



Politique en résolution de conflit

(adopté le 24 mai, 2024)

Sachant que les conflits entre parents, entraîneurs, joueurs et/ou personnel d'équipe sont de nature très diverse, les règles proposées en résolution de conflit nécessitent divers degrés d'intervention.

Hockey West Island [HWI] soutient la **règle des 24 heures**. Lorsqu'un problème survient et qu'une partie a une plainte à formuler ou un problème à résoudre, il lui est demandé d'attendre 24 heures, puis de mettre le problème par écrit et de le soumettre à la partie concernée. Qu'il s'agisse d'une erreur d'entraînement, d'un problème avec un joueur, d'un conflit avec un parent ou toute autre situation possible, il est très important que toutes les parties impliquées prennent les 24 heures pour éliminer ou diminuer l'élément émotionnel afin que le problème réel puisse être de manière civilisée et à la satisfaction de tous.

Si l'incident implique des abus ou si l'une des parties est en danger, les autorités compétentes doivent être contactées.

LA PRATIQUE DE HOCKEY WEST ISLAND VEUT QUE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES QUESTIONS SOIENT
ABORDÉES AU NIVEAU LE PLUS PROCHE DU PROBLÈME



Ce document propose une démarche en quatre (4) étapes d'interventions :

1. Première étape: Résolution de conflit à l'amiable (entraîneurs / joueurs / parents):

La plupart des problèmes ou des plaintes devraient être résolus de manière informelle au niveau de l'équipe ou de la division. Essayez d'abord de résoudre le problème au niveau de l'équipe. Parlez à votre gérant d'équipe ainsi qu'à votre personnel du banc pour voir s'ils sont en mesure de répondre à vos préoccupations. Si vous parvenez à résoudre le problème, mais que vous souhaitez tout de même le documenter officiellement, vous pouvez le faire en remplissant *le formulaire de résolution de conflit*. Dans la section "Ce problème a-t-il été résolu au niveau de l'équipe?", cochez la case "Oui", puis envoyez le formulaire par courrier électronique au Responsable des plaintes de HWI afin qu'il soit classé en conséquence.

2. Deuxième étape : Résolution de conflit par le Directeur de la division:

S'il s'agit d'une préoccupation constante ou d'un événement récurrent qui ne peut être résolu au niveau de l'équipe, nous vous demandons de documenter vos préoccupations et les mesures prises précédemment sur *le formulaire de résolution de conflit* et de l'envoyer par courrier électronique à votre directeur de division. Le Responsable des plaintes de HWI doit alors être informé par le Directeur afin qu'il puisse assurer le suivi des problèmes qui se répètent.

3. Troisième étape: Résolution de conflit par le VP-lettres simples:

Si ce problème ne peut être résolu par correspondance avec le Directeur de la division, le responsable des plaintes de HWI convoque le Vice-président chargé des lettres simples.

4. Quatrième étape: Résolution de conflit par l'Exécutif:

Le responsable des plaintes peut présenter ses conclusions aux membres de l'Exécutif pour qu'ils donnent des instructions supplémentaires si des sanctions sont nécessaires, et il indiquera les mesures prises pour résoudre le conflit et les sanctions qui ont déjà été prononcées. *Le formulaire de résolution de conflit* complété sera ensuite archivé dans les archives de HWI, au cas où d'autres incidents de ce type se produiraient à l'avenir.



- Ce formulaire n'est PAS destiné aux simples désaccords ou aux conflits personnels entre individus. Les plaintes sans fondement déposées dans le seul but de calomnier un entraîneur ou une autre personne peuvent entraîner des sanctions à l'encontre du plaignant.
- Les soumissions manquant de détails spécifiques sur un incident présumé ne seront traitées qu'une fois que tous les détails des deux parties auront été rassemblés. Les formulaires manquant de détails ne seront pas traités.
- Les plaintes ne seront acceptées qu'en utilisant le formulaire de plainte ci-dessous dûment complété.
- Les courriels non sollicités ou autres contacts avec les membres du conseil d'administration ou du personnel seront sommairement rejetés.
- Les formulaires de plainte anonymes seront immédiatement ignorés.
- Les plaintes déposées contre les arbitres seront rejetées.

Les plaintes contre d'autres associations ou les plaintes concernant des incidents avec des non-membres de la HWI doivent être déposées en utilisant le bouton orange ou vert qui se trouve sur la page de la politique en matière de plaintes ici: [PLAINTES](#)





Formulaire de résolution de conflit

Division/Nom de l'équipe: _____ Date: _____

Nom de l'entraîneur de l'équipe: _____

Nom de la personne visée par la plainte: _____

Nom de la personne déposant la plainte: _____

HWI ne peut garantir une confidentialité totale. Il se peut que certaines parties du contenu de ce document doivent être partagées dans le cadre de la résolution de la plainte. En remplissant le formulaire, vous acceptez que HWI partage tout ou partie de ces informations dans le cadre du processus de résolution de la plainte.

Description détaillée du problème :

1. Date et heure de l'incident ou des incidents
2. Où le(s) incident(s) s'est-il(s) produit(s)?
3. Qui était impliqué (informations sur l'équipe, nom et titre/rôle)?
4. Que s'est-il passé?
5. Quel remède ou quelle solution recherchez-vous?



Formulaire de résolution de conflit

Ce problème a-t-il été résolu au niveau de l'équipe ? Oui Non

(Si la case « OUI » est cochée, décrivez les mesures prises dans la section Résolution et soumettez ensuite le formulaire de résolution de conflit au responsable des plaintes à des fins d'archivage).

(Si la case « Non » est cochée, la section « Résolution » doit être remplie par le responsable des plaintes de HWI ou son affilié en son absence).

Resolution:

Nom en lettres moulées: _____ Signature: _____
(personne qui dépose la plainte)

Date: _____

Nom en lettres moulées: _____ Signature: _____
(Responsable des plaintes de HWI)

Date: _____

ENVOYER LE FORMULAIRE COMPLÉTÉ PAR COURRIEL À :
plaintes@hockeywestisland.org