



## La clé du succès du programme de médiation du CRDSC

La médiation comme méthode de règlement des différends au CRDSC a su démontrer son efficacité au cours des dernières années, mais non sans encouragement ! Auparavant, les demandes de médiation se faisaient rares, voire même nulles et par le fait même le règlement des différends se concentrait sur l'objet du conflit et ne travaillait aucunement sur la relation entre les parties. À ses débuts, le CRDSC parvenait à régler à l'amiable à peine 13% des différends dont il était saisi. Pour pallier à ce défi, le CRDSC a rendu obligatoire en 2006 une session de trois heures de médiation (appelée « facilitation de règlement ») à toutes les parties faisant une demande d'arbitrage. Il a ainsi vu le pourcentage de règlement par consentement augmenter en flèche pour atteindre une moyenne de 33% entre 2006 et 2015, avec des années dépassant même le 50%. Les services de médiation du CRDSC étaient assurés tout d'abord par un seul médiateur interne, mais aujourd'hui ils sont prodigués par une liste de plus de 28 médiateurs professionnels, provenant de partout au Canada. Le volume de demandes étant à la hausse, ces médiateurs, dont plusieurs sont capables de mener des séances de médiation autant en français qu'en anglais, et parfois même des procédures bilingues, sont tout à fait en mesure de subvenir aux besoins de la communauté sportive en matière de règlement à l'amiable des différends.

### La solution gagnante

La facilitation de règlement qui est imposée aux parties faisant une demande d'arbitrage au CRDSC permet d'aborder des aspects essentiels au règlement du différend dont il est question, des aspects qui autrement ne le seraient pas dans le cadre plus rigide d'un arbitrage. Le cadre plus informel de

la facilitation de règlement permet des discussions ouvertes et franches sur les intérêts et les besoins de parties, tout en respectant la confidentialité des procédures. Cette méthode de règlement des différends permet en effet de travailler sur la relation entre les parties, ce que l'arbitrage a plutôt tendance à miner, particulièrement en raison du fait que l'arbitrage distingue un gagnant d'un perdant plutôt que de se concentrer sur des solutions pratiques qui sauraient régler le problème. Souvent, les parties à un différend se campent

*« ...les dossiers qui se règlent par voie d'arbitrage coûtent au CRDSC au-delà de deux fois plus cher que les dossiers qui se règlent par consentement... »*

sur leurs points de vue et positions respectives mais, dans ce contexte sans préjudice et de bonne foi qu'est la facilitation de règlement, les échanges leur permettent d'entendre et de mieux comprendre la perspective des autres parties. Parfois même, le règlement auquel elles parviennent se penche sur l'amélioration des conditions futures, pour l'évitement d'autres conflits, plutôt que sur des mesures réparatrices des faits du passé.

### Tous les genres de dossiers

Également, toujours selon ces mêmes statistiques, parmi les dossiers réglés le plus souvent par médiation sont les dossiers d'octroi de brevets (36%) et de sélection d'équipe (27%). Sachant que, règle générale dans ce genre de dossier, les parties sont presque toujours plus nombreuses qu'il y a de places sur l'équipe ou de brevets disponibles, ces différends sont d'emblée ceux que l'on croirait impossibles de régler à l'amiable. Cette statistique est d'autant plus intéressante que ces différends représentent les types les plus courants au tribunal ordinaire du CRDSC. Loin derrière dans les statistiques de règlement par consentement se retrouvent les différends portant sur l'admissibilité (12%) ou les cas de sanctions disciplinaires autres que le dopage (7%).

(suite page 2)

### Dans cette édition :

Dates à retenir	2
Le Portail de gestion de dossiers du CRDSC, cinq ans plus tard	3



## La clé du succès du programme de médiation du CRDSC (suite)

(suite de la page 1)

### L'avantage financier

Il est également intéressant de relater les bénéfices de la médiation d'un point de vue strictement monétaire. Le CRDSC a compilé les données depuis 2006 (année où la facilitation de règlement est devenue obligatoire pour toute demande d'arbitrage) et ces dernières révèlent que les dossiers qui se règlent par voie d'arbitrage coûtent au CRDSC au-delà de deux fois plus cher que les dossiers qui se règlent par consentement en médiation ou en facilitation de règlement. Ainsi, un dossier qui se règle en médiation coûte en moyenne environ 3 600 \$, comparativement à une moyenne d'environ 7 500 \$ pour un dossier réglé en arbitrage (après avoir soustrait les frais liés à la facilitation de règlement obligatoire). Ces frais tiennent compte entre autres des honoraires des médiateurs et arbitres (rémunérés au même taux horaire), des coûts de téléconférence, de la location de salles de médiation ou d'audience et de coûts de transcription, traduction ou interprétation.

