

Quand quelqu'un dépose une plainte contre vous

Sommaire

1. Objectif de ce manuel	2
2. Quelles sont les choses importantes à savoir ?	2
3. Présentation de l'ASSC.....	2
4. Présentation du tiers indépendant.....	3
Le mandat (rôle et responsabilités).....	3
Le profil du tiers indépendant.....	4
Les critères de sélection des membres du tiers indépendant	4
Le fonctionnement du tiers indépendant	4
Les politiques et codes de conduite encadrant le processus.....	5
5. Pourquoi les plaintes sont-elles importantes ?.....	5
6. Qui peut porter plainte	5
7. Contre qui est-il possible de déposer plainte ?	6
8. Quels sont les exemples d'une plainte ?	6
9. Procédure de dépôt de plainte	6
10. Que se passe-t-il après qu'une plainte ait été déposée ?	7
11. Qu'est-ce que la médiation et pourquoi devrais-je y consentir ?	9
Pourquoi la médiation peut être utile	10
Si vous acceptez la médiation	10
12. Aides disponibles	11
12.1 Associations professionnelles.....	12
12.2 Organismes provinciaux et/ou nationaux	12
12.3 Autres ressources pertinentes.....	12
13. Coordonnées.....	13

1. Objectif de ce manuel

Le présent manuel vous fournit des renseignements sur la procédure à suivre lorsque quelqu'un dépose une plainte contre vous par le biais d'un tiers indépendant. La procédure de plainte contient des orientations importantes, et nous vous recommandons de lire ce manuel en plus de ce document.

2. Quelles sont les choses importantes à savoir ?

N'importe qui peut déposer plainte.

Seules les plaintes relatives aux situations survenues lors des activités organisées par l'Association des sports des Sourds du Canada peuvent être soumises au tiers indépendant. Nous encourageons les personnes à leur faire part de leurs inquiétudes, même si elles ne pensent pas, ou ne sont pas certaines, qu'au moins une des politiques ait été enfreinte.

Généralement, nous examinons les plaintes sur des faits qui ont eu lieu au cours des 4 mois précédents et nous encourageons les individus à porter plainte à l'intérieur de cette période. Toutefois, nous comprenons qu'il arrive parfois que le problème ne ressorte que bien plus tard, ou le retard peut être dû à une cause qui échappe à la volonté de l'individu. Pour cette raison, nous examinons toutes les plaintes.

La personne qui porte plainte (ci-après le « Plaignant ») doit nous fournir son nom et ses coordonnées. Nous voulons en effet que le processus soit équitable pour toutes les parties impliquées.

Le Plaignant doit fournir des preuves et des exemples pour appuyer la plainte.

3. Présentation de l'ASSC

L'Association des sports des Sourds du Canada (ASSC) est un organisme à but non-lucratif consacré au développement des athlètes sourds et malentendants de haut niveau. Grâce à un soutien financier direct, l'ASSC les aide à participer à des événements sportifs

internationaux sanctionnés par le Comité international des sports des Sourds et l'Organisation panaméricaine des sports des Sourds.

Pour plus d'informations à propos de l'ASSC : [cliquez ici](#).

4. Présentation du tiers indépendant

Le mandat (rôle et responsabilités)

Le mandat principal du tiers indépendant consiste à recevoir, à gérer et à traiter, à titre confidentiel toute allégation d'abus et de harcèlement, ou de violation des politiques de l'ASSC, telles que précisées à la section 6, ainsi que du code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport, le CCUMS, faites par des membres de l'ASSC contre d'autres membres de l'ASSC.

Le tiers indépendant aura pour responsabilité l'évaluation initiale de la plainte. Le comité doit effectuer des démarches et émettre des recommandations appropriées selon la nature des plaintes, le cas échéant.

Le tiers indépendant doit s'assurer de la qualité et de l'intégrité des procédures de plainte, qui devraient refléter ces valeurs et qualités :

- Assurer un environnement sain et sécuritaire pour toutes et tous, libre de harcèlement, d'abus et de toute forme de maltraitance
- La fiabilité
- La neutralité
- L'impartialité
- La confidentialité
- La clarté des procédures
- La disponibilité des informations en LSQ, ASL, ainsi qu'en anglais et en français écrits
- Le respect des différences culturelles et linguistiques
- Des procédures effectuées selon des délais raisonnables
- Un système abordable dans les limites du raisonnable

De plus, l'accompagnement tout au long des procédures de plainte est à prévoir de la part du tiers indépendant.

