



# GUIDE DE GESTION DE CAS AU HOCKEY

CONCERNANT LES COMPORTEMENTS INACCEPTABLES IMPLIQUANT LES PARENTS

équijustice

ARTHABASKA/ÉRABLE

Membre du Réseau  
de justice réparatrice  
et de médiation  
citoyenne

Une collaboration de:

Québec 

# TABLE DES MATIÈRES

Remerciements.....	2
Introduction.....	4
Définition des comportements inacceptables.....	6
L'effet spectateur.....	8
Les 5 clés du succès.....	10
<b>Définition des rôles et responsabilités des différents acteurs et interventions suggérées</b>	
Parent.....	12
Personnel d'équipe.....	14
Personnel d'aréna.....	16
Officiel.....	18
Conseil d'administration.....	20
Autres intervenants (policiers, propriétaires d'infrastructures, Hockey Québec).....	24

## ANNEXES

Service de médiation citoyenne.....	28
Tableau des interventions suggérées pour les associations de hockey mineur.....	30
Définition des interventions suggérées pour les associations de hockey mineur.....	32
Exemple de structure d'intervention.....	34
Tableau résumé destiné aux parents.....	36
Courriel d'avertissement.....	38
Message audio.....	39
Aide-mémoire pour la rencontre avec les parents en début de saison.....	40
Formulaire de demande d'intervention.....	42
Références.....	43



# REMERCIEMENTS

Il importe d'abord de remercier très chaleureusement tous ceux et celles qui ont permis d'enrichir ce guide en acceptant de participer aux rencontres, aux groupes de discussion et aux entrevues individuelles. Leur contribution a été extrêmement fructueuse et a permis la production d'un guide conforme aux meilleures normes connues et aux besoins réels du milieu.

Les textes ont été révisés et bonifiés par plusieurs intervenants du milieu afin qu'ils correspondent le plus possible à notre réalité. Merci à tous ceux qui ont collaboré à la réalisation de ce guide.

Un grand merci pour leur disponibilité, leur générosité, leur rigueur, ainsi que pour la qualité de leurs interventions.



## Comité consultatif

### Sébastien Binette

président de l'Association de hockey mineur de Victoriaville

### Jean-François Béliveau

coordonnateur de la Corporation récréative de la Ville de Victoriaville

### Paul Ménard

directeur général de Hockey Québec

### Mario Lachapelle

représentant de l'Association québécoise des arénas et des installations récréatives et sportives (AQAIRS)

### Guy Désilets

agent responsable des relations avec la communauté de la Sécurité du Québec

### Joanie Trudel et Michel Fafard

représentants du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

**Réalisation :** Équijustice Arthabaska/Érable

### Recherche, conception et rédaction :

Mélanie Bourque, *chargée de projet pour Équijustice Arthabaska/Érable*

### Conception et révision du contenu :

Michèle Gariépy, *directrice Équijustice Arthabaska/Érable*

**Révision linguistique :** ETC Rédaction

**Graphisme :** Wikijeff.Co

# INTRODUCTION

Autrefois connu sous le nom de Pacte Bois-Francis, Équijustice Arthabaska/Érable a mis sur pieds, en 2011, un projet de prévention de la violence au sein de l'Association de hockey mineur de Victoriaville, nommé « Je joue gagnant! ». Ce projet, développé en collaboration avec l'Association de hockey mineur de Victoriaville, la Ville de Victoriaville, la Sûreté du Québec et Action Toxicomanie, avait comme objectif d'outiller les entraîneurs et de sensibiliser les joueurs et les parents à adopter de bons comportements dans la pratique du sport.

En 2017, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a approché Pacte Bois-Francis (Équijustice Arthabaska/Érable) pour la conception d'un guide contenant des illustrations et des liens internet ayant pour but d'offrir un document de références efficace et accessible sur les différentes façons de gérer des situations inacceptables dans les arénas. L'organisme a été sélectionné en raison de son expertise en gestion de conflits ainsi qu'en lien avec le projet de prévention de la violence au hockey mineur développé dans sa région. Cette mesure, qui découle du Plan d'action gouvernemental concerté pour prévenir et contrer l'intimidation, a pour objectif d'informer les parents et les intervenants sur les différentes façons de gérer des situations inacceptables dans les arénas et de clarifier les rôles de chacun.

Bien que plusieurs mesures aient été mises en place dans les dernières années pour prévenir les situations inacceptables dans les arénas, force est de constater que des cas sont encore vécus dans les arénas. Ce guide émane d'un besoin des intervenants du milieu de se doter d'un outil afin d'intervenir adéquatement au moment où ces situations se présentent, ainsi qu'après.

Cet outil pourra soutenir les organisations en proposant des procédures d'interventions fondées sur des pratiques reconnues. Il pourra également être utile pour les parents qui souhaitent connaître les ressources disponibles au sein de l'association ainsi que les étapes à suivre pour régler une situation inconfortable.

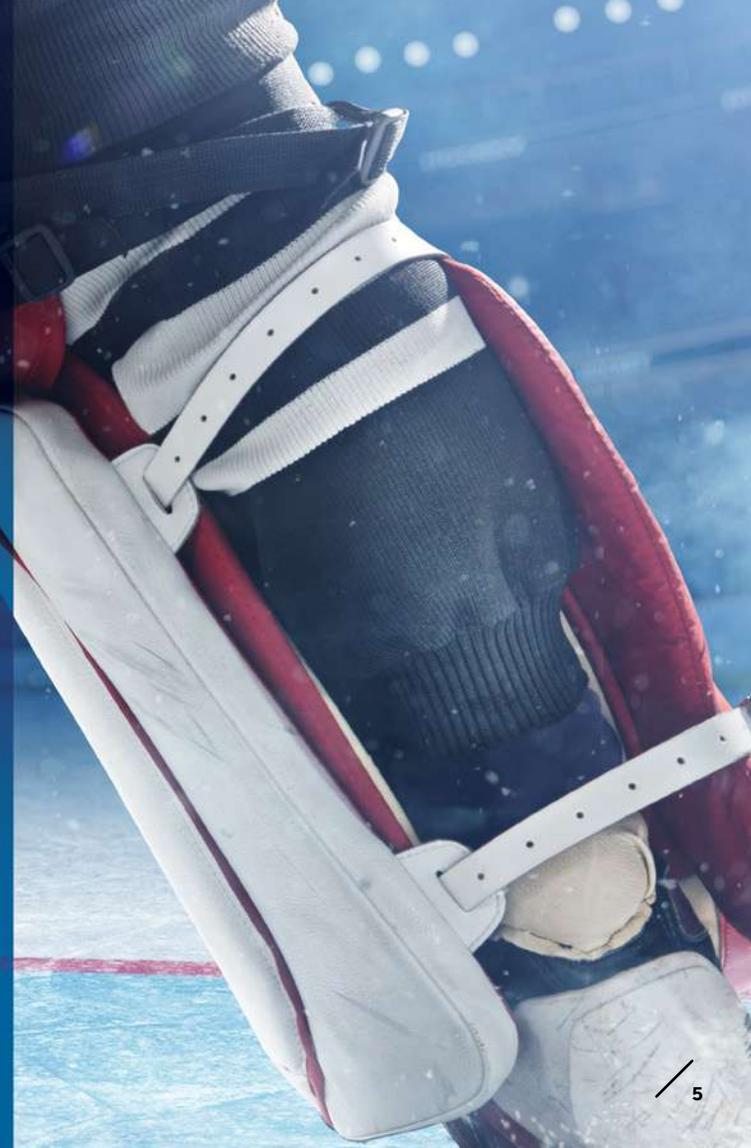
La première section du guide présentera la liste des comportements considérés inacceptables, suivi de pratiques et d'outils concrets pour favoriser un bon climat et prévenir les débordements. Les rôles et responsabilités de chacun des intervenants et les interventions suggérées au moment de l'événement ainsi qu'après seront abordés dans la deuxième section du guide. La dernière section présentera des outils disponibles pour mieux gérer les situations inacceptables.

