Fédération québécoise de philatélie

POLITIQUE DE GESTION DES DIFFÉRENDS

A. PRÉAMBULE

La Fédération québécoise de philatélie (ci-après "la Fédération") reconnaît l'importance fondamentale d'offrir un environnement sain et sécuritaire où tous ses membres sont traités avec respect et équité. La mise en place d'une politique claire et équitable pour la gestion des différends témoigne de l'engagement de la Fédération envers cet objectif. Un processus de traitement des différends bien défini permet non seulement de résoudre efficacement les situations problématiques, mais contribue également à maintenir la confiance des membres envers l'organisation.

Depuis l'entrée en vigueur du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS), les situations touchant l'intégrité physique ou psychologique sont traitées en collaboration avec cette instance provinciale. La présente Politique de gestion des différends entend spécifiquement encadrer les différends hors du champ de l'intégrité, c'est-à-dire les problématiques relationnelles ou organisationnelles, survenant dans le cadre des activités de loisir fédérées par la Fédération québécoise de philatélie, ou celles déclarées non-recevables par le PILS.

B. OBJECTIFS

La présente politique vise à atteindre les objectifs essentiels suivants :

1. **Établir un cadre clair et standardisé** permettant de recevoir, analyser et traiter les différends survenant dans le cadre des activités reconnues par la Fédération, autres que ceux relevant de l'intégrité telle qu'on l'entend dans le contexte du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS), en garantissant une approche cohérente, impartiale et équitable pour tous.

> Selon le PILS, « *le mot « intégrité » concerne le respect et la protection de l'état physique et psychologique d'une personne. Il peut y avoir atteinte à l'intégrité quand une personne vit des situations comme : de la violence psychologique, physique ou sexuelle, de la négligence, du harcèlement ou de l'intimidation, de l'abus, de la discrimination, de la maltraitance ou de l'exploitation ».*

2. **Définir les principes et étapes du processus de résolution**, de manière progressive, impartiale et proportionnée (résolution à l'amiable, médiation, résolution interne).

3. **Clarifier les rôles, responsabilités et limites** des personnes impliquées dans le processus, incluant la Fédération, le Gestionnaire de dossier et la ressource indépendante mandatée par la Fédération.

4. **Favoriser une culture fondée sur le respect, l'écoute et la collaboration**, en encourageant la résolution constructive des différends.

5. **Assurer la cohérence, la traçabilité et la confidentialité** des décisions et des interventions, dans une perspective d'amélioration continue de l'environnement de loisir fédéré, tout en permettant une identification et un suivi rigoureux des situations récurrentes, afin d'adapter les interventions et prévenir la répétition des problématiques.

C. CHAMPS D'APPLICATION

1. Portée

La présente politique établit un cadre de gestion pour tout différend découlant du Code de conduite, des règles et des politiques en vigueur, survenant lors d'activités reconnues ou sanctionnées par la Fédération.

2. Définition

Pour les fins de la présente politique, est considéré comme un différend toute situation de désaccord, de tension, de conflit ou de problématique relationnelle ou organisationnelle impliquant au moins deux parties assujetties, et concernant l'application, l'interprétation ou le respect des règles, politiques, codes de conduite ou pratiques encadrées par la Fédération.

Les exemples de différends visés peuvent inclure mais ne se limitent pas à :

- des comportements jugés inappropriés mais ne relevant pas de l'intégrité;
- des difficultés relationnelles entre parties impliquées dans une activité reconnue;
- des insatisfactions liées aux interactions dans le cadre des activités fédérées.

3. Personnes assujetties

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres de la Fédération et des personnes impliquées dans ses activités, incluant notamment :

- pratiquants ou participants,
- parents ou tuteurs,
- animateurs, moniteurs ou entraîneurs,
- bénévoles,
- employés,
- clubs et associations affiliées,
- administrateurs ou dirigeants

4. Personnes mineures

Lorsque le différend implique une personne mineure, que ce soit comme plaignant, intimé ou témoin, le Gestionnaire de dossier doit veiller à ce qu'un parent ou un tuteur légal participe à toutes les étapes du processus, de manière à protéger les droits du mineur et à favoriser sa pleine compréhension du déroulement.

