

Club de Tennis Orléans Tennis Club

Title: Code of Conduct and Complaints Resolution
Number and version: #1, Version 1.0
Effective Date: June 15, 2021
Policy Owner: President
Approved by: Board of Directors on May 17, 2021
Next review: April 2022
Relevant Constitutional articles: 13, 17.1

Titre: Code de conduite et règlement des plaintes
Numéro et version: #1, version 1.0
Date d'entrée en vigueur: 15 juin 2021
Titulaire de la police: Président
Approuvé par: Conseil d'administration le 17 mai 2021
Prochaine revue: Avril 2022
Articles constitutionnels pertinents: 13, 17.1

Purpose: this Code of Conduct sets out the expected behaviors of members of the club while participating in club activities, and provides a complaints and resolution mechanism for violations of the Code.

Application: this Code of Conduct applies to all members of the club, staff, contractors, volunteers and board members while engaged in club activities or on the premises of the club, whether playing or not, and their guests or accompanying family members.

Expectations: All members are expected to maintain a high standard of sportsmanship, courtesy and fair play, and are under an obligation to avoid all conduct, acts or practices, which are perceived to be detrimental to the integrity of the sport or of the club. Moreover, members are expected to comply with all applicable club, federal, provincial and municipal policies, by-laws and regulations. These expectations include but are not limited to the following:

1. Fair Play: Players shall play fairly and honestly. Guiding principles are found in Tennis Canada's Rules of the Court, and in particular, its Guidelines for Unofficial Matches.¹

Objectif : Ce Code de conduite définit les comportements attendus des membres du club lorsqu'ils participent aux activités du club, et fournit un mécanisme de plaintes et de résolution des violations du Code.

Application : Ce code de conduite s'applique à tous les membres du club, au personnel, aux sous-traitants, aux bénévoles et aux membres du conseil d'administration lorsqu'ils participent aux activités du club ou dans les locaux du club, qu'ils jouent ou non, ainsi qu'à leurs invités ou aux membres de leur famille qui les accompagnent.

Attentes : Tous les membres sont tenus de maintenir un haut niveau d'esprit sportif, de courtoisie et de fair-play, et sont tenus d'éviter toute conduite, acte ou pratique, qui est perçu comme préjudiciable à l'intégrité du sport ou du club. De plus, les membres sont tenus de se conformer à toutes les politiques, règlements et règlements applicables du club, fédéral, provincial et municipal. Ces attentes comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

1. Fair-play : les joueurs doivent jouer équitablement et honnêtement. Les principes directeurs se trouvent dans les Règles du terrain de Tennis Canada, et en particulier, ses Lignes directrices pour les matchs non arbitrés.

¹ <https://www.tenniscanada.com/wp-content/uploads/2020/02/RULES-OF-THE-COURT-2020.pdf>

Guiding principles for Pickleball are found in Pickleball Canada Rules².

2. Abuse of Balls: Players shall not violently, dangerously or with anger hit, kick or throw a tennis ball or pickleball ball while on the courts. For purposes of this rule, abuse of balls is defined as intentionally or recklessly hitting a ball out of the enclosure of the court, hitting a ball dangerously within the court or hitting a ball with disregard of the consequences.

3. Abuse of Equipment: Players shall not violently, dangerously or with anger hit, kick or throw a racquet, paddle or other equipment on club premises. For the purposes of this rule, abuse of racquets, paddles or equipment is defined as intentionally, dangerously and violently destroying or damaging racquets, paddles or equipment or intentionally or violently hitting the net, court, bench or other fixture out of anger or frustration.

4. Physical Abuse: Players shall not at any time physically abuse any opponent, partner, spectator or other person on club premises. For purposes of this rule, physical abuse refers to the unauthorized touching of another person.

5. Verbal Abuse: Players shall not at any time verbally abuse any opponent, partner, spectator or other person on club premises. Verbal abuse is defined as any statement directed at another person that implies dishonesty or is derogatory, insulting or otherwise abusive. In particular, disrespectful, offensive, abusive, racist, or sexist comments will not be tolerated.

Les principes directeurs du Pickleball¹ se trouvent dans les Règlements de Pickleball Canada².

