



Processus de signalement et pour porter plainte lors d'une activité d'Espoirs Laval

Niveau 1 Discussion, explication et recherche de solution avec la personne concernée	<p>En tout premier lieu, contactez la personne directement responsable de l'activité dans laquelle la situation qui génère votre insatisfaction est produite. Vous pourrez alors exprimer la situation telle que rapportée par votre enfant ou telle que vécue comme parent ou athlète. Des explications pourront vous être fournies et des solutions pourront être explorées et mises en place.</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour une situation vécue lors d'un entraînement ou d'une compétition (encadrement, attitude, organisation, comportement, etc.) : contactez directement l'entraîneur ou le responsable présent.• Pour toute autre situation (administratif, facturation, équipement, organisation), référez-vous à la liste du <i>niveau 2</i> <p>Le niveau 1 est à utiliser aussi souvent que nécessaire et sans délai.</p>
---	---

Niveau 2 Prise en charge du dossier et suivi par la direction sportive ou administrative	Si la prise de contact de niveau 1 demeure sans réponse dans un délai raisonnable (48 heures ouvrables) ou que votre insatisfaction persiste malgré ces échanges et la mise en place de solutions, nous vous invitons à contacter la personne responsable du secteur concerné:
	Espoirs Laval - Direction Générale Nicolas Masbourian nicolas@espoirslaval.ca
	Club U7-U17 et volet adulte Camille Desjardins-Leduc camille@espoirslaval.ca
	Espoirs Quilicot <i>Contacter Direction Générale</i>

	Vélosco (scolaire, premiers coup de pédal, camp de jour Cycliste Averti)	Camille Desjardins-Leduc camille@espoirslaval.ca
	Facturation et finance	Joel Dion Poitras tresorier@espoirslaval.ca <i>*À utiliser en cas de plainte de niveau 2. Pour toutes questions sur la facturation contacter le responsable du projet ou info@espoirslaval.ca</i>

Niveau 3 Plainte formelle	Si la situation demeure problématique malgré les échanges avec notre personnel et que vous souhaitez déposer une plainte formelle, vous êtes invités à le faire par écrit (en remplissant le formulaire pour porter plainte) au conseil d'administration.	
	Toutes plaintes (sportives, organisationnelles ou administratives), au choix:	
	Conseil d'administration représenté par sa présidente	Marie-Pier Bédard: presidence@espoirslaval.ca
	Conseil d'administration représenté par son vice-président	Philippe Lalonde ednolal@icloud.com

Niveau 4 Plainte au Protecteur de l'athlète et/ou à la Fédération Québécoise des Sports Cyclistes	Ultimement, si le traitement de votre plainte demeure insatisfaisant malgré les démarches au sein du club, vous pouvez porter plainte auprès du protecteur de l'athlète et/ou à la fédération provinciale, soit la Fédération québécoise des sports cyclistes (FQSC) . Une analyse indépendante sera alors effectuée et un suivi vous sera communiqué.	
	Protecteur de l'athlète:	Lien pour porter plainte au Protecteur de l'athlète
	Fédération Québécoise des Sports Cyclistes	Lien pour porter plainte à la FQSC