

Hockey Canada



Enquêtes sur les plaintes de discrimination

Guide de référence

Table des matières

Avis de non-responsabilité	4
PREMIÈRE SECTION : DÉFINITIONS	5
1. Définition de la discrimination	5
Motifs de discrimination	5
2. Analyse de la définition de la discrimination	5
Caractéristiques personnelles ou motifs de discrimination protégés par la loi	5
Les répercussions l'emportent sur l'intention	6
Cas ne relevant pas de la discrimination	7
3. Parties au processus de plainte	7
• Plaignant	7
• Mis en cause	7
• Témoin	7
DEUXIÈME SECTION : TYPES DE DISCRIMINATION	7
1. Types de discrimination	7
• Flagrante vs subtile	8
• Indirecte (par suite d'un effet préjudiciable)	8
• Systemique	8
• Discrimination par association	8
• Exceptions à la législation sur les droits de la personne	8
TROISIÈME SECTION : NORMES D'ENQUÊTE	9
1. Équité procédurale.....	9
2. Erreurs courantes.....	11
QUATRIÈME SECTION : ENQUÊTES SUR LES PLAINTES DE DISCRIMINATION	11
1. Objectif.....	11
2. Processus d'enquête	12
3. Rôle de l'enquêteur.....	12
Responsabilités	13
Préjugés internes	13
• Piège 1 : Surinformation	14
• Piège 2 : Émotions	14
• Piège 3 : Empressement	14

Faire preuve d'ouverture d'esprit	15
Demeurer neutre	15
4. Portée de l'enquête	15
5. Étapes préalables à l'enquête	15
Réception des plaintes	15
Mesures d'intervention	16
Plan d'enquête	16
Lieu de l'entrevue	16
Entrevues virtuelles	16
6. Communication avec les parties	17
7. Planification des entrevues	18
8. Participation d'autres parties.....	18
Représentants	18
Services policiers	18
9. Documents d'enquête.....	19
Prise de notes	19
Suivi de la preuve	19
Dossier d'enquête	19
10. Confidentialité.....	19
11. Entrevue	20
Techniques d'entrevue	20
Présentations	22
Préparer les questions d'entrevue	22
Entrevue avec le plaignant	25
Entrevue avec le mis en cause	25
Entrevue avec les témoins	25
Conclusion de l'entrevue	25
12. Après l'entrevue.....	26
Corroboration ou contradiction	26
Preuve	26
Conclusions de fait	27
13. Rapport d'enquête	27
Lignes directrices pour la rédaction	27

Éléments essentiels	28
14. Résumé du rapport d'enquête.....	28
CINQUIÈME SECTION : ÉTAPES SUIVANTES.....	29

Avis de non-responsabilité

Ce guide de référence vise à fournir une orientation générale pour la tenue d'enquêtes sur les plaintes de discrimination au nom d'associations, de ligues et de membres. Le guide de référence présente les meilleures pratiques dans le domaine des enquêtes sur la discrimination, à ne pas confondre avec des conseils juridiques. En définitive, les associations, les ligues et les membres ont la responsabilité d'établir et de respecter leurs propres procédures d'enquête.

PREMIÈRE SECTION : DÉFINITIONS

1. Définition de la discrimination

La discrimination est une action ou une décision qui a pour effet de traiter de manière différente ou injuste une personne ou un groupe en raison de certaines caractéristiques personnelles. Ces caractéristiques, aussi appelées « motifs », sont protégées par la législation sur les droits de la personne.

Motifs de discrimination

Les motifs de discrimination varient d'une province à l'autre, mais comprennent généralement :

- la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur de la peau ou la langue parlée;
- la religion, la foi ou les convictions;
- l'âge;
- le sexe, l'orientation sexuelle, ou l'identité ou l'expression de genre;
- l'état matrimonial ou la situation de famille;
- les caractéristiques génétiques;
- la déficience.

