



# RAPPORT D'ÉVALUATION DES PROJETS PILOTES

Ligne d'assistance du sport canadien  
et Unité d'enquêtes

31 mars 2020

## Table des matières

1.0	Introduction .....	1
2.0	Aperçu des projets pilotes .....	1
3.0	Portée de l'évaluation .....	3
4.0	Méthodologie .....	6
4.1	Examen des documents et données .....	6
4.2	Entrevues avec les répondants clés.....	6
4.3	Groupes de discussion .....	7
4.4	Défis et limites.....	8
5.0	Constatations .....	9
5.1	Connaissance et utilisation de la Ligne d'assistance du sport canadien .....	9
5.2	Connaissance et utilisation de l'Unité d'enquêtes .....	15
5.3	Efficacité .....	16
5.4	Impact .....	19
5.5	Viabilité .....	22
6.0	Conclusions .....	26
7.0	Recommandations .....	29
	Bibliographie.....	31

## Annexe A - Instruments de collecte des données

## 1.0 Introduction

Le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC) a lancé une évaluation des projets pilotes des initiatives en matière de sport sécuritaire en 2019, et retenu PRA Inc. pour réaliser l'évaluation et formuler des recommandations.

Ce document présente un bref aperçu des deux projets pilotes, une brève description de la portée de l'évaluation, la grille d'évaluation, une description de la méthodologie qui a guidé l'évaluation, ainsi que ses défis et ses limites, suivis des constatations, conclusions et recommandations détaillées.

## 2.0 Aperçu des projets pilotes

Constitué en vertu de l'article 10 du projet de loi C-12, *Loi favorisant l'activité physique et le sport*<sup>1</sup> (L.C. 2003, ch.2), le CRDSC a pour mission de « fournir à la communauté sportive un service pancanadien de règlement extrajudiciaire des différends sportifs ainsi qu'une expertise et une assistance en la matière »<sup>2</sup>. Un an après avoir déposé le rapport « Boucler la boucle - Proposition pour un ombuds du sport au Canada » en 2017, le CRDSC a pris acte des défis auxquels la communauté sportive faisait face dans l'immédiat pour gérer les allégations de harcèlement et d'abus. C'est à ce moment-là que le CRDSC a proposé de mettre à la disposition des ONS des services indépendants d'enquêtes, ainsi qu'un service d'écoute et d'assistance confidentiel<sup>3</sup>.

En 2019, le CRDSC a mis à jour son Plan stratégique 2016-2020 afin d'y inclure les initiatives en matière de sport sécuritaire. Son Pilier 3 a donc été redéfini ainsi : « Soutenir la communauté sportive du Canada dans la création d'un environnement sportif sécuritaire ». Le Centre a présenté des propositions dans le cadre de ce pilier et deux initiatives ont été financées par le gouvernement fédéral à titre de projets pilotes : la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes. Ces deux projets pilotes prendront fin le 31 mars 2020, mais le CRDSC envisage un scénario où ils deviendraient des mesures permanentes.

<sup>1</sup> Ministre de la Justice. (2017). *Loi favorisant l'activité physique et le sport L.C. 2003, ch. 2*. Repéré à : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-13.4/page-1.html> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>2</sup> CRDSC. (non daté). À propos - Mission. Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/a-propos-mission> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>3</sup> Gariépy, M. et M.-C. Asselin. (Octobre 2018). Lancement d'une Unité d'enquêtes du CRDSC à titre de projet pilote. Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/ITNZ-October-2018-article-FR.pdf> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)



- A) [Ligne d'assistance du sport canadien<sup>4</sup>](#) – La LASC, lancée en mars 2019, est une ligne d'assistance nationale, gratuite et confidentielle, qui offre de l'aide aux victimes ou aux témoins de harcèlement, d'abus ou de discrimination. Ce service indépendant, confidentiel et anonyme, leur permet de partager et valider leurs préoccupations, d'obtenir des conseils sur la démarche à suivre et d'être redirigés vers les ressources appropriées pour assurer un suivi. La LASC est un service d'écoute et de référence, où des téléphonistes répondent en direct, de 8 h à 20 h, heure de l'Est, 7 jours sur 7. Les utilisateurs ont le choix de communiquer par téléphone sans frais, courriel ou message texte, dans la langue officielle de leur choix. Le service est offert en collaboration avec le Centre canadien de la santé mentale et du sport (CCSMS), qui a rassemblé une équipe de praticiens ayant une expérience en counseling, en psychologie et en sport, pour agir à titre de téléphonistes de la ligne d'assistance<sup>5</sup>.
- B) [Unité d'enquêtes<sup>6</sup>](#) – En réponse à l'[annonce de l'honorable Kirsty Duncan, le 19 juin 2018<sup>7</sup>](#), le CRDSC a établi une UE dont les services sont offerts, sur une base volontaire et payante, aux organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral souhaitant obtenir l'aide d'un tiers indépendant pour faire enquête sur des cas de harcèlement, d'abus et de discrimination. Les services d'enquête sont supervisés par un [Comité consultatif<sup>8</sup>](#) et fournis par des [enquêteurs présélectionnés<sup>9</sup>](#), qui ont reçu une orientation et une formation spécifiques au sport. L'UE compte 25 membres actuellement, répartis dans huit provinces et territoires<sup>10</sup>.

<sup>4</sup> CRDSC. (non daté) BIENVENUE À LA LIGNE D'ASSISTANCE DU SPORT CANADIEN. (non daté) Repéré à : <https://sport-sans-abus.ca/fr/> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>5</sup> CRDSC. (2019). Demande de proposition - Évaluation de projets pilotes liés aux initiatives du sport sécuritaire. Repéré à : [http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Pilot\\_Projects%20Evaluation%20RFP\\_FR\\_Final.pdf](http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Pilot_Projects%20Evaluation%20RFP_FR_Final.pdf) (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>6</sup> CRDSC. (non daté) Unité d'enquêtes. (non daté) Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/unite-enquetes> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>7</sup> Patrimoine canadien. (2018). « La ministre Duncan annonce des mesures plus rigoureuses pour éliminer le harcèlement, les abus et la discrimination dans le sport » (19 juin 2018). <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/nouvelles/2018/06/la-ministre-duncan-annonce-des-mesures-plus-rigoureuses-pour-eliminer-le-harcelement-les-abus-et-la-discrimination-dans-le-sport0.html> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>8</sup> CRDSC. (non daté) INDÉPENDANCE DE L'UNITÉ D'ENQUÊTES [http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/INDEPENDANCE\\_UNIT%C3%89\\_ENQUETES.pdf](http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/INDEPENDANCE_UNIT%C3%89_ENQUETES.pdf) (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)

<sup>9</sup> CRDSC (note 6)

<sup>10</sup> CRDSC (note 6)





## 3.0 Portée de l'évaluation

Le CRDSC a lancé une évaluation des projets pilotes de la LASC et de l'UE en octobre 2019. Il a établi ainsi les objectifs et la portée de l'évaluation :

- ▶ L'évaluation « fournira un portrait exact de l'impact, de la valeur et de la viabilité de la Ligne d'assistance du sport canadien et de l'Unité d'enquêtes. Il s'agit notamment, mais pas uniquement des éléments suivants :

  - Degré de satisfaction des clients de l'Unité d'enquêtes et des enquêteurs;
  - Caractère raisonnable du barème de rémunération des enquêteurs;
  - Visibilité et connaissance de l'Unité d'enquêtes et de la Ligne d'assistance du sport canadien;
  - Forces, faiblesses et améliorations nécessaires en ce qui concerne l'Unité d'enquêtes et la Ligne d'assistance du sport canadien;
  - Sous quelles conditions la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes pourraient devenir des mesures permanentes »<sup>11</sup>.

Après une première consultation et un examen des documents clés, ces éléments ont été incorporés à la grille d'évaluation (Tableau 1, ci-dessous), sous la forme de questions d'évaluation, assorties d'indicateurs et de sources de données potentielles, et ils ont guidé l'évaluation.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*



Tableau 1 : Grille d'évaluation

Questions	Indicateurs	Sources de données
<b>Connaissance</b>		
1. Dans quelle mesure les clients/utilisateurs potentiels de ces services et les parties prenantes ciblées ont-ils connaissance de la Ligne d'assistance, de l'Unité d'enquêtes et des services qu'elles fournissent?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de connaissance des services fournis par l'Unité d'enquêtes et par la Ligne d'assistance parmi les clients/utilisateurs potentiels et les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen des documents et données</li> <li>Entrevues</li> <li>Groupes de discussion</li> </ul>
2. Pour chaque type de service, qui sont les clients/utilisateurs? Qui n'est pas desservi par, ou n'utilise pas, les services disponibles?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Typologie des clients/utilisateurs des services jusqu'à ce jour</li> <li>Caractéristiques clés des personnes qui ne sont pas desservies ou qui n'utilisent pas les services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen des documents et données</li> <li>Entrevues</li> <li>Groupes de discussion</li> </ul>
<b>Efficacité</b>		
3. Dans quelle mesure les clients, le personnel et les enquêteurs sont-ils satisfaits des services fournis par la Ligne d'assistance et l'Unité d'enquêtes? Ces services répondent-ils à leurs besoins?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Degré de satisfaction des clients de l'Unité d'enquêtes</li> <li>Degré de satisfaction parmi les enquêteurs de l'Unité d'enquêtes, incluant le modèle utilisé pour établir la liste des enquêteurs, le barème de rémunération, etc.</li> <li>Degré de satisfaction des clients de la Ligne d'assistance</li> <li>Degré de satisfaction du personnel de la Ligne d'assistance<sup>12</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevues</li> <li>Groupes de discussion</li> </ul>
4. Selon les clients/utilisateurs potentiels de ces services et les parties prenantes ciblées, quelles sont les forces et faiblesses de la Ligne d'assistance, de l'Unité d'enquêtes et des services qu'elles fournissent (p.ex. : structure organisationnelle, administration, structure de frais, services spécifiques)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perceptions des forces et faiblesses de l'Unité d'enquêtes et de la Ligne d'assistance</li> <li>Suggestions d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevues</li> <li>Groupes de discussion</li> </ul>
5. Ces services sont-ils plus ou moins efficaces comparativement à d'autres organismes qui offrent des services similaires, incluant d'autres juridictions canadiennes (p.ex. : Manitoba, Québec) et le <i>US Center for SafeSport</i> ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison du niveau d'efficacité par rapport à d'autres organismes offrant des services similaires (qui est desservi, degré de satisfaction à l'égard des services, forces et faiblesses)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examen des documents et données</li> <li>Entrevues</li> </ul>

<sup>12</sup> Le personnel de la Ligne d'assistance inclut les téléphonistes de la Ligne d'assistance, les gestionnaires du CCSMS ainsi que l'équipe de direction et le personnel du CRDSC impliqués dans la Ligne d'assistance.



Tableau 1 : Grille d'évaluation

Questions	Indicateurs	Sources de données
<b>Impact (Progression vers les résultats attendus)</b>		
<p>6. Quels sont les indices, jusqu'à maintenant, qui tendent à démontrer que la Ligne d'assistance progresse vers les résultats attendus?</p> <p>1) servir d'endroit sûr pour signaler ou dévoiler; et 2) servir de mécanisme de triage afin de fournir des conseils et d'orienter vers les ressources appropriées à des fins de suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cas de signalement ou dévoilement par année, par type (conseil, orientation ou les deux)</li> <li>• Perception parmi les clients/utilisateurs potentiels et les parties prenantes que la Ligne d'assistance offre un moyen sûr et confidentiel pour signaler ou dévoiler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des documents et données</li> <li>• Entrevues</li> <li>• Groupes de discussion</li> </ul>
<p>7. Quels sont les indices, jusqu'à maintenant, qui tendent à démontrer que l'Unité d'enquêtes progresse vers les résultats attendus?</p> <p>1) faciliter l'accès des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral à des enquêteurs tiers indépendants; et 2) gérer de façon efficace les allégations de harcèlement, d'abus ou de discrimination</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral qui ont recours aux services d'enquêtes, par année</li> <li>• Perceptions parmi les parties prenantes relativement à l'indépendance des enquêteurs</li> <li>• Perceptions parmi les clients/utilisateurs potentiels et les parties prenantes que l'Unité d'enquêtes est un mécanisme efficace pour gérer des allégations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des documents et données</li> <li>• Entrevues</li> <li>• Groupes de discussion</li> </ul>
<p>8. Y a-t-il des services spécifiques que les clients/utilisateurs potentiels des services et les parties prenantes ciblées ont trouvés utiles ou pas utiles? Si oui, quels sont-ils et pourquoi sont-ils utiles? Si non, pourquoi ne sont-ils pas utiles?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré d'utilité des services fournis par l'Unité d'enquêtes et par la Ligne d'assistance parmi les clients/utilisateurs potentiels et les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevues</li> <li>• Groupes de discussion</li> </ul>
<b>Viabilité</b>		
<p>9. La Ligne d'assistance et l'Unité d'enquêtes sont-elles viables en tant que mesures permanentes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportion du financement opérationnel total affecté à l'administration, à la formation et à la prestation directe de services pour l'Unité d'enquêtes et la Ligne d'assistance</li> <li>• Capacité actuelle et projetée pour l'Unité d'enquêtes et la Ligne d'assistance selon le niveau de financement actuel</li> <li>• Perceptions à l'égard des modèles de financement alternatifs</li> <li>• Perceptions relativement à l'adéquation de la structure de gouvernance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des documents et données</li> <li>• Entrevues</li> <li>• Groupes de discussion</li> </ul>



## 4.0 Méthodologie

La méthodologie comprenait trois sources de données, qui sont décrites brièvement ci-dessous.

