



Mémoire sur la pratique sécuritaire du sport au Canada

Présenté au Comité permanent du patrimoine canadien de la Chambre
des communes du Canada par

Vicky Poirier, CPA, CPA-EJC, CFF
Présidente et directrice générale, ALIAS Solutions

Danny Weill, MBA
Vice-président exécutif, ALIAS Solutions

22 mars 2023

TABLE DES MATIERES

1. ALLOCUTION D'OUVERTURE.....	1
2. EXPÉRIENCE ET CRÉDIBILITÉ D'ALIAS QUANT À LA SÉCURITÉ DANS LES SPORTS AU CANADA	1
2.1. Qui est ALIAS?	1
2.2. Mission et valeurs d'ALIAS	1
2.3. Présentation de la fondatrice, présidente et directrice générale d'ALIAS	2
2.4. Les rôles clés pour la sécurité dans les sports au Québec.....	2
2.5. Expérience et rôle d'ALIAS quant à la sécurité dans les sports au Québec.....	3
3. NOTRE EXPÉRIENCE POUR ASSURER UN MILIEU SPORTIF SÉCURITAIRE : UNE TRILOGIE.....	4
3.1. 1 ^{re} composante de la trilogie : un mécanisme de signalement performant	4
RECOMMANDATION 1 : La mise en œuvre, par province, d'un mécanisme de signalement conforme aux meilleures pratiques pour les athlètes et autres acteurs sportifs.....	4
3.2. 2 ^e composante de la trilogie : Culture éthique du signalement	5
RECOMMANDATION 2 : La promotion et la sensibilisation des moyens de signalement disponibles pour un accès facilité et sans embûche	5
RECOMMANDATION 3 : La mise en place d'outils d'éducation et de sensibilisation en lien avec l'intégrité sportive.....	6
RECOMMANDATION 4 : Une politique uniformisée par province et adaptée au contexte sportif.....	6
RECOMMANDATION 5 : Une reddition de compte détaillée pour alimenter les activités de prévention et favoriser l'amélioration continue	7
3.3. 3 ^e composante de la trilogie : Gestion objective et professionnelle d'un signalement. 8	
RECOMMANDATION 6 : La composition d'une équipe multidisciplinaire.....	8
RECOMMANDATION 7 : La réception et le traitement efficace, bienveillant et confidentiel des signalements	8
RECOMMANDATION 8 : Une communication continue avec le plaignant tout au long du traitement du signalement	8
RECOMMANDATION 9 : Un traitement objectif et respectueux de la personne mise en cause.....	9

1. ALLOCUTION D'OUVERTURE

Nous vous remercions pour votre invitation à participer aux travaux de la commission parlementaire.

En tant que leaders du sport sécuritaire au Canada, il est de notre responsabilité de contribuer aux efforts visant à mettre fin à la culture toxique du silence. En offrant une voix aux victimes et aux autres acteurs sportifs, nous envoyons un message fort : aucune forme de comportement inacceptable ne sera tolérée. L'impact positif de l'ensemble des démarches mises en œuvre pour assurer la sécurité dans les milieux sportifs, dans les écoles, dans les lieux de travail et dans la société dans son ensemble est immense. L'intérêt du gouvernement à promouvoir les meilleures pratiques en matière de signalement des actes répréhensibles aura un impact majeur sur toutes les facettes de la vie des citoyens canadiens.

Un mécanisme de signalement approprié et efficace favorise la libre expression et le sentiment de sécurité de ses utilisateurs et fait partie des facteurs clés du succès de l'évolution rapide de la culture sécuritaire dans les sports au Canada.

2. EXPÉRIENCE ET CRÉDIBILITÉ D'ALIAS QUANT À LA SÉCURITÉ DANS LES SPORTS AU CANADA

2.1. Qui est ALIAS?

En activité depuis 2016, ALIAS offre, aux organisations de toutes tailles, un mécanisme de signalement pour recueillir les préoccupations de témoins ou de victimes, en lien avec des actes répréhensibles et tout comportement non éthique (harcèlement, discrimination, racisme, incivilité et fraude). À ce jour, ALIAS rejoint plus de 6 millions d'utilisateurs potentiels au Canada et à l'international. Il aide les organisations à atteindre leurs objectifs de prévention et d'amélioration continue.