*Le hockey est le plus beau sport au monde lorsqu'il est joué dans le respect. Malheureusement, on a tendance à oublier cette notion dans le feu de l'action. J'en ai été témoin à maintes reprises, autant dans mon métier de journaliste sportive que dans mes années de "maman de hockey".*

*J'ai vu des parents "engueuler" des jeunes et des arbitres, insulter des entraîneurs et même se battre entre eux dans les gradins! J'ai vu de jeunes joueurs talentueux complètement découragés, humiliés, abandonner leur sport préféré. Rien de très édifiant. Le sport est une école de vie. Est-ce un héritage hargneux que nous voulons laisser à nos enfants? Changeons ces comportements! Ne laissons plus une minorité de parents faire ombre aux efforts d'une collectivité bien intentionnée. Encourageons les jeunes, remercions et épaulons les entraîneurs et les bénévoles qui se donnent corps et âme pour la réussite de nos enfants et surtout pour leur inculquer le plaisir que procure la pratique du hockey.*

*Chantal Machabée*

Ambassadrice de l'esprit sportif



# DÉFINITION DES COMPORTEMENTS INACCEPTABLES

Dans cette section, vous retrouverez les différents comportements inacceptables qui ne seront pas tolérés au sein de l'association de hockey mineur. Ces comportements sont susceptibles de conduire à une intervention disciplinaire envers la personne fautive.





## MANQUE DE RESPECT

Manquer de respect envers quelqu'un signifie ne pas le traiter avec considération, être impoli, être insolent ou ne pas faire preuve de courtoisie. Par exemple : blasphémer, se moquer, écœurer, crier, être souvent en retard sans raison valable, etc.



## VIOLENCE

On entend par violence toute manifestation de force, qu'elle soit de forme verbale, écrite (cyberespace), physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement contre une personne et ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens. Par exemple : injurier, rabaisser, insulter, humilier, etc.



## INTIMIDATION

Tout comportement, parole, acte ou geste (délibéré ou non) à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberespace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, de blesser, d'opprimer ou d'ostraciser.



## MENACE

Parole ou comportement par lesquels on indique à quelqu'un qu'on a l'intention de lui nuire, de lui faire du mal ou de le contraindre à agir contre son gré.



## VOIE DE FAIT

Employer la force sur une autre personne sans son consentement. Il peut s'agir de simplement la toucher de la main, de cracher sur la personne, de la bousculer, de la pousser ou encore de la frapper : le degré de force utilisé importe peu.

# L'EFFET SPECTATEUR

Une personne fait un malaise dans un endroit public et les témoins continuent leur chemin. Une personne tombe en panne sur le bord de la route et personne ne s'arrête. Un parent hurle des insultes dans les gradins et les autres spectateurs l'ignorent.

Vous trouvez ces situations inconcevables? Choquantes?

Ce phénomène se nomme « l'effet spectateur » ou « l'effet du témoin ». C'est le fait que lors d'une situation d'urgence, plus il y a de témoins, plus les chances que quelqu'un intervienne sont faibles.

## POURQUOI MOI PLUTÔT QU'UN AUTRE?

Il s'agit du principe de dilution de la responsabilité. Plus le nombre de témoins est grand, plus la part de responsabilité incombant à chaque individu est faible donc moins les gens sont susceptibles d'intervenir.

## DE QUOI VAIS-JE AVOIR L'AIR SI J'INTERVIENS?

Ce processus se nomme l'appréhension de l'évaluation et désigne le fait de pas vouloir être jugé négativement par les gens, sachant que nous sommes observés par les autres.

## QUE FONT LES AUTRES?

Le phénomène d'influence sociale se définit par notre tendance à se référer à la réaction des autres personnes présentes lorsque nous sommes témoins d'une situation ambiguë. Autrement dit, nous observons la réaction des autres avant d'intervenir et eux font de même. Pendant ce temps, personne n'intervient et la situation peut alors être jugée moins importante qu'elle ne l'est en réalité.

## QUE FAIRE?

- ✓ Ne vous fiez pas à la réaction des autres. Ils sont probablement en train de se poser les mêmes questions que vous;
- ✓ Si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir, parlez aux personnes autour de vous pour prendre à plusieurs la décision d'intervenir ou non;
- ✓ Souvenez-vous qu'il suffit souvent qu'une personne intervienne pour que les autres suivent;
- ✓ Rapportez la situation au personnel d'aréna ou à une personne responsable au sein de votre association de hockey mineur (voir les fiches dans le guide pour tous les détails concernant les rôles et responsabilités des différents intervenants).

Une étude a démontré que le simple fait d'informer les gens au sujet de « l'effet spectateur » permettrait de réduire considérablement la probabilité d'apparition du phénomène. Le fait de connaître « l'effet spectateur » nous permet d'être conscients de ce qui nous freine à intervenir afin de surmonter nos craintes et d'avoir la bonne réaction le moment venu. C'est donc pour cette raison que nous avons inclus cette section dans le guide. Alors, n'hésitez pas à transmettre l'information afin de sensibiliser le public sur le phénomène et d'inciter les gens à intervenir!

## LES PRINCIPES POUR UNE GESTION EFFICACE DES CAS INACCEPTABLES

- ✓ L'intervention est une responsabilité partagée
- ✓ La personne qui se sent apte à intervenir doit agir et les autres doivent l'appuyer dans son intervention
- ✓ La communication entre les différents intervenants est primordiale

# LES 5 CLÉS DU SUCCÈS!

Les associations de hockey mineur sont confrontées à de nombreux défis dans la recherche de la qualité, de l'efficacité et de l'efficience de leurs services. Un de ces défis est sans doute la gestion des ressources humaines! Dans cette section, vous trouverez cinq outils concrets à implanter au sein de votre association de hockey mineur afin de favoriser un climat agréable et dans le but de prévenir les débordements.

## #1 METTRE EN PLACE UNE OU DES INITIATIVES DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION

Consultez d'abord, consultez le « **Recueil des initiatives** » créé par Hockey Québec. Il s'agit d'un guide pratique pour offrir un environnement sain et un meilleur apprentissage aux hockeyeurs au sein des associations de hockey mineur du Québec.

Ensuite, sélectionnez une ou plusieurs initiatives, inspirez-vous de celles-ci ou créez-en de nouvelles, selon votre réalité, vos objectifs, ainsi que votre budget.

Enfin, mettez en place les différentes actions, évaluez leur efficacité et apportez les ajustements nécessaires.

## #2 UTILISER UN CODE D'ÉTHIQUE

L'utilisation du code d'éthique permettra aux parents de prendre connaissance de leurs rôles et responsabilités au sein de l'association. Le code pourra également soutenir votre association de hockey mineur lors d'interventions auprès d'un parent qui n'aura pas respecté un de ses engagements. Le code d'éthique de Hockey Québec est disponible au [www.hockey.qc.ca](http://www.hockey.qc.ca). Vous pouvez également créer votre code d'éthique en fonction des règles et des valeurs propres à votre association.



## #3

### EFFECTUER UNE RENCONTRE DE PARENTS EN DÉBUT DE SAISON

La rencontre de parents en début de saison est primordiale! Vous devez prioriser cette étape dans la gestion de votre équipe puisque c'est l'occasion de vous présenter, de parler de vos valeurs, de partager vos objectifs et de détailler vos attentes. Prenez le temps de bien préparer le contenu de votre rencontre afin de discuter de tous les points importants en lien avec le déroulement de la saison, tant concernant le volet administratif que le volet relationnel. Un aide-mémoire à ce sujet a été créé pour vous soutenir dans cette démarche, vous le retrouverez en **annexe**, à la fin de ce guide. Invitez les parents à se présenter et à partager leurs attentes également.

## #5

### INFORMER LES PARENTS DE VOS ACTIONS

Vous devez tenir les parents informés des actions effectuées au sein de votre association de hockey mineur. N'hésitez pas à envoyer de l'information par courriel et à faire des rappels, au besoin. En début de saison, faites parvenir aux parents le présent guide afin qu'ils prennent connaissance des rôles et responsabilités des différents acteurs, des comportements inacceptables au sein de votre association, des interventions possibles, du code d'éthique, etc. Tout au long de la saison, n'hésitez pas à leur faire parvenir des liens intéressants contenant de l'information pertinente relative au hockey mineur.

