

Paddle Canada Grievance Policy

Aim

To provide an outlet for Paddle Canada Members, stakeholders and staff to voice a grievance and to seek resolution of a grievance.

Scope

Grievances may be brought by any person or group against a member, policy or agent of Paddle Canada. They may include, but are not limited to, matters of an instructional nature, inappropriate conduct, or administrative process.

Terms

Grievance:

1. a wrong considered as grounds for complaint, or something believed to cause distress, and
2. a complaint or resentment, as against an unjust or unfair act.

Grievance Officer is a Paddle Canada Board Member that:

- is seen as fair, neutral and unbiased,
- chosen by the Paddle Canada Board,
- holds the term for a one (1) year term,
- is the initial contact person for all grievances,
- does not share any information concerning the nature of the grievance with other Board Members, Paddle Canada Members, staff, etc. unless the grievance is directed to the Board or appealed to the Board,
- receives, logs and forwards complaints to the Grievance Committee,
- ensures the grievance is dealt with in a timely manner,
- ensures all parties have the necessary means to proceed with a grievance, and
- does not have a voice within the Grievance Committee or on the outcome.

Politique de grief de Pagaie Canada

Objectif

Fournir aux membres de Pagaie Canada, à ses employés et ses partenaires un forum afin formuler des griefs, et afin de trouver des résolutions à ces derniers.

Portée

Un grief peut être déposé par n'importe quel individu ou groupe d'individus contre un membre de Pagaie Canada, une politique de Pagaie Canada ou un agent représentant Pagaie Canada. Le grief peut porter sur, sans exclusion d'autres sujets, la nature de la formation livrée, un comportement inapproprié, ou une procédure administrative.

Lexique utilisé dans la présente politique

Grief:

- Un tort considéré comme motif d'une plainte, ou quelque chose ayant mené à une détresse, et
- Une plainte ou un rancœur envers un acte injuste ou non-équitable.

L'Officier aux griefs est un membre du Comité de direction qui:

- est perçu comme juste, neutre et impartial,
- est choisi par le Comité de direction de Pagaie Canada,
- occupe ce poste pour une période d'un (1) an,
- est la première personne contact en cas de grief,
- ne partage pas d'information relative à la nature du grief avec les autres membres du Comité de direction, avec les membres de Pagaie Canada, ses employés ou autres, sauf si le grief vise le Comité de direction ou est porté en appel devant le Comité de direction,
- reçoit, enregistre et transmet les plaintes au Comité des griefs,
- s'assurer que les griefs sont traités dans des délais raisonnables,

Grievance Committee

Composition and Term

- made up of two (2) individuals from a pool of up to thirteen (13) volunteers (one from each region whenever possible),
- up to thirteen (13) volunteers may be chosen by the Paddle Canada Board Members,
- the two (2) individuals for the Grievance Committee will be chosen by the Grievance Officer,
- the Grievance Committee Members can not be connected to the complainant or respondent or the region in which the complainant or respondent works or resides.
- rotate through grievances whenever possible,
- hold a term for up to 2 years,
- can either be member or non member of Paddle Canada,
- does not hold a current instructor trainer certification for a minimum of 3 years,
- should hold some mediation experience, and
- is seen as fair and unbiased within the community.

Term

The time in which a volunteer holds a position. Terms may be extended by the Board of Directors.

Complainant

An individual or group of individuals that puts forth a complaint or grievance.

Respondent

An individual or group of individuals that responds to the complaint or grievance.

- s'assure que tous les partis ont les moyens nécessaires pour procéder à un grief, et
- n'as pas de voix à l'intérieur du Comité des griefs, ni d'influence sur les résultats.

Comité des griefs

Composition et périodes d'assignation

- composé de deux (2) individus issus d'un bassin d'un maximum de treize (13) bénévoles (un bénévole par région si possible),
- jusqu'à treize (13) bénévoles peuvent être choisis par les membres du Comité de direction de Pagaie Canada,
- les deux (2) individus qui composeront le Comité des griefs seront choisis par l'Officier aux griefs,
- les membres du Comité des griefs:
 - ne peuvent avoir de lien avec le plaignant ou le défendeur ou la région dans laquelle le plaignant ou le défendeur travaillent ou habitent,
 - feront une rotation dans le traitement des griefs, si possibles,
 - seront assignés pour une période de deux (2) ans,
 - peuvent être des membres de Pagaie Canada ou des non-membres,
 - n'ont pas détenus une certification valide de Formateur d'instructeur depuis au minimum trois (3) ans,
 - devraient avoir une certaine expérience en médiation, et
 - sont perçus comme étant justes et impartiaux par la communauté.

Terme

Définit la durée de l'assignation d'un volontaire à un poste. Les termes peuvent être prolongés par le Comité de direction.

Plaignant

Un individu ou un groupe d'individus qui déposent une plainte ou un grief.

Défendeur

Un individu ou un groupe d'individus qui répondent à une plainte ou à un grief.