ALIAS a développé une expertise pointue dans la réception et la gestion des signalements. Ses outils de communication ont été développés par des professionnels juricomptables, des experts en comportements humains (psychologues et experts en ressources humaines) et des spécialistes en technologie de l'information, dans le respect des meilleures pratiques internationales en matière de mécanisme de signalement et de sécurité de l'information.

ALIAS dispose d'une banque de ressources professionnelles, bilingues, dans différentes provinces canadiennes, pour agir à titre de coordonnateurs de plaintes, de psychologues, de médiateurs ou enquêteurs. Nous avons également développé des contacts étroits avec différents corps policiers au Canada.

2.2. Mission et valeurs d'ALIAS

Mission : Combiner expertise, rigueur professionnelle et bienveillance afin d'offrir un accompagnement et une valeur ajoutée distinctive dans la prévention et la détection des actes répréhensibles de toute nature, l'enquête et la résolution des conflits dans le respect des valeurs de chaque organisation.

Valeurs fondamentales d'ALIAS : Respect – Intégrité – Rigueur – Efficience - Esprit de collaboration



2.3. Présentation de la fondatrice, présidente et directrice générale d'ALIAS

Vicky Poirier est Comptable Professionnelle Agréée (CPA) et experte en juricomptabilité (CPA-EJC, CFF). Elle possède près de 30 ans d'expérience dans le domaine des services professionnels. Depuis onze ans, elle possède et dirige le Groupe Quantum, qui regroupe trois sociétés complémentaires spécialisées dans la prévention et la détection des actes répréhensibles, dont ALIAS, ligne de signalement inc.

Mme Poirier anime également des séances de formation et des conférences portant notamment sur la prévention des actes répréhensibles, les processus d'enquête, les techniques d'interrogatoire.

Depuis juin 2022, Vicky Poirier a été invitée à siéger sur le comité aviseur de l'organisme « Whistleblowing Canada Research Society ».

À titre personnel, Mme Poirier s'implique depuis toujours dans le milieu sportif fédéré et scolaire, comme administratrice, entraîneuse, bénévole et athlète. Elle est également une fière maman de deux athlètes de haut niveau qui oeuvrent actuellement au sein d'équipes universitaires ou nationale.

2.4. Les rôles clés pour la sécurité dans les sports au Québec

Au début de l'année 2023, la ministre fédérale des Sports, l'honorable Pascale St-Onge, a demandé aux provinces de veiller à ce que chacune d'entre elles se dote d'un mandat en matière de sport sécuritaire d'ici la fin de l'année 2023. La ministre a cité le Québec comme la seule province à avoir accompli cet exploit jusqu'à présent.

Le 1^{er} février 2021, le Québec a mis en œuvre sa *Politique en matière de protection de l'intégrité dans les sports et loisirs*. Cette *Politique* est administrée par le Regroupement Loisir et Sport du Québec (ci-après « RLSQ ») et implique différents tiers indépendants :

- Le Bureau de l'officier des plaintes, ALIAS, mandaté par le RLSQ, dont le rôle principal est de déterminer la recevabilité des plaintes reçues et de coordonner le cheminement des plaintes et des nombreux intervenants (plaignant, victime, parent, club sportif, association sportive, fédération, médiateur, membre de comité de protection de l'intégrité, police, direction de la protection de la jeunesse, réseau du sport étudiant, établissement scolaire, autres intervenants provinciaux ou nationaux, etc.). Également, le Bureau de l'officier des plaintes s'assure du respect des décisions des comités de protection de l'intégrité.
- Les médiateurs, interpellés par le Bureau de l'officier des plaintes pour les dossiers qui s'y prêtent et lorsque l'assentiment des participants a été obtenu. La médiation est un processus volontaire, flexible, qui se déroule dans un cadre privé et confidentiel. Les médiateurs aident les personnes en conflit à dialoguer, à clarifier leurs points de vue, à cerner leur différend, à identifier leurs besoins et leurs intérêts, à explorer des solutions et à parvenir, s'il y a lieu, à une entente mutuellement satisfaisante.
- Les Comités de protection de l'intégrité, composés de trois personnes choisies par le Bureau de l'officier des plaintes parmi une liste de candidats qualifiés, qui auditionnent les parties prenantes (victime et ses témoins, auteur présumé et ses témoins) de la plainte dont ils sont saisis. Un comité peut accueillir ou rejeter la plainte à l'issue de son audition. S'il accueille la plainte, le Comité peut recommander une ou des sanctions qui

seront ensuite entérinées par la fédération et suivies par le Bureau de l'officier des plaintes;

- Sport'Aide, dont le rôle est notamment de fournir des services d'accompagnement psycho-émotionnel aux divers acteurs du monde sportif québécois.