Le profil du tiers indépendant

Le comité est composé de deux parties :

- Une personne sourde maîtrisant parfaitement l'ASL
- Une personne sourde maîtrisant parfaitement la LSQ

Les membres de ce tiers doivent avoir suivi des formations en médiation, fournies par l'ASSC, et doivent être qualifiées à gérer des plaintes qu'ils pourraient recevoir en tout temps.

Les critères de sélection des membres du tiers indépendant

Les membres du tiers indépendant et des plaintes doivent posséder les qualifications requises pour analyser et déterminer si les plaintes sont recevables ou non. De plus, ces membres doivent bien connaître toutes les politiques identifiées à la section 2 de la présente et le CCUMS de l'ASSC.

Les membres du tiers indépendant doivent également être indépendants et externes, n'étant pas directement affiliés à l'ASSC. Pour éviter tout conflit d'intérêt réel, potentiel ou perçu, ces membres ne doivent pas être :

- un employé
- un membre du conseil d'administration
- travailler dans les mêmes bureaux ou installations de l'ASSC
- avoir un numéro de téléphone ou un poste inscrit dans le système téléphonique de l'ASSC
- avoir même le nom de domaine de son courriel que les autres membres de l'ASSC
- un membre de la famille
- un associé ou un partenaire d'affaires
- un conjoint ou un ami assujetti aux politiques applicables

Bref, les membres du tiers indépendant ne doivent avoir aucun intérêt direct à protéger la réputation de l'ASSC, de ses dirigeants ni de ses membres. Les membres du tiers doivent impérativement avoir des connaissances approfondies de la culture sourde, du milieu sportif, en plus de maîtriser l'ASL ou la LSQ selon les plus hauts standards.

Le fonctionnement du tiers indépendant

Le tiers indépendant prend en charge les plaintes par la supervision, la gestion et le

traitement des procédures de plainte, tout en s'assurant de la préservation des documents confidentiels.

Les politiques et codes de conduite encadrant le processus

Les politiques et les codes de conduite en matière de sécurité sportive qui encadrent le mandat du tiers indépendant et les procédures de plainte sont :

- Le Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport (CCUMS)
- Politique en matière de discipline
- Politique en matière de discrimination et de harcèlement
- Politique en matière d'équité
- Code de conduite et d'éthique

5. Pourquoi les plaintes sont-elles importantes ?

Il est important qu'une personne puisse déposer plainte si elle pense que vous n'avez pas respecté au moins une des politiques de l'ASSC.

C'est important, car cela nous permet de protéger le public et de respecter ces politiques. Si une personne a eu une expérience négative et qu'elle ne nous en fait pas part, nous ne pouvons pas nous assurer que cela n'arrivera pas à quelqu'un d'autre.

Il arrive que la personne se soit juste trompée. Mais il est néanmoins important que nous en soyons informés, pour nous assurer qu'une autre personne ne fasse pas la même erreur. Pouvoir apprendre de nos erreurs nous aide grandement à améliorer les services.

Il peut parfois arriver que ce ne soit pas une erreur, et dans ce cas, nous devons décider des mesures à prendre.

6. Qui peut porter plainte

N'importe qui peut porter plainte envers la personne fautive, mais le Plaignant doit nous fournir des preuves pour appuyer sa plainte, ainsi que son nom et ses coordonnées.

Nous ne traitons généralement pas les plaintes déposées anonymement afin d'assurer le processus équitable du traitement des plaintes.

Si une personne dépose une plainte anonymement, nous ne pouvons pas lui demander plus d'informations, et il vous sera difficile de vous défendre.

Cependant, si la plainte est très grave, nous pourrions être amenés à prendre des mesures même si la plainte a été faite de façon anonyme.

7. Contre qui est-il possible de déposer plainte ?

La plainte peut être soumise à l'encontre de toute personne à l'origine de l'incident dans le cadre des activités organisées par l'ASSC.