Process of filing a grievance with Paddle Canada

Solved by Parties

In all cases it is highly recommended that complainants attempt to resolve issues at the lowest level by communicating or negotiating with the other party before contacting the Paddle Canada Grievance Officer. If the parties cannot reach a resolution, the complainant may submit a grievance to the Paddle Canada Grievance Officer by phone, email, or letter.

First Contact and Grievance Committee Engaged

- The Grievance Officer will log and acknowledge receipt of the complaint within 48 hours. The Grievance Officer will not comment on or add any judgement statements to the complainant (for example: “I am sure it was a misunderstanding” or “maybe this is a conflict of personalities”).
- The Grievance Office will then invite two (2) members of the Grievance Committee Pool to commence the review phase of the grievance. The Grievance Committee will connect with the complainant and aim to provide a resolution within 30 days.
- The Grievance Committee will not offer any personal judgement statements to the complainant or the respondent within this process.

Review Phase

- The Grievance Committee will investigate the complaint by reviewing all material from the Complainant, the Respondent and receive responses from other party or parties if needed.
- The Grievance Committee may request additional information from other committees (e.g. Program Development Committees on program and instructor expectation, guidelines, procedures, program material, etc.).
- Personal reference checks offered by the complainant or respondent are not

Procédure de dépôt d'un grief auprès de Pagaie Canada

Résolution par les parties

Dans tous les cas, il est fortement recommandé que le plaignant tente de résoudre le problème au plus bas niveau en communiquant ou en négociant avec l'autre partie avant de contacter l'Officier aux griefs de Pagaie Canada. Si les parties ne peuvent en arriver à une entente, le plaignant peut soumettre un grief à l'Officier aux griefs de Pagaie Canada par téléphone, par courriel ou par courrier.

Premier contact et engagement du Comité des griefs

- L'Officier aux griefs va accuser réception du grief et l'enregistrer dans les quarante-huit (48) heures suivant sa réception. L'Officier aux griefs ne commentera pas ni ne portera de jugement sur la plainte reçue (par exemple: “Je suis certain qu'il s'agit d'un malentendu” ou “je crois qu'il s'agit d'un conflit de personnalités”).
- L'Officier aux griefs va ensuite demander à deux (2) membres du bassin de bénévoles du Comité des griefs de débiter la période de révision du grief. Le Comité des griefs va communiquer avec le plaignant et tenter de fournir une résolution dans les trente (30) jours.
- Le Comité des griefs n'énoncera pas de jugement personnel au plaignant ou au défendeur durant le processus.

Période de révision

- Le Comité des griefs va enquêter sur la plainte en révisant tout le matériel fournis par le plaignant et le défendeur, en plus des informations soumissionnées par d'autres parties si nécessaire.
- Le Comité des griefs peut demander de l'information additionnelle à d'autres comités (par exemple: le Comité de développement des programmes au sujet des attentes envers les instructeurs, les lignes directrices, les procédures, le matériel du programme, etc.).
- Les références de caractère personnelles

required as they would be biased.

- The Grievance Committee will receive past complaints, if any, on other complaints made by the Complainant or Respondent.
- The Grievance Committee may request additional advice from members from the Grievance Committee pool. These additional members will not be connected to either party, region or work.
- Notification may be given to the Complainant and Respondent if additional time is needed by the Grievance Committee (to a maximum of 30 days).
- The Grievance Committee shall make a ruling, along with its reasons, to the Complainant and Respondent from among a number of possible outcomes, including: no action; coaching; a written reprimand; suspension of membership for a specified period to develop skills or further investigation; and termination of membership.
- The Grievance Officer shall inform the parties of the Grievance Committee ruling.

Outcome: Discipline Outcomes

Typically, progressive discipline will progress through the following steps:

1. Coaching – informal or formal
2. Verbal Warning – formal
3. Written Warning – formal
4. Suspension – formal
5. Termination

With each ruling, the Grievance Committee will provide a written document to: (1) alert of the problem, provide a reiteration of the correct organizational policy regarding the violation, (2) advise them of the consequences associated with further infractions, and (3) provide a process towards a method of improvement. An example of a method of improvement is participation in a training or coaching session with a Grievance Committee appointed Instructor Trainer.

Degrees of discipline shall be used in relation to

soumissent par le plaignant ou le défendeur ne sont pas requises puisqu'elles seraient biaisées.

- Le Comité des griefs recevra les plaintes antérieures impliquant le plaignant ou le défendeur.
- Le Comité des griefs peut demander un avis additionnel d'individus dans le bassin de bénévoles du Comité des griefs. Ces individus ne doivent pas avoir de lien avec les parties, la région ou le travail concerné dans la plainte.
- Un avis peut être envoyé au plaignant et au défendeur si une période de temps additionnelle est requise (jusqu'à un maximum de trente (30) jours).
- Le Comité des griefs donnera son verdict, accompagné de justifications, au plaignant et au défendeur, à partir d'un nombre de résolutions possibles, qui incluent: aucune action ne sera prise; coaching requis; réprimande écrite; suspension du statut de membre pour une période spécifique afin de développer des compétences ou d'approfondir l'enquête; et résiliation du statut de membre.
- L'Officier aux griefs devra informer les parties du verdict rendu par le Comité des griefs.

