

# 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

Dernière révision par résolution du conseil d'administration le 7 décembre 2022

CRDSC

# **Politique d'éthique professionnelle**

---

**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. 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 et ne s'étend pas aux concepts définis dans les politiques et procédures du Bureau du Commissaire à l'intégrité dans le sport.

## 2. Principes directeurs

Le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (« CRDSC » ou « Centre »), incluant de Bureau du Commissaire à l'intégrité dans le sport (« BCIS »), 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 prévoie 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 du Centre ainsi que les membres de l'Unité d'enquêtes et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS (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 et au Code de conduite des membres de l'Unité d'enquêtes du BCIS et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS (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.

## 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 Examineur 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 applicable.

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 l'arbitre n'a plus compétence 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 ou du BCIS.

***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) 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;
- 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 BCIS et/ou 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport**

**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.

**Plaintes contre les membres de l'Unité d'enquêtes du BCIS et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS :** Le Commissaire à l'intégrité dans le sport a également le pouvoir discrétionnaire de déposer une plainte à l'encontre d'un membre de l'Unité d'enquêtes du BCIS et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, selon le cas, 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, selon le cas, 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, selon le cas, 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 ou de l'enquête 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 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, ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, selon le cas, 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, selon le cas, 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. Si la plainte est à l'encontre d'un membre de l'Unité d'enquêtes du BCIS et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS, le chef de la direction informera sans délai le Commissaire à l'intégrité dans le sport de la plainte. 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 ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport, le cas échéant. Le chef de la direction ou le Commissaire à l'intégrité dans le sport 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 ni membre de l'Unité d'enquêtes ou de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS. 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 ou du BCIS.

**Confidentialité des procédures du Centre ou du BCIS :** 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 ou du BCIS. 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 ou du BCIS. 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 examinateur 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 ou des membres de l'Unité d'enquêtes et de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS.

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. Les sanctions contre les membres de l'Unité d'enquêtes du BCIS ou de l'Unité des évaluations du milieu sportif du BCIS seront communiquées au Comité sur l'intégrité dans le sport du CRDSC.