

# 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

Révisée par résolution du conseil d'administration le 17 mai 2012

Révisée par résolution du conseil d'administration le 28 novembre 2013

Révisée par résolution du conseil d'administration le 3-4 novembre 2018

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](http://www.crdsc-sdrcc.ca)

---

## 1. Principes directeurs

Le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (« CRDSC » ou « Centre ») doit veiller à assurer des services de règlement des différends et d'enquêtes de grande qualité afin que les parties, la communauté sportive et le public puissent avoir confiance en ses procédures. Bien que le plan global de contrôle de la qualité du Centre prévoit plusieurs outils et méthodes d'évaluation afin de surveiller et d'améliorer ses services, le processus de traitement des plaintes offre une procédure équitable, transparente, efficace, objective et prévisible pour traiter les plaintes concernant les arbitres, les médiateurs, les facilitateurs de règlement et les membres de l'Unité d'enquêtes (les « Fournisseurs de services »).

## 2. Objectifs

Le processus de traitement des plaintes du Centre se veut une procédure administrative qui a pour but d'améliorer ses services professionnels, au besoin, ou de faire enquête sur tout présumé manquement de la part des Fournisseurs de services au Code de conduite pour les arbitres et les médiateurs du CRDSC et au Code de conduite des membres de l'Unité d'enquêtes (le « Code de conduite applicable »). Il n'a pas pour but de réexaminer, modifier ou annuler les décisions rendues par les arbitres ni de modifier les conclusions ou les recommandations d'un enquêteur.

## 3. Rôle du Centre

Le Centre a la responsabilité de gérer l'aspect administratif du processus de traitement des plaintes et d'impartir les services d'examen indépendant au cas par cas, tel que le requiert la présente politique. Pour s'assurer que les objectifs de son plan de contrôle de la qualité sont atteints, le Centre doit également approuver l'issue de toutes les plaintes, même lorsqu'elles ont été réglées par négociation ou par médiation.

Toutes les décisions finales seront rendues par le Comité des plaintes du Centre, un sous-comité établi par le Conseil d'administration conformément à l'article 3.02 du Règlement administratif et habilité à résoudre les plaintes. Lorsque les services d'examen indépendant sont requis, 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'examineur indépendant et de prendre en considération ses recommandations.

Le processus de traitement des plaintes est considéré comme un outil qui permet de tirer des leçons et de cerner des possibilités d'amélioration à la fois pour le Centre et pour ses Fournisseurs de services. Aussi le Centre 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 personnes impliquées.

## 4. Plaintes recevables

Le Centre n'acceptera que les plaintes qui portent explicitement sur une violation d'un ou plusieurs article(s) du Code de conduite des arbitres et médiateurs du CRDSC ou du Code de conduite des membres de l'Unité d'enquêtes.

Le Centre peut recevoir des plaintes déposées par des parties, des représentants, des témoins ou des observateurs dans une procédure de règlement d'un différend ou d'enquête, à l'égard du Fournisseur de services qui dirige cette procédure sous la compétence du Centre, pourvu que la procédure de règlement du différend ou l'enquête :

- soit terminée. Ceci signifie, notamment, que la compétence de l'arbitre a cessé ou que l'enquêteur a déposé son rapport d'enquête final avant que la plainte ne puisse être examinée; et
- ne fasse pas l'objet d'un appel ou d'une demande de contrôle judiciaire par l'une ou l'autre des parties.

Peuvent également déposer des plaintes d'autres personnes qui ont une connaissance directe d'une violation possible du Code de conduite applicable, de la part d'un Fournisseur de services qui dirige une procédure sous la compétence du Centre.

Le Centre 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) ou le résultat d'une enquête (qui chercheraient à modifier ses conclusions ou recommandations);
- les plaintes qui viseraient à obtenir des recours que seuls les tribunaux peuvent accorder, par exemple l'annulation d'une décision ou des demandes en vue d'obtenir une nouvelle audience; ou
- les plaintes frivoles, manifestement sans objet, vexatoires, répétitives ou abusives.

Avant de soumettre une plainte au Centre, 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 le processus de traitement de la plainte à des fins autres que celles du processus de traitement de la plainte du Centre, notamment pour toute action au civil contre le Fournisseur de services ou le Centre, ou toute demande de contrôle judiciaire.

Le chef de la direction a la responsabilité de déterminer si la plainte est recevable, avant d'entamer le processus de traitement de la plainte. Le chef de la direction peut soumettre cette question au Comité des plaintes. Lorsqu'une plainte est jugée

irrecevable, par le chef de la direction ou par le Comité des plaintes, le plaignant est avisé de la décision et des motifs qui ont conduit à cette conclusion.

## 5. Plainte déposée par le chef de la direction

Le chef de la direction a également le pouvoir discrétionnaire de déposer une plainte s'il observe une situation qui cause un problème de contrôle de la qualité ou si une plainte est abandonnée par un plaignant pour une raison quelconque. Le chef de la direction discutera avec le Comité des plaintes du Centre des motifs pour déposer une plainte. Si le chef de la direction 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 Centre; ou
- que la crédibilité du Centre pourrait être compromise;

alors le chef de la direction pourra déposer une plainte en vertu du présent processus de traitement des plaintes.