Verdict: Mesures disciplinaires

Habituellement, le processus disciplinaire progressif va suivre les étapes suivantes :

1. Encadrement – informel ou formel
2. Avertissement verbal – formel
3. Avertissement écrit – formel
4. Suspension – formel
5. Résiliation

Pour chaque verdict, le Comité des griefs va fournir un document écrit afin de : 1) l'informer du problème et lui rappeler la politique organisationnelle appropriée selon l'infraction, 2) l'aviser des conséquences associées à de futures infractions, et 3) fournir des suggestions de méthodes d'amélioration. Un exemple de méthode d'amélioration serait la participation à une formation ou à une séance de coaching avec un formateur d'instructeur nommé par le Comité des griefs.

the problem at hand. As the situation dictates, based on the past performances of the instructor, and the seriousness of the violation, Paddle Canada/Pagaie Canada reserves the right to skip the four step disciplinary process and move straight to termination of membership where necessary.

Appeal Phase

If the Complainant or Respondent is unsatisfied with the resolution by the Grievance Committee they can appeal the decision to the Paddle Canada Board of Directors within 30 days of issuance of the Grievance Committee's ruling. The Board of Directors has 10 working days to acknowledge the receipt of the appeal to the complainant.

The board will then reply to the Complainant within 30 days with one of the following responses;

- Notification that more time is required to examine or resolve the grievance (to a maximum of 30 days); or
- To provide the Complainant or Respondent with a resolution or recommendation to their grievance.

The decision of the Board is the final regarding the grievances: there is no further level of appeal.

Confidentiality

The identity of the Complainant and Respondent and the details of a grievance will always be kept confidential and shared only with those members who are required to have knowledge of the particulars of a grievance as required by their duties.

Conflict of Interest

When either the Grievance Officer or members of the Grievance Committee find themselves in a conflict of interest with a grievance, they shall recuse themselves from discussion and arbitration thereof. The Paddle Canada Board shall elect another Grievance Officer. Details of the grievance shall not be shared with any member who is in conflict of interest with the grievance process.

Les degrés de discipline seront établis en fonction du comportement problématique à l'étude. Selon ce que la situation requiert, basé sur les performances passées de l'instructeur, et la gravité de l'infraction, Pagaie Canada/Paddle Canada se réserve le droit de sauter les quatre premières étapes du processus disciplinaire et d'aller directement vers la résiliation du statu de membre si nécessaire.

Période d'appel

Si le plaignant ou le défendeur sont insatisfait avec la résolution proposée par le Comité des griefs, ils peuvent porter la décision en appel devant le Comité de direction de Pagaie Canada dans les trente (30) jours suivant le dépôt du verdict du Comité des griefs.

Le Comité de direction va ensuite répondre au requérant dans les trente (30) jours avec une des réponses suivantes:

- Un avis indiquant que plus de temps est requis afin d'examiner ou résoudre le grief (jusqu'à un maximum de trente (30) jours); ou
- Une résolution ou recommandation au requérant de l'appel.

La décision du Comité de direction est alors finale pour ce grief: il n'y a pas de niveau d'appel plus élevé.

Confidentialité

L'identité du plaignant et du défendeur ainsi que les détails du grief seront toujours gardés confidentiel, et ne seront partagés qu'avec les membres qui ont besoin de connaître les détails du grief de par leurs fonctions.

Conflit d'intérêt

Lors d'un grief, si l'Officier aux griefs ou les membres du Comité des griefs se trouvent en conflit d'intérêt, ils devront se récuser des discussions et de l'arbitrage du grief. Le Comité de direction de Pagaie Canada devra élire un nouvel Officier de grief. Les détails d'un grief ne devront pas être partagés avec un membre qui est en conflit d'intérêt avec le processus de grief.

Referral to the Police

Where a grievance is found to contain evidence of criminal or suspected criminal activity the matter shall be referred to the police. The Paddle Canada Member may be suspended until the completion of this judicial process.

Human Rights Complaints

The Complainant does have the right to file a complaint with their provincial Human Rights Commission. There are time limits to these complaints so individuals should seek this information out. For example: in Alberta a complaint must be made within twelve months from the time of the alleged incident that is a violation of the Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act. If there is an open investigation that Paddle Canada Member may be suspended until the completion of the investigation.

Last updated: January, 2017

Renvoi à la Police

Lorsqu'un grief porte à croire ou à supposer qu'une activité criminelle a eut lieu, le cas sera référé à la police. Le membre de Pagaie Canada en question pourrait être suspendu jusqu'à la fin des procédures judiciaires.

Plainte pour atteinte aux droits humains

Le plaignant à le droit de déposer une plainte à la Commission des droits de la personne de sa province. Il existe des exigences temporelles pour ce genre de plaintes, et le plaignant devrait s'en informer. Par exemple: en Alberta, une plainte en vertu du *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act* doit être déposée dans les douze (12) mois suivant la date des faits ou de la violation alléguée. Si une enquête est ouverte, le membre de Pagaie Canada pourrait être suspendu jusqu'à la fin de l'enquête.

Dans ce document, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Dernière mise-à-jour : Janvier 2017