Si vous recevez un formulaire de demande d'intervention de la part d'un parent, comme celui présenté en **annexe**, assurez-vous de faire un suivi de vos interventions à celui-ci, tout en gardant la confidentialité. Ainsi, le parent se sentira pris en compte et pourra constater la rigueur de votre association de hockey mineur dans la prise en charge de situations inacceptables.

## #4

### CIBLER UNE PERSONNE RESPONSABLE DE LA GESTION DE CAS AU SEIN DE VOTRE ASSOCIATION DE HOCKEY MINEUR.

Il s'agit d'une personne qui, en vertu de sa profession ou de son expérience, possède des compétences reconnues en résolution de conflits et peut adopter la neutralité d'une tierce partie. Il est préférable que cette personne ne soit pas un membre du conseil d'administration de votre association. Cette personne n'agit pas à titre d'arbitre, donc elle n'a pas le mandat de trancher dans un cas de litige. Son rôle est principalement d'entendre les parties, de vérifier quelles sont leurs attentes, d'évaluer quelle intervention est à privilégier et de s'assurer qu'un suivi est fait. Elle aura également comme mandat de référer les parties à d'autres instances pouvant les accompagner dans leurs démarches, au besoin.



# PARENT



## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Par parent, on signifie le père ou la mère, ainsi que toute personne légalement tenue de subvenir aux besoins du joueur, ou qui assume la garde ou la surveillance de celui-ci. Il inclut également les grands-parents.

Le parent représente la figure d'autorité pour son enfant. Il assume l'éducation morale et sociale de son enfant et doit se montrer digne de cette responsabilité. Le parent doit agir à titre de modèle en adoptant une attitude positive et respectueuse en tout temps. Son rôle principal est donc de soutenir et d'encourager son enfant. Pour plus de détails concernant les responsabilités des parents, voir le code d'éthique de Hockey Québec au [www.hockey.qc.ca/fr/page/sante\\_secured/codes\\_dethiques.html](http://www.hockey.qc.ca/fr/page/sante_secured/codes_dethiques.html).

*Peut s'appliquer également aux spectateurs*

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- ✓ N'encouragez pas le comportement de la personne fautive.
- ✓ Si vous n'êtes pas à l'aise d'intervenir, vous pouvez simplement vous éloigner de la personne ayant un comportement inacceptable.

- ✓ Vous pouvez parler directement à la personne fautive. Il s'agit d'un arrêt d'agir pour lui signifier que son comportement est inacceptable.

### Suivez les étapes suivantes :

- **Attention!** Assurez-vous d'abord que votre intervention ne va pas empirer la situation.
- Pour ce faire, assurez-vous d'être calme et disposé à intervenir de façon respectueuse. Assurez vous également que l'autre personne est disposée à recevoir votre commentaire. Il est primordial d'attendre le bon moment pour intervenir.
- Il est suggéré de s'adresser discrètement à la personne donc de ne pas intervenir devant les gens.
- Lorsque vous jugez que le moment est opportun, adressez-vous à la personne concernée en lui faisant part de comment vous vous êtes senti par rapport à son comportement. Expliquez-lui votre malaise.
- Soyez à l'écoute de l'autre lorsque c'est son tour de s'exprimer. Laissez-la exprimer son point de vue. Ne lui coupez pas la parole!
- Il est possible qu'il n'y ait aucune solution, mais le fait d'avoir fait part de votre malaise à la personne concernée devrait avoir un impact sur celle-ci quant à ses comportements futurs. Si ce n'est pas le cas et que la personne recommence malgré votre intervention, faites part de la situation au personnel d'entraîneurs ou au gérant de votre équipe pour voir les interventions possibles.

- ✓ Vous pouvez contacter le personnel d'aréna ou les policiers si vous jugez que c'est nécessaire pour gérer la situation.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez informer le personnel d'entraîneurs ou le gérant d'équipe de votre malaise à l'égard de la situation ou de l'intervention que vous avez effectuée auprès de la personne fautive.
- ✓ Vous pouvez parler de la situation à la personne responsable de la gestion des cas inacceptables de votre association de hockey mineur (voir le formulaire de demande d'intervention en **annexe**).
- ✓ Vous pouvez participer, le cas échéant, à une rencontre, à la demande de l'association de hockey mineur ou du service de médiation citoyenne.
- ✓ Si vous vivez un conflit avec une autre personne et que vous souhaitez obtenir du soutien pour la gestion de cette situation, vous pouvez faire une demande au service de médiation citoyenne de votre région. Pour plus de détails, voir l'**annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBORDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**  
(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)



## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le **personnel d'entraîneurs** représente la figure d'autorité au sein d'une équipe de hockey. Il a un rôle d'éducateur et de formateur physique auprès des joueurs. Il agit à titre de modèle, autant pour les joueurs que pour les parents. Le personnel d'entraîneurs a la responsabilité de s'assurer du bien-être de son équipe et de la sécurité de ses membres. Il a donc le mandat d'intervenir lorsqu'un parent de son équipe adopte un comportement inacceptable.

Le **gérant d'équipe** est la personne responsable de faire le lien entre le conseil d'administration, les parents et l'entraîneur. Son principal travail consiste à prendre en charge le volet administratif de l'équipe. Cependant, comme il est habituellement présent dans les gradins avec les autres parents, il est plus susceptible d'être témoin des comportements inacceptables et peut, ainsi, avoir la responsabilité d'intervenir auprès des personnes fautives afin d'éviter que la situation dégénère.

La communication entre les membres du personnel d'équipe est primordiale pour assurer une bonne gestion. N'hésitez pas à discuter des situations problématiques entre vous afin de prendre des décisions éclairées concernant les interventions à effectuer auprès du parent fautif. L'objectif est de vous soutenir dans vos interventions afin d'adopter un langage commun.

# PERSONNEL D'ÉQUIPE

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

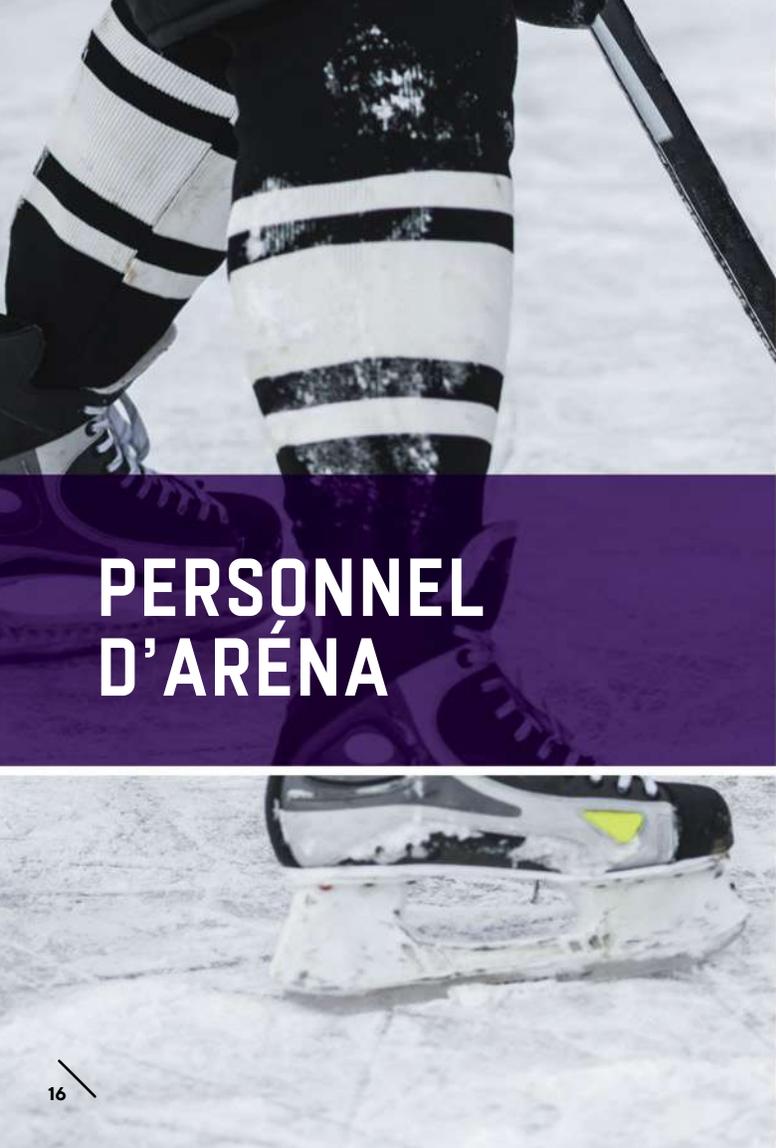
- ✓ Prenez le temps d'écouter les personnes concernées par la situation afin d'obtenir leurs points de vue dans le but de déterminer la meilleure intervention à mettre en œuvre.
- ✓ Vous pouvez intervenir directement auprès du parent fautif. Il s'agit d'un arrêt d'agir pour signifier au parent que son comportement est inacceptable, pour lui faire part de vos attentes ainsi que pour l'informer des conséquences possibles en cas de récurrence. Appuyez-vous sur le code d'éthique de Hockey Québec ou de l'association de hockey mineur qu'il a signé en début de saison. Référez-vous à la section « **parent** » du présent guide pour prendre connaissance des étapes détaillées à suivre pour intervenir adéquatement et de façon à vous assurer de ne pas empirer la situation.
- ✓ Pour le personnel d'entraîneurs seulement, vous pouvez suggérer à l'officiel de diffuser le message audio d'avertissement (**voir annexe**).
- ✓ Vous pouvez aviser le personnel d'aréna de la situation.
- ✓ Vous pouvez contacter les policiers, au besoin.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez faire un suivi de votre intervention auprès d'un membre du conseil d'administration de votre association de hockey mineur ou de la personne responsable de la prise en charge des demandes d'intervention.