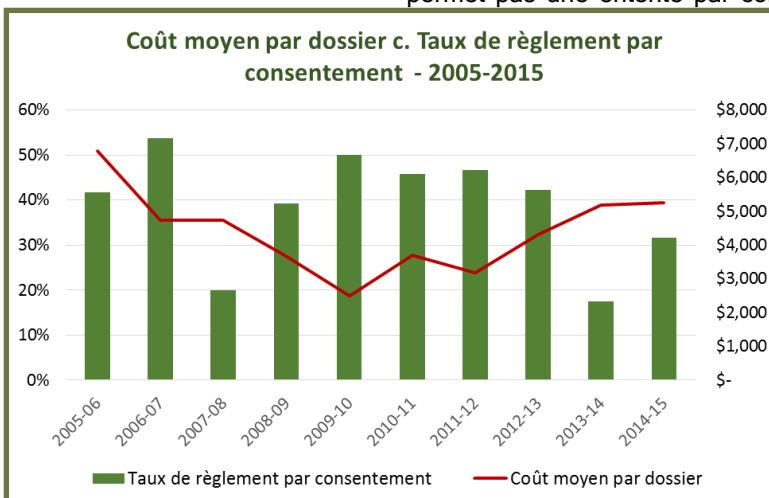
Le graphique ci-contre illustre une tendance très nette à l'effet que le coût moyen des dossiers du tribunal ordinaire du CRDSC varie annuellement de manière inversement proportionnelle au taux de règlement par consentement.

### Le facteur temps mitigé

L'analyse des statistiques du tribunal ordinaire du CRDSC confirme que les dossiers se règlent plus rapidement par voie d'arbitrage que par consentement des parties. Il faut préciser toutefois que l'une des règles applicables à la facilitation de règlement obligatoire est qu'elle ne doit en aucun cas retarder la procédure d'arbitrage. C'est donc dire que lors de dossiers d'extrême urgence (nécessitant un règlement en quelques

heures seulement), il est possible pour le CRDSC de lever l'obligation des parties à prendre part à une médiation afin de procéder immédiatement à l'arbitrage. Cette situation peut évidemment expliquer en partie ces résultats, car lorsque le temps presse, c'est l'arbitrage qui est priorisé; alors que dans les dossiers moins urgents, les parties se permettent de prendre le temps nécessaire pour trouver des solutions durables à leur différend.

Mis à part l'investissement en temps pour participer à cette séance de facilitation de règlement obligatoire, les parties ont aucune, sinon très peu, de préparation et aucun document à soumettre avant la séance. Même lorsque la facilitation ne permet pas une entente par consentement, souvent les parties profitent de cette séance pour s'entendre sur certains faits non contestés, voire même élaborer un énoncé conjoint des faits, réduisant ainsi de manière significative la quantité de preuves et d'observations écrites qu'elles devront préparer en vue de l'audience devant l'arbitre. Cette économie en temps, pour la majorité des parties, représente une économie financière non négligeable.



En somme, il est possible de constater les bénéfices d'intégrer un processus de règlement informel des différends, tel que la médiation, au processus de règlement plus formel qu'est l'arbitrage. L'expérience du CRDSC démontre clairement que cette obligation permet un plus haut taux de règlement à l'amiable tout en diminuant de manière significative les dépenses administratives du tribunal et, fort probablement, celles des parties aussi. Elle permet non seulement de traiter des points qui n'auraient pas leur place dans un cadre formel d'arbitrage, mais aussi de travailler sur des solutions ou sur la relation des parties en cause et, possiblement, éviter des conflits subséquents. ■

### Dates à retenir :

- **11 février 2016** : Kiosque et ateliers du CRDSC présentés par ViaSport BC (Vancouver, C-B);
- **11 février 2016** : Kiosque du CRDSC au Séminaire public du Tribunal Arbitral du Sport (Vancouver, C-B);
- **19-21 février 2016**: Kiosque et présentation du CRDSC, *Coaches Association of Ontario Conference* (Niagara Falls, ON);
- **9 mars 2016**: Atelier du CRDSC présenté par Sport4Ontario (Toronto, ON);
- **23 mars 2016** : Présentation du CRDSC au Collège Algonquin (Ottawa, ON);
- **14 avril 2016** : Présentation du CRDSC à l'Assemblée générale de Rugby Canada (Victoria, C-B);
- **28-29 avril 2016** : Atelier du CRDSC à la *2016 National Aboriginal Physical Activity Conference* (Vancouver, C-B).