Le logiciel d'analyse qualitative des données NVivo a été utilisé pour coder, structurer et analyser les réponses recueillies auprès des trois sources de données – provenant de l'examen des documents et données, ainsi que des entrevues et des groupes de discussion.

### 4.1 Examen des documents et données

Un examen des données administratives et documents pertinents a été effectué. Cette tâche a permis de mieux définir le contexte de l'évaluation et des activités de collecte des données primaires, et aidé à répondre directement à des questions précises de l'évaluation (selon la grille du Tableau 1, ci-dessus).

Les documents et données étaient constitués principalement de ressources fournies par le CRDSC ou accessibles au public, à savoir :

- ▶ ébauche du Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport (v. 5.1);
- ▶ Déclaration de Red Deer, annonces ministérielles, demandes de subvention et ententes de services;
- ▶ informations en matière de finances et de ressources humaines;
  - appel à candidatures pour recruter les enquêteurs, modèle de mandat, liste des enquêteurs, politique de rémunération, etc.
- ▶ rapports d'activité;
- ▶ structure, mandat du Comité consultatif;
- ▶ produits de communication diffusés jusqu'à présent;
- ▶ analyses des médias sociaux, du Web;
- ▶ rapports d'activité/de fréquentation de la LASC et de l'UE;
- ▶ autres documents pertinents signalés par le CRDSC et/ou les personnes interviewées.

### 4.2 Entrevues avec les répondants clés

Les répondants clés ont été sélectionnés pour obtenir leurs points de vue sur un large éventail de questions et d'aspects de l'évaluation – notamment l'efficacité de la conception et de l'exécution, la gouvernance, le succès de la tenue des activités désirées, la progression vers l'obtention des résultats attendus et les défis rencontrés.



Les entrevues téléphoniques ont eu lieu soit individuellement, soit par petits groupes de deux. Vingt-trois (23) entrevues ont été réalisées auprès de 27 personnes, parmi les groupes suivants :

- ▶ équipe de direction de la LASC (2 entrevues de groupe);
- ▶ organismes de sport qui ont utilisé les services de l'UE (3);
- ▶ organismes de sport qui n'ont pas utilisé les services de l'UE (mais ceux d'autres enquêteurs, 1);
- ▶ membres du Comité consultatif (UE et LASC) (2 entrevues de groupe);
- ▶ autres groupes de parties prenantes :
  - membres du Groupe de travail des ONS sur la sécurité dans le sport (récemment dissout) (1);
  - membres du Groupe de travail d'experts sur le Code de conduite universel pour le sport canadien (1);
  - organismes provinciaux consacrés au sport sécuritaire (1);
  - membres du Groupe de travail fédéral-provincial/territorial (F-P/T) sur l'éthique, l'intégrité et la sécurité dans le sport (3);
  - AthlètesCAN, l'Association canadienne des entraîneurs, le Comité olympique canadien, le Centre canadien pour l'éthique dans le sport (1 chacun, 4 au total);
  - athlètes, entraîneurs et autres personnes qui ont utilisé les services de l'un ou l'autre des programmes (5).

Les répondants clés ont tous reçu une lettre (par courriel) du CRDSC décrivant l'objet et la nature de la recherche, et les invitant à participer. PRA a ensuite communiqué avec eux afin de fixer une date et une heure pour l'entrevue, et donné à chacun des répondants clés un guide personnalisé avant l'entrevue, dans la langue officielle de son choix.

### 4.3 Groupes de discussion

Deux groupes de discussion ont été organisés :

- ▶ d'une part avec des téléphonistes de la LASC, en personne à Ottawa et avec la participation également par téléconférence de quelques personnes dans d'autres régions du Canada;
- ▶ d'autre part avec des enquêteurs, en personne, juste avant la Conférence des médiateur(trices) et arbitres du CRDSC, le 29 janvier 2020, à Montréal (Ceux et celles qui souhaitent participer ont obtenu le remboursement de leurs frais de déplacement, le cas échéant, du CRDSC.)

Deux guides du modérateur ont été conçus spécialement pour ces groupes particuliers de parties prenantes.

Les téléphonistes et enquêteurs ont tous reçu une lettre (par courriel) du CRDSC décrivant l'objet et la nature de la recherche et les invitant à participer. PRA a ensuite communiqué avec eux directement afin de les recruter pour faire partie des groupes de discussion. Le nombre visé était de huit (8) à douze (12) personnes par groupe. Au total huit (8) téléphonistes de la LASC et dix (10) enquêteurs ont participé.

#### 4.4 Défis et limites

Cette évaluation a posé deux grands défis, qui sont décrits ci-après avec les mesures prises pour les surmonter.

1. La méthodologie prévoyait trois groupes de discussion initialement. Le troisième groupe devait être formé de membres du Groupe de travail F-P/T sur l'éthique, l'intégrité et la sécurité dans le sport. Mais vu la disponibilité et la volonté limitées de certains membres du Groupe de travail pour participer, PRA et le CRDSC ont convenu de tenir à la place quelques entrevues avec un sous-groupe de ses membres. Cela a permis aux évaluateurs d'obtenir des réponses détaillées de chaque répondant clé. Malheureusement, l'évaluation n'a pas bénéficié du point de vue de la totalité des provinces et territoires représentés au Groupe de travail - seulement trois sur six ont pu être consultés.
2. La méthodologie prévoyait également l'inclusion de clients de la LASC et d'ONS qui avaient utilisé les services d'enquêteurs, pour les entrevues des répondants clés. Mais comme le CRDSC n'a pas pu fournir cette information, PRA a conçu et réalisé deux très brefs sondages en ligne pour la recueillir.

Premièrement, comme les renseignements sur les clients de la LASC ne se trouvent que sur sa propre plateforme logicielle et ne sont accessibles qu'aux téléphonistes, le CRDSC a envoyé une invitation par courriel automatisée à tous les clients, directement à partir de ce système. Ce courriel comportait un lien vers le questionnaire en ligne hébergé sur le site de PRA. On y demandait aux clients s'ils accepteraient de participer à l'évaluation et, dans ce cas, de fournir leur nom, leur numéro de téléphone et une adresse courriel. Cette démarche a permis de recruter un petit groupe de volontaires, parmi lesquels PRA a retenu un échantillon de six athlètes, parents, entraîneurs et administrateurs à contacter pour réaliser une entrevue. Lorsque certaines personnes ne répondaient pas ou refusaient, d'autres étaient contactées, jusqu'à épuisement de la liste des personnes présélectionnées.

Deuxièmement, le CRDSC n'avait pas d'information concernant les ONS qui avaient utilisé les services d'un enquêteur de l'UE, ceux qui avaient utilisé d'autres enquêteurs ou ceux qui n'avaient pas utilisé d'enquêteurs du tout. De même, un bref sondage a été conçu et réalisé en ligne par PRA, et le CRDSC a envoyé un courriel et un lien à tous les ONS. Ce sondage demandait quels services ils avaient utilisés, s'ils acceptaient de participer à l'évaluation et, dans ce cas, à qui s'adresser au sein de leur organisme.



Les deux sondages ont aidé à atténuer les défis initiaux. Néanmoins, les deux sous-groupes de personnes interviewées présentaient une forme de biais de présélection (certaines personnes et certains organismes s'étant portés volontaires pour participer à l'évaluation, alors que d'autres non).

## 5.0 Constatations

### 5.1 Connaissance et utilisation de la Ligne d'assistance du sport canadien

#### 5.1.1 Connaissance générale

Au sein de l'équipe de direction et du Comité consultatif, on se demande si la LASC fait l'objet d'une promotion suffisante et dans quelle mesure elle est connue de ses clients potentiels. Les dirigeants citent divers moyens utilisés pour faire la promotion de la LASC (médias sociaux, distribution de fichiers graphiques prêts à ajouter aux sites Internet des ONS, etc.). Toutefois, ils disent également manquer de données pour pouvoir évaluer la portée réelle. Les répondants clés du groupe des dirigeants suggèrent d'augmenter le recours aux médias sociaux pour publiciser largement la LASC, en personnalisant les messages en fonction de groupes cibles, tels que les athlètes, les entraîneurs et les administrateurs. Les répondants clés estiment par ailleurs que le gouvernement – le ministre responsable des sports notamment – devrait également faire la promotion de la LASC et des messages clés concernant l'initiative et les efforts qui ont été mis en œuvre, et devrait utiliser divers médias pour rendre compte à la communauté sportive et au public de données statistiques clés.

Sans surprise, les organismes de la communauté sportive qui ont également un mandat au niveau national et les membres du Comité consultatif sur les initiatives en matière de sport sécuritaire disent être au courant de la LASC depuis les premières discussions qui ont donné lieu à sa création. Les personnes qui se sont jointes au comité plus récemment disent avoir entendu parler de la LASC dans le cadre de leurs fonctions précédentes dans le système sportif ou par le biais de leurs propres réseaux dans la communauté sportive, avant de se joindre au comité.

Les ONS disent avoir pris connaissance de la LASC lorsqu'ils ont été informés ou consultés à l'étape de la planification ou au moment de sa mise en place et, dans deux cas, seulement par le biais du communiqué de presse publié par le CRDSC au moment du lancement de la LASC. Dans un autre cas, ils ont été mis au courant lors du Sommet national sur la sécurité dans le sport en 2019. Des représentants d'organismes provinciaux de sport (OPS) disent qu'ils ont eu connaissance de la LASC lorsqu'elle a été lancée ou peu après.

Les téléphonistes de la LASC ont pu constater que les clients avaient été mis au courant de la LASC par les divers sites Internet des organismes nationaux et provinciaux de sport, et des associations ou clubs, qui font la promotion de la LASC et fournissent son numéro de téléphone, ainsi qu'en faisant des recherches sur le Web pour trouver de l'information au sujet du « sport sécuritaire » ou des « abus dans le sport » au Canada. Toutefois, ils signalent que tous les ONS n'en font pas une promotion suffisante et que l'information n'apparaît pas sur certains de leurs sites. Les téléphonistes disent également que certains organismes et sites Internet n'indiquent pas clairement la raison d'être de la LASC ou ne la présentent pas de façon exacte, ce qui donne

lieu à des appels pour toutes sortes de raisons qui n'ont rien à voir avec la LASC, par exemple pour s'inscrire à un club particulier. Les téléphonistes soulignent l'effet positif des efforts promotionnels, car ils ont noté d'importantes augmentations du nombre d'appels pertinents chaque fois qu'il y avait une campagne de promotion.

Enfin, les clients de la LASC disent avoir pris connaissance de son existence en cherchant des ressources en ligne, en tombant sur des promotions de la LASC sur Twitter, en entendant parler de la LASC par le biais de leurs propres réseaux dans la communauté sportive et dans des reportages de CBC/Radio-Canada.

### *Campagnes sur Twitter*

Pour faire connaître la LASC, le CRDSC a lancé deux campagnes publicitaires ciblées sur Twitter, l'une en mars 2019 et l'autre en octobre 2019, et simultanément en français et en anglais. Ces campagnes ne coûtent pas cher et peuvent avoir une portée considérable.

Les données statistiques suivantes (Tableau 2) montrent la portée de chacune de ces campagnes. Le nombre de mentions J'aime et de retweets était très faible et a fléchi d'une campagne à l'autre; le nombre d'impressions, en revanche, a augmenté lors de la seconde campagne. Durant la seconde campagne, le nombre d'engagements et le taux d'engagement ont également augmenté, mais les clics ont diminué.

**Tableau 2 : Résultats de la campagne publicitaire de la Ligne d'assistance 2019 sur Twitter**

Dates	Langue	Objectif	Impres- sions	Engage- ments	Taux d'engage- ments	Clics	J'aime	Retweets
12-18 mars 2019	Français	Connaissance	4 533	55	1,21 %	45	2	2
12-18 mars 2019	Anglais	Connaissance	10 691	176	1,65 %	153	17	8
2-8 octobre 2019	Français	Connaissance	24 638	88	14,30 %	34	3	1
2-8 octobre 2019	Anglais	Connaissance	54 149	209	2,00 %	89	5	6

Source : Union Metrics, n.d.

Cela étant dit, d'après les statistiques de suivi de Twitter que Union Metrics a fournies au CRDSC, l'activité des principaux contributeurs était encourageante. En mars 2019, les quatre principaux étaient Sheldon Kennedy, Kaillie Humphries, Athlétisme Canada et Rugby Canada. Chacun a interagi avec un tweet et tweeté d'une à quatre fois en lien avec la campagne, en utilisant divers hashtags, et, avec d'autres contributeurs, ont créé un certain élan avec des retweets, etc., dont 82 retweets des tweets de M. Kennedy. D'après les statistiques de suivi de Twitter, le nombre total de tweets et de retweets à propos de la LASC suscités par la campagne de mars 2019 était de 1 497 et le nombre total d'impressions potentielles était estimé à 1,7 million. Cette information n'est pas disponible pour la campagne d'octobre 2019.

Toutefois, il est difficile de tirer des conclusions quant à l'efficacité de ce mécanisme pour faire mieux connaître la LASC, car il n'est pas possible de mesurer sa portée réelle.