- ✓ Vous pouvez organiser une rencontre individuelle avec le parent fautif pour discuter plus en détail de la situation et écouter sa version. Il s'agit d'une mise au point afin de clarifier vos attentes et lui rappeler les conséquences possibles en cas de récurrence.
- ✓ Si vous recevez une demande d'intervention, assurez-vous de communiquer avec la personne afin d'entendre son point de vue et de valider ses attentes. Cette simple étape peut être bénéfique dans l'évolution de la situation et permettre un dénouement favorable. Assurez-vous également de lui faire un suivi des interventions effectuées, tout en gardant la confidentialité. Ainsi, la personne sentira qu'elle fait partie du processus et pourra constater la rigueur de votre association de hockey mineur dans la prise en charge des situations inacceptables.
- ✓ Vous pouvez participer à un processus de médiation.
- ✓ Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région afin d'obtenir du soutien dans votre intervention. Vous pouvez également vous même faire une demande au service pour obtenir de l'assistance dans la gestion d'une situation. Pour plus d'informations, consultez **l'annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBORDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**  
(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)



# PERSONNEL D'ARÉNA

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le personnel de l'aréna a la responsabilité de s'assurer que les locaux soient sécuritaires et propres. Il doit également s'assurer de la sécurité de la clientèle, intervenir en situation d'urgence et contacter les services de secours au besoin. De plus, comme les gradins font partie de l'espace public qui est sous la responsabilité du gestionnaire de l'endroit, le personnel d'aréna a la responsabilité d'assurer la sécurité des gens et le maintien de l'ordre dans les lieux.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez vous approcher du parent ayant un comportement inacceptable afin de lui signifier votre présence. Comme vous êtes la personne responsable du bâtiment, vous êtes une figure d'autorité, votre simple présence peut être dissuasive pour le parent.
- ✓ Vous pouvez intervenir directement auprès du parent fautif. Il s'agit d'un arrêt d'agir pour signifier au parent que son comportement est inacceptable, pour lui faire part de vos attentes ainsi que pour l'informer des conséquences possibles. Appuyez-vous sur les règlements du bâtiment que vous devez faire respecter.
- ✓ Vous pouvez aviser le personnel d'équipe de la situation.
- ✓ Vous pouvez contacter les policiers au besoin.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez contacter votre supérieur immédiat afin de lui faire part de la situation vécue et de votre intervention.
- ✓ Vous pouvez contacter un membre du conseil d'administration du hockey mineur pour lui faire part de la situation vécue et de votre intervention.
- ✓ Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région afin d'obtenir du soutien dans votre intervention. Vous pouvez également vous-même faire une demande au service pour obtenir de l'assistance dans la gestion d'une situation. Pour plus d'informations, consultez **l'annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBORDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**

(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)





# OFFICIEL



## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'officiel est la personne chargée de faire respecter les règles du jeu. Il veille au bon fonctionnement de la partie. Il doit aussi assurer la sécurité de toutes les personnes prenant part à la partie (joueurs, entraîneurs, officiels). Il a le pouvoir d'arrêter la partie pour intervenir afin d'éviter qu'une situation dégénère.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez demander à l'officiel hors glace (responsable du chronomètre ou marqueur) de faire passer le **message audio d'avertissement**.
- ✓ Vous pouvez demander à l'entraîneur d'intervenir auprès du parent fautif de son équipe.
- ✓ Vous pouvez demander au personnel d'aréna d'intervenir auprès du parent fautif.
- ✓ Vous pouvez contacter les policiers afin de tempérer les débordements.
- ✓ Référez-vous aux règlements de Hockey Québec ([www.hockey.qc.ca](http://www.hockey.qc.ca)) pour toute autre intervention.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez contacter votre supérieur immédiat afin de lui faire part de la situation vécue et de votre intervention.
- ✓ Vous pouvez contacter un membre du conseil d'administration de l'association du hockey mineur ou la personne responsable du traitement des demandes d'intervention pour lui faire part de la situation vécue et de votre intervention.
- ✓ Vous pouvez participer à un processus de médiation.
- ✓ Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région afin d'obtenir du soutien dans votre intervention. Vous pouvez également vous-même faire une demande au service pour obtenir de l'assistance dans la gestion d'une situation. Pour plus d'informations, consultez **l'annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBORDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**

(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)



# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration est composé de dirigeants élus lors de l'assemblée générale annuelle pour administrer toutes les affaires de l'association de hockey mineur. Il accomplit tous les actes nécessaires à la réalisation des buts et des objectifs que poursuit l'organisme, conformément à la charte et aux règlements généraux de l'association.

Le conseil d'administration doit donc mettre en place une procédure d'intervention claire et concise afin de soutenir les acteurs de l'association de hockey mineur dans leurs interventions auprès des parents dans le cas de situations inacceptables. La structure d'intervention vient délimiter les interventions possibles de la part des différents acteurs.

**En tant que membre du conseil d'administration du hockey mineur, si vous êtes témoin d'un comportement inacceptable de la part d'un parent, vous devez intervenir.**

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez avoir à vous présenter à un match, à la demande des parents ou des intervenants, afin d'être témoin du comportement inacceptable, dans le but d'intervenir auprès du parent fautif.
- ✓ S'il y a lieu, vous pouvez également prendre le temps d'écouter les personnes touchées par la situation afin d'obtenir leurs points de vue dans le but de déterminer la meilleure intervention à mettre en pratique.