La discrimination survient lorsqu'une personne n'est pas jugée selon ses mérites et ses capacités, dans les circonstances qui sont les siennes. Une partie qui est reconnue coupable de discrimination fait au contraire des hypothèses basées sur des stéréotypes concernant les traits présumés d'une personne et la traite en conséquence. Souvent, la discrimination a pour résultat d'exclure des personnes, de leur refuser des avantages ou de leur imposer des fardeaux.

2. Analyse de la définition de la discrimination

Les lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne partagent de nombreuses similitudes avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, et elles appliquent bon nombre des mêmes principes.

Caractéristiques personnelles ou motifs de discrimination protégés par la loi

- **Race, origine nationale ou ethnique, couleur de la peau ou langue parlée ainsi que religion, foi ou convictions**
La race et les motifs connexes comprennent l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique et la citoyenneté. La discrimination raciale est également fondée sur la croyance (religion, foi ou convictions).
- **Âge**
L'âge est une caractéristique protégée pour les personnes de 18 ans et plus. Les personnes de moins de 18 ans sont protégées contre la discrimination fondée sur d'autres motifs. Par

exemple, un enfant pourrait déposer une plainte fondée sur le sexe, la déficience ou la race. Les parents ou les tuteurs peuvent déposer une plainte au nom de l'enfant.

- **Sexe, orientation sexuelle, ou identité ou expression de genre**

Le sexe correspond généralement au sexe assigné à la naissance (homme, femme ou personne intersexuée). Il comprend également le genre d'une personne (les attentes et les stéréotypes concernant les comportements, les actions et les rôles associés aux hommes et aux femmes). Les motifs de discrimination fondée sur le sexe comprennent la grossesse et l'allaitement.

L'orientation sexuelle désigne les personnes homosexuelles, bisexuelles et hétérosexuelles, par exemple.

L'identité de genre correspond au fait de se sentir comme appartenant au genre féminin ou masculin, aux deux genres, à aucun des deux genres ou comme se situant à tout autre endroit dans le spectre du genre.

L'expression de genre correspond à la manière dont une personne se présente publiquement ou exprime son genre. Il peut s'agir des comportements et de l'apparence physique d'une personne, comme ses vêtements, sa coiffure, son maquillage, son langage corporel et sa voix.

- **État matrimonial ou situation de famille**

L'état matrimonial correspond au fait d'être célibataire, marié, veuf ou divorcé ou encore de vivre en union de fait, que ce soit dans une relation homosexuelle ou hétérosexuelle.

La situation de famille correspond au fait d'avoir une relation parent-enfant, et peut comprendre la prise en charge d'enfants ou de membres de la famille plus âgés.

- **Caractéristiques génétiques**

Les tests génétiques peuvent confirmer un diagnostic, indiquer qu'une personne est porteuse d'une mutation génétique ou détecter un risque accru de contracter une maladie donnée. Bien que de tels renseignements génétiques puissent aider une personne à prendre des décisions éclairées concernant sa santé et à adopter des mesures préventives, la crainte est que certains employeurs pourraient les utiliser à son détriment.

- **Déficience**

Une déficience peut être temporaire ou permanente, passée ou présente. Elle peut être de nature physique ou concerner l'apprentissage, le développement, la santé mentale ou la dépendance à la drogue et à l'alcool. Une déficience peut être visible, invisible ou même perçue.

Les répercussions l'emportent sur l'intention

Souvent, les mis en cause croient à tort qu'il n'y a pas de discrimination si les répercussions n'étaient pas intentionnelles ou si d'autres facteurs peuvent expliquer la situation. Même les « compliments » qui partent d'une bonne intention peuvent avoir des répercussions négatives.

En effet, il peut arriver que des commentaires ou des actions ne visent pas à offenser une personne, mais constituent tout de même une violation de ses droits en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Pour déterminer si un incident est discriminatoire, il faut examiner **l'effet ou le résultat des commentaires ou des actions, plutôt que leur intention**.

