

Politique de traitement des plaintes

Version finale

Adoptée par résolution du conseil d'administration le 7 avril 2005

Révisée par résolution du conseil d'administration le 15 février 2006

Révisée par résolution du conseil d'administration le 21 juillet 2008

Révisée par résolution du conseil d'administration le 19 juillet 2010

Révisée par résolution du conseil d'administration le 28 janvier 2011

CRDSC

Politique de traitement des plaintes

CRDSC

1080 côte du Beaver Hall
Bureau 950
Montréal, Québec
Canada H2Z 1S8

Téléphone :

1-866-733-7767 (sans frais)

1-514-866-1245 (local)

Télécopieur :

1-877-733-1246 (sans frais)

1-514-866-1246 (local)

Site Internet : www.crdsc-sdrcc.ca

Principes directeurs

Le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC) doit veiller à assurer des services de règlement des différends de grande qualité afin que les parties, la communauté sportive et le public puissent avoir confiance dans ses procédures. En établissant une procédure formelle qui est équitable, transparente, efficace, objective et prévisible pour traiter les plaintes concernant les arbitres, les médiateurs et les facilitateurs de règlement (les fournisseurs de services de RD), le CRDSC se dote d'un outil de contrôle de la qualité. Tant les plaignants que les intimés seront informés des résultats des plaintes et de leurs motifs.

Objectifs

Le processus de traitement des plaintes du CRDSC se veut une procédure administrative qui a pour but d'améliorer le processus de gestion des dossiers, au besoin, ou de faire enquête sur tout présumé manque de professionnalisme de la part des fournisseurs de services de RD (p. ex. grossière incompétence, inconduite, partialité). Il n'a pas pour but de réexaminer, modifier ou annuler les décisions rendues par les arbitres.

Rôle du CRDSC

Le CRDSC a la responsabilité de gérer l'aspect administratif du processus de traitement des plaintes et d'impartir les services des enquêteurs indépendants au cas par cas. Pour s'assurer que les besoins en matière de contrôle de la qualité du programme sont comblés, le CRDSC doit également approuver l'issue de toutes les plaintes, même lorsqu'elles ont été réglées par négociation ou par médiation.

Une décision finale, fondée sur le rapport de l'enquêteur indépendant, sera ensuite rendue par le Comité des plaintes du CRDSC, un sous-comité établi par le Conseil d'administration conformément à l'article 3.02 du Règlement administratif et habilité à résoudre les plaintes. Le rôle du Comité des plaintes n'est pas d'effectuer un examen complet de la plainte elle-même, mais de recevoir le rapport de l'enquêteur indépendant et de prendre en considération ses recommandations.

Les membres du Comité des plaintes du CRDSC ne seront pas informés à l'avance de la teneur des plaintes, ni de l'identité du plaignant ou du fournisseur de services de RD concerné. Cette mesure a pour but de garantir que toutes les plaintes sont tranchées de manière équitable et objective, selon leur bien-fondé uniquement.

Toutefois, le processus de traitement des plaintes est considéré comme un outil permettant de tirer des leçons et de cerner des possibilités d'amélioration à la fois pour le CRDSC et pour ses fournisseurs de services de RD. Aussi le CRDSC se réserve-t-il le droit de publier, à des fins d'éducation et de contrôle de la qualité, des informations relatives à toute plainte déposée, sans toutefois divulguer l'identité des parties.

Plaintes admissibles

Le CRDSC n'accepte que les plaintes déposées par l'une des parties (le demandeur, l'intimé ou les parties affectées) à une procédure de règlement des différends, et visant les fournisseurs de services de RD qui ont exécuté une telle procédure sous l'autorité du CRDSC :

- lorsque la procédure de règlement des différends est terminée. Ceci signifie, notamment, que la compétence de l'arbitre doit avoir cessé avant que la plainte ne puisse être examinée; et
- si cette procédure de règlement des différends ne fait pas l'objet d'un appel ou d'une demande de contrôle judiciaire par l'une ou l'autre des parties.

Le CRDSC n'acceptera pas :

- les plaintes portant strictement sur le résultat d'une décision (qui chercheraient à faire annuler ou reprendre un arbitrage ou une médiation, ou à se substituer à un appel);
- les plaintes qui viseraient à obtenir des recours que seuls les tribunaux peuvent accorder, par exemple des demandes en vue d'obtenir une nouvelle audience ou le retrait d'un fournisseur de services de RD; ou
- les plaintes frivoles, manifestement sans objet, vexatoires, répétitives ou abusives.