## Visiteurs du site Internet

En ce qui a trait à la connaissance, les statistiques du site Internet Sport-Sans-Abus (LASC) donnent une indication du nombre d'utilisateurs potentiels de l'information qui est affichée sur le site. D'après les résultats de Google Analytics fournis par le CRDSC (Tableau 3), le nombre de visites et de visiteurs uniques a atteint un sommet en mai 2019, et encore en septembre, octobre et novembre 2019. Au total, le site Internet a été fréquenté par 30 828 visiteurs uniques du 13 mars au 30 novembre 2019.

**Tableau 3 : Statistiques du site Internet Sport-Sans-Abus, 2019**

Mois	Visiteurs uniques	Nombre de visites	Pages vues
Mars 2019	2 480	3 106	23 283
Avril 2019	2 807	3 217	29 849
Mai 2019	4 174	4 653	18 719
Juin 2019	2 561	3 059	48 084
Juillet 2019	1 965	2 525	27 903
Août 2019	1 852	2 371	21 182
Septembre 2019	3 839	4 750	35 052
Octobre 2019	5 038	5 946	62 194
Novembre 2019	6 112	7 062	43 366
<b>Total</b>	<b>30 828</b>	<b>36 689</b>	<b>309 632</b>

Source : CRDSC, 9 décembre 2019.

### 5.1.2 Clients jusqu'à présent

D'après ce que les téléphonistes de la LASC ont pu constater, les clients/utilisateurs de la LASC sont principalement des parents d'enfants ou adolescents qui pratiquent des sports au niveau des clubs (pas les victimes elles-mêmes, mais plutôt leurs parents), ainsi que des athlètes de niveau national et des entraîneurs (surtout du niveau club et provincial, quelques-uns de niveau national).

S'agissant des communications entrantes par téléphone ou par courriel, d'après les statistiques fournies par le CRDSC et provenant de la plateforme de la LASC elle-même, les téléphonistes de la LASC ont reçu 1 192 appels et courriels de 193 clients distincts du 13 mars 2019 au 29 février 2020. En résumé :

- ▶ Les clients étaient majoritairement des adultes (97,3 %), des anglophones (94,3 %) et il y avait une plus grande proportion de femmes (56,5 %) que d'hommes (38,9 %). (À noter que 4,7 % n'ont pas indiqué de sexe.)
- ▶ Les clients étaient répartis dans huit provinces. La plus grande proportion d'entre eux étaient de l'Ontario (37,8 %), suivis par 13,5 % de la Colombie-Britannique, 11,9 % de l'Alberta et 6,7 % du Québec.

- Plus de la moitié des clients ont indiqué être actifs dans la communauté sportive au niveau des clubs (53,4 %), tandis que 16,6 % l'étaient au niveau national, 16,1 % au niveau provincial, 7,3 % au niveau communautaire/récréatif, 1,6 % au niveau universitaire ou collégial, et 5,2 % n'ont pas indiqué de niveau.

Caractéristiques des clients		Nombre	%
Clients servis (téléphone et courriel)		193	100%
Langue	Anglais	182	94,3%
	Français	11	5,7%
Sexe	Femme	109	56,5%
	Homme	75	38,9%
	Autre (non précisé)	9	4,7%
Groupe d'âge	Adulte	146	97,3%
	Mineur	2	1,3%
	Non précisé	2	1,3%
Province	ON	73	37,8%
	C,-B,	26	13,5%
	AB	23	11,9%
	QC	13	6,7%
	N,-B,	10	5,2%
	N,-É,	3	1,6%
	MB	3	1,6%
	SK	2	1,0%
	I,-P,-E, / T,-N, / NU / T,-N,-O, / YK	0	0,0%
	Inconnu	40	20,7%
Niveau	Club	103	53,4%
	National	32	16,6%
	Provincial	31	16,1%
	Communautaire/Récréatif	14	7,3%
	Universitaire/collégial	3	1,6%
	Non précisé	10	5,2%
Communications entrantes (volume total)		1 192	100,0%
Nota : du 13 mars 2019 au 29 février 2020.			
Source : CRDSC, 7 mars 2020.			

Les statistiques sur les clients de la LASC indiquent également que les clients étaient principalement des parents (44,6 %) et des athlètes (16,6 %), puis des entraîneurs (14,5 %) et des administrateurs (12,4 %). Les autres étaient des officiels et des bénévoles, du personnel médical et des spectateurs, et des personnes qui n'ont pas précisé leur rôle. Comme on pouvait s'y

attendre, les clients étaient en majeure partie des témoins (47,7 %) et des victimes (32,1 %), et environ un client sur cinq ne correspondait à aucune de ces catégories ou n'a pas donné de précision (20,2 %). Ils ont surtout signalé des préoccupations ayant trait à de l'intimidation (16,2 %), de l'abus de pouvoir (12,5 %), de la violence verbale (11,1 %), de la discrimination (10,6 %) et du harcèlement (9,3 %). D'autres signalements étaient regroupés sous la rubrique des demandes d'information générale (9,8 %) et sous celle de corruption (6,1 %), tandis que la violence psychologique et le harcèlement sexuel comptaient pour 5,8 % et 4,0 % respectivement.

Les clients ont été dirigés vers une ou plusieurs ressources, selon leurs préoccupations. Les ressources vers lesquelles les téléphonistes ont le plus souvent dirigé des clients sont indiquées au Tableau 5 ci-dessous. Dans plus d'un tiers des cas, ils ont été dirigés vers un agent responsable du sport sécuritaire tiers d'un ONS (34,8 %), dans 23,8 % des cas vers un OPS et dans 11,9 % des cas vers un service d'aide juridique ou un avocat *pro bono*. Certains des clients ont également été référés à d'autres ressources, notamment : des services de protection de l'enfance, la ligne d'assistance Sport'Aide au Québec ou celle du Manitoba, la Commission canadienne des droits de la personne, les autorités chargées de l'application de la loi/la police et la commission des normes du travail de leur province, etc. Un seul cas a été dirigé vers l'UE.

Caractéristiques des clients		Nombre	%
Clients servis (téléphone et courriel)		193	100%
Rôle	Parent	86	44,6%
	Athlète	32	16,6%
	Entraîneur	28	14,5%
	Administrateur	24	12,4%
	Officiel	5	2,6%
	Bénévole	3	1,6%
	Personnel médical	2	1,0%
	Spectateur	1	0,5%
	Autre ou non précisé	12	6,2%
Type de client	Témoign	92	47,7%
	Victime	62	32,1%
	Autre ou non précisé	39	20,2%
Préoccupation soulevée (Une ou plus par client)	Intimidation	61	16,2%
	Abus de pouvoir	47	12,5%
	Violence verbale	42	11,1%
	Discrimination	40	10,6%
	Demande d'information générale	37	9,8%
	Harcèlement	35	9,3%
	Corruption	23	6,1%
	Violence psychologique	22	5,8%



Tableau 5 : Statistiques de la Ligne d'assistance du sport canadien, 2019-2020

Caractéristiques des clients		Nombre	%
	Harcèlement sexuel	15	4,0%
	Violence physique	13	3,4%
	Violence sexuelle	10	2,7%
	Inconduite sexuelle	7	1,9%
	Négligence	7	1,9%
	Représailles	6	1,6%
	Média social inapproprié	5	1,3%
	Abus d'alcool ou autre drogue	3	0,8%
	Manipulation psychologique	2	0,5%
	Pornographie	1	0,3%
	Autre	1	0,3%
Ressource(s) vers lesquelles les clients ont été dirigés (une ou plus par client)	Tierce partie d'un ONS (agent responsable du sport sécuritaire)	79	34,8%
	Organisme provincial de sport	54	23,8%
	Aide juridique/avocat <i>pro bono</i>	27	11,9%
	Protection de l'enfance	12	5,3%
	Sport'Aide	8	3,5%
	Avocats <i>pro bono</i> du CRDSC	7	3,1%
	Commission des droits de la personne	6	2,6%
	Police	6	2,6%
	Prévention du suicide	5	2,2%
	Normes du travail	4	1,8%
	Jeunesse, J'écoute (Kids Help Phone)	4	1,8%
	Ligne d'assistance du sport du Manitoba	3	1,3%
	Plan de match	2	0,9%
	Autorités chargées de l'application de la loi	2	0,9%
	Service des sports d'une institution	2	0,9%
	Centre canadien du sport - Atlantique	1	0,4%
	Services de santé mentale	1	0,4%
	Défenseur des enfants et de la jeunesse N.B.	1	0,4%
	Unité d'enquêtes du CRDSC	1	0,4%
	Sport Bien-être	1	0,4%
Solution Sport	1	0,4%	
Communications entrantes (volume total)		1 192	100,0%
Nota : du 13 mars 2019 au 29 février 2020. Source : CRDSC, 7 mars 2020.			



## 5.2 Connaissance et utilisation de l'Unité d'enquêtes

Comme c'est le cas pour la LASC, au sein de l'équipe de direction et du Comité consultatif on se demande si l'UE fait l'objet d'une promotion suffisante et dans quelle mesure elle est connue de ses clients potentiels. Il n'existe pas de données qui permettraient de mesurer cet aspect. Sans surprise, plusieurs organismes de la communauté sportive qui ont également un mandat au niveau national ont dit être au courant de l'existence de l'UE, dont l'ACE, le COC et le Centre canadien pour l'éthique dans le sport (CCES). Certains ONS qui ont été interviewés disent par ailleurs avoir pris connaissance de l'UE lorsqu'ils ont été consultés à l'étape de la planification ou au moment de sa mise en place, notamment par le biais d'une communication du CRDSC adressée à l'ONS. Dans un cas, un représentant d'un ONS a dit n'avoir eu connaissance de l'UE qu'au moment où l'ONS a utilisé d'autres services du CRDSC. Un ONS a indiqué qu'il n'avait appris son existence que par le biais d'un communiqué de presse et un autre a dit avoir été mis au courant lors du Sommet national sur la sécurité dans le sport, en 2019. Quant aux clients potentiels, leur connaissance de l'UE est également limitée. Certains des clients de la LASC qui ont été interviewés ont également indiqué qu'ils étaient au courant de l'existence de l'UE, tandis que d'autres ne l'étaient pas.

Comme les clients n'ont pas besoin de communiquer avec le CRDSC avant de s'adresser à un enquêteur, le CRDSC ne fait pas de suivi des quelques appels et courriels qui lui sont adressés pour demander de l'information sur l'UE, et l'on suppose que les personnes ou organismes intéressés se renseignent principalement par le biais de son site Internet, qui donne de l'information telle que la liste des enquêteurs. Les statistiques fournies par le CRDSC indiquent que du 11 décembre 2018 au 14 novembre 2019, la page de l'UE sur son site Internet a enregistré plus de 1 760 pages vues et 1 526 visiteurs uniques, les visiteurs ayant passé, en moyenne, juste un peu moins de quatre minutes (trois minutes et 50 secondes) sur la page.

Quant aux clients réels, un sondage à participation volontaire réalisé par le CRDSC auprès de la première et de la deuxième vagues d'enquêteurs, en novembre 2019, donne une indication du nombre et des caractéristiques des clients. En résumé, ce sondage a indiqué que :

- ▶ En 2019, au total six (6) mandats d'enquête de niveau national, cinq (5) mandats de niveau provincial et deux (2) de niveau club ou communautaire ont été acceptés par les dix (10) répondants;
- ▶ deux (2) autres répondants ont indiqué ne pas avoir été contactés pour leur confier un mandat par le biais de l'UE;
- ▶ deux (2) des mandats concernaient des évaluations préliminaires seulement, tandis que neuf (9) étaient des enquêtes complètes, et deux (2) autres n'étaient pas catégorisés<sup>13</sup>;
- ▶ ceux qui ont été contactés indiquent qu'ils n'ont refusé aucun mandat et qu'un (1) seul mandat n'a pas été exécuté parce que l'organisme a décidé de ne pas y donner suite; et
- ▶ six (6) des mandats ont été exécutés en anglais seulement.

<sup>13</sup> Des 13 mandats déclarés en réponse à une autre question du sondage, seulement 11 étaient catégorisés en réponse à cette question, en laissant deux (2) non catégorisés.

## 5.3 Efficacité

### 5.3.1 Forces, faiblesses et suggestions d'amélioration

#### *Ligne d'assistance du sport canadien*

De manière générale, les principales forces de la LASC résident dans le fait qu'elle est gratuite, confidentielle et facilement accessible (par téléphone ou courriel) et qu'elle offre une combinaison de services d'écoute, d'information et d'orientation. Quelques répondants clés ont également souligné que les téléphonistes sont bien formés et qu'ils ont une quantité considérable d'informations à portée de la main pour aider les clients.

La grande majorité des téléphonistes qui ont participé à cette évaluation étaient très satisfaits du service qu'ils sont en mesure de fournir, et ont donné de nombreux exemples de clients qui étaient satisfaits et de ce qu'ils ont pu faire pour les aider à gérer une situation, et à s'y retrouver dans des informations et ressources qui, dans la plupart de cas, leur étaient étrangères. Les téléphonistes disent toutefois qu'ils reçoivent également des appels de personnes qui sont frustrées parce que la LASC n'offre pas de services de counseling; parce qu'elle donne l'impression (dans certains cas) de rediriger vers un organisme de sport qui, à leur avis, est partial ou fait « partie du problème »; ou parce qu'elle n'agit pas davantage (elle ne prend pas de mesures en réponse aux préoccupations et plaintes), et qu'elle ne fait pas de suivi. Certains répondants clés parmi les ONS et d'autres organismes de niveau national sont d'accord et estiment que la LASC devrait s'inscrire dans un système plus large pour le sport sécuritaire, où une personne serait dirigée par la LASC ou s'adresserait directement à un organisme tiers neutre pour déposer une plainte ou faire part d'allégations, et n'aurait pas besoin de passer par l'organisme de sport pour le faire. (Les facteurs limitant l'impact de la LASC sont examinés plus en détail à la section 5.4.)