- ✓ Vous pouvez intervenir directement auprès du parent fautif. Il s'agit d'un arrêt d'agir pour signifier au parent que son comportement est inacceptable, pour lui faire part de vos attentes ainsi que pour l'informer des conséquences possibles en cas de récidive. Appuyez-vous sur le code d'éthique de Hockey Québec ou de l'association de hockey mineur qu'il a signé en début de saison.
- ✓ Vous pouvez suggérer à l'officiel de diffuser le message audio d'avertissement (**voir annexe**).
- ✓ Vous pouvez aviser le personnel d'aréna de la situation.
- ✓ Vous pouvez contacter les policiers au besoin.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous devez appliquer les sanctions déterminées selon la situation telles que : avertissement écrit, rencontre de mise au point, rencontre de médiation, etc. Pour plus de détails, voir **l'annexe** « Tableau des interventions suggérées pour les associations de hockey mineur ».
- ✓ Vous pouvez organiser une rencontre individuelle avec le parent fautif pour discuter plus en détail de la situation et écouter sa version. Il s'agit d'une mise au point afin de clarifier vos attentes et lui rappeler les conséquences possibles en cas de récidive.
- ✓ Si vous recevez un **formulaire de demande d'intervention**, assurez-vous de communiquer avec la personne afin d'entendre son point de vue et

de valider ses attentes. Cette simple étape peut être bénéfique dans l'évolution de la situation et permettre un dénouement favorable. Assurez-vous également de lui faire un suivi des interventions effectuées, tout en gardant la confidentialité. Ainsi, la personne sentira qu'elle fait partie du processus et pourra constater la rigueur de votre association de hockey mineur dans la prise en charge des situations inacceptables.

- ✓ Vous pouvez participer à un processus de médiation.
- ✓ Vous pouvez compiler les données concernant les interventions effectuées auprès de chaque parent.
- ✓ Vous devez transmettre le dossier à la personne responsable chez Hockey Québec dans le cas d'un crime à caractère sexuel ou d'un autre crime grave (ex : voies de fait avec lésions).
- ✓ Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région afin d'obtenir du soutien dans votre intervention. Vous pouvez également vous-même faire une demande au service pour obtenir de l'assistance dans la gestion d'une situation. Pour plus d'informations, consultez **l'annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le **[www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne)**.

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBORDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**  
(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)







## AUTRES INTERVENANTS



## POLICIER

### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Selon le gouvernement du Québec, « les policiers assurent la protection de la population et veillent à la détection et à la prévention du crime, et accomplissent des tâches pour le maintien de la loi et de l'ordre ». Ils ont donc comme mandat de maintenir l'ordre et la sécurité publique, de faire respecter les lois et les règlements, de porter assistance aux victimes, de procéder à l'arrestation des suspects, etc. (Il s'agit d'une définition très sommaire du rôle des policiers, pour plus d'informations, consultez le site de la Sécurité publique au [www.securitepublique.gouv.qc.ca](http://www.securitepublique.gouv.qc.ca) ou de la Sûreté du Québec au [www.sq.gouv.qc.ca](http://www.sq.gouv.qc.ca).)

### INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous présenter à l'aréna pour assurer une surveillance. Étant donné votre statut d'autorité, votre simple présence peut dissuader le parent ayant un comportement inacceptable. Votre présence peut également rassurer les personnes ayant fait la demande d'intervention ainsi que la victime, s'il y a lieu.
- ✓ Les actions à prendre par un policier lorsqu'il est appelé à intervenir pour un conflit ou une altercation sont très diversifiées. C'est donc à vous, en tant que policier, à décider de la meilleure façon d'intervenir selon les circonstances.

- ✓ Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région. Pour plus d'informations, consultez **l'annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide ou le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).
- ✓ Il est possible que la mise en application des lois en vigueur soit nécessaire, si la situation l'exige.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez contacter un membre du conseil d'administration du hockey mineur pour lui faire part de la situation vécue et de votre intervention, tout en respectant les règles de confidentialité exigées par votre fonction.



# PROPRIÉTAIRE D'INFRASTRUCTURES (MUNICIPALITÉ, GESTIONNAIRE PRIVÉ, ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE)

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le propriétaire de l'infrastructure rend disponible son bâtiment afin de permettre à l'association de hockey mineur d'offrir son service. Elle met donc à la disposition des employés pour l'entretien et la sécurité des lieux (voir section « **personnel d'aréna** » pour plus de détails).

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT

Voir la section « **personnel d'aréna** » pour tous les détails.

## INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- ✓ Vous pouvez soutenir l'association de hockey mineur dans ses interventions.
- ✓ Vous pouvez limiter l'accès aux infrastructures publiques au parent fautif, au besoin.



## HOCKEY QUÉBEC

### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La Fédération québécoise de hockey sur glace (Hockey Québec) a pour mission d'offrir un environnement positif, sécuritaire et accessible, ainsi que des programmes axés sur l'apprentissage et le plaisir pour tous les joueuses et les joueurs de hockey au Québec. Pour plus d'informations concernant le mandat de la fédération envers ses membres, consultez le plan stratégique 2017-2022 au [www.hockey.qc.ca](http://www.hockey.qc.ca).

### INTERVENTIONS SUGGÉRÉES APRÈS L'ÉVÉNEMENT

Application des sanctions prévues selon les règlements administratifs [www.hockey.qc.ca](http://www.hockey.qc.ca).

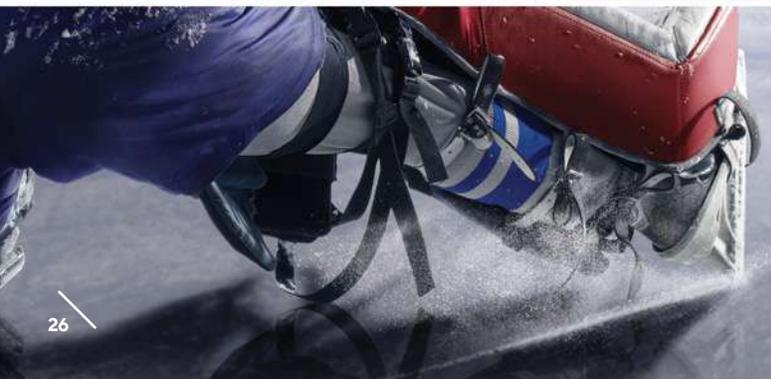
Traitement des situations de crise en collaboration avec l'association de hockey mineur impliquée.

Si vous souhaitez offrir une alternative aux gens pour régler la situation, vous pouvez les référer au service de médiation citoyenne de votre région afin d'obtenir du soutien au cours de votre intervention. Vous pouvez également vous-même faire une demande au service pour obtenir de l'assistance dans la gestion d'une situation. Pour plus d'informations, voir l'**annexe** concernant la médiation citoyenne dans le présent guide qui ou consultez le [www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne](http://www.equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne).

**SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE, FAITES LE NÉCESSAIRE POUR VOUS ASSURER QU'UNE INTERVENTION SOIT FAITE AFIN D'ÉVITER LES DÉBOURDEMENTS. NE VOUS FIEZ PAS SUR LES AUTRES, CAR EUX AUSSI SE FIENT SUR VOUS, DONC PERSONNE N'INTERVIENT!**  
(POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONSULTEZ LA SECTION SUR « L'EFFET SPECTATEUR » DANS LE PRÉSENT GUIDE.)

## AUTRES INTERVENANTS

(SUITE)







# SERVICE DE MÉDIATION CITOYENNE

Équijustice est un réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne comptant 23 membres à travers le Québec. Sa mission est de développer une justice équitable et accessible à tous en invitant les personnes à s'engager dans la gestion des difficultés qu'elles vivent en collectivité et en les accompagnant dans le respect de leurs droits et de leurs différences.

Il arrive que des conflits surviennent et qu'on ignore comment les gérer. Équijustice propose la médiation citoyenne afin de donner le petit coup de pouce pour faire face à ces situations. L'intervention d'un tiers impartial peut permettre à chacun de s'exprimer, d'être entendu et de trouver des outils pour mieux composer avec la situation.

La **médiation citoyenne** est un service visant la promotion de la **gestion des conflits dans la communauté**. Elle est axée sur la **communication et le dialogue**. Les citoyens désireux d'échanger dans le cadre d'une démarche encadrée par des professionnels peuvent contacter un médiateur citoyen. Les médiateurs favorisent le respect et l'échange entre les personnes, dans une logique de réappropriation des conflits par les parties concernées.

# MÉDIATION

## ÉCOUTER

Le rôle du médiateur est de vous accueillir et de vous écouter, sans jugement. Il explorera avec vous vos attentes face à la situation et les différentes options qui s'offrent à vous.