## Le Portail de gestion de dossiers du CRDSC, cinq ans plus tard

La gestion des dossiers du Centre de règlement des différends sportifs du Canada, comme à bien des endroits, était au tout début embourbée de documents imprimés, de cartables à onglets, de transmissions par télécopieur, d'envois postaux ou par messagerie, etc. Cette situation, loin d'être écologique, entraînait des frais, des délais et une lourdeur administrative autant pour le tribunal et la formation que pour les parties et leurs représentants. Puis est venue l'ère des transactions par courriel qui, bien que plus rapide et moins dommageable pour l'environnement, causait inévitablement de la confusion en raison d'erreurs présumées de transmission de messages, d'un système de classement électronique déficient par le destinataire, de pièces jointes perdues, omises ou trop volumineuses pour être transmises par courriel, de boîtes de réception trop pleines, d'erreurs de transcriptions de dates au calendrier, etc.

Heureusement, depuis février 2011, le CRDSC a rendu accessible aux parties son Portail de gestion de dossiers (PGD). Cette innovation dans le domaine du règlement en ligne des différends (*online dispute resolution*) permet désormais au CRDSC d'être un tribunal virtuel et accessible des quatre coins de la planète, et ce, 24 heures sur 24. Un don du ciel pour les parties, principalement des athlètes, entraîneurs et employés de fédérations sportives évoluant sur la scène internationale presque à longueur d'année, et aussi pour leurs représentants parfois tout aussi mobiles que leurs clients. Les arbitres et médiateurs, pour leur part, ont apprivoisé le PGD graduellement, certains plus rapidement que d'autres.

### Un aperçu

Le PGD permet aux utilisateurs d'avoir un accès complet à leur dossier à partir d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent. Des documents déposés par les parties et leurs représentants à la correspondance administrative du tribunal, en passant par les ordonnances et décisions de la formation et un calendrier interactif des procédures, les utilisateurs ont littéralement leur dossier complet au bout des doigts, peu importe l'heure ou l'endroit. L'encadré ci-contre en décrit les fonctionnalités principales.

### Avantages d'une gestion de dossiers virtuelle

La gestion des dossiers du tribunal par l'entremise du PGD offre plusieurs avantages incontestables, tant du point de vue du CRDSC que des parties aux dossiers. En plus de centraliser tous les éléments pertinents d'un dossier sur

### Fonctionnalités principales du PGD

Les utilisateurs naviguent à travers six onglets différents, chacun ayant ses particularités.

L'onglet **Principal** offre aux utilisateurs une vue d'ensemble du dossier et de l'information générale et administrative telle la liste des parties au dossier ainsi que les numéros de téléconférence attribués à leur dossier.

L'onglet **Dépôts des parties** permet de consulter l'ensemble des soumissions des parties, qui peuvent être triées par date ou nom de fichier et/ou filtrés selon la partie les ayant déposées. Tous les documents peuvent être téléchargés localement sur l'ordinateur, la tablette ou le téléphone intelligent selon le cas.

L'onglet **Documents admin** est celui sur lequel les parties peuvent consulter ou télécharger toutes les communications administratives du CRDSC en lien avec le dossier, qu'il s'agisse de lettres, avis, courriels ou compte-rendu de réunions préparatoires.

L'onglet **Ordonnances/décisions** fournit tout document émis par la formation, dont entre autres les décisions préliminaires, ordonnances procédurales et décisions avec motifs.

L'onglet **Événements** constitue le calendrier des procédures pour les parties, contenant toutes les échéances pour le dépôt de documents et la communication d'information au tribunal, ainsi que toutes les rencontres prévues dont les séances de médiation et les audiences. Les utilisateurs peuvent choisir d'importer chacun ou certains des événements du calendrier du PGD sur leur calendrier électronique. Le calendrier émet automatiquement par courriel un rappel aux parties pour chaque événement, soit à 24h ou 72h d'avis selon le cas.

L'onglet **Formulaires/ressources** est un répertoire de tous les formulaires du tribunal, des ordres du jour des réunions préparatoires, des règles procédurales applicables à leur dossier et autres ressources utiles telles le Guide de l'utilisateur du PGD.

une plateforme accessible en tout temps, cet outil permet entre autres aux utilisateurs en transit de limiter le besoin d'imprimer des nombreux documents et transporter avec eux de volumineux dossiers dans leurs bagages, limitant ainsi les vols, pertes, oublis et bris de confidentialité pouvant en résulter. D'ailleurs, qu'ils voyagent ou non, les utilisateurs sondés par le CRDSC ont affirmé à 82% que le PGD avait réduit de manière significative la nécessité pour eux d'imprimer. Bien qu'aucune donnée formelle n'ait été colligée à ce sujet, il est tout de même possible de prétendre que cet outil permet une économie significa- (suite page 4)



Suivez-nous sur LinkedIn! Restez à l'affut des nouvelles décisions disponibles tout en apprenant davantage sur les activités du Centre de règlement des différends sportifs du Canada!