8. Quels sont les exemples d'une plainte ?

Une personne peut déposer plainte si elle pense que vous n'avez pas respecté au moins une des politiques de l'ASSC. Cela peut comprendre :

1. La maltraitance psychologique
2. La discrimination et l'audisme
3. La maltraitance sexuelle
4. La maltraitance physique
5. Le bris de confidentialité
6. L'intimidation
7. Le harcèlement
8. Les barrières communicationnelles

Les politiques de l'ASSC constituent une base pour la formulation des plaintes.

9. Procédure de dépôt de plainte

La première chose à faire lorsque quelque chose ne va pas est d'essayer de vous en parler. Il pourrait s'agir d'un simple malentendu.

Cependant, si l'approche informelle ne fonctionne pas, ou si le problème est si grave que le Plaignant ne souhaite pas directement vous en parler, il est possible de déposer une plainte officielle auprès du tiers indépendant. La plainte doit être soumise le plus

rapidement possible après l'événement.

Tel que mentionné plus tôt dans le document, généralement, nous examinons les plaintes sur des faits qui ont eu lieu au cours des 4 mois précédents et nous encourageons les individus à porter plainte à l'intérieur de cette période. Toutefois, nous comprenons qu'il arrive parfois que le problème ne ressorte que bien plus tard, ou le retard peut être dû à une cause qui échappe à la volonté de l'individu. Pour cette raison, nous examinons toutes les plaintes, peu importe quand la mission a eu lieu. Une fois que la plainte aura été examinée, nous informerons le Plaignant si nous donnons suite à la plainte, ou s'il y a besoin de plus d'informations ou de preuves.

Il y a quatre façons de porter plainte :

1. En ligne
2. Par courriel
3. Par vidéoconférence
4. Par correspondance écrite

Le Plaignant doit nous indiquer :

- Leur nom et prénom
- Votre nom et prénom
- Une description détaillée de l'incident (quoi, qui, où, quand, comment)
- Les articles des politiques et du code de conduite qui auraient été violés selon lui
- Une description de comment votre inconduite a affecté le plaignant, le témoin, ou la situation
- Une liste de sources de preuves possibles à l'appui des allégations
 - Témoins, affidavits
 - Documentation, correspondance
 - Enregistrements vidéo
- Un résumé des actions entreprises avant le dépôt de la plainte
- Le statut des démarches juridiques entamées au moment du dépôt de la plainte, s'il y a lieu
- Des informations à propos des incidents précédents vous concernant, s'il y a lieu

10. Que se passe-t-il après qu'une plainte ait été déposée ?

Les plaintes doivent être adressées au tiers indépendant d'une des quatre façons de porter plainte, comme indiqué à la section précédente. La procédure recommandée pour le traitement des plaintes est comme suit :

Évaluation de l'admissibilité de la plainte

1. Non recevable (par ex., de nature administrative, hors du mandat du tiers indépendant, frivole, vexatoire, abusive ou de mauvaise foi) : rejet de la plainte et référence au comité des ressources humaines ou au directeur général de l'ASSC. Le cas échéant, la personne qui fait une plainte frivole, vexatoire, abusive ou de mauvaise foi s'expose aux conséquences de tels gestes et donc à une sanction.
 - a. Informer le plaignant et demander sa permission de transmettre la plainte à l'une des ressources suivantes :
 - i. Directeur général
 - ii. Comité des ressources humaines
 - iii. Représentant-e des athlètes
 - b. Advenant l'approbation du plaignant, référer la plainte à la ressource appropriée.
 - c. Résolution de la plainte
 - d. Clôture du dossier
2. Recevable : le processus est lancé et les parties concernées en sont informées.

Analyse préliminaire et procédures

1. Le tiers indépendant effectue une analyse préliminaire pour déterminer le cadre du mandat à prévoir en consultant les parties concernées pour recueillir le maximum d'informations possibles à propos de l'incident. Lorsque jugé nécessaire par le tiers indépendant, un enquêteur pourra être nommé afin de rencontrer les personnes concernées et les témoins pour déterminer s'il y a effectivement eu violation d'une politique de l'ASSC.
2. Avant ou après la tenue d'une enquête, le tiers indépendant peut demander aux personnes concernées si elles souhaitent prendre part à une médiation volontaire. Dans un tel cas, les services de médiation seront fournis par le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC). Si les parties parviennent à une entente pour régler la plainte, une entente de règlement sera rédigée et

signée par les parties pour mettre fin au processus et clore le dossier.

