

# Distinctions des rôles

## Gestion des plaintes

### Officier des plaintes

- ✓ Recevoir et traiter les plaintes d'abus, de harcèlement, de négligence et de violence en vertu de la politique d'intégrité.
- ✓ Juger de la recevabilité d'une plainte.
- ✓ Offrir son soutien à la personne plaignante.



### Sport'Aide

- ✓ Soutenir la personne vivant des difficultés dans son contexte de sport, de loisir ou de plein air en tenant compte de ses besoins.
- ✓ Donner de l'information quant au fonctionnement du mécanisme de plainte et référer vers des ressources pertinentes.
- ✓ Accompagner la personne dans le dépôt de sa plainte auprès de l'Officier des plaintes.
- ✓ Offrir des ateliers individualisés et de l'accompagnement dans des démarches réparatrices à la suite d'une sanction émise par le comité de protection de l'intégrité.



**Sport'Aide est une organisation indépendante de l'Officier des plaintes ainsi que des fédérations et organisations de sport, loisir et plein air.**

# Distinctions des rôles

## Gestion des plaintes

### Officier des plaintes

- ⊗ Ne traite pas les plaintes portant sur :
  - ⊗ les enjeux de sélections
  - ⊗ la régie interne
  - ⊗ le temps de jeu
  - ⊗ les remboursements
  - ⊗ la qualité des services
- ⊗ N'a pas de pouvoir d'enquête



### Sport'Aide

- ⊗ Ne fait pas l'analyse ou le traitement des plaintes
- ⊗ Ne juge pas de la recevabilité d'une plainte
- ⊗ N'a pas accès aux dossiers traités par l'Officier des plaintes
- ⊗ N'est pas impliqué dans aucune décision ni processus de gestion des plaintes
- ⊗ Ne fait pas de représentation des personnes auprès de l'Officier des plaintes, des organisations ou fédérations

