plainte originale et qui, de l'avis du panel de révision, s'avèrent d'intérêt.

15. COMITÉ ET PANEL DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

15.1. Lorsqu'une demande de révision est formulée concernant une décision rendue par la permanence de l'Organisation ou par un Panel du comité de gestion des plaintes, le comité de révision d'une décision est alors impliqué.

15.2. Le comité de révision d'une décision est composé de personnes n'étant pas membre du Comité de gestion des plaintes.

La composition est la suivante :

- Un-e (1) membre actif-ve du Conseil d'administration;
- Un-e (1) ancien-ne membre du Conseil d'administration;
- Trois (3) personnes indépendantes dont :
 - L'une (1) est membre de l'organisation mais n'occupe pas de position la mettant en conflit d'intérêt;
 - Deux (2) qui proviennent de la communauté, lesquelles ne sont pas membres de l'Organisation mais possèdent une expérience pertinente.

S'il est impossible de réunir toutes ces personnes, un ou une membre de la direction de l'Organisation ou une personne désignée par celle-ci pourrait être impliquée.

15.3. Composition du panel de révision :

Si la demande de révision est jugée recevable par le comité de révision, elle sera traitée par un panel composé de trois (3) personnes choisies parmi les cinq (5) membres dudit comité.

Les trois (3) personnes désignées sur le panel auront préalablement fait l'objet d'une vérification de tout conflit d'intérêt avec les parties concernées par la plainte.

16. NOMINATIONS DES MEMBRES DES COMITÉS

16.1. Les membres du comité de gestion des plaintes et du comité de révision d'une décision sont nommés-es par le Conseil d'administration lors de sa première réunion régulière suivant l'assemblée annuelle.

Ces personnes sont nommées pour une période de deux ans renouvelables pour une période maximale de 4 ans.

17. CONFLIT D'INTÉRÊT

17.1. Par la nomination de plusieurs personnes au sein des différents comités et par la diversité des profils recherchés, l'Organisation s'assure de la pérennité du processus.

17.2. Chaque personne nommée sur l'un ou l'autre des comités doit remplir le formulaire relatif aux conflits d'intérêts de l'Organisation.

17.3. Advenant un changement qui pourrait potentiellement causer un conflit d'intérêt, la personne doit en avertir promptement le comité auquel elle appartient.

17.4. Un conflit d'intérêt qui apparaîtrait pendant le traitement d'une plainte ou d'une révision disqualifie automatiquement la personne concernée. Cette dernière devra être remplacée dans les meilleurs délais possibles par une autre qui n'aurait pas de conflit d'intérêt avec les parties concernées.