## ACCOMPAGNER

Les médiateurs favorisent un climat de respect et de dialogue, sans parti pris. Avec leur appui, chacun sera amené à identifier les conditions favorables à une bonne communication.

## SOUTENIR

Les médiateurs sont une ressource importante pour vous préparer à développer vos outils de communication.

**GRATUIT ET CONFIDENTIEL,  
LE SERVICE EST ACCESSIBLE À TOUS!**

## FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION CITOYENNE

- ✓ Contactez l'unité de médiation citoyenne <https://equijustice.ca/fr/trouver-un-membre> qui dessert votre région afin de discuter avec un médiateur citoyen.
- ✓ Lors du premier contact, le médiateur discutera brièvement de votre demande, de vos attentes et de vos disponibilités pour planifier une rencontre individuelle avec vous.
- ✓ Vous rencontrez le médiateur pour discuter de la situation.
- ✓ Seulement si vous le souhaitez, le médiateur contactera l'autre partie pour poursuivre la démarche. Si vous ne souhaitez pas poursuivre, le médiateur mettra fin au processus. Cependant, il pourra vous diriger vers un autre service approprié.
- ✓ Si les deux parties le désirent, le médiateur planifiera une rencontre de médiation.

Pour tous les détails, visitez le site internet :  
<https://equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne>

# TABLEAU DES INTERVENTIONS SUGGÉRÉES POUR LES ASSOCIATIONS DE HOCKEY MINEUR

COMPORTEMENTS INACCEPTABLES	CODE DE GRAVITÉ	INTERVENTIONS SUGGÉRÉES
<p><b>Non-respect des règlements de l'association de hockey mineur.</b>  <i>Ex. : Ne pas respecter un règlement inscrit dans le code d'éthique.</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement verbal ou écrit</li> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Avoir un comportement inacceptable sur les réseaux sociaux.</b>  <i>Ex. : Insulter, dénigrer l'association de hockey mineur ou un autre membre, etc.</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement verbal ou écrit</li> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Faire l'usage abusif d'alcool et/ou de drogue.</b></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement verbal ou écrit</li> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Manquer de respect envers une personne (entraîneur, gérant, parent, joueur, arbitre, etc.).</b>  <i>Ex. : Crier des insultes, utiliser un langage inapproprié, dénigrer la personne, etc.</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement écrit</li> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Manifestation de violence physique envers le matériel.</b>  <i>Ex. : Briser du matériel.</i></p>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avertissement écrit</li> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Rencontre de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Refuser de respecter une intervention imposée.</b>  <i>Ex. : Refus de participer à une rencontre.</i></p>	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>

COMPORTEMENTS INACCEPTABLES	CODE DE GRAVITÉ	INTERVENTIONS SUGGÉRÉES
<p><b>Demander ou encourager son enfant à adopter un comportement inadéquat ou violent envers une autre personne.</b>  <i>Ex. : Demander à son enfant de frapper un joueur.</i></p>	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre de mise au point</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Comité de discipline</li> </ul>
<p><b>Intimider une personne (entraîneur, gérant, parent, joueur, arbitre, etc.).</b>  <i>Ex. : S'en prendre verbalement à une personne, de façon répétée, afin lui faire craindre pour sa sécurité ou de la contraindre à faire quelque chose contre son gré.</i></p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de discipline</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Suspension/Renvoi de l'aréna</li> <li>• Expulsion de l'association</li> </ul>
<p><b>Menacer une personne (entraîneur, gérant, parent, joueur, arbitre, etc.).</b>  <i>Ex.: Dire à la personne qu'on va lui causer du tort.</i></p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de discipline</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Suspension/Renvoi de l'aréna</li> <li>• Expulsion de l'association</li> </ul>
<p><b>Manifestation de violence physique envers une personne (entraîneur, gérant, parent, joueur, arbitre, etc.).</b>  <i>Ex. : Frapper, cracher au visage.</i></p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de discipline</li> <li>• Processus de médiation</li> <li>• Suspension/Renvoi de l'aréna</li> <li>• Expulsion de l'association</li> </ul>

**CODE 1 : INFRACTION LÉGÈRE**

**CODE 2 : INFRACTION SÉRIEUSE**

**CODE 3 : INFRACTION GRAVE**

Ce tableau vous est présenté à titre indicatif uniquement, il peut donc être sujet à modifications à tout moment, sans préavis. La mise en application du processus d'intervention se fait en fonction de la gravité du comportement et de la fréquence de récurrence.

# DÉFINITIONS DES INTERVENTIONS SUGGÉRÉES

## AVERTISSEMENT VERBAL

Avertissement verbal fait auprès du parent fautif par un membre du conseil d'administration ou du comité de discipline ou par toute autre personne désignée par l'association de hockey mineur.

## AVERTISSEMENT ÉCRIT

**Courriel d'avertissement** envoyé au parent fautif par un membre du conseil d'administration ou du comité de discipline ou par toute autre personne désignée par l'association de hockey mineur, pour lui signifier que son comportement est inacceptable, pour lui rappeler les attentes de l'association de hockey mineur et pour lui faire part des conséquences possibles en cas de récidive.

## RENCONTRE DE MISE AU POINT

Rencontre individuelle effectuée entre le parent fautif et un ou des membres du conseil d'administration afin de signifier au parent que son comportement est inacceptable, pour lui rappeler les attentes de l'association de hockey mineur et pour lui faire part des conséquences possibles en cas de récidive. Un contrat d'engagement (code d'éthique ou autre) peut être signé lors de cette mise au point.



## PROCESSUS DE MÉDIATION

Référence pour participer à un processus de médiation entre les personnes concernées par une situation problématique. Le processus de médiation est coordonné par l'organisme Équijustice de la région, donc par des médiateurs externes à l'association de hockey mineur. Il s'agit d'un processus volontaire, gratuit et confidentiel. Pour plus d'informations sur le service de médiation citoyenne, veuillez consulter l'annexe à ce sujet ou le <https://equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne>.

## COMITÉ DE DISCIPLINE

Rencontre avec le comité de discipline de l'association de hockey mineur pour discuter de la situation et déterminer les mesures à prendre pour la suite. Un contrat d'engagement (code d'éthique ou autre) peut être signé lors de cette rencontre.

## SUSPENSION/RENOI DE L'ARÉNA

Interdiction de se présenter dans les établissements où se déroulent les activités de l'association de hockey mineur pendant une période déterminée ou pour le reste de la saison.

## EXPULSION DE L'ASSOCIATION DE HOCKEY MINEUR

Renvoi complet et définitif de l'association de hockey mineur. Interdiction définitive de fréquenter les établissements où se déroulent les activités de l'association de hockey mineur. Aucune implication n'est permise au sein de l'association. Si l'expulsion concerne un parent, le joueur peut toutefois poursuivre ses activités s'il n'est pas impliqué dans la situation. Il devra donc être accompagné par une autre personne.



# EXEMPLE DE STRUCTURE D'INTERVENTION

## CODE 1

<b>1<sup>ère</sup> infraction</b>	Avertissement verbal ou écrit
<b>2<sup>e</sup> infraction</b>	Rencontre de mise au point
<b>3<sup>e</sup> infraction</b>	Processus de médiation et/ou comité de discipline
<b>4<sup>e</sup> infraction</b>	Suspension ou renvoi de l'aréna
<b>5<sup>e</sup> infraction</b>	Expulsion de l'association

## CODE 2

<b>1<sup>ère</sup> infraction</b>	Rencontre de mise au point et/ou processus de médiation et/ou comité de discipline
<b>2<sup>e</sup> infraction</b>	Suspension ou renvoi de l'aréna
<b>3<sup>e</sup> infraction</b>	Expulsion de l'association

## CODE 3

<b>1<sup>ère</sup> infraction</b>	Comité de discipline et/ou processus de médiation et/ou suspension ou renvoi de l'aréna
<b>2<sup>e</sup> infraction</b>	Expulsion de l'association

## DURÉE DE CONSERVATION :

Les avis d'infraction sont conservés pendant un an. Ils seront pris en compte pour la saison suivante. Ainsi, tout membre qui a rencontré le comité de discipline ou a été renvoyé de l'aréna en cours de saison pourra être réadmis la saison suivante à la suite de la révision de son dossier.