De façon générale, les clients conviennent que le fait d'offrir un service d'écoute confidentiel et empathique est une force, mais que le manque de suivi et l'incapacité de transmettre les préoccupations et plaintes directement à un organisme directeur de sport impartial causent de la frustration.

Les téléphonistes soulignent la facilité d'accès de la LASC (douze heures par jour, sept jours par semaine, par téléphone, courriel ou message texte). Dans d'autres groupes de répondants clés, les heures de fonctionnement sont également perçues comme une force par certains, étant donné que le service est assuré sept jours par semaine et tente de couvrir de longues heures dans les divers fuseaux horaires; tandis que d'autres estiment que les heures de fonctionnement sont une des faiblesses, car ils pensent que ces heures ne sont pas suffisantes par rapport aux besoins des clients potentiels, et préconisent un service 24/7.

Des répondants clés qui représentent des OPS et quelques ONS ont indiqué que le fait que la LASC ne soit pas très connue était une faiblesse (voir la sous-section 5.1.1). Comme quelques clients de la LASC et représentants d'organismes de niveau national, ils suggèrent de faire davantage de promotion de la LASC, en précisant plus clairement les services qu'elle offre ou n'offre pas (p. ex. elle n'offre pas de service de counseling) et ce qui la distingue des lignes d'assistance et services similaires d'autres juridictions, tels que Respect et Sport. Certains



membres du Comité consultatif suggèrent une seule ligne d'assistance pour le sport au Canada afin d'éliminer la confusion et de regrouper les ressources.

Étant donné que la LASC a été créée et mise en place très rapidement, il n'y a pas eu suffisamment de temps pour fournir une formation complète sur tous les aspects dont les téléphonistes auraient besoin pour faire leur travail. D'après l'équipe de direction, les membres du Comité consultatif et les téléphonistes, parmi les domaines particuliers qui nécessitent plus de formation figurent : une orientation plus exhaustive en ce qui a trait au sport et au système sportif canadien; comment gérer des personnes en crise, des victimes de violence, et des clients souffrant de maladies mentales graves et/ou présentant un risque d'automutilation.

### *Unité d'enquêtes*

Le fait que l'UE soit sous la responsabilité du CRDSC est perçu comme une force par certains ONS et autres organismes de niveau national, en raison de son expertise en médiation et en arbitrage, et de son indépendance. Quelques organismes de niveau national ne sont pas de cet avis et pensent que l'UE devrait faire partie d'un organisme consacré au sport sécuritaire séparé, qui serait réellement indépendant. Quant aux enquêteurs, ils se perçoivent, eux-mêmes et l'UE, comme étant indépendants des organismes de sport et soulignent que ceci est une force importante de l'UE.

L'expertise des enquêteurs est considérée comme une autre force importante par les répondants clés de tous les groupes. Non seulement ce sont des personnes qui ont de l'expérience, la plupart d'entre eux ont également un lien avec le sport ou un intérêt pour le sport. Une force associée réside dans le fait que les enquêteurs sont sélectionnés et formés par le CRDSC. Les enquêteurs eux-mêmes conviennent qu'ensemble ils offrent un large éventail d'expérience, de connaissances et de compétences en matière de travail d'enquête et, dans certains cas, de sport également. La formation obligatoire est également perçue comme une force. On estime que les abus dans le milieu du sport exigent des connaissances spécifiques. Certains des enquêteurs ont également souligné l'importance des efforts mis en œuvre par le CRDSC pour élargir la liste afin d'inclure la plupart des provinces et territoires, et fournir des services dans les deux langues officielles. Quelques répondants clés ont ajouté que les enquêteurs eux-mêmes constituent une force importante de l'UE, parce qu'ils ont une expertise considérable, mais acceptent néanmoins d'effectuer des enquêtes à un coût moindre que ce qu'ils factureraient autrement, sans doute parce qu'ils croient à l'importance de ce type de travail. Deux organismes de niveau national ont ajouté que les honoraires moins élevés des enquêteurs rendent ces types de services plus accessibles. Cela étant dit, un ONS a estimé que le service devrait être gratuit pour les ONS et subventionné par le gouvernement, étant donné que le financement des ONS provient également du gouvernement.

Un ONS a indiqué que l'UE assure l'uniformité des politiques et procédures suivies pour enquêter au sujet d'allégations qui impliquent des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral. Toutefois, les répondants clés étaient partagés en ce qui concerne l'élaboration des politiques, et également des modèles, boîtes à outils et diverses ressources mises à la disposition des enquêteurs. Pour l'équipe de direction et pour les enquêteurs, cela était considéré comme une force, tandis que quelques membres du Comité consultatif pensaient que l'on pourrait en élaborer davantage.



Un ONS, un autre organisme de niveau national et quelques membres du Comité consultatif ont insisté sur la nécessité d'un service comme l'UE pour permettre à des organismes de sport de moindre envergure qui ont moins de ressources d'avoir accès à des services d'enquête de qualité. Un ONS a ajouté qu'à son avis l'UE semble bien cadrer avec le nouveau Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport, qui exige que les enquêtes sur des allégations de harcèlement soient conduites par une personne ou une entité indépendante de l'organisme de sport susceptible d'être impliqué dans l'allégation.

Quelques organismes de niveau national estiment qu'idéalement, il devrait y avoir un processus d'exécution. Pour le moment, les enquêteurs peuvent formuler des conclusions et recommander des sanctions, mais c'est l'ONS qui décide si des mesures doivent être prises, et lesquelles. Il en sera question de façon plus approfondie à la section 5.4 ci-dessous, qui traite de l'impact de l'UE.

Quant à la politique de rémunération, il n'y a pas eu de commentaire à ce sujet, hormis lors de la discussion de groupe entre enquêteurs, qui ont souligné le défi posé par le temps requis pour faire des enquêtes adéquates sur des cas plus complexes, compte tenu de la rémunération maximale versée pour une enquête selon la politique de rémunération de l'UE. Les commentaires ayant trait à la rémunération portaient donc surtout sur le niveau de service (il en sera également question à la section 5.4).

Enfin, le processus suivi pour affecter les enquêteurs aux dossiers n'a pas fait l'objet de commentaires; les ONS et enquêteurs ont seulement dit que cette affectation doit se faire en fonction de la disponibilité et de l'emplacement géographique ou du niveau (expérience au niveau provincial versus au niveau national).

### 5.3.2 Comparaison avec d'autres modèles ou juridictions

Seuls les organismes de niveau national ainsi que les représentants de provinces et OPS ont pu faire des commentaires sur la comparaison avec d'autres modèles et juridictions, et ils déplorent le manque de données sur l'efficacité des divers modèles. Cela étant dit, ils ont donné leur opinion sur la manière dont la LASC et l'UE se comparent à des services similaires dans d'autres juridictions au Canada, et à des modèles aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Au Royaume-Uni et aux États-Unis, le pouvoir d'agir pour donner suite à des plaintes et des résultats d'enquête est conféré par la loi. L'approche retenue au Canada est très différente, dans la mesure où les organismes de sport ont élaboré leurs propres politiques sur le harcèlement et les abus, et un code de conduite universel a été élaboré plutôt qu'une loi.

Dans le modèle du *US Center for SafeSport*, aux États-Unis, le triage des plaintes, les enquêtes et les formations qui jugent les cas sont indépendants des organismes de sport, et les trois rôles sont indépendants les uns des autres, ce qui n'est pas le cas au Canada.

Le modèle du *Child Protection in Sport*, au Royaume-Uni, met l'accent sur l'enfant ou le jeune en cause, et sur toutes les formes de harcèlement et d'abus, et comprend un portefeuille de services. Sport'Aide, au Québec, s'est fortement inspiré de ce modèle au début, mais l'a adapté pour tenir compte du contexte de cette province et des commentaires de la communauté sportive, ce qui a amené Sport'Aide à concevoir une ligne d'assistance 24/7 d'urgence, d'information et d'orientation





pour les personnes, ainsi que des programmes d'éducation et de prévention en matière de harcèlement et d'abus pour les organismes de sport et également pour le public en général, et pour inclure tous les niveaux du sport – des clubs locaux au niveau élite. En ce sens, Sport'Aide s'adresse à une clientèle similaire à celle de la LASC, mais comprend également certains des services que Respect et Sport au Manitoba fournit, qui sont destinés aux organismes de sport (p.ex. outils de prévention).

La Ligne d'assistance du sport du Manitoba est perçue comme étant très similaire à la LASC, étant donné qu'il s'agit d'un service et que, contrairement à Sport'Aide, il ne relève pas d'un organisme dédié qui offre d'autres programmes ayant trait à l'éducation et à la prévention en matière de harcèlement et d'abus. La Ligne d'assistance du sport du Manitoba diffère toutefois légèrement du service offert par la LASC dans la mesure où ses téléphonistes sont formés pour fournir un soutien initial et aider les personnes qui s'adressent à eux, mais sont également formés pour désamorcer une crise, ce qui exige une formation spécialisée.

S'agissant de comparer les mécanismes de signalement, le *US Center for SafeSport* et Sport'Aide offrent la possibilité de soumettre une préoccupation ou une plainte par téléphone et courriel, mais également directement en ligne, ce que la LASC ne permet pas actuellement.

Un répondant clé a indiqué qu'il croit que le *US Center for SafeSport* supervise à la fois une ligne d'assistance et des services d'enquête, et qu'ils sont structurés de telle sorte que la ligne d'assistance peut transmettre une plainte directement aux services d'enquête. Cette possibilité n'existe apparemment dans aucun des modèles actuellement en place au Canada.

Un autre répondant clé a ajouté qu'à sa connaissance les services d'enquête du *US Center for SafeSport* ont accumulé un arriéré, car la demande de ce service avait été sous-estimée lors de sa création.

## 5.4 Impact

### *Ligne d'assistance du sport canadien*

Il existe un large consensus sur le fait que la LASC offre un endroit sûr pour exprimer des préoccupations, et qu'elle fournit des conseils et une orientation de façon efficace. Un répondant clé n'était pas d'accord et a dit qu'à son avis la LASC ne produit pas toujours les résultats attendus, en donnant comme exemple des situations loin d'être idéales où des téléphonistes qui sont des hommes répondent à des femmes victimes de violences sexuelles commises par des hommes, et le cas de téléphonistes qui n'ont pas une connaissance suffisante du sport et de la communauté sportive, y compris des divers niveaux de compétence.

Si de nombreux répondants clés et participants aux groupes de discussion étaient en général d'accord avec le fait que la LASC produit les deux types de résultats attendus (et plusieurs ont pu en donner des exemples concrets), aucun n'a pu quantifier ni expliquer la mesure dans laquelle elle y parvient pour le moment. Quelques-uns ont déploré le manque d'information de la part du CRDSC à cet égard. D'autres ont déploré le fait que, puisqu'il n'y a pas de suivi formel de chaque cas ou client, il n'est pas possible de connaître les résultats, une fois que l'on a donné des conseils

à un client ou qu'il a été dirigé vers d'autres ressources, ni d'évaluer sa satisfaction (à moins qu'il ne contacte la LASC à nouveau). Quelques répondants clés et téléphonistes ont indiqué que les listes de ressources pourraient être augmentées (p.ex. en y incluant des services locaux de soutien aux victimes et plus de ressources en santé mentale).

Les statistiques sur les clients de la LASC sont présentées à la sous-section 5.1.2. Malheureusement, la proportion des clients qui ont demandé des conseils par rapport à ceux qui ont demandé des services d'orientation, ou les deux, n'est pas disponible. Les téléphonistes ont confirmé que certains clients de la LASC recherchent de l'information et des conseils, tandis que d'autres ont besoin de « quelqu'un pour les écouter » ou valider leurs préoccupations.

Pour accroître davantage l'impact de la LASC, l'équipe de direction aurait besoin d'un financement supplémentaire pour mettre à jour les listes de ressources et fournir des séances de formation aux téléphonistes plus fréquemment et sur un plus large éventail de sujets. L'équipe de direction et les téléphonistes ont indiqué qu'il serait utile d'avoir davantage de ressources pour les entraîneurs, des ressources sur la démarche à suivre pour faire un signalement aux autorités policières, et des ressources ayant trait à la santé mentale. Ils ont également indiqué qu'une formation supplémentaire serait utile dans les domaines suivants : comment gérer une personne en crise, comment gérer des situations impliquant des mineurs et comment aider les victimes ou témoins à passer à travers des réunions difficiles ayant trait à des abus ou autres préoccupations, ainsi que des ressources vers lesquelles les diriger en lien avec ces situations difficiles (voir également la sous-section 5.3.1 qui porte sur les faiblesses et suggestions d'amélioration).

