

Politique d'éthique professionnelle

Version finale

Anciennement la Politique de traitement des plaintes

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

Révisée par résolution du conseil d'administration les 15 février 2006; 21 juillet 2008; 19 juillet 2010;
28 janvier 2011; 17 mai 2012; 28 novembre 2013; 3-4 novembre 2018; 7 décembre 2022

Dernière révision par résolution du conseil d'administration le 1^{er} août 2025

CRDSC

Politique d'éthique professionnelle

CRDSC
6400 ave Auteuil
Bureau 245
Brossard, Québec
Canada J4Z 3P5

Téléphone :
1-866-733-7767 (sans frais)
1-514-866-1245 (local)

Site Internet : www.crdsc-sdrcc.ca

1. Préambule

Par souci de clarté, l'utilisation des mots « plainte », « processus de plainte », « plaignant » ou des termes connexes, dans le cadre de la présente politique, est limitée à l'application de la présente politique.

2. Principes directeurs

Le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (« CRDSC » ou « Centre ») 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 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 et les facilitateurs de règlement du Centre (individuellement un « Fournisseur de service » et collectivement les « Fournisseurs de services »).

3. 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 (le « Code de conduite »). Il n'a pas pour but de réexaminer, modifier ou annuler les décisions rendues par les arbitres.

4. 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'un examinateur 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 soient 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 d'éthique professionnelle du Centre, un sous-comité établi par le Conseil d'administration pour résoudre les plaintes conformément à l'article 3.02 du Règlement administratif. Lorsque les services d'un examinateur indépendant sont requis, le rôle du Comité d'éthique professionnelle 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. Le Centre se réserve également 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.

5. Recevabilité

Plaintes recevables : Le Centre n'acceptera que les plaintes contre ses Fournisseurs de services qui font explicitement référence à une violation d'une ou plusieurs sections du Code de conduite.

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 :

- soit terminée. Ceci signifie, notamment, que l'arbitre n'a plus compétence 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.

Plaintes non recevables : Le Centre n'acceptera pas :

- les plaintes portant strictement sur le résultat d'une décision (qui cherchent 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 l'annulation d'une décision ou des demandes en vue d'obtenir une nouvelle audience;
- les plaintes alléguant des violations du Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport (CCUMS), qui doivent être déposées conformément à la Politique de discipline et de gestion des plaintes du CRDSC;
- les plaintes alléguant un comportement criminel de la part d'un Fournisseur de services;
- les plaintes demandant l'attribution d'une compensation monétaire, de dommages ou d'intérêts; ou
- les plaintes frivoles, manifestement sans objet, vexatoires, répétitives ou abusives.

Engagement : 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, mais sans s'y limiter, toute autre procédure devant le Centre, pour toute action au civil contre le Fournisseur de services ou le Centre, ou toute demande de contrôle judiciaire.

Autorité : 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 d'éthique professionnelle. Lorsqu'une plainte est jugée irrecevable, par le chef de la direction ou par le Comité de l'éthique professionnelle, le plaignant est avisé de la décision et des motifs qui ont conduit à cette conclusion.

6. Plainte déposée par le chef de la direction

Plaintes contre les arbitres, médiateurs et facilitateurs de règlement : Le chef de la direction a également le pouvoir discrétionnaire de déposer une plainte à l'encontre d'un arbitre, médiateur ou facilitateur de règlement du CRDSC si une situation est portée à son attention qui cause un problème de contrôle de la qualité ou si une plainte en vertu de la présente politique est abandonnée par un plaignant pour une raison quelconque.

Consultation avec le Comité d'éthique professionnelle : Le chef de la direction peut discuter avec le Comité d'éthique professionnelle des motifs pour déposer une plainte. Si le Comité d'éthique professionnelle et le chef de la direction 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 formuler une plainte en vertu du présent processus de traitement des plaintes.