Ainsi, toute communication significative et toute rencontre doivent être effectuées en présence du parent ou tuteur légal, ou avec son consentement éclairé.

Le Gestionnaire de dossier peut ajuster les modalités d'entrevue, de communication ou de participation afin d'éviter tout inconfort, pression ou risque pour la personne mineure. Aucune mesure ne peut être imposée directement à un mineur sans l'information préalable et le suivi auprès du parent ou tuteur légal.

5. Exclusions et politiques connexes

Sont exclues du champ d'application de la présente politique :

- Les plaintes et signalements ayant trait à l'intégrité en loisir et en sport tels que définis par le **Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS)** et tels que prévus dans la **Politique d'intégrité.**
- Les incidents strictement privés ou personnels n'ayant pas de lien avec la relation fédérée ;
- Les plaintes ou signalements visant un salarié, un employé ou un bénévole, dans le cadre d'une relation de travail ;
- Les plaintes en matière de protection des renseignements personnels ;
- Les situations soumises ou relevant d'un autre mécanisme prévu par une politique spécifique ayant préséance, notamment les plaintes ou les signalements en lien avec le **Règlement de sécurité** de la Fédération.

D. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. « La Fédération québécoise de philatélie » (« la Fédération »)

- Mandate ***Alias, ligne de signalement***, à titre de gestionnaire de dossier ("le Gestionnaire") pour opérer le processus;
- Assure l'accessibilité et le bon fonctionnement de la plateforme utilisée pour le dépôt d'une plainte ;
- Respecte les limites de la politique et ne s'immisce pas dans les décisions opérationnelles du Gestionnaire;
- Met en œuvre les mesures de suivi lorsque cela relève de sa compétence ;
- Informe et sensibilise ses instances régionales et locales, le cas échéant, quant à leurs responsabilités en lien avec le traitement d'une plainte, et s'assure de leur collaboration avec le Gestionnaire de dossier ;
- Au besoin, soutient et fournit de l'information sur le cadre fédératif, la règlementation en vigueur, les codes de conduite ou la protection des renseignements, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte (notamment le Gestionnaire, ou la personne identifiée par le Gestionnaire pour agir dans le cadre d'une résolution à l'amiable) ;
- Diffuse la politique à l'ensemble de ses membres, à toute personne impliquée dans le traitement de la plainte et promeut le bouton unique (BOUTON ORANGE).

2. Le Gestionnaire de dossier (« le Gestionnaire »)

Le Gestionnaire est une personne ou un organisme externe neutre, impartial et exempt de tout conflit d'intérêts, mandaté par la Fédération pour agir en son nom en vertu des dispositions de la présente Politique.

Le Gestionnaire :

- Reçoit les plaintes via la plateforme ;
- Évalue la recevabilité de la plainte ;
- Si la plainte est recevable, convie les parties à des échanges, encadrés par une tierce partie impartiale, visant à trouver un terrain d'entente ;
- Transmet le dossier à un médiateur lorsqu'aucune entente n'a pu être conclue ;
- Lorsque la médiation n'est pas concluante, et s'il est mandaté par la Fédération, conduit la collecte d'informations, anime les échanges, documente et conserve la traçabilité de l'ensemble du processus de résolution interne ;
- Rend, le cas échéant et lorsque mandaté par la Fédération, les décisions internes au nom de la Fédération ;
- Assure le suivi jusqu'à la fermeture du dossier ;
- Garantit la confidentialité et la gestion des conflits d'intérêts, et se retire si nécessaire.
- Applique la Politique et agit avec impartialité.

3. La ressource indépendante mandatée par la Fédération (« la ressource indépendante »)

La ressource indépendante mandatée par la Fédération intervient à l'étape de la résolution interne, en lieu et place du Gestionnaire de dossier, lorsque la Fédération choisit d'y recourir.