Une critique récurrente du service d'orientation fourni par la LASC concerne le fait qu'elle dirige vers le président, l'enquêteur ou l'ombudsman d'un organisme de sport, ou l'agent responsable du sport sécuritaire d'un organisme. Dans le cas des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral, ces derniers sont des agents tiers nommés par les organismes, comme l'exige Sport Canada. Néanmoins, selon la plupart des répondants clés, ils ne sont pas perçus comme étant indépendants. Le fait d'être référé à des dirigeants d'organismes, des avocats/enquêteurs retenus par les organismes, ou à un ombudsman, n'est pas jugé utile non plus et est très frustrant pour les clients de la LASC, qui ont probablement déjà épuisé ces possibilités ou estiment qu'elles ne sont pas appropriées.

### *Unité d'enquêtes*

Comme c'est le cas de la LASC, l'UE semble atteindre largement les deux types de résultats attendus. Premièrement, il existe un vaste consensus sur le fait que les enquêteurs sont indépendants des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral. Toutefois, les répondants clés étaient divisés quant à savoir s'ils sont perçus comme étant indépendants par toutes les parties prenantes. Si certains ont indiqué que leur indépendance découle du rôle que le CRDSC joue dans leur sélection, leur formation et le maintien à jour de la liste des enquêteurs, d'autres estimaient que peu importe que les enquêteurs soient liés au CRDSC et sélectionnés par lui, ils peuvent donner l'impression de ne pas être tout à fait indépendants de l'ONS qui, en fin de compte, paie les honoraires des enquêteurs, et reçoit leurs conclusions et a la responsabilité de prendre des mesures pour y donner suite.

Parmi les membres de l'équipe de direction et du Comité consultatif, on craint qu'un enquêteur de l'UE puisse donner l'impression de ne pas être totalement indépendant d'un ONS s'il a également un contrat avec un ou plusieurs ONS, à titre d'agent tiers responsable du sport sécuritaire. S'il existe des lignes directrices en vertu desquelles les enquêteurs doivent déclarer tout conflit d'intérêts et si les répondants clés font confiance aux enquêteurs pour suivre ces lignes directrices, ils craignent qu'il soit possible que les enquêteurs qui portent ces deux chapeaux puissent ne pas être perçus comme étant totalement indépendants de tous les ONS.

Le nombre d'ONS qui ont eu recours aux services d'un enquêteur de l'UE n'est pas disponible, parce que l'UE ne consigne pas cette information. Néanmoins, comme il est indiqué à la section 5.2, le CRDSC a réalisé un sondage à participation volontaire auprès des enquêteurs en novembre 2019. Au total, six (6) mandats d'enquête d'envergure nationale avaient été acceptés parmi les dix (10) répondants. Les enquêteurs qui ont participé à cette évaluation ont indiqué qu'ils ne sont généralement pas au courant des activités des uns et des autres, mais qu'ils estiment intéressant de savoir, au bout d'un certain temps, combien d'enquêtes chacun d'eux a effectuées sous l'égide de l'UE par rapport aux enquêtes externes à l'UE. De fait, durant le groupe de discussion, les dix (10) enquêteurs en sont venus à la conclusion que, collectivement, ils avaient effectué de 10 à 15 enquêtes sous l'égide de l'UE depuis qu'ils s'étaient joints au programme (certains plus récemment que d'autres). Ils estiment que l'UE demeure sous-utilisée.

En ce qui concerne le second type de résultat attendu, une majorité de répondants clés dans tous les groupes ont indiqué que l'UE est un mécanisme efficace pour traiter des allégations. Les raisons de cette efficacité, estiment les répondants clés, sont les suivantes :

- ▶ La valeur d'avoir accès à des personnes qui sont sélectionnées et formées par un organisme qui a l'expertise requise.
- ▶ La valeur d'avoir accès à des personnes qui ont une combinaison de compétences en matière d'enquête ainsi qu'une solide compréhension des sports ou du système sportif.
- ▶ Des preuves anecdotiques indiquent que les ONS apprécient avoir l'occasion d'apprendre et de se perfectionner en prenant connaissance des conclusions d'enquêteurs externes.

Quelques ONS et autres organismes de niveau national n'étaient pas d'accord et estimaient que l'UE n'est pas un mécanisme efficace pour traiter les allégations, parce que les rapports d'enquête sont remis aux ONS, qui sont perçus comme étant parties aux allégations ou situations; or, comme il a déjà été souligné, les ONS ont également la responsabilité de prendre des mesures pour donner suite aux conclusions de l'enquête.

Enfin, certains enquêteurs ont indiqué que l'UE n'est pas aussi efficace qu'elle pourrait l'être pour traiter les allégations dans le système sportif parce que :

- ▶ Le maximum de temps et d'effort fixé pour mener une enquête peut amener, dans des cas plus vastes et plus complexes, à réaliser des enquêtes qui sont moins exhaustives qu'elles ne devraient l'être et qui, en fin de compte, sont de moindre qualité.
  - Deux enquêteurs ont décrit des exemples de situations où ce risque était réel et où ils ont choisi de faire l'effort supplémentaire nécessaire en « absorbant » le coût, tandis qu'un autre a dit avoir négocié avec les organismes clients un arrangement

séparé pour l'effort supplémentaire, lorsque l'enquête était sur le point de dépasser le maximum fixé<sup>14</sup>.

- L'existence de l'UE n'est pas suffisamment connue, ce qui fait que ce service spécialisé indépendant demeure sous-utilisé.

## 5.5 Viabilité

### *Niveau de financement et capacité*

Selon le Plan d'entreprise du CRDSC, le budget de l'organisme pour l'exercice 2019-2020 est de 1 181 100 \$, réparti de la manière suivante (Tableau 6). Le financement excédant le niveau de référence, de 81 100 \$, de Sport Canada est un montant qui a été demandé et accordé séparément du financement de base du CRDSC. Plus précisément, après l'approbation du Plan d'entreprise et du financement de base, en raison d'un changement de dernière minute du fournisseur de service de la LASC, le CRDSC a demandé et obtenu un montant supplémentaire de 42 500 \$ pour fournir le service. Le CRDSC a également demandé et obtenu un montant supplémentaire de 38 600 \$ pour administrer l'UE.

Administration	110 000 \$
Gouvernance	50 000 \$
Langues officielles	37 000 \$
Opérations	379 000 \$
Ressources humaines	524 000 \$
<b>BUDGET TOTAL</b>	<b>1 100 000 \$</b>
Financement de base demandé à Sport Canada	1 100 000 \$
Financement excédant le niveau de référence de Sport Canada	81 100 \$
<b>FINANCEMENT TOTAL</b>	<b>1 181 100 \$</b>
Source : CRDSC (2019) Plan d'entreprise pour l'exercice 2019-2020, p. 10.	

<sup>14</sup> La discussion de groupe avec les enquêteurs de l'UE a révélé des différences d'interprétation et donné lieu à un important débat entre les dix enquêteurs participants, au sujet de la politique de rémunération et en particulier de la clause qui établit le montant maximal qui peut être facturé pour une seule enquête.



En vertu de l'entente conclue avec le CCSMS, le CRDSC a versé un montant initial de 5 000 \$ au CCSMS pour la mise en place et l'administration du programme en 2018-19. Il paie également :

- ▶ Des frais mensuels de soutien au programme équivalant à 5 % des frais de quart de travail des téléphonistes, et
- ▶ Une provision de 45 000 \$ pour la dotation en personnel de la LASC (frais de quarts de travail des téléphonistes, frais de soutien au programme, engagement du personnel et collaboration pour sa formation).

Les dépenses au 31 janvier 2020 sont présentées au Tableau 7 ci-dessous. Il reste deux mois dans l'exercice 2019-2020 (31 mars 2020). Comme on peut s'y attendre, la rémunération des téléphonistes a représenté la principale dépense. Selon la direction du CRDSC, un plus grand nombre d'appels est à prévoir entre le 31 janvier et le 31 mars 2020, et la rémunération totale des téléphonistes devrait atteindre 190 000 \$.

<b>Catégories de dépenses</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>
Rémunération des téléphonistes	143 500,00 \$	76,2 %
Technologie (tableau de bord de la Ligne d'assistance)	3 000,00 \$	1,6 %
Ressources humaines	4 500,00 \$	2,4 %
Voyages (réunions et formation)	2 500,00 \$	1,3 %
Évaluation (LASC et UE)	30 000,00 \$	15,9 %
Traduction	750,00 \$	0,4 %
Promotion, impression et conception	4 000,00 \$	2,1 %
<b><i>Dépenses au 31 janvier 2020</i></b>	<b><i>188 250,00 \$</i></b>	<b><i>100,0 %</i></b>
<b>BUDGET TOTAL 2019-2020</b>	<b>252 500,00 \$</b>	
Source : CRDSC, 11 mars 2020.		

En ce qui concerne l'UE, au 31 janvier 2020, la formation des enquêteurs a représenté la principale dépense (16 500 \$ ou 42,7 % du budget de 38 600 \$). Toutefois, ce montant comprend les voyages effectués pour la formation et ne comprenait pas encore les frais liés à la conférence de janvier, de sorte que cette proportion sera probablement plus élevée. Un autre montant de 2 500 \$ (ou 6,5 %) a été dépensé pour les ressources humaines et moins de 2 % pour les réunions par conférence téléphonique du comité et la promotion. Il n'y a pas de budget pour la prestation directe de services, puisque les honoraires des enquêteurs sont payés directement par l'organisme ou le client qui retient leurs services (selon la politique de rémunération établie par le CRDSC).

Le fait que le CRDSC ait lancé trois appels à candidatures pour le recrutement d'enquêteurs, dont un à l'automne 2019, indique qu'il y a un besoin de capacité accrue dans des provinces ou territoires qui n'étaient pas représentés sur la liste auparavant et également un plus grand besoin d'enquêteurs qui peuvent mener des enquêtes en français et dans les deux langues officielles.

## *Autres modèles de financement*

La plupart des répondants clés ont indiqué que le gouvernement fédéral devrait continuer à être la principale source de financement de la LASC ou ne voyaient pas d'autre modèle de financement possible. Pour les services de la LASC comme pour ceux de l'UE, la perception d'impartialité est considérée comme le principal avantage de ce modèle de financement par le gouvernement fédéral plutôt que par les organismes de sport. Un autre avantage du financement de la LASC par le gouvernement fédéral est la perception qu'il est accessible à tout le monde dans le système sportif, dans tout le pays. Cela étant dit, deux répondants clés ont suggéré que la LASC pourrait être financée au moyen d'une taxe prélevée auprès des organismes de sport, tandis qu'un autre a souligné que les organismes eux-mêmes sont financés par le gouvernement. Un répondant clé a suggéré qu'une portion des frais d'inscription (p.ex. 1 \$), du niveau club/communautaire en amont, pourrait être mise dans un fonds commun pour financer des initiatives en matière de sport sécuritaire telles que la LASC et l'UE, et un autre a indiqué que le coût de ces services pourrait être partagé avec les gouvernements des provinces et territoires. Quelques enquêteurs appuyaient l'idée que les services de la LASC et de l'UE pourraient également être subventionnés par les gouvernements des provinces et territoires, et ont indiqué que plusieurs ministères, en plus de celui des sports, devraient également participer, notamment ceux dont les portefeuilles sont reliés à la santé, l'éducation, la jeunesse et la famille.

Un certain nombre de répondants clés sont ouverts à l'idée que les sociétés d'État de loterie et de jeux ou de grandes sociétés privées contribuent à la LASC, à condition qu'elles n'aient pas d'autres intérêts reliés au système sportif canadien qui seraient en conflit. Un autre répondant clé a suggéré que la LASC pourrait faire des économies en regroupant ses ressources avec celles d'autres lignes d'assistance, que ce soient des lignes d'assistance dans le milieu du sport ailleurs au pays ou d'autres types de lignes d'assistance, d'information en matière de santé ou de crise.

S'agissant de l'UE, plusieurs répondants clés ne voyaient pas d'autres modèles de financement possible ou ont indiqué que le modèle actuel de services rémunérés, en établissant des honoraires réalistes, est le plus approprié. Quelques-uns ont suggéré de recourir à un mécanisme de partage des coûts pour les honoraires des enquêteurs, entre le gouvernement fédéral et les ONS, surtout pour les cas plus importants et plus complexes. Un répondant clé estimait que le gouvernement fédéral pourrait payer pour les évaluations préliminaires, tandis que les ONS paieraient pour les enquêtes (lorsqu'elles sont recommandées). Un autre a suggéré la création d'un fonds d'urgence par les ONS. D'autres, dont quelques enquêteurs, estiment qu'un régime d'assurance national pourrait exister, en vertu duquel les ONS paieraient pour être assurés dans le cas où une enquête aurait lieu. Toutefois, un répondant clé était convaincu qu'aucun assureur n'accepterait d'offrir une telle assurance, compte tenu du risque encouru.

## *Structure de gouvernance*

En vertu de son mandat initial, le Comité consultatif – Services d'enquêtes du CRDSC a supervisé la création de l'UE, ce qui comprenait la sélection d'enquêteurs qualifiés ayant de l'expérience. En 2019, toutefois, l'objectif du Comité a évolué et il inclut maintenant la LASC : « L'objectif global du Comité consultatif – Safe Sport Initiatives (le « Comité consultatif ») est de superviser la création, la mise en œuvre et les activités de la Ligne d'assistance et de l'Unité d'enquêtes. » Selon son

mandat le plus récent, le Comité consultatif comprend jusqu'à six (6) membres : « deux (2) membres nommés par le Conseil d'administration du Centre; un (1) membre représentant les athlètes nommé par AthlètesCAN; et au moins deux (2) membres recommandés par les trois (3) premiers membres du Comité, sous réserve de l'approbation du Conseil d'administration du Centre. Ensemble, les membres du Comité combinent une expertise en matière de sport, de questions liées au sport sécuritaire et d'enquêtes ». (CRDSC, Mandat actuel du Comité consultatif [Sept 2019]).