Par exemple, Jonathan et Amélie dirigent une équipe ensemble, et Jonathan invite constamment Amélie à dîner avec lui pour discuter des plans d'entraînement. Jonathan n'a pas l'intention d'insulter Amélie, mais ses demandes la dérangent et la rendent mal à l'aise.

Cas ne relevant pas de la discrimination

Les équipes ont le droit d'évaluer les joueurs de façon juste et de les discipliner en cas d'inconduite ou de violation des règles; il ne s'agit pas de discrimination.

Un conflit normal entre deux personnes (habituellement de courte durée) ne constitue généralement pas de la discrimination; toutefois, si par exemple des insultes racistes sont proférées, il y a alors discrimination.

3. Parties au processus de plainte

Si une personne a un motif raisonnable de croire qu'elle a vécu de la discrimination liée à un motif protégé, elle peut déposer une plainte. Une fois la plainte déposée, une enquête est lancée. Les parties à ce processus sont les suivantes :

- **Plaignant**
Un plaignant est une personne qui dépose une plainte parce qu'elle a un motif raisonnable de croire qu'elle a vécu de la discrimination.
- **Mis en cause**
Un mis en cause est une personne faisant l'objet d'une plainte de la part du plaignant. Cette personne est considérée comme responsable des actes discriminatoires allégués dans la plainte.
- **Témoin**
Un témoin est une personne qui pourrait avoir de l'information concernant un incident, que ce soit par observation ou par expérience personnelle. Les témoins peuvent être une source d'information, ayant peut-être vu l'incident, et peuvent corroborer ou contredire les faits présentés. Les coéquipiers, les entraîneurs, les spectateurs et les officiels peuvent être témoins d'un incident.

DEUXIÈME SECTION : TYPES DE DISCRIMINATION

1. Types de discrimination

Selon les lois relatives aux droits de la personne, la discrimination ne réside pas dans le simple fait de traiter une personne différemment d'une autre; il s'agit plutôt de traiter une personne différemment d'une autre en raison de caractéristiques personnelles fondées sur les motifs de discrimination énoncés dans les lois, comme la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La discrimination survient lorsqu'une personne fait l'objet d'un traitement négatif ou subit des conséquences défavorables.

Il n'est pas toujours simple de reconnaître la discrimination. Elle peut être flagrante, subtile, indirecte ou systémique. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège également contre les actes de harcèlement et contre la discrimination par association.

- **Flagrante vs subtile**

La discrimination peut être flagrante ou subtile. La discrimination subtile peut se traduire par le fait, par exemple, qu'un joueur ayant un bon potentiel ne soit pas choisi pour faire partie d'une équipe en raison de son orientation sexuelle. Ce processus se déroule en coulisse, à l'insu du joueur. L'entraîneur attribue ensuite sa décision au fait que le joueur n'est pas suffisamment talentueux pour progresser dans la sélection de l'équipe.

- **Indirecte (par suite d'un effet préjudiciable)**

La discrimination ne s'exerce pas toujours entre deux personnes. Les règlements, les politiques, les procédures, les exigences, les critères d'admissibilité et les compétences exigées peuvent sembler justes à première vue, mais reposer plutôt sur des motifs de nature discriminatoire.

Il s'agit de discrimination indirecte (par suite d'un effet préjudiciable). Par exemple, les exigences concernant la taille et le poids pour certaines carrières sont considérées comme une forme de discrimination indirecte.

- **Systémique**

Certains types de comportements, de politiques et de pratiques ancrés dans une organisation et sa culture peuvent nuire à des personnes en raison de motifs de nature discriminatoire. Il s'agit de discrimination systémique.

Elle peut exister au sein d'une organisation ou encore d'un ensemble d'organisations.

- **Discrimination par association**

La discrimination par association survient lorsqu'une personne fait l'objet d'un traitement négatif ou subit des conséquences défavorables en raison de sa relation avec une personne associée à des motifs de discrimination, comme un membre de la famille ou un ami.