7. Dépôt de la plainte par le Plaignant

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 le consentement du plaignant à respecter les conditions et protocoles énoncés dans la présente politique. Les formulaires incomplets seront renvoyés au plaignant pour lui signaler toute information manquante et fixer une date limite pour compléter et soumettre le formulaire à nouveau. Aucune autre action ne sera entreprise 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 donnant lieu à la plainte, à

moins que le Comité d'éthique professionnelle ne soit convaincu qu'il existe des circonstances exceptionnelles justifiant une prorogation raisonnable de ce délai, en tenant compte du préjudice que cela pourrait causer au Fournisseur de services.

8. Aperçu du processus de traitement des plaintes

Généralités : Le but 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 d'éthique professionnelle 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 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 d'éthique professionnelle ait tranché l'affaire définitivement. Lorsque la plainte est formulée par le chef de la direction, le Comité d'éthique professionnelle approuvera toute mesure provisoire à l'encontre du Fournisseur de services. Dans un tel cas, l'examineur indépendant effectuera son enquête et le Comité d'éthique professionnelle 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 Comité d'éthique professionnelle avisera le plaignant et le Fournisseur de services faisant l'objet de la plainte de sa décision finale motivée.

9. 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 informera rapidement le Comité d'éthique professionnelle de la plainte reçue. Le Comité d'éthique professionnelle procédera 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 informera ensuite le Fournisseur de services de la plainte reçue et de la démarche à suivre déterminée par le Comité d'éthique professionnelle.

Enquête : Le Comité d'éthique professionnelle peut, après avoir passé les faits en revue, décider de transmettre la plainte à un examinateur 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 d'éthique professionnelle se réunira à nouveau pour prendre connaissance des conclusions du rapport de l'examineur indépendant. Si le Comité d'éthique professionnelle envisage l'imposition de sanctions, le Fournisseur de services sera invité à déposer un énoncé de position avant que le Comité d'éthique professionnelle ne prenne une décision finale au sujet de la plainte.

10. 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 arbitre, médiateur ou facilitateur de règlement du Centre. L'examineur indépendant sera désigné par le chef de la direction en consultation avec le Comité d'éthique professionnelle. L'examineur indépendant examinera la plainte 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 s'il juge que 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, incluant les employés du Centre.

Confidentialité des procédures du Centre : L'examineur indépendant doit signer une entente de confidentialité avec le CRDSC. Toute personne ou organisation pourra divulguer à l'examineur indépendant tous les renseignements et documents demandés par l'examineur indépendant, même s'ils ont été obtenus en vertu de dispositions de confidentialité dans le cadre d'une procédure du CRDSC. Une personne ou une organisation qui divulgue de tels renseignements confidentiels à l'examineur indépendant ne contrevient pas aux règles de confidentialité applicables aux procédures du CRDSC. Dans le cas d'une plainte contre un médiateur ou un facilitateur de règlement, la personne ou l'organisation qui divulgue de tels renseignements confidentiels à l'examineur indépendant n'enfreint pas les dispositions relatives à la confidentialité ou à la non-divulgaration contenues dans l'entente de règlement qui en résulte. La personne ou l'organisation qui divulgue ces

informations confidentielles doit clairement indiquer à l'examineur indépendant l'étendue de la confidentialité entourant ces informations (qui est au courant, qui ne peut pas savoir) afin que l'examineur indépendant prenne les mesures nécessaires pour respecter cette confidentialité dans ses interactions avec les autres témoins et dans son rapport final.

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

11. Autorité du Comité d'éthique professionnelle du Centre

Si le Comité d'éthique professionnelle 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.

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

Le Comité d'éthique professionnelle rendra une décision définitive sur la plainte.

12. Résultats et sanctions possibles

Si le Comité d'éthique professionnelle conclut qu'une plainte est fondée, il pourra imposer notamment les mesures suivantes :

- une mesure corrective ;
- un avertissement ou une réprimande ;
- une formation, un examen ou une observation ; ou
- un retrait temporaire ou permanent du Fournisseur de services de la liste des arbitres, médiateurs et facilitateurs de règlement du Centre.

Pour déterminer l'issue d'une plainte fondée, le Comité d'éthique professionnelle peut tenir compte de toute autre plainte fondée dont le Fournisseur de services aurait déjà fait l'objet.

Les sanctions contre un médiateur ou un arbitre du CRDSC seront communiquées au Conseil d'administration du CRDSC.