2. Abus de balles : Les joueurs ne doivent pas frapper, donner un coup de pied ou lancer une balle de tennis ou une balle de pickleball violemment, dangereusement ou avec colère lorsqu'ils sont sur les courts. Aux fins de cette règle, l'abus de balles est défini comme frapper intentionnellement ou imprudemment une balle hors de l'enceinte du court, frapper une balle dangereusement dans le court ou frapper une balle sans tenir compte des conséquences.

3. Abus d'équipement : Les joueurs ne doivent pas violemment, dangereusement ou avec colère frapper, donner des coups de pied ou lancer une raquette, une raquette ou tout autre équipement dans les locaux du club. Aux fins de la présente règle, l'abus de raquettes, de pagaies ou d'équipement est défini comme la destruction ou l'endommagement intentionnel, dangereux et violent des raquettes, des pagaies ou de l'équipement ou comme le fait de frapper intentionnellement ou violemment le filet, le court, le banc ou tout autre élément par colère ou frustration.

4. Abus physique : Les joueurs ne doivent à aucun moment abuser physiquement d'un adversaire, partenaire, spectateur ou autre personne dans les locaux du club. Aux fins de cette règle, la violence physique fait référence au touché non autorisé d'une autre personne.

5. Abus verbaux : Les joueurs ne doivent à aucun moment abuser verbalement d'un adversaire, partenaire, spectateur ou autre personne dans les locaux du club. La violence verbale est définie comme toute déclaration adressée à une autre personne qui implique de la malhonnêteté ou qui est désobligeante, insultante ou autrement abusive. En particulier, les commentaires

²<https://pickleballcanada.org/participate/about-the-sport/basic-rules/>

6. Audible Obscenity: Players shall not use audible obscenities while on club premises. An audible obscenity is defined as the use of words commonly known and understood to be profane and uttered clearly and loudly enough to be heard.

7. Visible Obscenity: Players shall not make obscene gestures while on club premises. A visible obscenity is defined as the making of a sign with one's hands and/or racquet, paddle or balls that commonly have an obscene meaning.

8. Proper Attire: All players shall wear sports shoes with non-marking soles, and appropriate attire for play while on club premises. A shirt must be worn at all times.

9. Harassment: Participants in club activities shall not harass others. Harassment is defined in the *Ontario Human Rights Code* as "engaging in a course of vexatious comment or conduct that is known or ought reasonably to be known to be unwelcome."³ Harassment can involve but not limited to any unwanted physical or verbal behaviour that the person knows or reasonably ought to know will cause offence, humiliation or embarrassment. Examples include bullying, cyber bullying, sexual harassment such as leering, offensive jokes, unwelcome sexual advances and innuendo; humiliating and demeaning teasing, threats or taunting; comments ridiculing another person's personal characteristics such as sex, race, sexual orientation, gender identity, religion or age, or dress or appearance.

irrespectueux, offensants, abusifs, racistes ou sexistes ne seront pas tolérés.

6. Obscénité audible: Les joueurs ne doivent pas utiliser d'obscénité audible dans les locaux du club. Une obscénité audible est définie comme l'utilisation de mots communément connus et compris comme étant profanes et prononcés clairement et assez fort pour être entendus.

7. Obscénité visible : les joueurs ne doivent pas faire de gestes obscènes dans les locaux du club. Une obscénité visible est définie comme la fabrication d'un signe avec ses mains et/ou une raquette, une raquette ou des balles qui ont généralement une signification obscène.

8. Tenue correcte : Tous les joueurs doivent porter des chaussures de sport à semelles non marquantes et une tenue appropriée pour jouer dans les locaux du club. Une chemise doit être portée en tout temps.

9. Harcèlement : Les participants aux activités du club ne doivent pas harceler les autres. Le harcèlement est défini dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario* comme « le fait de se livrer à des commentaires ou à une conduite vexatoire qui sont connus ou devraient raisonnablement être connus pour être importuns »³. Le harcèlement peut impliquer, mais sans s'y limiter, tout comportement physique ou verbal indésirable dont la personne sait ou devrait raisonnablement savoir qu'il causera une offense, une humiliation ou un embarras. Par exemple, l'intimidation, la cyberintimidation, le harcèlement sexuel tel que les regards lorgnants, les blagues offensantes, les avances sexuelles importunes et insinuations ; taquineries, menaces ou railleries humiliantes et dégradantes ; commentaires ridiculisant les caractéristiques personnelles d'une autre personne telles que le sexe, la race,

³ [harassment | Ontario Human Rights Commission](#)

l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la religion ou l'âge, ou la tenue vestimentaire ou l'apparence.