- **Exceptions à la législation sur les droits de la personne**

Dans certaines situations bien précises, il se pourrait que les organisations aient à traiter des personnes différemment en raison de leurs motifs protégés. Par exemple, la nature de la déficience d'une personne peut rendre la participation à certaines activités, y compris au hockey, dangereuse pour elle. Une telle situation n'est pas considérée comme une violation de la législation sur les droits de la personne, car il existe des exceptions pour les situations où il

est impossible de mettre en place des mesures d'adaptation qui permettraient à une personne de participer à une activité en toute sécurité.

En évaluant la gravité ou l'importance d'un risque, les facteurs suivants sont à considérer :

- La nature du risque (quelle situation préjudiciable pourrait survenir?)
- La gravité du risque (à quel point le préjudice serait-il grave?)
- La probabilité du risque (à quel point est-il probable que le préjudice se produise?)
- L'objectivité du risque (est-il basé sur une opinion ou sur un fait?) et sa fréquence (à quelle fréquence le préjudice peut-il se produire?)
- L'étendue du risque (quelles personnes seront concernées par le préjudice s'il se produit?)

TROISIÈME SECTION : NORMES D'ENQUÊTE

1. Équité procédurale

Une enquête efficace doit :

- aider à cerner et à résoudre un problème;
- aider à évaluer si une plainte est fondée et fournir une corroboration indépendante (ou non) de la violation de la politique;
- protéger la personne qui fait l'objet de discrimination;
- protéger les autres d'une éventuelle discrimination;
- renforcer la volonté de l'organisation à être exempte de toute discrimination;
- préparer le terrain pour toute mesure disciplinaire qui doit être prise;
- prévenir les litiges fondés sur la plainte.

Les enquêtes doivent respecter les principes de base en matière d'équité. Ci-dessous se trouvent des **recommandations de pratiques à adopter**, y compris des **éléments favorisant une enquête appropriée et efficace** :

- **Rapidité**
 - L'enquête doit être réalisée le plus rapidement possible, en tenant compte des circonstances propres à chaque situation (p. ex., plusieurs témoins, plusieurs plaintes, personne interrogée non disponible à cause d'une maladie).
- **Choix de l'enquêteur**
 - L'enquêteur ne doit pas être impliqué dans l'incident de discrimination reproché.
 - Il ne doit pas entretenir de relation étroite ou de longue date avec le plaignant ou le mis en cause.
 - Il doit être en mesure de faire preuve d'objectivité et d'impartialité durant l'enquête.
- **Confidentialité**
 - L'information obtenue auprès du plaignant et les entrevues doivent rester confidentielles, sauf dans la mesure où les renseignements doivent être divulgués pour donner l'occasion au mis en cause de répondre aux allégations déposées contre lui.
 - Il faut rappeler aux plaignants, aux mis en cause et aux témoins qu'ils doivent assurer la confidentialité des renseignements sur la plainte qu'ils obtiennent au cours de l'enquête.
- **Entrevues**
 - L'enquêteur doit interroger adéquatement le plaignant, le mis en cause et les témoins.
 - Le mis en cause doit avoir l'occasion de répondre aux allégations formulées contre lui.
 - L'enquêteur doit interroger séparément tous les témoins que le plaignant ou le mis en cause a identifiés ou qui sont jugés utiles à la tenue d'une enquête approfondie.
- **Preuve et prise de notes**
 - L'enquêteur doit recueillir et examiner tous les documents et les éléments de preuve pertinents.
 - Durant l'entrevue avec le plaignant, le mis en cause et les témoins, l'enquêteur doit prendre des notes et recueillir des déclarations. Après l'entrevue, il doit également rédiger un résumé de ses notes et l'envoyer aux personnes interrogées afin qu'elles l'examinent et l'approuvent.