Le Comité consultatif supervise l'UE, établit des lignes directrices, des politiques et des procédures, et a la responsabilité de sélectionner des enquêteurs qualifiés, tandis que l'équipe de direction du CRDSC administre l'UE et supervise la formation des enquêteurs<sup>15</sup>. S'agissant de la LASC, le CRDSC administre le service en général, mais c'est le CCSMS qui administre les téléphonistes. En effet, le CCSMS engage et paie les téléphonistes, et contribue à leur formation, tandis que le CRDSC conçoit l'ensemble de la formation, établit l'horaire mensuel des téléphonistes, et transfère des fonds au CCSMS pour l'embauche et la rémunération des téléphonistes.

Sans surprise, les répondants clés qui font partie de l'équipe de direction et les membres du Comité consultatif n'étaient pas à l'aise pour faire des commentaires sur la structure de gouvernance. Néanmoins, l'équipe de direction et certains membres du Comité consultatif ont fait quelques suggestions spécifiques en fonction de leur point de vue particulier : ils ont indiqué qu'il n'est pas nécessaire que deux organismes – le CCSMS et le CRDSC – s'occupent de la LASC et que son administration pourrait être simplifiée et plus efficace si elle était administrée par un seul organisme.

Dans le même ordre d'idée, plusieurs répondants dans tous les groupes de parties prenantes ont indiqué que l'UE est logiquement du ressort du CRDSC, étant donné son expérience en médiation et en arbitrage, et/ou que la LASC ainsi que l'UE sont logiquement du ressort du CRDSC, mais que, néanmoins, la gestion et la structure de gouvernance devraient, à l'avenir, faire en sorte que les trois fonctions soient indépendantes l'une de l'autre formellement. D'autres ont ajouté que le Comité consultatif était une structure appropriée pour ce qui est de fournir des avis et conseils dans le cadre de projets pilotes, mais (en supposant que ces initiatives se poursuivront) pour être perçues comme indépendantes et neutres – « maintenir un pare-feu » – chacune de ces fonctions devrait être supervisée par un comité séparé du Conseil d'administration du CRDSC ou, si elles devaient devenir des entités séparées, avoir leurs propres conseils.

Enfin, il vaut la peine de noter que quelques ONS ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas faire de commentaires, car ils n'étaient pas au courant de la structure de gouvernance des deux initiatives.

<sup>15</sup> Le programme d'orientation et de formation est établi et approuvé par le Comité consultatif; la formation est assurée par des membres du Comité qui ont une expertise pertinente et ainsi que par des conférenciers invités, tandis que la direction du CRDSC est responsable de l'organisation et de la logistique de manière générale.

## 6.0 Conclusions

### *Niveau de connaissance et clientèle jusqu'à présent*

Il existe des inquiétudes quant à la promotion de la LASC et à la mesure dans laquelle elle est connue de ses clients potentiels. Le CRDSC s'est adressé à l'ensemble du système sportif à diverses étapes. Les organismes de sport et les organismes directeurs indiquent que le niveau de connaissance est élevé. D'après les téléphonistes, les clients disent avoir eu connaissance de la LASC par le biais des divers sites Internet des organismes nationaux ou provinciaux de sport, ou des clubs. Toutefois, les téléphonistes et d'autres répondants clés ont indiqué qu'elle ne fait pas l'objet d'une promotion suffisante de la part de tous les organismes de sport.

Le CRDSC a également assuré une forte présence sur le Web, par le biais de sport-sans-abus.ca, et utilisé les médias sociaux pour faire des campagnes promotionnelles. Les téléphonistes ont signalé l'effet positif des activités promotionnelles, car ils ont observé des hausses significatives du nombre de communications entrantes chaque fois qu'il y avait une campagne publicitaire sur Twitter. À ce stade, il n'y a aucun moyen d'évaluer la portée et la connaissance réelles de la LASC.

Jusqu'à présent, les clients de la LASC sont surtout, et de loin, des parents d'athlètes, puis des athlètes, des entraîneurs et des administrateurs. Les clients sont en majeure partie des témoins et quelques-uns sont des victimes; ils signalent principalement des préoccupations ayant trait à de l'intimidation, des abus de pouvoir, de la violence verbale, du harcèlement et de la discrimination.

On sait très peu de choses sur la manière dont les ONS ont eu connaissance de l'UE ou d'enquêteurs particuliers, et sur les ONS qui ont eu recours aux services d'un enquêteur de l'UE par rapport à ceux ayant eu recours à d'autres enquêteurs. La plupart des enquêteurs qui ont reçu des mandats à titre de membres de l'UE pensent que c'est par l'entremise de leurs réseaux et du bouche-à-oreille, et le nombre de mandats depuis la création de l'UE est estimé entre 10 et 15. Ces données viennent du groupe de discussion des enquêteurs, qui faisaient le bilan de la période écoulée depuis la création de l'UE et indiquent un ordre de grandeur similaire par rapport au sondage réalisé par le CRDSC auprès des enquêteurs en mai et novembre 2019.

### *Efficacité de la LASC*

On dispose de très peu de données pour tirer des conclusions significatives quant à l'efficacité de la LASC et de l'UE, et de leur capacité à rejoindre et aider les clients.

Les principales forces de la LASC résident dans le fait qu'elle est gratuite, confidentielle et facilement accessible, qu'elle offre une combinaison de services d'écoute, d'information et d'orientation, et que ses téléphonistes sont bien formés.

Toutefois, certains clients sont frustrés parce que la LASC ne fournit pas de services de counseling; parce qu'elle donne l'impression de rediriger vers un organisme de sport qui, à leur avis, est partial; parce qu'elle ne prend pas de mesures en réponse aux préoccupations et plaintes; et parce qu'elle ne fait pas de suivi. Il a été suggéré que la LASC devrait s'inscrire dans un système plus large pour un sport sécuritaire, où une personne serait dirigée par la LASC ou s'adresserait



directement à un organisme tiers neutre pour déposer une plainte ou faire part d'allégations, et n'aurait pas besoin de passer par l'organisme de sport pour le faire.

Le fait que la LASC soit relativement peu connue a été signalé comme étant un point faible en ce qui a trait à son efficacité et il a été recommandé de faire davantage de promotion, en précisant clairement les services qui sont offerts. La formation des téléphonistes est également un aspect qui pourrait être amélioré. Parmi les domaines particuliers qui nécessitent une formation supplémentaire, figurent : une orientation plus exhaustive au sujet du sport et du système sportif canadien; comment gérer des personnes en crise, des victimes de violence, et des clients souffrant de maladies mentales graves et/ou présentant un risque d'automutilation.

On disposait de très peu de données pour faire une comparaison avec des modèles dans d'autres juridictions. La Ligne d'assistance du sport du Manitoba est perçue comme étant très similaire à la LASC, tandis que Sport'Aide est une entité indépendante qui offre d'autres programmes en plus d'une ligne d'assistance. Le *US Center for SafeSport* supervise à la fois une ligne d'assistance et des services d'enquête, qui sont structurés de telle sorte que la ligne d'assistance peut transmettre une plainte directement aux services d'enquête. Cette possibilité n'existe apparemment dans aucun des modèles actuellement en place au Canada.

### *Efficacité de l'UE*

Les diverses parties prenantes n'ont pas toutes la même perception de l'indépendance des enquêteurs et de l'UE. Le fait que l'UE soit sous la responsabilité du CRDSC est perçu comme une force par certains, tandis que d'autres ne sont pas de cet avis et estiment que l'UE devrait faire partie d'un organisme séparé, voué au sport sécuritaire, qui serait réellement indépendant.

Les autres principales forces de l'UE sont notamment : l'expertise des enquêteurs, leur expérience, leurs connaissances et leurs compétences en matière de travail d'enquête, ainsi que leur lien avec le sport ou leur intérêt pour le sport; la sélection et la formation des enquêteurs par le CRDSC; les efforts mis en œuvre par le CRDSC pour élargir la liste afin d'inclure la plupart des provinces et territoires, et fournir des services dans les deux langues officielles; et le fait que les enquêteurs acceptent d'effectuer des enquêtes à un coût moindre que ce qu'ils factureraient autrement, ce qui est perçu comme facilitant l'accès à des services d'enquête de qualité, surtout pour des organismes de sport qui ont moins de ressources.

Deux aspects qui peuvent être améliorés ont été mis en relief. Premièrement, le défi posé par le temps requis pour faire des enquêtes adéquates sur des cas plus complexes, compte tenu de la rémunération maximale versée pour une enquête, et, deuxièmement, l'absence d'un processus d'exécution. Pour le moment, les enquêteurs peuvent formuler des conclusions et recommander des sanctions, mais c'est l'ONS qui décide si des mesures doivent être prises, et lesquelles.

### *Impact et limites*

Il existe un large consensus, parmi les répondants, sur le fait que la LASC offre un endroit sûr pour exprimer des préoccupations, et qu'elle fournit des conseils et une orientation de façon efficace. Pour le moment, il n'y a pas d'autres données pour quantifier ou expliquer dans quelle mesure

elle progresse vers la réalisation de ces deux résultats. Cette initiative est encore récente et peu d'informations ont été consignées concernant la prestation des services.

Comme c'est le cas de la LASC, l'UE semble produire largement les deux types de résultats attendus, mais il n'y a aucune source d'information à ce sujet et aucune partie prenante n'a pu quantifier la mesure dans laquelle elle y parvient. Il existe un large consensus parmi les personnes interviewées sur le fait que les enquêteurs sont perçus comme étant indépendants des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral. La grande majorité des parties prenantes ont également indiqué que l'UE est un mécanisme efficace pour examiner des allégations. Toutefois, trois facteurs qui limitent l'impact de l'UE ont été relevés :

- ▶ Les rapports d'enquête sont remis aux ONS, qui sont perçus comme étant parties aux allégations ou situations, or les ONS ont également la responsabilité de prendre des mesures pour donner suite aux conclusions de l'enquête.
- ▶ Le maximum de temps et d'efforts fixé pour mener une enquête peut amener, dans des cas plus vastes et plus complexes, à réaliser des enquêtes qui sont moins exhaustives qu'elles ne devraient l'être et qui, en fin de compte, seront de moindre qualité, et/ou amener des enquêteurs qui travaillent déjà pour une rémunération relativement peu élevée, à absorber l'effort ou le coût supplémentaire.
- ▶ L'existence de l'UE n'est pas suffisamment connue, ce qui fait que ce service spécialisé indépendant demeure sous-utilisé.

S'agissant de la LASC, une critique récurrente formulée par les clients et parties prenantes concerne le fait que, dans certains cas, les téléphonistes dirigent les clients vers le président, l'enquêteur ou l'ombudsman d'un organisme de sport, ou à l'agent responsable du sport sécuritaire. Cela limite effectivement l'impact que la LASC pourrait avoir, car, dans ces cas, les clients peuvent être très frustrés d'être renvoyés à des personnes qui ne sont peut-être pas perçues comme étant indépendantes ou impartiales.

### *Viabilité des deux initiatives*

Il existait très peu de données pour examiner la capacité actuelle et future, le modèle de financement et la structure de gouvernance de la LASC et de l'UE. Il n'y a aucune donnée, notamment, qui indiquerait dans quelle mesure la demande de ces deux services pourrait augmenter à l'avenir.

Enfin, l'évaluation confirme qu'aux yeux de plusieurs parties prenantes, la LASC ainsi que l'UE sont logiquement du ressort du CRDSC, pourvu que les trois principales fonctions du CRDSC restent formellement indépendantes les unes des autres.

## 7.0 Recommandations

Cette évaluation des projets pilotes de la LASC et de l'UE a été réalisée alors que les parties prenantes tenaient d'importantes conversations au sujet des mesures à prendre pour faire du sport un milieu plus sécuritaire, notamment de la meilleure manière de mettre en œuvre le Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport, et de la nécessité d'avoir un organisme indépendant consacré au sport sécuritaire. Si ces réflexions dépassaient la portée de l'évaluation, plusieurs de ses conclusions sont reliées à ce contexte plus large. Toutes les parties prenantes clés croyaient fermement qu'un service d'écoute et d'orientation, ainsi que des enquêtes indépendantes constituent des éléments cruciaux d'un système sportif plus sécuritaire au Canada et devraient être maintenus sous une forme ou une autre. Ainsi, pratiquement toutes les recommandations ci-après demeureront pertinentes, peu importe où ces deux fonctions seront situées.