3. Si les personnes concernées ne souhaitent pas prendre part à une médiation, ou si les efforts de médiation n'ont pas porté fruit, le dossier sera porté par le tiers indépendant devant le Tribunal de protection du CRDSC. L'arbitre du Tribunal de protection devra trancher à savoir s'il y a eu violation d'une politique de l'ASSC et, s'il y a lieu, quelle(s) sanction(s) sont justifiées. La décision de l'arbitre sera finale et sous réserve seulement d'un appel devant le Tribunal d'appel du CRDSC.
4. Plainte hors des limites du mandat du tiers indépendant (par ex., accusations de nature criminelle, abus sexuels, etc.)
 - a. Le tiers indépendant transmet le dossier aux autorités officielles et légales (par ex., police, Direction de la protection de la jeunesse, etc.) S'il le juge approprié dans les circonstances, le tiers indépendant peut vous imposer une sanction provisoire pour avoir présumément violé une politique de l'ASSC en attendant que les procédures de ces autorités soient complétées. En faisant l'objet d'une telle sanction provisoire, vous pouvez contester cette décision devant le Tribunal de protection du CRDSC.

Le bilan post-plainte

Suite à la résolution de la plainte, un rapport détaillant les résolutions et les décisions peut être préparé par un membre du tiers indépendant. Le tiers indépendant pourra, si jugé approprié, formuler des recommandations au directeur général ou aux administrateurs de l'ASSC pour prévenir d'autres plaintes de même nature, que ce soit par la clarification des politiques ou l'amélioration des façons de faire au sein de l'ASSC.

11. Qu'est-ce que la médiation et pourquoi devrais-je y consentir ?

La médiation est une manière de régler un contentieux entre deux personnes ou plus. Elle implique une personne formée, appelée « médiateur », qui vous aide à échanger et à parvenir à une solution.

Pour que la médiation ait lieu, le Plaignant et l'accusé doivent impérativement y consentir tous les deux.

La médiation signifie que vous contrôlez mieux le processus.

Retenons l'ASSC privilégie l'approche non conflictuelle et non agressive, qui vise surtout à

éviter des confrontations, et celle-ci sera privilégiée tout au long de ce processus. Les personnes concernées auront droit aux protections d'usage, plus particulièrement les personnes jugées vulnérables, dans le respect des principes de justice naturelle envers la personne faisant l'objet d'une plainte.

Pourquoi la médiation peut être utile

La médiation peut être très utile, car il arrive qu'un problème soit juste dû à un malentendu. Lorsqu'une personne dépose une plainte, elle peut être consciente que la personne accusée n'avait pas l'intention de se tromper et peut juste vouloir s'assurer que cela ne se reproduise pas.

Le médiateur est formé pour vous aider à penser de façon créative. Il aide les deux parties à envisager toutes les options, notamment celles auxquelles vous n'auriez peut-être pas pensé.

Si vous acceptez la médiation

Si le Plaignant et la personne accusée acceptent tous les deux la médiation, le Plaignant, la personne accusée et le médiateur procèderont à la médiation. Il confirme que tout le monde comprend le processus et s'y engage, et accepte notamment :

- de coopérer avec le médiateur ;
- de fournir les réponses convenables pour toute question ou demande d'informations supplémentaires ;
- de participer à la médiation en vue de parvenir à un accord ;
- de trouver un compromis ;
- de faire des efforts pour coopérer entre eux et avec le médiateur ;
- qu'outre les éléments qui posent problème par rapport à la sécurité publique ou qui ont été divulgués en vertu de la loi, tous les éléments abordés dans les rencontres sont confidentiels ;
- que le médiateur ne peut pas être appelé à témoigner lors de procédures ultérieures ; et
- qu'aucune note officielle ne sera conservée.

La procédure se déroule habituellement en quatre étapes.