La ressource indépendante :

- Conduit la collecte d'informations, anime les échanges, documente et conserve la traçabilité de l'ensemble du processus de résolution interne ;
- Rend des décisions administratives internes au nom de la Fédération ;
- Exerce toutes les responsabilités et fonctions prévues à la présente politique pour l'étape de la résolution interne.

4. Les parties

- Coopèrent de bonne foi, fournissent l'information pertinente et respectent les échéanciers.
- S'abstiennent de toute forme de représailles à l'égard de toute personne impliquée.

E. DÉPÔT DE PLAINTE

Le processus de dépôt d'une plainte est standardisé afin d'assurer un traitement efficace et équitable. Tout individu souhaitant déposer une plainte doit suivre la procédure suivante, faute de quoi la plainte ne sera pas traitée :

1. Toute plainte doit être déposée dans les **cent-vingt (120) jours** de l'événement ou des événements y donnant naissance.

2. Toute plainte doit être déposée via la plateforme désignée par la Fédération et accessible par un bouton unique (BOUTON ORANGE). Les plaintes reçues par courriel ou par autre moyen doivent être redirigées vers la plateforme.

3. Un formulaire de plainte ou de signalement est généré par la plateforme et doit être dûment complété. Celui-ci est structuré de façon à recueillir, au moyen de questions prédéfinies, l'ensemble des informations minimales requises pour le traitement de la plainte.

4. Les renseignements exigés comprennent :

    - La date où la situation conflictuelle s'est produite ;
    - Une description des faits qui amènent à porter plainte ;
    - L'identité des personnes impliquées dans le différend ;
    - Tout document ou élément de preuve pertinent venant appuyer la position du plaignant (vidéo, photo, etc.) ;
    - Les coordonnées complètes du plaignant.
    - Les plaintes anonymes sont acceptées lorsqu'elles contiennent suffisamment d'éléments pour permettre une analyse. La capacité d'intervention peut toutefois s'en trouver limitée.

5. Une fois le formulaire complété, il est transmis, par le biais de la plateforme, au Gestionnaire de dossier. Ce dernier en prend connaissance et procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte, puis, le cas échéant, à son traitement conformément aux dispositions de la section F, ci-bas.

F. PROCESSUS DE RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS

1. Recevabilité

a) Le Gestionnaire reçoit la plainte par l'entremise de la plateforme.
b) Il communique, au besoin, avec la personne plaignante et avec la personne visée par la plainte.
c) Il procède à l'évaluation de la recevabilité de la plainte en s'assurant qu'elle rencontre les critères énoncés à la section C – Champs d'application.

2. Délai

L'analyse de recevabilité doit être complétée dans un délai de huit (8) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte.

3. Issue de l'analyse de recevabilité

a) Si la plainte est non recevable, le Gestionnaire en informe le plaignant par écrit, en lui communiquant les motifs de cette décision. Il peut, s'il a communiqué avec la personne visée par la plainte, informer cette dernière de sa décision.
Le Gestionnaire procède ensuite à la fermeture du dossier.

b) Si la plainte est **recevable**, le Gestionnaire en informe le plaignant par écrit, et l'avise qu'il sera invité, avec la personne visée par la plainte, à entreprendre des échanges en vue d'une résolution à l'amiable. S'il a déjà communiqué avec la personne visée par la plainte, le Gestionnaire l'informe également, par écrit, de la tenue prochaine de ce processus.

c) En présence d'une situation impliquant une **atteinte à l'intégrité**, le Gestionnaire informe le plaignant que sa plainte relève du **Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS)** et le dirige vers ce dernier, sans qu'aucune autre analyse ne soit nécessaire.

