

Politique de gestion des plaintes

La Relève du Haut-Saint-François
Adopté le 26 août 2016, mise à jour 2 avril 2026

1. Objectif

La présente politique vise à assurer un milieu sécuritaire, respectueux et inclusif pour l'ensemble des membres de La Relève du Haut-Saint-François. Elle établit les mécanismes permettant de prévenir les situations problématiques et de traiter de manière équitable et confidentielle toute plainte formulée par un membre.

2. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les membres de La Relève du Haut-Saint-François, ainsi qu'à toute personne participant aux activités de l'organisme. Elle couvre les situations désagréables pouvant survenir lors des activités, services, événements, communications (écrites, verbales ou numériques) ou dans tout autre contexte lié à l'organisme.

3. Principes

La Relève du Haut-Saint-François s'engage à :

- Offrir un milieu respectueux et sécuritaire pour tous
- Traiter toute plainte avec sérieux, impartialité et diligence
- Assurer la confidentialité du processus
- Protéger les personnes impliquées contre toute forme de représailles
- Favoriser la résolution rapide et équitable des situations

4. Dépôt d'une plainte

Toute personne membre qui s'estime victime ou qui est témoin d'une situation peut déposer une plainte.

La plainte peut être formulée (site web de la Relève : www.la-releve.org) :

- Par le formulaire accessible sur notre site web
- Par écrit via le formulaire papier accessible sur notre site et envoyer au courriel : direction@la-releve.org

La plainte devrait inclure, dans la mesure du possible :

- Le nom de la personne concernée
- La description des faits
- La date et le lieu de l'événement
- Les démarches déjà entreprises, le cas échéant

5. Personne responsable du traitement des plaintes

La personne responsable de recevoir et traiter les plaintes est la direction de La Relève du Haut-Saint-François.

Toute plainte doit être transmise à la direction par courriel ou par le formulaire.

Dans le cas où la plainte concerne la direction, la plainte doit être transmise à la présidence du conseil d'administration. La présidence sera alors responsable du traitement de la plainte et pourra mandater une personne neutre au besoin, comme la CDC du HSF ou la ROC de l'Estrie.

Coordonnées :

Président.e : presidence@la-releve.org

CDC HSF : direction@cdc-hsf.org

ROC de l'Estrie : direction@rocestrie.org

6. Traitement de la plainte

À la réception d'une plainte, la personne responsable :

- Accuse réception de la plainte dans un délai raisonnable
- Analyse la recevabilité de la plainte
- Recueille les informations pertinentes auprès des personnes concernées
- Rencontre les parties impliquées, si nécessaire
- Évalue la situation de manière impartiale
- Détermine les mesures appropriées
- Informe les personnes concernées de la décision

Le traitement de la plainte sera effectué dans un délai raisonnable, selon la nature et la complexité de la situation.

7. Mesures possibles

Selon la gravité de la situation, les mesures suivantes peuvent être appliquées :

- Rappel des règles de conduite
- Médiation entre les parties
- Avertissement verbal ou écrit
- Suspension temporaire de participation aux activités
- Expulsion d'une activité
- Suspension ou révocation du statut de membre
- Toute autre mesure jugée appropriée par l'organisme

8. Confidentialité

Toutes les plaintes seront traitées de façon confidentielle. Les renseignements seront partagés uniquement avec les personnes concernées par le traitement de la plainte et dans la mesure nécessaire.

Toute personne impliquée dans le processus est tenue de respecter la confidentialité.

9. Protection contre les représailles

La Relève du Haut-Saint-François interdit toute forme de représailles envers une personne ayant déposé une plainte, participé à une enquête ou témoigné d'une situation.

Toutes représailles pourront faire l'objet de mesures disciplinaires.

10. Plaintes de mauvaise foi

Une plainte faite de mauvaise foi, frivole ou malveillante peut entraîner des mesures appropriées.

11. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration de La Relève du Haut-Saint-François le 26 août 2016, mise à jour 2 avril 2026.

Elle peut être révisée en tout temps afin d'assurer son adéquation avec les besoins de l'organisme.