

CLUB DE SOCCER VALLEYFIELD / GUIDE DES PARENTS

GESTION DES APPELS ET DES RÉSOLUTIONS DES DIFFÉRENDS

Par où commencer?

Votre enfant revient du terrain et vous parle d'une situation qui le préoccupe. Écoutez d'abord ce qu'il a vécu et ce qu'il aimerait voir changer. Pour choisir à qui vous adresser, partez de ce qui s'est passé.

« On n'a pas compris la consigne de la même façon. »

Deux familles reçoivent des heures d'arrivée différentes. Votre enfant arrive à l'heure indiquée dans son message, mais on lui reproche son retard. Vous voulez comprendre la consigne et éviter que cela se reproduise. C'est un **différend**. La page 3 montre comment en parler.

« J'ai reçu une décision et je voudrais la faire revoir. »

Le club vous écrit que votre demande de remboursement est refusée. Vous croyez qu'une pièce envoyée à temps a été oubliée. Vous pouvez demander les motifs de la décision et vérifier si une révision est possible. Quand un recours est prévu, on parle d'un **appel**. Commencez à la page 4.

> ### « Je crains pour la sécurité de mon enfant. »
>
> S'il est question de violence, de harcèlement, d'abus ou d'intimidation, vous pouvez joindre directement le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport. Vous pouvez aussi lui demander conseil en cas de doute. Aucune rencontre avec l'équipe ou la personne visée n'est requise. En cas de danger immédiat, appelez le **911**.
> Faire une plainte ou un signalement

Vous hésitez encore? Écrivez à administration@soccervalleyfield.com et demandez un rappel. Quelques mots sur la situation suffisent pour vous orienter. Pour des renseignements sensibles, attendez de parler à la personne responsable.

Comment régler un désaccord?

Vous pouvez demander une conversation en privé à la personne responsable de l'équipe ou écrire directement à l'administration. Vous pouvez faire cette démarche au nom de votre enfant et l'accompagner s'il souhaite s'exprimer.

Commencez par ce que vous avez observé

Indiquez l'équipe, la date et ce que vous avez vu, lu ou entendu. Si votre enfant vous a raconté l'incident, dites-le dans vos mots. Terminez par une demande concrète. Par exemple, vous pourriez vouloir une explication, une consigne commune ou un rappel téléphonique.

Un message que vous pouvez adapter

Bonjour, je suis le parent d'une joueuse U12. Pour le match de samedi, notre courriel indiquait une arrivée à 9 h. Sur place, on nous a dit que l'équipe était attendue à 8 h 30. Ma fille s'est sentie prise en faute. Pourriez-vous nous dire où vérifier l'heure officielle avant le prochain match? Je suis disponible pour en parler après 17 h. Merci.

Si vous avez besoin d'aide pour en parler

Vous pouvez demander qu'une personne neutre aide chacun à expliquer son point de vue. C'est ce qu'on appelle la médiation. Vous êtes libre d'accepter, de vous faire accompagner ou d'arrêter la rencontre. Si le désaccord concerne la personne qui reçoit habituellement les demandes, vous pouvez écrire à la présidence du club.

Avant de clore la discussion

Si vous trouvez une solution, demandez un court résumé écrit. Qui avisera les familles? Par quel moyen? Avant quel match? Si le désaccord persiste, demandez à qui le dossier sera confié et quand vous aurez des nouvelles. La personne qui anime la médiation ne devrait pas ensuite trancher le même différend.

Vous craignez des représailles pour vous ou votre enfant? Signalez votre préoccupation en privé à l'administration ou à la présidence du club. Demandez qui aura accès au dossier et comment vous serez recontacté.

Comment demander une révision?

Commencez par relire la décision avec votre enfant. Cherchez trois renseignements : qui l'a prise, pour quelle raison et dans quel délai vous pouvez la contester. Conservez le courriel ou la lettre et notez la date de réception.

Vérifiez d'abord à qui adresser la demande

Si la décision vient du club et que la marche à suivre manque, écrivez à administration@soccervalleyfield.com. Demandez quel recours existe et à quelle date il faut agir. Pour une décision d'une ligue, de l'association régionale ou de Soccer Québec, suivez les indications de cet organisme. Un message au club ou une médiation ne prolonge pas un délai externe.

Expliquez précisément ce qui mérite un nouvel examen

Joignez la décision, donnez sa date et indiquez ce qui aurait pu changer le résultat. Un courriel daté peut montrer qu'une pièce a été envoyée à temps. Vous pouvez aussi signaler une règle appliquée différemment de ce qui était annoncé, ou un point important sur lequel vous n'avez pas pu vous expliquer.

Exemple de courriel pour une demande de remboursement

Objet — Demande de révision du refus de remboursement

Bonjour, j'ai reçu le 8 mai la décision concernant l'inscription de mon enfant. La lettre indique que ma demande est arrivée après la date limite. Je joins le courriel envoyé le 2 mai et son accusé de réception. Pourriez-vous vérifier la date retenue et revoir la décision si ce courriel n'a pas été pris en compte? Merci de me confirmer la réception de ma demande.

Votre enfant a reçu une sanction? Selon l'article 11 du code d'éthique, la décision du comité de discipline sur une plainte liée au code est finale au club. Vous pouvez demander des explications. Si la décision vient d'une ligue ou de l'association régionale, vérifiez directement auprès de cet organisme comment la contester et dans quel délai.

Que se passe-t-il ensuite?

Conservez votre demande, vos pièces jointes et les réponses dans le même fil de courriels.

À la réception de votre demande

Lorsque les règles du club permettent de revoir une décision, le conseil d'administration et Jean-Benoit Monnière, directeur général, examinent la demande et prennent ensemble la décision finale au club. Indiquez quelle décision vous contestez et ce que vous souhaitez faire revoir. Vous pouvez demander qui vous répondra et à quelle date.

Pendant l'examen d'un appel

Lorsque le recours le permet, vous pouvez expliquer votre point de vue et répondre aux éléments qui touchent votre enfant. Si une personne chargée de l'examen a pris la décision initiale ou a un intérêt personnel dans le dossier, indiquez qui est concerné et pourquoi. Demandez qu'une autre personne examine la situation.

Quand vous recevez la réponse

La réponse écrite devrait vous permettre de comprendre ce qui a été décidé, pourquoi et ce qui change pour votre enfant. Le résultat peut être le maintien de la décision, sa modification ou un nouvel examen. Si une autre démarche est possible, vérifiez à qui écrire et à quelle date. En attendant, la décision initiale continue de s'appliquer, sauf indication contraire de l'organisme compétent.

Quel délai inscrire au calendrier?

Pour une décision interne du club, demandez à l'administration de confirmer par écrit la procédure applicable à votre dossier. Notez la date figurant sur la décision et conservez la preuve d'envoi de votre demande.

Si la décision disciplinaire relève du règlement de Soccer Québec, l'article 19.1 prévoit de déposer l'appel au comité d'appel provincial dans les 15 jours suivant **l'envoi de la décision motivée**. Les articles 19.2 et 19.3 précisent les renseignements et pièces à fournir. Des frais s'appliquent. Vérifiez sans attendre qui a rendu la décision et consultez le Règlement de Soccer Québec, articles 2 et 19.