4. Résolution à l'amiable

Toutes les plaintes recevables sont soumises à l'étape de résolution à l'amiable.

a) Dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'envoi aux parties de l'avis confirmant la recevabilité de la plainte, le Gestionnaire communique avec celles-ci pour les

convier à participer à des échanges visant à parvenir à une entente ou à une **solution mutuellement acceptable**.

b) Ces échanges sont encadrés **par une tierce partie impartiale** identifiée par le Gestionnaire comme étant la personne la plus pertinente pour intervenir, et qui connaît bien le milieu (un responsable de club/ un dirigeant d'une région).

c) **La tierce partie impartiale** n'a pas une connaissance préalable des faits à l'origine de la plainte, afin de préserver sa neutralité.

d) La tierce partie impartiale est assignée par le Gestionnaire de dossier.

e) Le Gestionnaire peut assister aux échanges en présence de la tierce partie impartiale.

f) Les solutions jugées acceptables peuvent notamment prendre les formes suivantes :
   - des excuses,
   - des clarifications,
   - des ajustements organisationnels.

g) Les parties doivent se rendre disponibles dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la communication du Gestionnaire, afin d'entreprendre les discussions.
   Si le plaignant ne se rend pas disponible, il est présumé qu'il retire sa plainte. Le Gestionnaire procède alors à la fermeture du dossier.
   Si la personne visée par la plainte ne se rend pas disponible, le Gestionnaire procède au traitement de la plainte par voie de résolution interne, telle que décrite à la section 6 ci-bas.

h) Le Gestionnaire fixe la date et l'heure de la rencontre entre les parties.

i) Si une entente est conclue, la tierce partie impartiale en rédige un court résumé, obtient la signature des parties, et transmet copie du résumé signé au Gestionnaire. Ce dernier procède à la fermeture du dossier.

j) Si les parties n'arrivent pas à s'entendre sur une solution acceptable, la tierce partie impartiale en informe le Gestionnaire, qui entame alors immédiatement le processus de transfert de la plainte à la Clinique de médiation.

5. Médiation

À défaut d'entente à l'issue de l'étape de résolution à l'amiable, le traitement de la plainte se poursuit par une médiation obligatoire.

La médiation est un processus confidentiel mené par un médiateur indépendant, généralement issu de la Clinique de médiation de l'Université de Sherbrooke.

a) Dès qu'il est informé de l'échec de la résolution à l'amiable, le Gestionnaire transmet le dossier, incluant une copie de la plainte, au médiateur et suspend son intervention jusqu'à la conclusion du processus de médiation.

b) Les parties peuvent être accompagnées d'un représentant.

c) L'issue de la médiation n'est transmise au Gestionnaire que si toutes les parties y consentent. Elle peut se conclure par :
    - Une entente, auquel cas un résumé signé est rédigé et transmis au Gestionnaire pour suivi et clôture du dossier ;
    - Un échec, auquel cas un avis est transmis au Gestionnaire et la plainte est alors soumise à la résolution interne.

6. Résolution interne

Cette étape peut être menée par le Gestionnaire de dossier, aux frais de la Fédération, ou par toute autre ressource indépendante mandatée par la Fédération, à ses frais.

6.1 Collecte d'informations

a) La résolution interne débute par une collecte approfondie d'informations visant à recueillir les versions des faits des parties impliquées, à rassembler les preuves pertinentes et à obtenir, au besoin, des témoignages écrits.
b) La collecte d'informations se fait dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception du résultat de la médiation.

6.2 Décision

a) À l'issue de la collecte d'informations, le Gestionnaire de dossier (ou la ressource indépendante mandatée par la Fédération) prend connaissance de l'ensemble des informations recueillies.

b) Le Gestionnaire de dossier (ou la ressource indépendante mandatée par la Fédération) rend ensuite une décision administrative interne, au nom de la Fédération.

c) Le cas échéant, les mesures ou sanctions à imposer à la personne visée par la plainte peuvent inclure :

- un avis écrit, des excuses, des rappels ;
- un suivi auprès du supérieur ou de l'organisation concernée;

- des mesures éducatives obligatoires telles qu'une formation ou de la sensibilisation ;
- des mesures correctives : ajustements organisationnels, suspension, expulsion;
- toute autre mesure jugée appropriée.

d) La décision administrative interne doit prévoir les modalités de mise en œuvre des mesures ou des sanctions imposées, le cas échéant.