- **Rapport d'enquête**
 - Un rapport écrit consignait les conclusions de fait et exposant le déroulement des événements doit être préparé.
 - Il n'est pas nécessaire de tirer des conclusions à savoir si l'incident concernant la discrimination a eu lieu ou si une sanction doit être imposée; le comité d'audience s'en chargera.
 - Le rapport doit être fourni au comité d'audience, qui prendra les mesures appropriées.
 - Un résumé du rapport doit être rédigé et envoyé au comité d'audience, qui le fera ensuite parvenir au mis en cause et au plaignant. Le résumé doit être rédigé de sorte à ne pas révéler de renseignements permettant d'identifier les témoins, dans la mesure du possible, tout en fournissant suffisamment d'information concernant les conclusions du rapport au plaignant et au mis en cause pour leur permettre de présenter des observations au comité d'audience.

2. Erreurs courantes

Le fait de bien se préparer et de demeurer neutre durant l'enquête permet de réduire le nombre d'erreurs.

Ci-dessous se trouvent les erreurs les plus fréquentes à éviter.

- **Tarder à lancer l'enquête.** Les plaintes devraient rapidement faire l'objet d'une enquête.
- Ne pas se concentrer sur les bons éléments en raison d'un **manque de connaissance des principes des droits de la personne** avant de commencer l'enquête.
- **Manquer d'impartialité ou d'objectivité**, ou avoir des notions préconçues quant au résultat de l'enquête.
- **Sauter aux conclusions.** Il faut garder l'esprit ouvert tout en demeurant attentif aux préjugés.
- **Ne pas faire preuve de flexibilité.** Il faut être disposé à utiliser tous les types de preuve disponibles.
- **Faire des erreurs lors de la préparation du rapport final.** Un rapport où les conclusions de fait ne sont pas appuyées par une analyse et un raisonnement solides constituerait une grave erreur.

QUATRIÈME SECTION : ENQUÊTES SUR LES PLAINTES DE DISCRIMINATION

1. Objectif

L'objectif d'une enquête sur la discrimination est de cerner les faits et de donner l'occasion aux parties de présenter leur version de l'incident ou d'expliquer leur conduite et, ultimement, de déterminer si une sanction s'impose. Toute plainte révèle un problème, et une enquête peut contribuer à résoudre ce problème même si aucune discrimination ou violation des politiques et procédures du membre n'est finalement constatée.

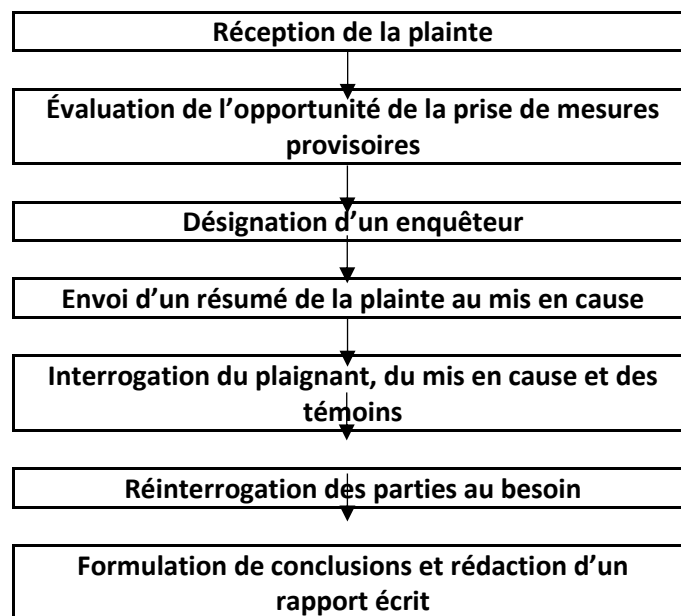
Il est possible que les parties à une plainte doivent continuer d'interagir une fois la plainte réglée. C'est pourquoi l'enquête doit être menée prudemment et dans le respect des besoins de toutes les parties afin de ne pas perturber davantage une relation déjà tendue.

2. Processus d'enquête

Le plaignant et le mis en cause ont tous deux droit à l'application régulière de la loi et à l'équité de la procédure dans le traitement de la plainte. Le processus doit être :

- crédible;
- objectif et neutre;
- consultatif;
- sensible aux besoins des parties (confidentialité, équité, absence de représailles, entre autres).