Au vu des constatations et conclusions qui résultent de cette évaluation, en supposant que le financement des deux services sera renouvelé et compte tenu des aspects qui sont du ressort du CRDSC, il est recommandé que :

- 1) les services demeurent sous la responsabilité du CRDSC et que le CRDSC mette en place une nouvelle structure de gouvernance séparée pour chaque service, relevant ultimement du Conseil d'administration du Centre;
- 2) le CRDSC conçoive et mette en œuvre de nouvelles campagnes publicitaires et d'autres efforts promotionnels afin de faire mieux connaître la LASC et les services qu'elle offre auprès des organismes de sport, des athlètes, des parents, des entraîneurs et des administrateurs;
- 3) le CRDSC intensifie ses efforts afin d'informer les ONS des services fournis par l'UE et de la façon d'y accéder;
- 4) le CRDSC continue à évaluer l'adéquation des ressources et de la formation des téléphonistes de la LASC régulièrement et, dans un avenir plus immédiat, offre une orientation plus exhaustive au sujet du sport et du système sportif canadien, ainsi que les ressources et la formation additionnelles suivantes :
  - comment gérer des personnes en crise, des victimes de violence et des clients souffrant de maladies mentales graves et/ou présentant un risque d'automutilation;
  - des ressources pour les entraîneurs, des ressources en santé mentale, des ressources sur la démarche à suivre pour faire un signalement aux autorités policières; et des ressources sur la façon d'aider les victimes ou témoins à passer à travers des réunions difficiles ayant trait à des abus et autres préoccupations;
- 5) pour accroître davantage l'utilité de la LASC, le CRDSC consulte Sport Canada afin de déterminer la manière la plus appropriée de limiter ou d'éliminer les situations où la LASC cause de la frustration et du mécontentement en dirigeant vers l'agent responsable du sport sécuritaire ou autre représentant d'un organisme de sport;



- 6) le CRDSC consulte les enquêteurs et autres parties prenantes pour peaufiner sa politique de rémunération des enquêteurs afin de l'adapter aux enquêtes plus complexes, tout en continuant à contenir les coûts et à assurer des normes de service rigoureuses; et
- 7) le CRDSC élabore et met en œuvre une stratégie de mesure de la performance pour les deux services afin de surveiller et rendre compte d'aspects clés de la performance, notamment la portée, la capacité, la demande, l'efficacité de la prestation de service, l'utilité des services et l'efficacité des deux services. Étant donné que les meilleures pratiques actuelles en matière de conception de programmes et de mesure de la performance comprennent l'intégration d'analyses comparatives entre les sexes et autres considérations, la stratégie de mesure de la performance devrait inclure de telles considérations lorsque cela est pertinent, afin de s'assurer que la capacité de faire de telles analyses sera en place à l'avenir.



## Bibliographie

- CRDSC. (non daté). À propos - Mission. Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/a-propos-mission> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- CRDSC. (non daté) BIENVENUE À LA LIGNE D'ASSISTANCE DU SPORT CANADIEN. (non daté) Repéré à : <https://sport-sans-abus.ca/fr/> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- CRDSC. (2019). Demande de proposition - Évaluation de projets pilotes liés aux initiatives du sport sécuritaire. Repéré à : [http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Pilot\\_Projects%20Evaluation%20RFP\\_FR\\_Final.pdf](http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Pilot_Projects%20Evaluation%20RFP_FR_Final.pdf) (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- CRDSC. (non daté) INDÉPENDANCE DE L'UNITÉ D'ENQUÊTES [http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/INDEPENDANCE\\_UNIT%C3%89\\_ENQUETES.pdf](http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/INDEPENDANCE_UNIT%C3%89_ENQUETES.pdf) (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- CRDSC. (2019). Plan d'entreprise pour l'exercice financier 2019-2020. Repéré à : [http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Corporate\\_Plan\\_2019-2020\\_FR\\_web.pdf](http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/Corporate_Plan_2019-2020_FR_web.pdf) (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- CRDSC. (non daté) Unité d'enquêtes. (non daté) Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/unite-enquetes> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- Gariépy, M. et M.-C. Asselin. (Octobre 2018). Lancement d'une Unité d'enquêtes du CRDSC à titre de projet pilote. Repéré à : <http://www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/ITNZ-October-2018-article-FR.pdf> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- Ministre de la Justice. (2017). *Loi favorisant l'activité physique et le sport L.C. 2003, ch. 2*. Repéré à : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-13.4/page-1.html> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)
- Patrimoine canadien. (2018). « La ministre Duncan annonce des mesures plus rigoureuses pour éliminer le harcèlement, les abus et la discrimination dans le sport » (19 juin 2018). <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/nouvelles/2018/06/la-ministre-duncan-annonce-des-mesures-plus-rigoureuses-pour-eliminer-le-harcelement-les-abus-et-la-discrimination-dans-le-sport0.html> (Consulté pour la dernière fois le 16 mars 2020.)



## Annexe A – Instruments de collecte des données

## Guide de l'entrevue générique

Le CRDSC a lancé une évaluation de ses projets pilotes portant sur la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes, avant leur conclusion en mars 2020. L'évaluation fournira une mesure de l'impact, la valeur et la viabilité de la Ligne d'assistance du sport canadien et de l'Unité d'enquêtes. Le CRDSC a retenu les services de PRA Inc., une firme de recherche et d'évaluation nationale, pour l'aider à effectuer l'évaluation.

L'évaluation comprendra notamment des entrevues avec diverses parties prenantes qui ont été impliqués dans ces projets pilotes. Les entrevues prendront environ une heure et seront conduites dans la langue officielle de votre choix.

Avec votre permission, nous enregistrerons notre discussion dans le seul but de prendre des notes et l'enregistrement sera détruit à la fin de l'évaluation. Personne, en dehors de PRA, n'entendra l'enregistrement; vos réponses demeureront confidentielles et vous ne serez identifié(e), ni directement ni indirectement, dans aucun de nos rapports. Les informations que vous nous fournirez seront utilisées uniquement pour cette évaluation et seront administrées en conformité avec les lois sur la protection de la vie privée applicables.

Nous reconnaissons que vous n'êtes peut-être pas au courant de tous les sujets que nous aimerions aborder. Veuillez prévenir l'intervieweur si vous n'êtes pas en mesure de répondre à certaines questions.

### Introduction

1. Veuillez décrire brièvement :
  - a) Votre implication ou l'implication de votre organisme au sein du système sportif canadien. (A1)
  - b) Votre implication ou l'implication de votre organisme avec la Ligne d'assistance du sport canadien et/ou l'Unité d'enquêtes. (A1)

### Connaissance

2. Dans quelle mesure connaissez-vous
  - a) La Ligne d'assistance du sport canadien? (Si au courant) Comment avez-vous appris l'existence de la Ligne d'assistance? (A1)
  - b) L'Unité d'enquêtes? (Si au courant) Comment avez-vous appris l'existence de l'Unité? (A1)
3. Vous-même ou votre organisme avez-vous utilisé
  - a) La Ligne d'assistance du sport canadien? Si oui, veuillez préciser comment et quand vous avez utilisé la Ligne d'assistance du sport canadien, et à quelles fins? (A2)
  - b) L'Unité d'enquêtes? Si oui, veuillez préciser comment et quand vous avez utilisé l'Unité d'enquêtes, et à quelles fins? (A2)

## Effacité

4. (*À demander s'il s'agit d'un utilisateur des services de la LASC*) Lorsque vous avez utilisé la Ligne d'assistance du sport canadien, à quel point avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu? Le service fourni par la Ligne d'assistance du sport canadien a-t-il répondu à vos besoins? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (E3)
5. (*À demander s'il s'agit d'un membre du personnel de la LASC*) À quel point avez-vous été satisfait(e) du niveau de service que vous avez pu fournir aux personnes qui ont utilisé la Ligne d'assistance du sport canadien? Êtes-vous en mesure de fournir les services dont les clients ont besoin? Veuillez préciser. Si non, pourquoi pas? (E3)
6. (*À demander s'il s'agit d'un ONS utilisateur des services de l'UE*) Lorsque vous avez eu recours à l'Unité d'enquêtes, à quel point avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu? Le service que vous a fourni l'enquêteur a-t-il répondu à vos besoins? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (E3)
7. (*À demander s'il s'agit d'un ONS non-utilisateur des services de l'UE*) Pour quelle raison n'avez-vous pas utilisé les services de l'UE? Est-ce parce que, bien que vous en ayez l'intention, l'occasion ne s'est pas présentée, ou parce que vous avez d'autres mécanismes en place?
8. (*À demander, qu'il s'agisse d'un ONS utilisateur ou non des services de l'UE*) Avez-vous eu recours à un enquêteur qui ne relève pas de l'Unité d'enquêtes du CRDSC? Si oui, quel était le coût approximatif des services de l'enquêteur? (Essayer d'obtenir un ordre de grandeur, une fourchette ou une estimation, si la personne interviewée ne se souvient pas du coût exact.)
9. (*À demander, qu'il s'agisse d'un ONS utilisateur ou non des services de l'UE*) Faites-vous la promotion de la LASC en la présentant comme un mécanisme que vos membres peuvent utiliser comme service d'écoute et de référence sûr et confidentiel, à la disposition des victimes et témoins qui souhaitent communiquer ou obtenir de l'information ayant trait à des cas de harcèlement, d'abus et de discrimination dans le milieu du sport? Si non, pour quelle raison ne voulez-vous pas faire la promotion de la LASC auprès de vos membres? Est-ce parce que, bien que vous en ayez l'intention, l'occasion ne s'est pas présentée, ou parce que vous avez d'autres mécanismes en place?
10. (*À demander s'il s'agit d'un membre du Comité consultatif de SSI ou un ONS utilisateur des services de l'UE*) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du système utilisé pour affecter des enquêteurs aux dossiers? Quelles améliorations, le cas échéant, pourraient être apportées au système? (Poser des questions sur le degré de satisfaction à l'égard du processus d'affectation) (E3)



11. (*À demander s'il s'agit d'un membre du Comité consultatif de SSI ou un ONS utilisateur des services de l'UE*) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du système de rémunération des enquêteurs? Quelles améliorations, le cas échéant, pourraient être apportées au système de rémunération? (E3)
12. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien*) :
- Quelles sont les forces de la Ligne d'assistance du sport canadien?
  - Quelles sont les faiblesses, le cas échéant, de la Ligne d'assistance du sport canadien?
  - Comment la Ligne d'assistance du sport canadien pourrait-elle être améliorée? (*Poser des questions sur la structure organisationnelle, l'administration, la structure de frais, les services spécifiques*) (E4)
13. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes*) :
- Quelles sont les forces de l'Unité d'enquêtes?
  - Quelles sont les faiblesses, le cas échéant, de l'Unité d'enquêtes?
  - Comment l'Unité d'enquêtes pourrait-elle être améliorée? (*Poser des questions sur la structure organisationnelle, l'administration, la structure de frais, les services spécifiques*) (E4)
14. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien*) Comment se compare l'efficacité de la Ligne d'assistance du sport canadien par rapport à d'autres modèles, tels que Safe Sport USA, Respect et Sport, la Sport Support Line de Sport Manitoba, la ligne d'assistance de *Sport'Aide* au Québec, dans les domaines suivants :
- Clientèle desservie?
  - Satisfaction à l'égard des services reçus?
  - Forces?
  - Faiblesses?
- Veillez préciser. (E5)
15. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes*) Comment se compare l'efficacité de l'Unité d'enquêtes par rapport à d'autres modèles, tels que Safe Sport USA, Sport Resolutions au Royaume-Uni, dans les domaines suivants :
- Clientèle desservie?
  - Satisfaction à l'égard des services reçus?
  - Forces?
  - Faiblesses?
- Veillez préciser. (E5)

## Impact

16. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien*) La Ligne d'assistance du sport canadien a pour but de :
- 1) servir d'endroit sûr pour dénoncer ou révéler; et
  - 2) servir de mécanisme de triage afin de fournir des conseils et d'orienter vers les ressources appropriées à des fins de suivi.
- a. Dans quelle mesure la Ligne d'assistance du sport canadien a-t-elle été en mesure de fournir
    - i. un moyen sûr et confidentiel d'exprimer et de valider des inquiétudes ayant trait à du harcèlement, des abus ou de la discrimination;
    - ii. des conseils sur les prochaines étapes à suivre et une orientation vers les ressources appropriées à des fins de suivi?  
Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (I6)
  - b. À quel point les services fournis par la Ligne d'assistance sont-ils utiles? Si oui, de quelle manière? Si non, pourquoi pas? (*Poser les questions suivantes : Pour qui sont-ils utiles? Dans quelles circonstances sont-ils utiles?*) (I8)
17. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien*) Avez-vous eu connaissance de conséquences inattendues, positives ou négatives, à la suite de l'établissement de la Ligne d'assistance du sport canadien? Veuillez préciser. (I7)
18. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes*) L'Unité d'enquêtes du CRDSC a pour but de :
- 1) faciliter l'accès des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral à des enquêteurs tiers indépendants; et
  - 2) gérer de façon efficace les allégations de harcèlement, d'abus ou de discrimination.
- a. Dans quelle mesure les enquêteurs sont-ils indépendants des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral? Veuillez préciser. (I7)
  - b. Dans quelle mesure l'Unité d'enquêtes constitue-t-elle un mécanisme efficace pour gérer les allégations? Veuillez préciser. (I7)
  - c. À quel point les services fournis par l'Unité d'enquêtes sont-ils utiles? Si oui, de quelle manière? Si non, pourquoi pas? (*Poser les questions suivantes : Pour qui sont-ils utiles? Dans quelles circonstances sont-ils utiles?*) (I8)
19. (*À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes*) Avez-vous eu connaissance de conséquences inattendues, positives ou négatives, à la suite de l'établissement de l'Unité d'enquêtes? Veuillez préciser. (I7)

## Viabilité

20. *(À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien)* Comme vous le savez peut-être, Sport Canada a octroyé des fonds au CRDSC pour lancer la Ligne d'assistance du sport canadien sous forme de projet pilote, jusqu'en 2020. Connaissez-vous d'autres modèles de financement qui conviendraient pour la Ligne d'assistance du sport canadien? Si oui, quels sont ces modèles? (V9)
21. *(À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes)* Comme vous le savez peut-être, Sport Canada a octroyé des fonds au CRDSC pour lancer l'Unité d'enquêtes sous forme de projet pilote, jusqu'en 2020. Connaissez-vous d'autres modèles de financement qui conviendraient pour l'Unité d'enquêtes? Si oui, quels sont ces modèles? (V9)
22. *(À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de la Ligne d'assistance du sport canadien)* Comme vous le savez peut-être, la Ligne d'assistance du sport canadien est sous la responsabilité du CRDSC, avec les conseils d'un Comité consultatif. Cette structure de gouvernance est-elle appropriée? Veuillez préciser. Quelles améliorations, le cas échéant, recommanderiez-vous d'apporter à la structure de gouvernance actuelle de la Ligne d'assistance du sport canadien? (V9)
23. *(À demander aux clients/utilisateurs potentiels et parties prenantes de l'Unité d'enquêtes)* Comme vous le savez peut-être, l'Unité d'enquêtes est sous la responsabilité du CRDSC, avec les conseils d'un Comité consultatif. Cette structure de gouvernance est-elle appropriée? Veuillez préciser. Quelles améliorations, le cas échéant, recommanderiez-vous d'apporter à la structure de gouvernance actuelle de l'Unité d'enquêtes? (V9)
24. Souhaitez-vous faire d'autres commentaires à propos de l'un ou l'autre de ces projets pilotes?

