GUIDE DE GESTION DE CONFLITS

Étapes de résolution

1 Prise de connaissance

- Appliquer la règle du 24 à 48h pour décanter
- Recueillir les faits (plaintes, témoignages)
- Identifier les personnes concernées
- Noter les événements clés

2 Analyser la situation

- Est-ce qu'une intervention est nécessaire?
- L'équipe a-t-elle tenté une résolution interne?

3 Nommer un/des responsable(s)

- Personne neutre (aucun conflits d'intérêts)
- Sera le point de contact et/ou facilitateur.trice

4 Écoute individuelle

- Rencontrer chaque partie en personne
- Écouter activement, sans jugement, faire preuve d'ouverture
- Relever les faits et les besoins

5 Analyse du conflt

- Identifier les causes : communication, rôles, attentes
- Vérifier les écarts au code de conduite ou valeurs de l'équipe/association

6 Rencontre de médiation

- Selon les besoins
- Cadre clair : respect, écoute, confidentialité
- Dialogue constructif
- Co-construction de solutions

7 Prise de décision

- Si aucun accord : intervention du comité ou C.A.
- Décision juste, alignée avec les règlements et valeurs

8 Suivi et documentation

- Rédiger un rapport confidentiel
- Communiquer les attentes et engagements (document à signer au besoin)
- Faire un suivi dans les semaines suivantes

Principes clés

- Neutralité
- Équité
- Confidentialité
- Respect des personnes et de l'association

Outils disponibles

- Code de conduite de l'association
- Code de conduite de l'équipe (entente signé par les parents, joueuses, entraîneurs)

Prévention

- Attentes claires envers les équipes
- Information clair sur la marche à suivre en cas de désaccord

Sport'Aide: https://sportaide.ca/