1. Phase d'ouverture. Le médiateur peut rencontrer le Plaignant et la personne accusée séparément. Ensuite, tous les parties se réunissent. Le médiateur explique le processus. Ce médiateur explique qu'il y a une durée fixe accordée et qu'il incombe aux parties d'en tirer le meilleur parti. Chaque personne donne sa déclaration préliminaire.
2. Phase d'exploration. Assistées du médiateur, les deux parties discutent du problème en détail, chacun de leur côté.
3. Phase de négociation. Discussions sur la suite des événements.
4. Phase de résolution. La conclusion d'une entente entre les parties sur ce qu'il va se passer suite à cette procédure.

Voici quelques exemples de ce qui peut se passer à la suite d'une médiation :

- des excuses ;
- vous, comme personne accusée, acceptez de modifier votre façon de faire quelque chose ;
- la promesse de prendre des mesures pour remédier à la situation actuelle.

Le médiateur retranscrira ce qui a été décidé. Ce document sera signé par le Plaignant, la personne accusée et le médiateur.

Ce qui a été décidé restera confidentiel, sauf si les deux parties acceptent de rendre la décision publique.

Lorsque la médiation n'aboutit pas

Si la médiation n'est pas retenue ou qu'elle n'aboutit à rien, le dossier sera porté par le tiers indépendant devant le Tribunal de protection du CRDSC. L'arbitre du Tribunal de protection devra trancher à savoir s'il y a eu violation d'une politique de l'ASSC et, s'il y a lieu, quelle(s) sanction(s) sont justifiées. La décision de l'arbitre sera finale et sous réserve seulement d'un appel devant le Tribunal d'appel du CRDSC.

12. Aides disponibles

Le tiers indépendant agit de manière impartiale lorsqu'il traite des plaintes et vous assistera ainsi que le Plaignant, et ce, sur le plan de la procédure pendant tout le processus. Les parties peuvent toutefois aussi choisir de solliciter des conseils indépendants, outre les aides proposées par le tiers indépendant.

12.1 Associations professionnelles

Sport sans abus / Ligne d'assistance du sport canadien

Heures d'ouverture : 8h à 20h HE, 7 jours sur 7

Téléphone : 1-888-83SPORT (77678)

Site web: www.sport-sans-abus.ca

Courriel : info@abuse-free-sport.ca

Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC)

Téléphone: 1-866-733-7767

Site web: www.crdsc-sdrcc.ca

Courriel : education@crdsc-sdrcc.ca

12.2 Organismes provinciaux et/ou nationaux

Québec - Sport'Aide

Heures d'ouverture : 8h à 20h HE, 7 jours sur 7

Téléphone : 1-833-211-AIDE (2433)

Site web: <https://sportaide.ca/>

Courriel : aide@sportaide.ca

Saskatchewan - Sask Sport Ressource Line

Téléphone : 1-888-329-4009

Texte: 1-306-717-9636

Site web: <https://www.sasksport.ca/programs-education/respect-in-sport/sask-sport-resource-line/>

Courriel : help@resourceline.ca

Manitoba - Sport Manitoba

Téléphone : 1-877-737-9875

Site web: <https://www.sportmanitoba.ca/resources/sport-support-line/>

Courriel : gethelp@changeofseasons.ca

12.3 Autres ressources pertinentes

Le centre de documentation pour le sport

Site web: <https://sirc.ca/fr/>

Respect Group

Site web: <https://french.respectgroupinc.com/>

Priorité Jeunesse

Site web: <https://commit2kids.ca/fr/>

Association canadienne des entraîneurs

Trois composantes du mouvement Entraînement responsable

Site web: <https://coach.ca/fr/trois-composantes-du-mouvement-entrainement-responsable>

13. Coordonnées

Dre Rachel Fillion, D.Psy.

Courriel : rachel.fillion@gmail.com

Téléphone: 418-841-7961

Texte seulement: 581-983-8805

Adresse clinique: 5400 Boul. des Galeries suite 320, Québec, QC, G2K 2B4

Possibilité de faire des rencontres à distance (vidéo) ou de faire des rencontres en personne à Québec.

Langues : Français, LSQ (niveau avancé), ASL (niveau intermédiaire).