10. Drugs and Alcohol: Members shall not at any time on club premises use or be under the influence of alcohol or cannabis (other than medical cannabis pursuant to a doctor's prescription). There will be no consumption of alcohol on club premises except during special events and in compliance with the City of Ottawa Municipal Alcohol Policy⁴.

10. Drogues et alcool : Les membres ne doivent à aucun moment dans les locaux du club utiliser ou être sous l'influence de l'alcool ou du cannabis (autre que le cannabis médical sur ordonnance d'un médecin). Il n'y aura pas de consommation d'alcool dans les locaux du club, sauf lors d'événements spéciaux et conformément à la politique municipale sur l'alcool de la Ville d'Ottawa⁴.

11. Smoking and Vaping: In accordance with the City of Ottawa Smoking and Vaping By-Law⁵, smoking and vaping on club premises is prohibited.

11. Fumer et vapoter : Conformément au règlement municipal sur le tabagisme et le vapotage de la Ville d'Ottawa, il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux du club

12. Noise: Members are expected to keep noise - such as shouting, or music - to an acceptable level that will not disturb nearby residents or other users of the park, and pursuant to the City of Ottawa Noise By-Law⁶.

12. Bruit : On s'attend à ce que les membres maintiennent le bruit - comme les cris ou la musique - à un niveau acceptable qui ne dérangera pas les résidents à proximité ou les autres utilisateurs du parc, et conformément au règlement sur le bruit de la Ville d'Ottawa.

13. Parking: When accessing club premises, members shall comply with all applicable parking regulations, including as specified on the street and parking lot signage.

13. Stationnement : Lorsqu'ils accèdent aux locaux du club, les membres doivent se conformer à toutes les réglementations applicables en matière de stationnement, y compris celles spécifiées sur la signalisation dans la rue et le stationnement.

14. Health and Safety: Members shall comply with all municipal and provincial health and safety guidelines and any other special guidelines published by the city health department from time to time to address specific health issues.

14. Santé et sécurité : Les membres doivent se conformer à toutes les directives municipales et provinciales en matière de santé et de sécurité et à toute autre directive spéciale publiée de temps à autre par le service de santé de la ville pour traiter des problèmes de santé spécifiques.

⁴ <https://ottawa.ca/en/city-hall/your-city-government/policies-and-administrative-structure/administrative-policies/alcohol-policy#:~:text=Policy%20Statement,a%20safe%20and%20responsible%20manner>.

⁵ <https://ottawa.ca/en/living-ottawa/laws-licences-and-permits/laws/general-descriptions#smoking-and-vaping>

⁶ <https://ottawa.ca/en/3-1-1/report-or-request/noise>

Complaints and resolution

Making a complaint

15. To whom made: A complaint may be made to a coach or adult volunteer of the club, or to a member of the Board of Directors of the club. The coach or adult volunteer or member of the Board of Directors to whom the complaint is made, shall forward the complaint to the President or to the Vice President should the complaint be made against the President.

16. Form of complaint: A complaint concerning a violation of this Code of Conduct must be in writing and signed and must be made within seven (7) days of the alleged incident. The written complaint should contain the following information:

- 1- Complainant's name, phone number, and email address
- 2- Date and time of the incident
- 3- Name of person against whom the complaint is made
- 4- Name of any witnesses
- 5- Full details of the incident.

Anonymous complaints or complaints made after seven days may be accepted at the sole discretion of the President or the Vice President.

17. Violations of items 1-7 in the Code of Conduct should be reported only if the violations form a pattern of behaviour or are particularly egregious.

Resolution of complaint

18. Procedure: The President, or Vice President shall assign three Board Members ("Code of Conduct Committee") to investigate the complaint as expeditiously as is reasonably practicable in the circumstances. The person against whom the complaint is made will be informed of the nature

Plaintes et résolution

Comment faire une plainte

15. À qui s'adresser : Une plainte peut être déposée auprès d'un entraîneur ou d'un adulte bénévole du club, ou auprès d'un membre du conseil d'administration du club. L'entraîneur ou le bénévole adulte ou le membre du conseil d'administration à qui la plainte est déposée doit transmettre la plainte au président ou au vice-président si la plainte est déposée contre le président.