## POUVOIR D'APPLICATION :

Le conseil d'administration de l'association de hockey mineur ou les membres du comité de discipline.



# TABLEAU RÉSUMÉ DESTINÉ AUX PARENTS

SI VOUS VIVEZ OU SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN CONFLIT OU DE TOUTE AUTRE SITUATION PROBLÉMATIQUE, CES OPTIONS S'OFFRENT À VOUS :

PARLER DIRECTEMENT À LA PERSONNE CONCERNÉE.	PARLER DE LA SITUATION AVEC LE PERSONNEL D'ÉQUIPE (ENTRAÎNEUR, ENTRAÎNEUR ADJOINT OU GÉRANT).	COMMUNIQUER AVEC LA PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES AU SEIN DE VOTRE ASSOCIATION DE HOCKEY MINEUR.	COMMUNIQUER AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION CITOYENNE DE L'ORGANISME ÉQUIJUSTICE DE VOTRE RÉGION.
<p>Pour ce faire, assurez-vous d'être calme et disposé.</p> <p>Il est préférable de s'éloigner afin d'éviter que d'autres personnes interviennent dans votre discussion et enveniment la situation.</p> <p>Expliquez votre malaise à la personne concernée ainsi que vos attentes pour régler la situation.</p> <p>Soyez à l'écoute de l'autre.</p>	<p>Expliquez la situation. Clarifiez vos attentes pour régler la situation. Demeurez disponible au besoin pour faciliter la suite des interventions.</p>	<p>Vous trouverez les coordonnées sur le site de votre association de hockey mineur ou dans les documents d'inscription de votre enfant.</p> <p>S'il y a lieu, complétez une demande d'intervention auprès de votre association de hockey mineur.</p>	<p>La médiation est un processus par lequel un médiateur externe à l'association de hockey mineur vous accompagne dans la gestion de votre situation problématique, en favorisant le dialogue et la communication. Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel.</p> <p>Pour trouver les coordonnées de l'unité de médiation de votre région, consultez le <a href="http://equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne">http://equijustice.ca/fr/services/mediation-citoyenne</a>.</p>
<p><b>Intervention policière</b></p> <p>Lorsque la situation dégénère en violence ou que la sécurité d'une personne est compromise, contactez le service de police au 310-4141 ou *4141</p>			

Pour tous les détails concernant les interventions suggérées au moment de l'événement et par la suite, consultez le guide complet.

# VOICI LES INTERVENTIONS QUE LES DIFFÉRENTS ACTEURS DE VOTRE ASSOCIATION DE HOCKEY MINEUR PEUVENT EFFECTUER :

CONSEIL D'ADMINISTRATION	PERSONNEL D'ÉQUIPE	OFFICIEL
<p>Se présenter à un match pour constater les faits et intervenir directement auprès de la personne fautive.</p> <p>Suggérer à l'officiel de diffuser le message audio d'avertissement.</p> <p>Appliquer les sanctions déterminées selon la situation (voir la section complète « <b>tableau des interventions suggérées pour les associations de hockey mineur</b> »).</p> <p>Faire une demande au service de médiation citoyenne. <a href="http://www.equijustice.ca">www.equijustice.ca</a></p> <p>Transmettre le dossier à Hockey Québec dans les cas de crimes à caractère sexuel ou d'autres crimes graves.</p>	<p>Intervenir directement auprès de la personne fautive.</p> <p>Suggérer à l'officiel de diffuser le message audio d'avertissement.</p> <p>Contacter la personne responsable de la gestion des cas au sein de votre association de hockey mineur pour la prise en charge de la situation ou pour obtenir du soutien.</p> <p>Faire une demande au service de médiation citoyenne. <a href="http://www.equijustice.ca">www.equijustice.ca</a></p>	<p>Demander à l'officiel hors glace de diffuser le message audio d'avertissement.</p> <p>Demander au personnel d'aréna d'intervenir.</p> <p>Demander à l'entraîneur d'intervenir auprès de la personne fautive, si celle-ci fait partie de son équipe.</p> <p>Appliquer les sanctions prévues dans les règlements de Hockey Québec.</p> <p>Contacter le conseil d'administration de l'association de hockey mineur pour lui faire part de la situation.</p> <p>Faire une demande au service de médiation citoyenne. <a href="http://www.equijustice.ca">www.equijustice.ca</a></p>
<p><b>Intervention policière</b></p> <p>Lorsque la situation dégénère en violence ou que la sécurité d'une personne est compromise, contactez le service de police au 310-4141 ou *4141</p>		

Pour tous les détails concernant les interventions suggérées au moment de l'événement et par la suite, consultez le guide complet.

# COURRIEL D'AVERTISSEMENT

VOTRE LOGO

Objet: Avertissement

Madame,

Monsieur,

Le (date), nous avons eu le regret de constater que (énoncer et détailler les faits reprochés : « vous avez insulté l'entraîneur », « vous avez manqué de respect envers un arbitre », etc.). Nous souhaitons vous informer qu'un tel comportement est inacceptable et constitue un manquement à vos obligations envers l'association de hockey mineur.

Nous vous rappelons que, lors de l'inscription de votre enfant, vous vous êtes engagés à (rappeler ici les obligations du membre, en citant éventuellement le code d'éthique : « adopter un comportement respectueux envers tous les membres de l'association du hockey mineur... », etc.).

Nous comptons sur chaque parent de l'association pour qu'il se conforme à nos règlements, qui ont été conçus pour garder une ambiance agréable pour tous. Selon ce principe,

l'association de hockey mineur de « ... » s'attend à ce que chaque parent agisse selon un comportement qui respecte les valeurs, les règles et le code d'éthique en vigueur. Pour ce faire, chaque parent doit être en mesure d'adopter une attitude positive, d'offrir une bonne collaboration et de respecter l'ensemble des règles internes de l'organisation.

Nous vous adressons un avertissement afin que ces faits ne se reproduisent plus. En cas de nouvel incident, nous serions dans l'obligation de prendre des sanctions plus sévères à votre égard. Pour plus d'informations à ce sujet, vous pouvez consulter le document « tableau des interventions suggérées » en pièce jointe.

Nous continuons de penser que vous êtes un membre important de l'association et nous sommes convaincus que vous porterez une attention particulière dans le futur afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le conseil d'administration  
Association de hockey mineur de « ... »

\*\*\* Mettre le code d'éthique en pièce jointe et le tableau des interventions suggérées et/ou les liens Internet pour les documents pertinents.

# MESSAGE AUDIO

Le message audio pourra être diffusé au début de chacune des parties par l'officiel hors glace (le responsable du chronomètre ou le marqueur) ainsi que sur demande des officiels et du personnel d'entraîneurs. Il vise à sensibiliser les spectateurs à l'égard de leurs comportements.

Vous pouvez utiliser la bande audio disponible auprès de Hockey Québec. Vous pouvez également créer votre propre message audio avec les scripts proposés ou en rédiger un plus personnalisé à votre association de hockey mineur. Afin d'ajouter une touche plus personnelle, vous pouvez aussi faire appel à une personnalité connue dans le monde du sport de votre région qui procédera à l'enregistrement du script.

## SCRIPT NO 1 :

---

« L'association de hockey mineur désire vous rappeler que ce match de hockey met en scène des joueurs d'âge mineur. Nous préférons vous en avertir. Le jugement des parents est conseillé. »

***Bande audio préenregistrée disponible auprès de Hockey Québec.***

## SCRIPT NO 2 :

---

« Bonjour, ici .... L'association de hockey mineur désire vous rappeler que ce sont des joueurs (ou des joueuses) d'âge mineur qui jouent sur cette glace en ce moment, que les entraîneurs sont des bénévoles et que les arbitres sont humains. Nous préférons vous en avertir. En tant que parent ou spectateur, une attitude positive ainsi que le jugement sont conseillés! »

# AIDE-MÉMOIRE POUR LA RENCONTRE AVEC LES PARENTS EN DÉBUT DE SAISON

## PRÉSENTATION DU PERSONNEL DE L'ÉQUIPE

- ✓ Présenter chaque personne responsable de l'équipe (entraîneurs, assistants, gérant d'équipe, etc.).
- ✓ Définir le rôle, les responsabilités et les tâches de chacun (voir les sections à cet effet dans le guide de gestion de cas et les documents de Hockey Québec au [www.hockey.qc.ca](http://www.hockey.qc.ca)).