Le tableau ci-dessous schématise les étapes d'une enquête :



3. Rôle de l'enquêteur

L'enquêteur désigné devra établir les faits. Il ne doit avoir aucun intérêt dans le résultat ni avoir de relations personnelles avec les parties en cause. Le résultat ne doit pas avoir de répercussions sur le rôle de l'enquêteur au sein de l'organisation.

Responsabilités

L'enquêteur a notamment les responsabilités suivantes :

- Mener une enquête sur un incident ou une plainte.
- Respecter le processus d'enquête de l'organisation.
- Interroger le plaignant, le mis en cause et toute personne pouvant fournir des renseignements pertinents concernant l'incident de discrimination reproché.
- Tenir à jour les documents utiles au fil de l'enquête et veiller à ce que ces renseignements et les documents demeurent confidentiels.
- Recueillir et examiner tous les éléments de preuve pertinents.
- Soumettre un rapport sur les conclusions aux instances concernées.
- Fournir un résumé du rapport d'enquête au plaignant et au mis en cause.

Il est important de noter que même si l'enquêteur a la responsabilité de tirer une ou plusieurs conclusions de fait, il n'a pas à déterminer le recours (éventuel) à tenter contre le mis en cause. Les décisions disciplinaires seront prises par un comité d'audience. L'enquêteur est ainsi en mesure d'adopter un rôle plus neutre dans l'enquête.

Préjugés internes

Il est normal que l'enquêteur ait des préjugés internes en enquêtant sur une plainte. En particulier s'il connaît les parties, il aura une certaine perception de leur personnalité et de leur comportement.

De nombreux facteurs influencent les préjugés :

- nos propres expériences;
- l'information à laquelle nous nous exposons (nouvelles, médias sociaux, histoires, livres et films, et ainsi de suite);
- notre éducation, comme les écoles fréquentées, les matières étudiées et le niveau de scolarité;
- notre environnement, comme la famille, les amis, le travail, notre milieu de vie, nos habitudes et nos fréquentations;
- notre culture, comme les règles publiques et tacites de notre société;
- nos qualités innées, soit les caractéristiques avec lesquelles nous venons au monde et qui nous sont très familières.

Tous ces facteurs influencent notre perception de nous-mêmes et peuvent nous amener à avoir notre propre ensemble de préjugés (conscients ou non).

Les préférences et les expériences personnelles de chacun ainsi que les attentes et les normes sociales peuvent créer des préjugés qui influenceront l'objectivité, parfois inconsciemment. Surmonter ses préjugés inhérents peut représenter un défi pour un enquêteur, mais c'est une démarche nécessaire pour que l'enquête soit juste.

Il existe différents types de préjugés et de pièges desquels nous ne sommes pas à l'abri. En voici quelques exemples :

- **Piège 1 : Surinformation**

Nous sommes chaque jour bombardés d'information que notre cerveau filtre automatiquement. Il arrive toutefois que l'information filtrée soit utile et importante. Différents types de préjugés peuvent ainsi se former, par exemple :

- **Biais de confirmation** : Nous avons tendance à chercher de l'information qui confirme nos croyances. Nous aurons tendance à minimiser l'importance des éléments qui n'appuient pas nos croyances et nos hypothèses, ou même à les ignorer.
- **Biais d'ancrage** : Nous avons tendance à nous fier à la première information qui nous est présentée.

- **Piège 2 : Émotions**

Lorsque nous éprouvons de vives émotions face à un sujet, nous avons tendance à nous laisser guider par nos convictions plutôt que par les faits. Les impulsions et les convictions peuvent ainsi prendre le pas sur notre logique et notre processus de réflexion. Voici des exemples de préjugés découlant de ce piège :

- **Biais pro-endogroupe** : Nous avons tendance à favoriser les personnes que nous apprécions et qui nous ressemblent, et à exclure et à juger celles qui sont différentes de nous.
- **Biais de négativité** : Les expériences négatives nous influencent davantage que les expériences neutres ou positives.