2.5. Expérience et rôle d'ALIAS quant à la sécurité dans les sports au Québec

Depuis les débuts de la mise en œuvre de la politique, soit le 1^{er} février 2021, ALIAS opère le Bureau de l'officier des plaintes auprès des 67 fédérations sportives du Québec, auxquelles s'ajoutent 23 fédérations de loisirs.

Les mandats sont réalisés par des professionnels multidisciplinaires, expérimentés dans la gestion de plaintes. Ils savent agir avec doigté dans des situations complexes, variées et parfois médiatisées. Ils sont soucieux d'agir avec impartialité, dans le respect des gens et dans la plus grande discrétion.

Nous effectuons les analyses de recevabilité des signalements et maîtrisons les rouages de la coordination de ceux-ci avec les différentes parties prenantes, selon le cas.

Au cours de nos deux années d'activité en tant que Bureau de l'officier des plaintes au Québec, ALIAS a notamment :

- coordonné le traitement de près de 500 plaintes. Il importe de mentionner qu'entre l'an 1 de la mise en œuvre de la *Politique de protection de l'intégrité dans les sports au Québec* et l'an 2, le nombre de plaintes reçues a augmenté de 284%;
- veillé à ce qu'il y ait une première communication avec les plaignants dans un délai maximal de 48 heures;
- analysé et confirmé la recevabilité des plaintes dans les 10 jours suivant leur réception.

Des détails supplémentaires et des statistiques sur ce programme peuvent être obtenus auprès de M. Sylvain Lalonde, président-directeur général du RLSQ. Ce dernier a notamment été invité à témoigner lors de l'audience publique du Québec portant sur *les révélations de violence lors des initiations dans le milieu du hockey junior et la possible situation dans d'autres sports*, le 22 mars 2023.

3. NOTRE EXPÉRIENCE POUR ASSURER UN MILIEU SPORTIF SÉCURITAIRE : UNE TRILOGIE.

La philosophie d'ALIAS en matière de sécurité dans le sport repose sur la combinaison optimale de trois composantes clés :



Les recommandations que nous vous proposons ci-après s'inscrivent dans cette trilogie et sont issues de nos apprentissages clés, notamment tirés de notre expérience à titre de Bureau de l'officier des plaintes.

3.1. 1^{re} composante de la trilogie : un mécanisme de signalement performant

RECOMMANDATION 1 : La mise en œuvre, par province, d'un mécanisme de signalement conforme aux meilleures pratiques pour les athlètes et autres acteurs sportifs

L'action de « dénoncer » est souvent vécue difficilement par la victime, son parent ou un témoin. Cela demande du courage et certains hésitent à s'identifier par peur de représailles. De plus, l'accès facile à un mécanisme de signalement web et téléphonique 24/7 est essentiel.

Le traitement confidentiel des signalements par un tiers indépendant et la possibilité de demeurer anonyme favorisent une communication ouverte et la collaboration de l'auteur du signalement tout au long des démarches puisqu'il se sait protégé. À partir d'une plateforme sécurisée¹, l'auteur du signalement doit avoir un contact direct, confidentiel et rassurant avec le coordonnateur des plaintes, et ce, dès le début du processus.