## COMMUNICATION

- ✓ Prendre les coordonnées de tous les parents de l'équipe et demander leur autorisation pour transmettre leurs coordonnées aux autres parents.
- ✓ Donner les coordonnées des personnes responsables à contacter au besoin, en fonction des différents mandats (ex : à qui communiquer les absences).
- ✓ Préciser le meilleur moment ainsi que le meilleur moyen pour communiquer.
- ✓ Passer au vote pour le moyen de communication à adopter pour l'équipe pour la durée de la saison (liste de courriels, groupe Facebook, etc.).
- ✓ Informer les parents du site disponible pour obtenir l'horaire ainsi que de son fonctionnement. Les aviser de s'abonner aux alertes pour les changements d'horaire.

## TOURNOIS

- ✓ Aviser ou choisir le nombre de tournois à venir, évaluer les dates possibles des tournois, les coûts et tout autre sujet pertinent à discuter concernant les tournois (hébergement, réservations diverses, etc.).

## RÈGLES ET DISCIPLINE

- ✓ Informer du fonctionnement disciplinaire, faire part des conséquences possibles en cas de manquement (présenter le tableau des interventions suggérées, voir **annexe**).
- ✓ Aviser des règles propres à l'équipe (ex. : présence des parents dans le vestiaire). Apportez les précisions nécessaires en lien avec la page Facebook, si applicable.
- ✓ Clarifier les attentes envers les joueurs, les parents ou les autres accompagnateurs (ex. : heure d'arrivée avant les pratiques et les parties).
- ✓ Discuter également des attentes de chacun (parents et personnel d'équipe), concernant la gestion de l'équipe (ex : temps de glace équitables, etc.).
- ✓ Donner des références en cas de situation problématique (coordonnées de la personne responsable de la gestion des cas ou du service de médiation citoyenne, formulaire de demande d'intervention, etc.).
- ✓ Faire signer le code d'éthique ou la feuille de règlements d'équipe, si applicable.
- ✓ Remettre le tableau résumé destiné aux parents (**voir annexe**).

## DIVERS

- ✓ Discuter des activités d'autofinancement, si applicable.
- ✓ Discuter des activités diverses à planifier (ex. : party équipe).
- ✓ Rappeler aux parents qu'ils doivent s'acquitter des frais d'inscription pour la saison, si ce n'est pas déjà fait.

# FORMULAIRE DE DEMANDE D'INTERVENTION

## COORDONNÉES DU DEMANDEUR

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Statut :

Téléphone : \_\_\_\_\_

joueur     parent     bénévole     officiel

Courriel : \_\_\_\_\_

autre : \_\_\_\_\_

## INFORMATIONS SUR LA PERSONNE VISÉE PAR LA DEMANDE

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Statut :  joueur     parent     bénévole     officiel     autre : \_\_\_\_\_

Brève description de la situation : date et lieu de l'événement, faits, type de comportement (manque de respect, violence ou autre), interventions effectuées, si applicable (s'éloigner, intervention verbale ou autre, etc.) Quelles sont vos attentes par rapport à cette situation? :

---

---

---

Ce formulaire de demande d'intervention constitue un modèle pouvant être utilisé tel quel ou modifié, selon vos besoins, afin de faciliter la communication entre les parents et les membres du conseil d'administration ou la personne responsable de la gestion des cas inacceptables au sein de l'association de hockey mineur. Le formulaire peut être mis en ligne sur le site internet de l'association de hockey mineur afin d'être dirigé directement dans la boîte courriel de la personne responsable du traitement des cas. Il peut également être rendu accessible en version imprimable afin d'être complété et remis en mains propres au personnel d'équipe, qui pourra faire une intervention directement auprès du parent fautif ou transmettre la demande d'intervention à la personne responsable.

# RÉFÉRENCES

Association des arénes du Québec (AAQ inc.)  
et Association québécoise du loisir municipal (AQLM) (2006).  
Mémoire sur la violence au Hockey, 39 pages.

Cahier du participant de la formation de base dans le cadre  
du projet Passerelles, 2011, Regroupement des organismes  
de justice alternative du Québec (ROJAQ).

Centre national de ressources textuelles et lexicales.

Code d'éthique/disciplinaire et tableau des sanctions pour les parents/  
tuteurs légaux, Association de hockey mineur de Berthier.  
[http://hmbertier.com/documents/code\\_ethique\\_inscription\\_2018.pdf](http://hmbertier.com/documents/code_ethique_inscription_2018.pdf)

Code d'éthique, Hockey Québec.  
<http://www.hockey.qc.ca/fr/index.html>

Code de déontologie pour l'Association de hockey mineur  
de l'Île-Bizard (A.H.M.I.B)  
[http://www.ahmib.com/wp-content/uploads/2015/10/code\\_ahmib\\_complet\\_fre.pdf](http://www.ahmib.com/wp-content/uploads/2015/10/code_ahmib_complet_fre.pdf)

Formulaire de plaintes, Association de hockey mineur de Coaticook.  
<https://www.hockeymineurcoaticook.com/documents.html>

Guide de médiation citoyenne p.13-15 2005, Pacte Bois-Francis,  
organisme de justice alternative

Guide de sécurité et de prévention dans les arénes,  
3<sup>e</sup> édition, juillet 2003.  
[http://www.aqairs.ca/uploads/GuideAQAIRS\\_revisejuin2015.pdf](http://www.aqairs.ca/uploads/GuideAQAIRS_revisejuin2015.pdf)

Guide pour composer avec les parents, 2018,  
Association canadienne des entraîneurs.  
<https://www.coach.ca/the-parent-playbook-p158161&language=fr>

Je joue gagnant, 2011, Pacte Bois-Francis, organisme de justice alternative  
<http://www.pacte.ca/je-joue-gagnant/>

Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, 1988, c. 20, a. 1

Loi sur l'instruction publique

Peggy Chekroun, Pourquoi les individus aident-ils moins autrui lorsqu'ils  
sont nombreux?, Revue électronique de Psychologie Sociale, 2, 9-16, 2008

Peter Fischer, Joachim Krueger, Tobias Greitemeyer, Claudia Vogrincic,  
Andreas Kastenmüller & Dieter Frey, The bystander-effect: A meta-  
analytic review on bystander intervention in dangerous and non-  
dangerous emergencies, Psychological Bulletin, 37 (4), 517-537, 2011

Rocheleau, L., 2015. Manuel d'élaboration d'un guide de bonnes  
pratiques. Longueuil : Agence de la santé et des services sociaux de la  
Montérégie, 70 pages.

Sécurité publique, Gouvernement du Québec.  
<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/quebec/services-de-police.html>

Sûreté du Québec.  
<https://www.sq.gouv.qc.ca/>

<https://www.avocatcriminel.ca/blogue/voies-de-fait/>

[http://www.ahmib.com/wp-content/uploads/2015/10/code\\_ahmib\\_complet\\_fre.pdf](http://www.ahmib.com/wp-content/uploads/2015/10/code_ahmib_complet_fre.pdf)

A close-up, low-angle shot of an ice hockey player's lower legs and feet on an ice rink. The player is wearing blue pants, black hockey skates with white laces, and red and black hockey gloves. A black hockey stick is held in the right hand, resting on the ice. A black hockey puck is positioned on the ice in the foreground, near the center of the frame. The ice surface is marked with red lines and shows signs of wear and scratches. The text "BON MATCH!" is overlaid in white, bold, sans-serif font on the left side of the image.

**BON MATCH!**

# équi justice

**ARTHABASKA/ÉRABLE**

Membre du Réseau  
de justice réparatrice  
et de médiation  
citoyenne

[equijustice.ca](http://equijustice.ca)