Avant de soumettre une plainte au CRDSC, le plaignant devra signer le Formulaire de plainte afin de consentir et de s'engager par écrit à ne pas utiliser les renseignements obtenus durant la procédure de traitement de la plainte à des fins autres que celles de la procédure de traitement de la plainte du CRDSC, notamment pour toute action au civil contre le fournisseur de services de RD ou le CRDSC, ou toute demande de contrôle judiciaire.

L'enquêteur indépendant aura la responsabilité de se prononcer sur la recevabilité de la plainte avant d'entamer l'enquête. Si l'enquêteur indépendant détermine qu'une plainte n'est pas recevable, le plaignant sera avisé de la décision et de ses motifs.

L'enquêteur indépendant (EI)

L'enquêteur indépendant est un fournisseur de services indépendant engagé dans le cadre d'un contrat conclu avec le CRDSC. L'EI sera désigné par le directeur exécutif en consultation avec le Comité des plaintes du CRDSC. L'EI examinera la demande et, si celle-ci est recevable, aura les pleins pouvoirs pour faire enquête sur la plainte, notamment de contacter et d'interroger le fournisseur de services de RD qui fait l'objet de la plainte, le plaignant et les autres parties à la procédure de règlement des différends à l'origine de la plainte. L'EI effectuera l'enquête au nom du CRDSC et non pas en qualité d'agent du plaignant.

Aperçu de la procédure de traitement des plaintes

L'idée est de se doter d'un processus d'examen sur dossier, où les audiences accusatoires sont un moyen de dernier recours et l'exception plutôt que la règle. Une audience ne sera convoquée à la discrétion du Comité des plaintes que s'il y a des allégations de fait grave et s'il est nécessaire de régler ces allégations pour pouvoir régler la plainte de manière appropriée.

Le plaignant recevra un dossier d'information qui inclut un Formulaire de plainte à remplir et à faire parvenir au bureau du CRDSC. Ce formulaire a pour but de faciliter la formulation de la plainte et d'obtenir le consentement du client à respecter les protocoles et conditions du CRDSC énoncés dans la présente politique.

Sur réception du formulaire, le directeur exécutif s'assurera que la plainte est recevable à première vue et la transmettra à un enquêteur indépendant qui confirmera sa recevabilité.

Après l'enquête, l'EI établira un rapport indiquant si la plainte est fondée ou non. Le rapport de l'EI sera soumis au Comité des plaintes du CRDSC et le plaignant ainsi que le fournisseur de services de RD qui fait l'objet de la plainte en recevront un double également.

Le fournisseur de services de RD pourra faire parvenir une réponse par écrit au Comité des plaintes au sujet du rapport de l'EI.

Le Comité des plaintes examinera le rapport de l'EI ainsi que les observations soumises par le fournisseur de services de RD, le cas échéant, et rendra une décision qui sera définitive au sujet de la plainte.

Le plaignant et le fournisseur de services de RD seront avisés de la décision du Comité des plaintes et de ses motifs.

Processus de traitement des plaintes

Étape 1 **Soumission des plaintes**

Comment : Seules les plaintes formulées par écrit sont acceptées. La plainte doit donner le nom du fournisseur de services de RD qui fait l'objet de la plainte, ainsi que les dates et informations pertinentes concernant la procédure de règlement des différends à l'origine de la plainte. La plainte doit également comporter des allégations précises et fournir toutes les informations disponibles pour étayer les allégations, afin qu'elles puissent faire l'objet d'une enquête approfondie. Le Formulaire de plainte est envoyé au directeur exécutif du CRDSC. Le directeur exécutif l'examine pour déterminer sa recevabilité à première vue, attribue un numéro de dossier à la demande et la transmet à l'EI.

Le directeur exécutif a également le pouvoir discrétionnaire de déposer une plainte s'il remarque quelque chose qui cause un problème de contrôle de la qualité ou si une plainte est abandonnée par un plaignant pour une raison quelconque. Le directeur exécutif discutera avec le Comité des plaintes du CRDSC des motifs pour déposer une plainte en vertu du processus de traitement des plaintes du CRDSC. Si le directeur exécutif et le Comité des plaintes jugent :

- qu'un manquement sérieux ou flagrant pourrait avoir eu lieu; ou
- que le plaignant pourrait subir les conséquences de représailles pour avoir déposé une plainte en vertu du processus normalisé, par écrit, du CRDSC; ou
- que la crédibilité du CRDSC pourrait être compromise;

alors le directeur exécutif pourra déposer une plainte en vertu du processus de traitement des plaintes du CRDSC.