## Le Portail de gestion de dossiers du CRDSC, cinq ans plus tard (suite)

(suite de la page 3)

tive de temps et d'argent autant pour le Centre que pour les parties participantes aux dossiers. En effet, en plus de réduire les frais de poste et de livraison de dossiers à toutes les parties et à la formation, le PGD permet au CRDSC de réduire les frais d'impression et de reproduction de documents, d'éliminer le besoin d'entreposage, sans mentionner l'augmentation de la productivité du personnel.

Il est important de souligner que l'équipe administrative du CRDSC peut maintenant procéder à distance à l'ouverture de dossiers urgents pendant les soirs et fins de semaine, évitant ainsi au personnel de devoir être au bureau pour traiter efficacement ces situations. Grâce à l'interface administrative du PGD, un utilisateur peut être ajouté à un dossier en un tournemain. Un utilisateur ajouté en cours de procédure, comme par exemple un avocat, bénéficiera de la même information que les autres parties, même ce qui s'est déroulé avant son ajout au PGD. Aussi tous les documents peuvent être téléchargés par un employé à partir de n'importe quel ordinateur, ce qui rend les documents disponibles aux parties et à la formation à la vitesse de l'éclair. Un message sera acheminé à toutes les parties directement de l'interface administrative du PGD pour les aviser de toute modification apportée au dossier.

De plus, le PGD est utile pour des fins de développement professionnel des arbitres et médiateurs qui participent au programme d'observateurs du CRDSC, car il assure observateurs de dossiers de consulter les documents mis en ligne et ainsi être au fait de la situation avant même que les processus de règlement ne soient entamés. Finalement, le dernier et non le moindre des avantages au PGD est qu'il permet une gestion écoresponsable des dossiers du tribunal.

### La sécurité du PGD

La sécurité mérite une section bien particulière car, en plus d'être une préoccupation pour tous les usagers en raison du caractère confidentiel et délicat des dossiers traités par

le CRDSC, elle est une exigence que le CRDSC s'est donnée mission de respecter. Parmi les mesures de sécurité entourant l'usage du PGD, notons que des mots de passe aléatoires sont attribués aux nouveaux utilisateurs, qui peuvent le modifier à condition qu'il soit robuste. Un compte d'utilisateur sera verrouillé après trois tentatives infructueuses de connexion. De plus, les sessions expirent après une durée prédéterminée lorsque le portail ne détecte plus d'activité, ce qui réduit les chances d'accès par une personne non-autorisée en cas d'oubli de fermeture de session. Tous les documents téléchargés au PGD sont cryptés et sont complètement supprimés lors de la fermeture d'un dossier, 21 jours après son règlement. Lors d'un sondage effectué en 2013 par le CRDSC, 100% des utilisateurs se disaient d'ailleurs confortables avec les mesures de sécurité du PGD. Malgré ce

taux élevé de satisfaction, le CRDSC a quand même ajouté des mesures additionnelles de sécurité lors d'une récente mise à niveau.

Du point de vue administratif, parce que les messages aux parties sont envoyés directement à partir de la plateforme du PGD et que les documents sont rendus accessibles en ligne, il n'y a presque plus d'envoi de documents en pièces jointes par le personnel du CRDSC. Ceci élimine les risques de

joindre par inadvertance les mauvaises pièces ou de les envoyer par erreur à des destinataires non voulus.

En bref, le PGD est un outil polyvalent et même indispensable pour une gestion efficace, accessible, économique, écologique et simplifiée pour tous les utilisateurs des services de règlement de différends du CRDSC. Il est l'objet d'un vif intérêt de la part d'autres tribunaux administratifs, que ce soit dans le domaine du sport ou autres, ce qui permet de croire que la commercialisation du produit sera une avenue à explorer dans un avenir rapproché. Le CRDSC veille à ce que le PGD soit fréquemment optimisé et porte une attention particulière aux suggestions pouvant améliorer son fonctionnement. ■

*« Cette innovation dans le domaine du règlement en ligne des différends (online dispute resolution) permet désormais au CRDSC d'être un tribunal virtuel et accessible des quatre coins de la planète, et ce, 24 heures sur 24. »*

*Les organismes de sport ou tribunaux de sport intéressés à expérimenter le PGD, dans le but possible de s'en prévaloir pour la gestion de leurs propres procédures d'appel, peuvent communiquer avec le CRDSC. Un accès à un dossier fictif peut être fourni sur demande afin de prendre connaissance des fonctionnalités de l'interface des usagers.*



Financé par le gouvernement du Canada  
Funded by the Government of Canada



1080 Beaver Hall, Suite 950, Montréal, Québec, H2Z 1S8

Tél: (514) 866-1245 Fax: (514) 866-1246  
1-866-733-7767 1-877-733-1246

ISSN 1712-9915

www.crdsc.ca