16. Forme de plainte : Une plainte concernant une violation de ce code de conduite doit être écrite et signée et doit être déposée dans les sept (7) jours suivant l'incident allégué. La plainte écrite doit contenir les informations suivantes:

- 1- Nom, numéro de téléphone et adresse courriel du plaignant
- 2- Date et heure de l'incident
- 3- Nom de la personne contre qui la plainte est déposée
- 4- Nom des témoins
- 5- Détails complets de l'incident.

Les plaintes anonymes ou les plaintes déposées après sept jours peuvent être acceptées à la seule discrétion du président ou du vice-président.

17. Les violations des articles 1 à 7 du Code de conduite ne doivent être signalées que si les violations constituent un modèle de comportement ou sont particulièrement flagrantes.

Résolution de la plainte

18. Procédure : Le président ou le vice-président désignera trois membres du conseil (« comité du code de conduite ») pour enquêter sur la plainte aussi rapidement que cela est raisonnablement possible dans les circonstances. La personne contre laquelle la plainte est déposée sera informée

of the complaint and will have an opportunity to provide information concerning the incident. The procedures for dealing with the complaint will be informal and will be determined at the sole discretion of the President or Vice President.

19. If complaint is founded: If the Code of Conduct Committee considers that the complaint is founded, it may take any action deemed necessary and appropriate in the circumstances, including but not limited to:

- issuing a written warning;
- suspending the membership; or
- terminating the membership of the person who has violated this Code (with or without providing a refund of membership fees).

Both the complainant and the person against whom the complaint was made will be informed in writing of the decision of the Code of Conduct Committee and the measures taken.

20. If complaint is unfounded: The Code of Conduct Committee will inform in writing both parties of the result of the investigation.

21. Appeal process: If the complaint is founded and the Code of Conduct Committee has decided to terminate the membership of the member who has violated the Code of Conduct, that member may appeal this decision in writing to the President or Vice President within seven (7) days of receiving the decision. The appeal should contain detailed grounds and reasons for the appeal and all supporting evidence.

The appeal will be considered by the Board of Directors and will be concluded as expeditiously as possible in the circumstances. The reasons for decision upholding or dismissing the appeal will be provided to the parties in writing.

There is no appeal of disciplinary action not involving the termination of membership.

de la nature de la plainte et aura la possibilité de fournir des informations concernant l'incident. Les procédures de traitement de la plainte seront informelles et seront déterminées à la seule discrétion du président ou du vice-président.

19. Si la plainte est fondée : Si le Comité du Code de conduite considère que la plainte est fondée, il peut prendre toute mesure jugée nécessaire et appropriée dans les circonstances, y compris, mais sans s'y limiter :

- émettre un avertissement écrit ;
- suspendre l'adhésion ; ou alors
- mettre fin à l'adhésion de la personne qui a enfreint ce Code (avec ou sans remboursement des frais d'adhésion).

Le plaignant et la personne contre laquelle la plainte a été déposée seront informés par écrit de la décision du comité du code de conduite et des mesures prises.

20. Si la plainte n'est pas fondée : Le comité du code de conduite informera par écrit les deux parties du résultat de l'enquête.

21. Procédure d'appel : si la plainte est fondée et que le comité du code de conduite a décidé de mettre fin à l'adhésion du membre qui a enfreint le code de conduite, ce membre peut faire appel de cette décision par écrit auprès du président ou du vice-président dans les sept (7) jours à compter de la réception de la décision. L'appel doit contenir des motifs et des motifs détaillés de l'appel et toutes les preuves à l'appui.

L'appel sera examiné par le conseil d'administration et sera conclu aussi rapidement que possible dans les circonstances. Les motifs de la décision d'accueil ou de rejet de l'appel seront communiqués aux parties par écrit.

Il n'y a pas d'appel de mesures disciplinaires n'impliquant pas la résiliation de l'adhésion.

22. Other mechanisms remain available: For greater certainty, use of this complaints mechanism does not preclude access of the complainant to assistance from the police, provincial child protection authority, or provincial human rights commission.

22. Autres mécanismes demeurent : Il est entendu que l'utilisation de ce mécanisme de plainte n'empêche pas le plaignant d'avoir accès à l'aide de la police, de l'autorité provinciale de protection de l'enfance ou de la commission provinciale des droits de la personne.