## 6. Dépôt de la plainte

**Comment :** Le plaignant remplit le Formulaire de plainte et le fait parvenir au chef de la direction. Ce formulaire guide la formulation de la plainte et sert à déclarer que le plaignant consent à respecter les conditions et protocoles énoncés dans la présente politique. Les formulaires incomplets seront renvoyés au plaignant pour lui signaler qu'il manque des informations et fixer une date limite pour le compléter et le soumettre à nouveau. Aucune autre mesure ne sera prise si le formulaire dûment rempli n'est pas soumis à nouveau avant cette date limite.

**Délai :** Le Formulaire de plainte doit être déposé dans un délai de 45 jours à compter de la fin de la procédure de règlement des différends ou de l'enquête donnant lieu à la plainte, 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.

## 7. Aperçu du processus de traitement des plaintes

**Généralités :** 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.

**Types de plaintes** : Le Code de conduite applicable établit les normes de conduite qui régissent les responsabilités professionnelles et éthiques des Fournisseurs de services du Centre respectivement. Il se veut un complément aux exigences juridiques et professionnelles existantes. Les violations de certaines dispositions du Code de conduite applicable n'ont pas toutes la même gravité ni les mêmes conséquences.

**Mesure provisoire** : Lorsqu'une plainte a été acceptée et jugée recevable, le chef de la direction a le pouvoir discrétionnaire, dans l'intérêt du programme, de ne pas confier de nouvelle affectation au Fournisseur de services en question, jusqu'à ce que le Comité des plaintes ait tranché l'affaire définitivement. Dans un tel cas, l'examineur indépendant 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 initial de la plainte.

**Communication de la décision** : Le plaignant et le Fournisseur de services faisant l'objet de la plainte seront avisés de la décision finale du Comité des plaintes et de ses motifs.

## 8. Processus

**Examen préalable** : Sur réception d'une plainte concernant une présumée violation du Code de conduite par un Fournisseur de services, le chef de la direction avise rapidement le Comité des plaintes de la plainte reçue. Le Comité des plaintes procède à un examen préalable de la plainte pour déterminer la démarche à suivre, le cas échéant, ce qui peut inclure la collecte de renseignements supplémentaires par le chef de la direction. Le chef de la direction avisera ensuite le Fournisseur de services de la plainte reçue et de la démarche à suivre déterminée par le Comité des plaintes.

**Enquête** : Le Comité des plaintes peut, après avoir passé les faits en revue, décider de transmettre la plainte à un examen indépendant, qui effectuera une enquête plus poussée et formulera des recommandations. Le Fournisseur de services aura la possibilité de répondre aux allégations durant la phase de l'enquête.

**Décision finale** : Le Comité des plaintes se réunira à nouveau pour prendre connaissance des conclusions du rapport de l'examineur indépendant. Si le Comité des plaintes envisage l'imposition de sanctions, le Fournisseur de services sera invité à déposer un énoncé de position avant que le Comité des plaintes ne prenne une décision finale au sujet de la plainte.

## 9. L'examen indépendant

L'examen indépendant sera fait par un consultant indépendant engagé dans le cadre d'un contrat conclu avec le Centre et ne doit pas être membre de l'Unité d'enquêtes du Centre. Le consultant sera désigné par le chef de la direction en consultation avec le Comité des plaintes du Centre.

L'examen de la plainte s'effectuera par le consultant au nom du Centre et non pas en qualité d'agent du plaignant.

**Déclaration d'indépendance** : L'examineur indépendant signera une déclaration d'indépendance affirmant son indépendance envers le Fournisseur de services, le plaignant et toute autre personne impliquée dans la procédure de règlement de différends à l'origine de la plainte.

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

**Autorité de l'examineur indépendant** : Après avoir examiné la plainte et les documents soumis par le plaignant, l'examineur indépendant mène son enquête indépendamment du Centre. L'examineur indépendant a les pleins pouvoirs pour faire enquête sur la plainte, notamment le pouvoir de communiquer et d'interroger toute personne ou organisation pertinente, ou de leur demander de soumettre des observations orales ou écrites ou des documents, afin de vérifier si la plainte est fondée ou non.

**Rapport de l'examineur indépendant** : Après l'enquête, l'examineur indépendant émet un rapport, indiquant si la plainte est fondée ou non. Si la plainte est fondée, l'examineur indépendant propose également des recommandations pour régler la plainte de manière appropriée, dans l'intérêt du contrôle de la qualité. Le rapport de l'examineur indépendant sera adressé au Comité des plaintes, et le plaignant ainsi que le Fournisseur de services qui fait l'objet de la plainte en recevront une copie.

## 10. Autorité du Comité des plaintes du Centre

Si le Comité conclut que la plainte est fondée, il pourra adopter les recommandations de l'examineur indépendant en totalité ou en partie, les rejeter ou les remplacer par d'autres mesures. L'issue des plaintes dépendra des faits et circonstances propres à chaque cas.

Le Comité des plaintes peut, à son entière discrétion, demander que soit effectuée une seconde enquête par un autre examineur indépendant avant de rendre une décision définitive.

La décision du Comité des plaintes sera définitive.

## 11. Issues et sanctions possibles

Si le Comité des plaintes 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 la liste des arbitres, médiateurs et facilitateurs de règlement du Centre ou de la liste des membres de son Unité d'enquêtes. 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 aurait déjà fait l'objet.