



Le Portail de gestion de dossiers du CRDSC; cinq ans plus tard

Février 2016

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

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.



du point de vue du CRDSC que des parties aux dossiers. En plus de centraliser tous les éléments pertinents d'un dossier sur 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 significative 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 donné 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'envois 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. ■

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.