***Merci de votre participation.***

## Groupes de discussions pour l'évaluation des initiatives de sport sécuritaire Guide du modérateur— Unité d'enquêtes, enquêteurs

### Introduction

Bonjour à tous et à toutes. Merci d'être venus à notre rencontre. Mon nom est (*nom*). Je travaille pour PRA, une firme de recherche indépendante. Nous travaillons avec le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC) sur l'évaluation de leurs projets pilotes portant sur la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes avant leur conclusion en mars 2020.

Dans le cadre de cette étude, nous tenons des groupes de discussions comme celui-ci avec les téléphonistes de la Ligne d'assistance du sport canadien et des enquêteurs de l'Unité d'enquêtes. Pendant la discussion d'aujourd'hui, nous nous entretiendrons sur la connaissance de l'Unité d'enquêtes, la satisfaction à l'égard des services fournis, l'impact qu'elle a jusqu'à présent et sa viabilité.

Avant que nous commencions, j'aimerais passer en revue quelques directives :

- ▶ Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, alors n'hésitez pas s'il-vous-plaît à nous fournir vos opinions sincères.
- ▶ Si vous avez un téléphone cellulaire ou un téléphone intelligent, assurez-vous s'il-vous-plaît de désactiver tous les sons. Si vous devez être joignable, je vous encourage à utiliser le mode « vibration ».
- ▶ Puisque nous enregistrons notre discussion d'aujourd'hui, veuillez s'il-vous-plaît essayer de parler plus fort et un à la fois. Nous enregistrons le groupe afin de s'assurer que nos notes reflètent bien les propos de tout le monde aujourd'hui. Dans notre rapport, nous n'utiliserons pas votre nom ou toute information qui pourrait vous identifier. Une fois le rapport complété, nous détruisons les enregistrements.
- ▶ Puisque vous avez été en contact avec des plaignants et d'autres parties impliquées dans les enquêtes dont l'anonymat doit être préservé, si vous souhaitez illustrer vos propos par des exemples, rappelez-vous s'il-vous-plaît de ne pas fournir d'information qui permettrait de les identifier.
- ▶ Pour s'assurer que tout le monde a l'occasion de parler, il se peut que je vous interpelle pour obtenir votre opinion ou que je vous interrompe, non pas parce que ce que vous avez à dire n'est pas important, mais pour donner la chance aux autres de parler.

Avez-vous des questions?

Commençons d'abord par faire un tour de table. J'aimerais que chacun et chacune d'entre vous se présente et décrive brièvement son implication au sein du système sportif canadien et son implication auprès de l'Unité d'enquêtes, y compris depuis combien de temps.

## Connaissance

1. À votre avis, qui sont les principaux clients/utilisateurs de l'Unité d'enquêtes jusqu'à présent? (A2)
2. Dans quelle mesure les potentiels clients/utilisateurs des services sont-ils au courant de l'existence de l'Unité d'enquêtes? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (*Poser les questions suivantes : Est-ce que certains individus ou groupes sont plus/moins susceptibles d'être au courant de l'Unité d'enquêtes? Si oui, lesquels et pourquoi?*) (A1)
3. En se basant sur vos interactions avec les individus qui utilisent l'Unité d'enquêtes, comment ont-ils eu connaissance de l'Unité d'enquêtes? (A1)

## Satisfaction à l'égard des services fournis

4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits du niveau de service que vous êtes capables de fournir aux individus qui utilisent l'Unité d'enquêtes? Êtes-vous en mesure de fournir les services dont ils ont besoin? Veuillez préciser. Si non, pourquoi pas? (E3)
5. Quelles sont les forces de l'Unité d'enquêtes? (E4)
6. Quelles sont, à votre avis, les faiblesses, le cas échéant, de l'Unité d'enquêtes? (E4)
7. Comment l'Unité d'enquêtes pourrait-elle être améliorée? (*Poser des questions sur la structure organisationnelle, l'administration, la structure de frais, les services spécifiques*) (E4)

## Impact

Comme vous le savez, l'Unité d'enquêtes a pour but de :

- 1) faciliter l'accès des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral à des enquêteurs tiers indépendants; et
- 2) gérer de façon efficace les allégations de harcèlement, d'abus ou de discrimination.

J'aimerais explorer avec vous les progrès réalisés à ce jour vers l'atteinte de ces deux résultats escomptés.

8. Dans quelle mesure l'Unité d'enquêtes a-t-elle été en mesure de gérer de façon efficace les allégations de harcèlement, d'abus ou de discrimination? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (I6)
9. Dans quelle mesure l'Unité d'enquêtes a-t-elle été en mesure de faciliter l'accès des organismes de sport subventionnés par le gouvernement fédéral à des enquêteurs tiers indépendants? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (I6)





10. À quel point les services fournis par l'Unité d'enquêtes sont-ils utiles? Si oui, de quelle manière? (*Poser les questions suivantes : Pour qui sont-ils utiles? Dans quelles circonstances sont-ils utiles?*) Si non, pourquoi pas? (I8)
11. Avez-vous eu connaissance de conséquences inattendues, positives ou négatives, à la suite de l'établissement de l'Unité d'enquêtes? Veuillez préciser. (I7)

## Viabilité

12. *Optionnelle, en fonction du temps* : Comme vous le savez peut-être, Sport Canada a octroyé des fonds au CRDSC pour lancer l'Unité d'enquêtes sous forme de projet pilote, jusqu'en mars 2020. Connaissez-vous d'autres modèles de financement qui conviendraient pour l'Unité d'enquêtes? Si oui, quels sont ces modèles? (V9)

## Conclusion

13. *Optionnelle, en fonction du temps* : Avant de se quitter, avez-vous d'autres commentaires à propos de l'un ou l'autre des projets pilotes portant sur la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes?

**Merci de votre participation.**

## Groupes de discussions pour l'évaluation des initiatives de sport sécuritaire Guide du modérateur—Téléphonistes de la Ligne d'assistance du sport canadien

### Introduction

Bonjour à tous et à toutes. Merci d'être venus à notre rencontre. Mon nom est (*nom*). Je travaille pour PRA, une firme de recherche indépendante. Nous travaillons avec le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC) sur l'évaluation de leurs projets pilotes portant sur la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes avant leur conclusion en mars 2020.

Dans le cadre de cette étude, nous tenons des groupes de discussions comme celui-ci avec les téléphonistes de la Ligne d'assistance du sport canadien et des enquêteurs de l'Unité d'enquêtes. Pendant la discussion d'aujourd'hui, nous nous entretiendrons sur la connaissance de la Ligne d'assistance du sport canadien (« la Ligne d'assistance »), la satisfaction à l'égard des services fournis, l'impact qu'elle a jusqu'à présent et sa viabilité.

Avant que nous commencions, j'aimerais passer en revue quelques directives :

- ▶ Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, alors n'hésitez pas s'il-vous-plaît à nous fournir vos opinions sincères.
- ▶ Si vous avez un téléphone cellulaire ou un téléphone intelligent, assurez-vous s'il-vous-plaît de désactiver tous les sons. Si vous devez être joignable, je vous encourage à utiliser le mode « vibration ».
- ▶ Puisque nous enregistrons notre discussion d'aujourd'hui, veuillez s'il-vous-plaît essayer de parler plus fort et un à la fois. Nous enregistrons le groupe afin de s'assurer que nos notes reflètent bien les propos de tout le monde aujourd'hui. Dans notre rapport, nous n'utiliserons pas votre nom ou toute information qui pourrait vous identifier. Une fois le rapport complété, nous détruisons les enregistrements.
- ▶ Puisque vous avez été en contact avec des utilisateurs de la Ligne d'assistance dont l'anonymat doit être préservé, si vous souhaitez illustrer vos propos par des exemples, rappelez-vous s'il-vous-plaît de ne pas fournir d'information qui permettrait de les identifier.
- ▶ Pour s'assurer que tout le monde a l'occasion de parler, il se peut que je vous interpelle pour obtenir votre opinion ou que je vous interrompe, non pas parce que ce que vous avez à dire n'est pas important, mais pour donner la chance aux autres de parler.

Avez-vous des questions?

Commençons d'abord par faire un tour de table/des lignes téléphoniques. J'aimerais que chacun et chacune d'entre vous se présente et décrive brièvement son implication au sein du système sportif canadien et son implication auprès de la Ligne d'assistance du sport canadien, y compris depuis combien de temps.

## Connaissance

14. À votre avis, qui sont les principaux clients/utilisateurs de la Ligne d'assistance jusqu'à présent? (A2)
15. Dans quelle mesure les potentiels clients/utilisateurs des services sont-ils au courant de l'existence de la Ligne d'assistance? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (*Poser les questions suivantes : Est-ce que certains individus ou groupes sont plus/moins susceptibles d'être au courant de la Ligne d'assistance? Si oui, lesquels et pourquoi?*) (A1)
16. En se basant sur vos interactions avec les individus qui utilisent la Ligne d'assistance, comment ont-ils eu connaissance de la Ligne d'assistance? (A1)

## Satisfaction à l'égard des services fournis

17. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits du niveau de service que vous êtes capables de fournir aux individus qui utilisent la Ligne d'assistance? Êtes-vous en mesure de fournir les services dont ils ont besoin? Veuillez préciser. Si non, pourquoi pas? (E3)
18. Quelles sont les forces de la Ligne d'assistance? (E4)
19. Quelles sont, à votre avis, les faiblesses, le cas échéant, de la Ligne d'assistance? (E4)
20. Comment la Ligne d'assistance pourrait-elle être améliorée? (*Poser des questions sur la structure organisationnelle, l'administration, la structure de frais, les services spécifiques*) (E4)

## Impact

Comme vous le savez, la Ligne d'assistance du sport canadien a pour but de :

- 1) servir d'endroit sûr pour dénoncer ou révéler; et
- 2) servir de mécanisme de triage afin de fournir des conseils et d'orienter vers les ressources appropriées à des fins de suivi.

J'aimerais explorer avec vous les progrès réalisés à ce jour vers l'atteinte de ces deux résultats escomptés.

21. Dans quelle mesure la Ligne d'assistance a-t-elle été en mesure de fournir un moyen sûr et confidentiel d'exprimer et de valider des inquiétudes ayant trait à du harcèlement, des abus ou de la discrimination? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (I6)



22. Dans quelle mesure la Ligne d'assistance a-t-elle été en mesure de fournir des conseils sur les prochaines étapes à suivre et une orientation vers les ressources appropriées à des fins de suivi? Si oui, comment? Si non, pourquoi pas? (I6)
23. À quel point les services fournis par la Ligne d'assistance sont-ils utiles? Si oui, de quelle manière? (*Poser les questions suivantes : Pour qui sont-ils utiles? Dans quelles circonstances sont-ils utiles?*) Si non, pourquoi pas? (I8)
24. Avez-vous eu connaissance de conséquences inattendues, positives ou négatives, à la suite de l'établissement de la Ligne d'assistance? Veuillez préciser. (I7)

## Viabilité

25. *Optionnelle, en fonction du temps* : Comme vous le savez peut-être, Sport Canada a octroyé des fonds au CRDSC pour lancer la Ligne d'assistance du sport canadien sous forme de projet pilote, jusqu'en mars 2020. Connaissez-vous d'autres modèles de financement qui conviendraient pour la Ligne d'assistance? Si oui, quels sont ces modèles? (V9)

## Conclusion

26. *Optionnelle, en fonction du temps* : Avant de se quitter, avez-vous d'autres commentaires à propos de l'un ou l'autre des projets pilotes portant sur la Ligne d'assistance du sport canadien et l'Unité d'enquêtes?

**Merci de votre participation.**





**Centre de règlement des différends sportifs du Canada**  
1080, côte du Beaver Hall, Bureau 950, Montréal (Québec) H2Z 1S8

**Numéros locaux** T: 514-866-1245 F: 514-866-1246  
**Numéros sans frais** T: 1-866-733-7767 F: 1-877-733-1246