Afin de générer le signalement d'actes répréhensibles, il est essentiel de faciliter la démarche de l'auteur du signalement en lui proposant un guichet unique d'accès au mécanisme de signalement, et ce, peu importe la nature de ce qu'il souhaite divulguer. Qu'il ait des préoccupations, qu'il soit témoin ou victime d'une situation, l'auteur du signalement doit savoir qu'il sera toujours pris au sérieux. L'auteur du signalement n'a pas à se questionner, à savoir si

¹ Une plateforme sécurisée permet d'assurer une voie de communication ouverte, centralisée et confidentielle. Elle répond aux attentes élevées en matière de sécurité de l'information et se distingue par les caractéristiques suivantes : Multiples canaux de communication (ligne téléphonique et portail accessible sur internet), service multilingue, 24/7, notifications transmises aux responsables désignés dès la réception d'un nouveau signalement, communication bidirectionnelle qui permet un dialogue entre le coordonnateur et le plaignant de façon anonyme, etc.

son cas est suffisamment grave pour être signalé. Il s'agit également d'éviter de lui remettre la responsabilité de déterminer à quel endroit et à qui s'adresser pour signaler tel ou tel type de situation. Le guichet unique devient la solution facile et rassurante pour tous et chacun.

3.2. 2^e composante de la trilogie : Culture éthique du signalement

Un environnement éthique du signalement est fondamental pour toutes les organisations sportives qui souhaitent encourager les signalements et réussir à délier les langues. Il repose notamment sur le comportement, le ton, les mots utilisés pour en faire la promotion et l'attitude des gestionnaires et des leaders du mouvement.

Il importe de reconnaître que l'utilisateur potentiel du mécanisme de signalement est confronté entre son désir de signaler une situation qu'il juge inappropriée et sa peur de subir des représailles, ou de subir des conséquences personnelles ou collatérales négatives. Les leaders du projet doivent tout mettre en œuvre pour créer et entretenir un sentiment de confiance et de sécurité pour cet utilisateur potentiel. Il importe de susciter en lui l'intérêt des bienfaits personnels et collectifs en signalant tout acte qu'il juge inapproprié, injuste ou inéquitable.

RECOMMANDATION 2 : La promotion et la sensibilisation des moyens de signalement disponibles pour un accès facilité et sans embûche

Tous les athlètes et autres acteurs du milieu sportif devraient savoir vers où se tourner lorsqu'ils sont confrontés à une situation qu'ils jugent inappropriée, et ce, que ça soit au niveau local, régional, provincial ou national de la pratique du sport.

La promotion d'un mécanisme de signalement est utile pour en faire connaître l'existence, en favoriser l'usage et développer la confiance du milieu sportif envers cette voie de communication. Elle permet indirectement de sensibiliser et d'accroître la vigilance des parties prenantes qui gravitent autour des athlètes et des jeunes sportifs aux gestes, aux paroles et aux actes répréhensibles. Ultimement, un mécanisme de signalement bien connu de tous devient un contrôle préventif significatif des actes répréhensibles, car devant la crainte d'être dénoncée, une personne peut décider de ne pas commettre d'acte malveillant.

À travers les outils promotionnels, il est primordial de mettre l'emphase sur les messages clés qui feront en sorte que l'utilisateur susceptible d'utiliser le mécanisme de signalement jugera qu'il vaut la peine de dénoncer une situation d'apparence irrégulière plutôt que de garder le silence. S'il est convaincu que l'organisation souhaite prévenir, détecter et éliminer tout comportement inacceptable, l'utilisateur potentiel aura confiance au processus de gestion des signalements et osera signaler. À travers les différents messages diffusés pour favoriser l'utilisation du mécanisme de signalement, il est pertinent d'insister sur les valeurs qui ont inspiré sa mise en œuvre: respect, écoute, bienveillance, équité, honnêteté, intégrité, transparence, bien-être de l'athlète et des autres acteurs sportifs, responsabilité collective d'un milieu sportif sain et sécuritaire. Également, des thématiques, telles que l'objectivité dans le cadre du traitement et la prise en charge par une équipe d'experts indépendants sont des concepts qui rassurent les utilisateurs potentiels.

RECOMMANDATION 3 : La mise en place d'outils d'éducation et de sensibilisation en lien avec l'intégrité sportive

La formation est un critère de succès et une pierre angulaire dans le développement d'une culture éthique du signalement et de milieux sportifs sains et sécuritaires. Pour multiplier les impacts positifs des diverses actions mises en œuvre afin de favoriser l'évolution rapide d'une culture d'intégrité dans les sports, il faut avoir une vision globale. Des activités pédagogiques doivent être intégrées à tous les niveaux du plan d'actions, tenant compte des volets préventifs, informatifs et curatifs.

