



La facilitation de règlement préalable - Régler les différends de façon réfléchie

par Brian Ward, agent du sport sécuritaire et de règlement des différends désigné

Février 2020

J'ai eu l'occasion d'utiliser le service de facilitation de règlement préalable offert par le Centre de règlement des différends sportifs du Canada dans mon rôle d'agent du sport sécuritaire et de règlement des différends désigné pour divers organismes de sport. Mon expérience m'a appris que ce service offre aux parties une voie productive pour régler rapidement leurs différends et aide à préserver ou rétablir leurs relations, ce qui bien souvent n'est pas le cas des voies de recours formelles.

Dans cet article, je vous fais part de mes expériences et observations de ce service. Dans mon rôle, je suis le premier point de contact pour les plaintes, les appels et les préoccupations en général. Je fais le tri des affaires que je reçois, afin de m'assurer qu'elles sont du ressort de l'organisme, et qu'elles feront l'objet d'un processus et d'un examen équitables.

Au cours des six derniers mois, j'ai transmis cinq dossiers au service de facilitation de règlement préalable. Il s'agissait de plaintes qui portaient sur divers sujets, dont des questions de discipline et de sélection d'équipe, et un appel d'une décision concernant l'octroi d'un brevet. Certaines des parties impliquées étaient représentées et d'autres ne l'étaient pas. Les résultats obtenus, toutefois, étaient les mêmes; les affaires ont été réglées. Les commentaires reçus des participants étaient positifs et faisaient notamment état des avantages suivants.

La facilitation de règlement désigne, comme l'expression le laisse entendre, un processus qui vise à faciliter la communication entre les parties afin de les aider à trouver des solutions. Souvent dans les situations de conflits, les parties restent campées sur leurs positions et ont du mal à envisager d'autres points de vue ou même à expliquer leurs



propres points de vue d'une manière qui peut être entendue et comprise par l'autre partie. Un facilitateur neutre peut pallier les problèmes de communication en reformulant ou en obtenant des informations afin que les deux parties aient une meilleure appréciation de la situation en cause. Ce mécanisme de règlement des différends confidentiel et informel est adapté aux particularités de chaque situation conflictuelle (les réunions peuvent avoir lieu en personne ou par téléphone, par exemple).

Le service de facilitation de règlement préalable est efficace. Le contact avec les parties après le dépôt de la demande est presque immédiat et, selon la disponibilité des parties, l'échéancier de la facilitation de règlement est souvent établi dès la première semaine.

Le processus de facilitation de règlement préalable permet aux parties d'avoir une discussion plus franche et complète grâce à la nature confidentielle et informelle du processus. L'organisme de sport a également davantage la possibilité d'expliquer le processus décisionnel plus directement dans ce type de cadre. Les parties peuvent reconnaître les préoccupations soulevées et entreprendre des changements ouvertement et immédiatement pour éviter de futurs problèmes.

La neutralité du service de facilitation de règlement préalable aide à s'assurer que les parties peuvent faire entendre leur voix. Elles interagissent avec un facilitateur qui a été sélectionné par un organisme indépendant (le Centre de règlement des différends sportifs du Canada) ou par un accord entre les parties. La neutralité du facilitateur lui permet d'entendre le point de vue de chaque partie et de présenter une analyse franche de la situation, ce qui peut aider les parties à voir la situation de façon plus complète et peut-être à réévaluer leurs positions.

Le service de facilitation de règlement préalable consiste à travailler avec les parties dans le but d'élaborer une entente que les parties conçoivent et jugent acceptable pour régler leur différend. En travaillant ensemble pour élaborer la solution, les parties ont plus de chance d'éviter les résultats où il y a un gagnant et un perdant, qui résultent des



processus plus formels et peuvent conduire à des relations antagonistes plus profondes par la suite.

Le service de facilitation de règlement préalable est offert gratuitement aux parties des organismes de sport financés par Sport Canada. Le manque de ressources des organismes de sport qui doivent jongler avec de multiples priorités est bien connu. Un règlement des différends à un stade précoce favorise non seulement de meilleures relations, mais évite aussi de consacrer des ressources organisationnelles (financières et humaines) limitées à l'administration d'un processus formel.

Si les affaires que j'ai soumises au processus de facilitation de règlement ont été réglées avec succès, évidemment cela n'est pas toujours possible. Le règlement n'est pas le seul indicateur de succès. La facilitation de règlement permet également aux parties de circonscrire les questions en litige, de limiter la preuve à prendre en considération ou de s'entendre à ce sujet, et/ou d'éliminer (autant que possible) les émotions ou l'animosité lorsqu'elles s'engageront dans un processus formel.

Le recours au service de facilitation de règlement préalable est une décision judicieuse pour tout organisme national de sport qui doit gérer un différend ou un appel, et constitue un moyen productif et fortement encouragé de régler les différends.

Pour plus d'informations concernant le service de facilitation de règlement préalable, téléchargez la publication du CRDSC intitulée « **Facilitation de règlement préalable pour les organismes de sport au Canada** » qui est disponible sur son site Internet. ■

www.crdsc-sdrcc.ca/fr/documents/CRDSC-Early_RF-FR.pdf



Le CRDSC a introduit la Facilitation de règlement (« RF ») dans la communauté sportive en 2004 afin de lui fournir un mécanisme de règlement alternatif des différends et d'aider ainsi les parties à examiner les solutions possibles dans un environnement sûr. L'expérience s'est avérée fructueuse et elle a permis d'établir un fondement solide pour établir un règlement des différends sur mesure pour le sport canadien. Le facilitateur de règlement est un médiateur professionnel dont le rôle est de fournir aux parties un cadre où elles peuvent communiquer entre elles ouvertement et, dans la mesure du possible, de les guider vers un règlement à l'amiable. Et lorsque les parties ne parviennent pas à résoudre elles-mêmes le différend, le CRDSC offre une médiation, une conciliation et un appel grand respect l'une envers l'autre, ainsi que d'autres moyens et ressources pour régler leur différend. Normalement, l'équipe qui suit la Facilitation de règlement préalable est le processus d'appel interne des organismes de sport.

QUELS SONT LES AVANTAGES ?

DES COÛTS MOINDRES

Depuis 2006, la Fédération québécoise de l'athlétisme et d'athlétisme (FQA) a obtenu de la Fédération internationale d'athlétisme (IAAF) une réduction de 50 % des coûts de règlement des différends. Cette réduction s'applique à l'ensemble des coûts de règlement des différends, y compris les honoraires des médiateurs et des conciliateurs. Cette réduction de 50 % permettrait de réduire de 35 à 40 % le nombre d'appels internes à gérer. L'adoption de telles mesures permettra aux organismes de sport d'investir davantage dans le développement de leur athlètes et de leur sport, ou dans les programmes de services de soutien et d'autres ressources.