Délai : Les plaintes doivent être déposées dans un délai de 45 jours à compter de la fin de la procédure de règlement des différends, à moins que le Comité des plaintes ne soit convaincu qu'il existe des circonstances exceptionnelles qui justifient une prorogation raisonnable de ce délai, en tenant compte du préjudice que cela pourrait causer au fournisseur de services de RD.

Mesure provisoire : Lorsqu'une plainte a été acceptée et jugée recevable, le directeur exécutif a le pouvoir discrétionnaire, dans l'intérêt du programme, de ne pas confier de nouvelle affectation au fournisseur de services de RD en question, jusqu'à ce que le Comité des plaintes ait tranché l'affaire définitivement. Dans un tel cas, l'EI effectuera son enquête et le Comité des plaintes rendra sa décision aussi rapidement qu'il sera pratique et possible de le faire, à compter de la date du dépôt de la plainte.

Étape 2 Enquête

Recevabilité : L'EI a le pouvoir discrétionnaire de ne pas engager la procédure de traitement des plaintes et de répondre directement au plaignant si la plainte est inappropriée ou dénuée de fondement.

Autorité de l'EI : Après avoir examiné la plainte et les documents soumis par le plaignant, l'EI mène son enquête indépendamment du CRDSC. L'EI a les pleins pouvoirs d'enquêter, notamment le pouvoir d'interroger toute personne ou organisation pertinente, ou de leur demander de soumettre des observations par écrit ou des documents, afin de vérifier si la plainte est fondée ou non.

Étape 3 Rapport de l'enquêteur indépendant

Contenu : Après l'enquête, l'EI émet un rapport, indiquant si la plainte est fondée ou non. Si la plainte est fondée, l'EI propose également des recommandations pour régler la plainte de manière appropriée, dans l'intérêt du contrôle de la qualité.

Communication : Le rapport de l'EI sera adressé au Comité des plaintes, et le plaignant ainsi que le fournisseur de services de RD qui fait l'objet de la plainte en recevront un double.

Réponse : Le fournisseur de services de RD, qui fait l'objet de la plainte et qui est visé par les recommandations, peut faire parvenir par écrit, au Comité des plaintes, une réponse au rapport de l'EI.

Étape 4 **Décision du Comité des plaintes**

Examen du rapport de l'EI : Le Comité des plaintes examine ensuite le rapport de l'EI et la réponse du fournisseur de services de RD, le cas échéant, et rend une décision à propos de la plainte. Si le Comité conclut que la plainte est fondée, il pourra adopter les recommandations de l'EI en totalité ou en partie, les rejeter ou les remplacer par d'autres mesures. Lorsque les allégations sont graves, le Comité des plaintes peut, à son entière discrétion, demander que soit effectuée une seconde enquête par un autre EI avant de rendre une décision définitive. Si les mesures proposées par le Comité des plaintes sont plus sévères que celles recommandées par l'EI, le fournisseur de services de RD en sera avisé au préalable et aura la possibilité de soumettre des observations supplémentaires au Comité des plaintes.

Issue : La décision du Comité des plaintes sera définitive. L'issue des plaintes dépendra des faits et circonstances propres à chaque cas. Si le Comité conclut qu'une plainte est fondée, il pourra imposer notamment les mesures suivantes : une mesure corrective, un simple avertissement ou une réprimande, une formation, un examen, un suivi ou un retrait temporaire ou permanent du fournisseur de services de RD de la liste des arbitres, médiateurs et facilitateurs de règlement du CRDSC. Pour déterminer l'issue d'une plainte fondée, le Comité des plaintes peut tenir compte de toute autre plainte fondée dont le fournisseur de services de RD aurait déjà fait l'objet.

Communication : Le Comité des plaintes avisera le plaignant et le fournisseur de services de RD de sa décision et de ses motifs.

Le Comité des plaintes déterminera également si la publication d'un document énonçant les leçons tirées de la plainte est appropriée.