

Le guide suivant présente des réponses qui peuvent être utiles pour communiquer avec les membres et les participants tout en naviguant dans le processus de gestion des plaintes. Veuillez noter que l'objectif de ce document est uniquement de guider les conversations dans le cadre de la gestion des conflits, et que les exemples indiqués peuvent être adaptés si nécessaire.

Accusé de réception

1. Confirmation officielle :

- a. « Merci d'avoir déposé votre plainte. Ce courriel confirme la réception de votre plainte, que j'examinerai pour déterminer les prochaines étapes appropriées. Je vous répondrai dans un délai de [X jours]. Si vous craignez pour votre sécurité immédiate, veuillez contacter les services d'urgence. »

2. Clarification du rôle et du champ d'application :

- a. « Mon rôle en tant que [titre] consiste à [évaluer les plaintes, à les acheminer vers les personnes ou organismes pertinents, si nécessaire, et à informer les parties concernées]. Veuillez noter que notre organisme traite les plaintes qui peuvent présenter des violations de nos politiques, y compris la politique [politique en particulier]. Toutes les plaintes ne relèvent pas de notre champ d'action, mais je vous guiderai dans les prochaines étapes. »

Triage des plaintes

1. Nécessité de clarifier les renseignements :

- a. « Pour me permettre de mieux comprendre et traiter votre plainte, je vous demande de bien vouloir me fournir les renseignements suivants :
 - i. Description de vos préoccupations;
 - ii. Qui était impliqué dans la plainte;
 - iii. Tout témoin de l'incident;
 - iv. Lieu et date de l'incident;
 - v. Si vous pensez qu'il s'agit d'un cas de maltraitance.

2. Distinction entre divulgation et plainte officielle :

- a. « Pouvez-vous préciser s'il s'agit d'une déclaration de préoccupation ou d'une plainte officielle? Cette précision nous aidera à déterminer les mesures à prendre pour résoudre le problème. »

Gestion de la progression de la plainte

1. Définition des limites :

- a. « Je comprends que cette situation soit frustrante et je veux m’assurer que nous la traitons de manière appropriée. Notre processus est conçu pour assurer l’équité de la procédure. Voici les mesures que nous pouvons prendre : [décrire les mesures]. Veuillez comprendre que nos procédures ne prévoient pas de sanctions immédiates à moins que des conditions précises ne soient remplies. »

2. Progression descendante :

- a. « Je comprends vos préoccupations et je tiens à vous assurer que nous prenons la question au sérieux. Concentrons-nous sur ce que nous pouvons régler immédiatement et sur la meilleure façon d’aller de l’avant dans le cadre de nos politiques. »

Décision et communication des prochaines étapes

1. Examen et recommandation :

- a. « J’ai examiné votre plainte. À la lumière des détails fournis, je recommande la ligne de conduite suivante : [mesures particulières]. Êtes-vous d’accord pour agir de cette façon? »

2. Obligation de signaler un acte répréhensible :

- a. « Compte tenu des renseignements communiqués, j’ai le devoir de signaler cette affaire, car elle pourrait impliquer [une maltraitance, des activités criminelles à l’encontre d’un mineur ou une personne vulnérable]. Je veillerai à ce que cette affaire soit signalée aux autorités compétentes et je vous confirmerai que cela a été fait. »

Gestion des conflits d’intérêts

1. Divulgence et assurance :

- a. « Pour préserver l’intégrité de cette procédure, je tiens à signaler que [la personne] a un conflit d’intérêts réel ou perçu dans cette affaire et que cette personne ne participera pas à l’évaluation de cette plainte. Si vous avez des inquiétudes, n’hésitez pas à m’en faire part. »

2. Mesures pour assurer l’impartialité :

- a. « La plainte sera gérée par [personne désignée] qui est impartiale et qui a les connaissances nécessaires. La personne en question respectera scrupuleusement les procédures décrites. »

Proposition d’options de médiation

1. Offre de médiation :

- a. « Nous pouvons proposer la médiation comme moyen de résoudre ce litige. La médiation est un processus fondé sur le consentement et appuyé par une tierce partie neutre, qui permet aux

deux parties d'exprimer leurs préoccupations et de travailler à un résultat mutuellement acceptable. Souhaitez-vous explorer cette option? »

2. Information sur l'arbitrage :

- a. « Si la médiation ne convient pas ou n'est pas acceptée, l'arbitrage est une autre option. Un arbitre examinera les faits et rendra une décision contraignante. N'hésitez pas à me contacter si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements sur cette procédure. »

Traitement de renseignements limités

1. Demande de précisions :

- a. « Merci de m'avoir fait part de votre préoccupation. Pour continuer, j'aurai besoin de détails supplémentaires afin de bien comprendre la situation. Pourriez-vous me fournir d'autres renseignements sur [détails particuliers manquants : personnes impliquées, dates, lieux, etc.]