e) Toute décision administrative interne rendue par le Gestionnaire de dossier (ou la ressource indépendante mandatée par la Fédération), au nom de la Fédération, **est finale et sans appel.**

f) La décision administrative interne est communiquée par écrit aux parties dans les dix (10) jours ouvrables après la fin de la collecte d'informations. Si une ressource indépendante a été mandatée par la Fédération, elle doit remettre une copie de la décision rendue au Gestionnaire de dossier. Toute décision impliquant une suspension ou une expulsion doit être soumise au conseil d'administration pour approbation formelle avant d'être communiquée aux parties.

g) La décision administrative interne (incluant les mesures ou sanctions) est également communiquée par écrit aux instances concernées, notamment une région ou une instance locale, dans le délai prévu ci-dessus, au paragraphe f, pour fins de mise en œuvre des mesures ou des sanctions.

h) Le Gestionnaire (ou la ressource indépendante mandatée par la Fédération) supervise la mise en œuvre des mesures ou des sanctions relevant de la Fédération ou de toute instance concernée. Il précise les échéances et modalités de suivi, et documente l'avancement jusqu'à exécution complète.

i) Le Gestionnaire de dossier conserve copie de la décision rendue, de même que l'ensemble des notes et documents recueillis par lui-même ou par la ressource indépendante mandatée par la Fédération au cours du processus de résolution interne, aux fins de suivi et de clôture du dossier.

7. Traitement accéléré

À tout moment durant le processus de gestion du différend, le Gestionnaire peut, s'il l'estime nécessaire afin de prévenir un préjudice sérieux, exiger un traitement accéléré de la plainte.

Il peut également, dans les limites de ses pouvoirs, de la réglementation de la Fédération, et dans le respect des règles de justice naturelle, imposer des mesures ou sanctions temporaires, telles qu'une consigne de non-contact, un ajustement des assignations ou une suspension préventive.

G. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations recueillies durant le processus de gestion des différends sont traitées en toute confidentialité.
Seules les personnes directement impliquées dans le traitement de la plainte y ont accès afin de leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités.
Bien que la confidentialité soit une priorité, certaines informations pourraient être divulguées si la loi l'exige ou si un risque pour la sécurité d'une personne est identifié.

H. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Aucune forme de représailles, directes ou indirectes, à l'égard d'une personne impliquée de près ou de loin dans le processus de traitement des différends, ayant déposé une plainte, participé au processus, appliqué la présente politique ou collaboré de bonne foi ne sera tolérée par la Fédération.

Les représailles peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- intimidation ou harcèlement;
- discrimination ou traitement défavorable;
- menaces ou actions punitives;
- exclusion des activités ou des opportunités;
- diffusion d'informations confidentielles.

Toute personne qui est victime de représailles, ou qui a connaissance qu'une autre personne subit des représailles à la suite de la gestion d'un différend ou du fait de celle-ci en vertu de la présente politique, est encouragée à porter plainte ou à procéder à un signalement par le biais du BOUTON ORANGE.

La plainte ou le signalement sera traité en vertu des dispositions de la présente Politique.

Des mesures ou des sanctions pourront être imposées par la Fédération à la personne trouvée responsable de représailles, suite au processus de traitement de plainte géré par le Gestionnaire de dossier (ou par une ressource indépendante mandatée par la Fédération).

La plainte ou le signalement sera redirigé auprès du **Protecteur de l'intégrité** (PILS) au besoin.

I. DOCUMENTATION

Toute la documentation recueillie dans le cadre du traitement d’une plainte, incluant le formulaire de plainte complété par le plaignant sur la plateforme, et tout document ou élément de preuve obtenu lors de la collecte d’informations, doit être conservé de manière sécurisée et dans le respect des normes relatives à la protection des renseignements personnels.

J. MISE À JOUR

La présente politique fera l'objet d'une révision régulière tous les deux ans, ou dès que nécessaire, afin d’en garantir l’efficacité et la pertinence.

K. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 8 septembre 2026.

Dernière révision : 8 septembre 2026