Préventif

Les athlètes et autres acteurs sportifs doivent évoluer dans un environnement psychologiquement sécuritaire, d'où l'importance de les former, ainsi que l'ensemble des acteurs du milieu sportif. Tous doivent connaître les comportements acceptables, doivent développer le courage de dénoncer des actes répréhensibles, et ne doivent pas accepter des comportements inappropriés s'ils en sont témoins ou victimes. Un éventail de formations obligatoires en lien avec les codes de conduite à respecter et le signalement des actes répréhensibles s'avère essentiel et capital dans une société ayant à cœur le bien-être des jeunes qui évoluent en milieu sportif.

Informatif

Les interventions de nature informative font partie des meilleures pratiques de mise en œuvre d'un mécanisme de signalement. Elles permettent aux piliers des organisations sportives de faire connaître le mécanisme de signalement, ce qui encourage tous les athlètes et acteurs sportifs à utiliser le canal de communication sécuritaire mis à leur disposition pour signaler tout type de situation perçue comme inappropriée ou injuste. Aussi, les gestionnaires des organisations sportives ont tout avantage à être informés, guidés et renseignés sur leurs rôles et responsabilités lorsqu'ils reçoivent des confidences, ou sont témoins d'une situation ou lorsque vient le temps pour eux d'intervenir à la suite d'un processus de plainte. Ils sont des acteurs clés dans l'équation.

Curatif

Le fait de punir ne suffit pas. Dans une approche constructive et pédagogique, les individus qui commettent des actes répréhensibles devraient avoir accès à des formations concrètes et utiles. Dans une optique de prévention durable, il ne suffit pas de reprocher ou d'affirmer que leur comportement est mal ou inapproprié, nous devons modéliser, expliquer et éduquer. Également, une approche de justice réparatrice peut fort bien s'appliquer dans plusieurs de ces dossiers, considérant notamment l'âge des différentes parties prenantes. Il faut aussi considérer que suite au traitement d'une plainte, les différentes parties impliquées dans la plainte ont de fortes chances de poursuivre leur évolution dans le même milieu sportif, et parfois, dans la même équipe.

RECOMMANDATION 4 : Une politique uniformisée par province et adaptée au contexte sportif

Comme l'a prouvé la solide expérience d'ALIAS au cours des deux dernières années, dans le cadre de sa collaboration avec le RLSQ, une politique de signalement unique par province serait favorable pour assurer un traitement uniforme et équitable des signalements reçus, d'une fédération à une autre, et ce, peu importe le niveau sportif (local, régional, provincial ou scolaire).



Exemples d'éléments importants à inclure dans une telle politique :

- Les objectifs du mécanisme de signalement et l'engagement à gérer chacun des signalements reçus dans les règles de l'art;
- Les catégories d'actes répréhensibles couvertes par le mécanisme de signalement;
- Les rôles et responsabilités en lien avec le traitement des signalements (notamment les membres, les fédérations sportives et les établissements scolaires);
- La description du processus de traitement des signalements, de la réception du signalement jusqu'à son traitement;
- Les délais de traitement attendus aux principales étapes de traitement du signalement;
- La confidentialité;
- La possibilité d'anonymat;
- Des solutions de traitement du signalement adaptées à chaque situation: médiation, justice réparatrice, enquête, diagnostic, auditions devant un comité de protection de l'intégrité, etc.;
- Le processus d'exclusion immédiat de l'auteur présumé, de toutes ses fonctions dans le milieu sportif, dans des cas où les allégations sont de nature sexuelle ou encore lorsque la sécurité de la présumée victime est compromise;
- La protection de l'auteur du signalement contre les représailles;
- Le partage d'informations, interfédérations et interprovinces, dans le cadre de dossiers de nature sexuelle ou lorsque la sécurité est compromise.

RECOMMANDATION 5 : Une reddition de compte détaillée pour alimenter les activités de prévention et favoriser l'amélioration continue

Une reddition de compte à l'administrateur de la *Politique* et l'analyse de la performance sont des méthodes concrètes pour assurer un processus d'amélioration continue de gestion des signalements.