2. Reconnaissance des lacunes et mesures pour aller de l'avant :

- a. « En raison des renseignements limités qui m'ont été fournis, je vais prendre les mesures qui s'imposent dans le cadre de notre politique. Cependant, il se peut que des détails supplémentaires soient nécessaires pour en arriver à un règlement complet. N'hésitez pas à me faire part de toute information complémentaire. »

Communication de l'équité procédurale

1. Explication du processus :

- a. « Le processus que nous avons adopté nous permet de veiller à ce que toutes les parties concernées soient traitées de façon équitable. Il s'agit notamment de recueillir des renseignements auprès de chacun, de tenir compte de tous les points de vue et de prendre des décisions conformes à notre politique. Cette approche peut prendre du temps, mais je vous assure qu'elle est conçue pour parvenir à un règlement juste et équitable. »

2. Clarification de ce qui n'est pas possible :

- a. « Je comprends la nature urgente de votre préoccupation. Toutefois, certaines mesures, comme des sanctions immédiates, ne peuvent être prises sans un examen complet, comme le prévoit notre politique. Cette approche nous permet de veiller à l'équité pour toutes les parties concernées. »

Réponse aux inquiétudes concernant la confidentialité

1. Protection de la vie privée :

- a. « Votre vie privée nous tient à cœur. Les renseignements que vous nous avez communiqués ne seront divulgués qu'aux personnes associées au règlements de la plainte ou si la loi l'exige. Si

vous avez des préoccupations particulières concernant la confidentialité, veuillez m'en faire part. »

2. Assurance de l'anonymat (le cas échéant) :

- a. « Si vous préférez rester anonyme, je ferai de mon mieux pour répondre à votre préoccupation sans révéler votre identité. Toutefois, veuillez noter que l'anonymat peut limiter les mesures que nous pouvons prendre. »

Progression d'une plainte aux étapes supérieures

1. Explication de la progression d'une plainte aux étapes supérieures :

- a. « Compte tenu de la nature de votre plainte, cette question doit être transmise à [organisme ou personne en particulier, p. ex. Sport NB, ONS ou autorité externe]. Je veillerai à ce que l'information nécessaire soit communiquée et je vous tiendrai au courant des prochaines étapes. »

2. Renvoi pour examen à un niveau supérieur :

- a. « Cette question relève de la compétence de [organisme ou autorité externe]. Je vous aiderai à lui soumettre les renseignements nécessaires pour qu'il soit possible de vous guider dans sa procédure. »

Proposition d'options de règlement

1. Présentation des choix :

- a. « Il existe plusieurs options pour répondre à votre préoccupation :
 - i. Un règlement non officiel au moyen d'une discussion facilitée;
 - ii. Une enquête et une évaluation officielles;
 - iii. La médiation, dans le cadre de laquelle les deux parties travaillent avec un tiers neutre à parvenir à une entente. Faites-moi savoir quelle option vous souhaitez retenir et je vous guiderai tout au long du processus. »

2. Mise en évidence des avantages de la médiation :

- a. « La médiation est souvent un moyen plus rapide et plus collaboratif de résoudre les problèmes que les procédures officielles. Elle permet aux deux parties d'exprimer leur point de vue et de trouver une solution. Souhaitez-vous envisager cette option? »

Gestion des plaignants émotifs

1. Empathie et réorientation :

- a. « Je comprends que cette situation vous perturbe et je tiens à vous assurer que je suis là pour vous aider. Concentrons-nous sur les mesures à prendre pour répondre efficacement à vos préoccupations. »

2. Établissement de limites avec bienveillance :

- a. « Je vois qu'il s'agit d'une question très chargée d'émotions et je veux lui accorder l'attention qu'elle mérite. Prenons le temps de nous concentrer sur les détails essentiels en vue d'obtenir le meilleur résultat possible pour toutes les personnes concernées. »

Gestion des litiges procéduraux

1. Réaffirmation du champ d'application :

- a. « Je comprends que vous ayez soulevé d'autres questions que cette plainte. Malheureusement, elles sortent du cadre de cette procédure particulière. Toutefois, c'est avec plaisir que je vous orienterai vers la voie appropriée pour ces questions. »

2. Renseignements clairs sur les étapes suivantes :

- a. « Pour assurer l'équité, nous suivrons la procédure décrite. Celle-ci comprend [les étapes propres à la plainte]. Si vous estimez qu'une partie de la procédure manque de renseignements ou qu'elle est injuste, c'est avec plaisir que je vous donnerai des explications supplémentaires. »

Gestion des menaces de litiges ou de mesures pour attirer l'attention des médias

1. Réponse professionnelle et calme :

- a. « Je comprends vos préoccupations et je tiens à vous assurer que nous traitons cette plainte conformément à notre politique. Notre procédure vise à veiller à l'équité et à la transparence pour toutes les parties. Si vous décidez d'inclure des parties externes, je coopérerai de manière appropriée. »

2. Progression ascendante de la plainte de façon claire :

- a. « Je comprends votre frustration et je veux vous aider à résoudre ce problème de manière efficace. Dans le cadre de notre politique, nous avons l'obligation de suivre des étapes précises dans le but d'assurer une procédure équitable pour toutes les parties. Concentrons-nous sur ce que nous pouvons faire ensemble pour répondre à vos préoccupations. »

Mises à jour

1. Mise à jour à mi-parcours :

- a. « Voici un compte rendu de l'état de progression de votre plainte. Nous sommes actuellement en train de [p. ex., recueillir des renseignements supplémentaires, consulter les parties concernées, etc.]. Je vous donnerai de plus amples renseignements d'ici [délai précis]. »

2. Explication des retards :

- a. « Je tiens à vous remercier pour votre patience. Le processus d'examen prend plus de temps que prévu parce que [raison]. Sachez que nous travaillons avec diligence dans le but d'assurer un

traitement complet et équitable de la plainte. Je vous donnerai de plans amples renseignements d'ici [délai précis].