Une reddition de compte régulière permet aussi de comprendre et d'analyser les tendances. Les situations relatées (dénominalisées), le profil des auteurs de signalement, le nombre de signalements ayant entraîné des représailles, etc. nous informent sur la réalité vécue par les gens concernés par le sport.

Afin de tendre vers un milieu sportif sain et sécuritaire, nous devons tenir compte de ces précieuses informations pour orienter et préciser des plans de prévention pertinents et pour miser sur des changements durables dans l'environnement sportif dans lequel les athlètes et passionnés de sport évoluent.



3.3. 3^e composante de la trilogie : Gestion objective et professionnelle d'un signalement

Un des enjeux importants au bon fonctionnement et à la crédibilité d'un mécanisme de signalement est la gestion objective et professionnelle du signalement reçu. Les tiers indépendants impliqués dans le traitement d'une plainte doivent s'assurer d'agir en toute objectivité et selon une méthodologie éprouvée. À même leurs analyses et rencontres, ils doivent favoriser la protection de l'intégrité des parties prenantes, de leur réputation et de la preuve.

RECOMMANDATION 6 : La composition d'une équipe multidisciplinaire

L'équipe de gestion des signalements doit être animée d'une approche bienveillante à travers chacune des étapes du traitement d'un signalement, avec l'idée de préserver le bien-être des individus impliqués dans le processus sans jugement, ni parti pris.

L'équipe doit être composée de ressources multidisciplinaires spécialisées. La contribution d'expertises complémentaires en milieux sportifs, alliant des compétences en coordination de plaintes, en ressources humaines, en éthique, en gouvernance, en enquête, en médiation et en droit est fort pertinente dans les analyses de dossiers et les prises en charge de tous types de situation. De plus, une approche de collaboration et de validation par les pairs lors de situations plus complexes demeure un facteur clé d'intégrité et d'objectivité dans le processus de traitement des dossiers.

RECOMMANDATION 7 : La réception et le traitement efficace, bienveillant et confidentiel des signalements

Le processus de traitement des signalements se doit d'être simple et efficace dans le but ultime de ramener les athlètes et autres acteurs sportifs dans un milieu sportif sain et sécuritaire le plus rapidement possible.

Il est primordial d'avoir à cœur les intérêts de l'auteur du signalement, en conservant un canal de communication ouvert tout au long du traitement du signalement, afin de préserver un sentiment de confiance et de sécurité. Ceci signifie notamment de donner suite rapidement lors du signalement et de partager les étapes à venir avec l'auteur du signalement. L'approche doit garder un rythme accéléré avec des délais courts pour chaque étape. Ces délais sont fixés préalablement dans la politique. Cette célérité dans le traitement du signalement répond directement à l'objectif de ramener le plus rapidement possible les milieux sportifs sains, au plus grand bénéfice de tous les acteurs du milieu.

RECOMMANDATION 8 : Une communication continue avec le plaignant tout au long du traitement du signalement

La première intervention à la suite d'un signalement doit s'effectuer à l'intérieur des 48 heures suivant sa réception afin d'en assurer une prise en charge rapide. Ceci rassure l'auteur du signalement et donne l'éclairage requis pour franchir avec assurance les prochaines étapes du traitement objectif et rigoureux du signalement.

La discrimination, l'intimidation, le harcèlement, l'abus, le racisme, etc. sont des facteurs de risque psychosociaux pour les victimes. Il est connu que les risques d'avoir des idées suicidaires sont plus élevés chez les gens victimes de harcèlement. Il est donc fort pertinent d'offrir un accompagnement émotionnel à ces victimes, et ce, à travers le processus de traitement du signalement.



RECOMMANDATION 9 : Un traitement objectif et respectueux de la personne mise en cause

Un acte répréhensible allégué ne signifie pas qu'il est nécessairement fondé. Tout comme le plaignant et la victime alléguée, la personne mise en cause doit être traitée avec objectivité et respect.

Nous avons constaté que ces dernières peuvent ressentir de l'anxiété, de la détresse et sont susceptibles de se sentir submergées par les événements, la situation ou ce qu'on en dit dans leur entourage.

Les impacts néfastes d'un signalement peuvent apparaître chez les deux parties. Voilà pourquoi le soutien psychoémotionnel doit être accessible et offert aux deux parties.