- **Piège 3 : Empressement**

Nous avons tendance à prendre des raccourcis pour accélérer les choses. Cette manière de gagner du temps est souvent basée sur des préjugés et peut être simpliste, égoïste et même contre-productive. Voici des exemples de préjugés découlant de ce piège :

- **Biais d'attribution causale** : Nous jugeons les autres selon leurs actions, mais nous nous jugeons nous-mêmes selon nos intentions.
- **Biais des coûts irrécupérables** : Nous avons tendance à persévérer dans une voie parce que nous y avons investi du temps, de l'argent ou des ressources.

Voici d'autres types de préjugés :

- **Effet de conformité**

L'effet de conformité se produit lorsque notre besoin profond d'appartenance nous mène à adapter nos comportements pour sentir que l'on fait partie d'un groupe. Bien souvent, nous avons davantage tendance à croire les personnes qui ont statut social élevé. Par exemple, l'enquêteur qui aurait le mandat d'enquêter sur un potentiel incident de discrimination d'un entraîneur contre un joueur serait plus enclin à croire l'entraîneur que le joueur en raison de leur statut social.

- **Effet de halo**

Il s'agit de la tendance à laisser l'impression générale que nous avons d'une personne influencer ce que nous ressentons et pensons à son égard. Par exemple, un enquêteur pourrait présumer que le mis en cause interrogé est honnête parce qu'il est beau, bien habillé et éloquent.

Pour mieux comprendre nos préjugés, il est important de prendre conscience des réactions que suscitent chez nous les propos d'autrui. Voici des exemples de réactions internes qui devraient attirer l'attention d'une personne sur ses propres préjugés :

- « Qui voudrait harceler sexuellement cette personne? »
- « De toute évidence, il est sensible aux questions raciales. »
- « Le mis en cause est un membre très respecté dans la communauté du hockey. C'est impossible qu'il ait commis les actes dénoncés par le plaignant. »
- « Je ne sais pas quel est son problème. J'ai trouvé que la blague était drôle. »

Faire preuve d'ouverture d'esprit

L'enquêteur ne doit pas utiliser son propre jugement pour déterminer si une conduite était offensante ou non. L'important, ce sont les répercussions sur le plaignant.

Il faut veiller à ce que les **faits présentés soient évalués de façon objective**. L'enquêteur doit poser des questions ouvertes et s'assurer de ne pas influencer les réponses de la personne interrogée. **Il ne faut jamais prendre parti**. L'enquêteur doit demeurer impartial et ne tirer aucune conclusion avant la fin de l'enquête.

Demeurer neutre

Il arrive que les différentes parties posent des questions à l'enquêteur; les réponses à ces questions pourraient compromettre la neutralité de l'enquêteur. Après la première entrevue, si le plaignant ou le mis en cause demande à l'enquêteur si celui-ci estime qu'il y a eu discrimination, l'enquêteur devrait déclarer qu'il cherche à établir les faits, et que la conclusion en matière de discrimination revient au comité d'audience.

4. Portée de l'enquête

Parfois, une enquête révèle d'autres incidents ou mis en cause. L'enquêteur ne doit pas hésiter à élargir la portée de l'enquête au besoin. Le cas échéant, l'enquêteur doit bien consigner les nouveaux éléments et doit donner au plaignant et au mis en cause (et aux nouveaux plaignants et mis en cause) l'occasion d'y répondre.

5. Étapes préalables à l'enquête

Réception des plaintes

L'enquêteur doit veiller à ce que la plainte soit bien documentée. Les renseignements devraient :

- aider à déterminer la nature de la plainte ou de l'incident;
- servir de point de départ pour l'enquête;
- aider le mis en cause à comprendre les allégations formulées contre lui;
- contribuer à la crédibilité du processus;
- aider à cerner les documents et les témoins pertinents.

Pour obtenir tous les renseignements concernant les plaintes, consultez le *Formulaire de plainte pour discrimination de Hockey Canada*. Une copie se trouve dans les documents de référence.

Mesures d'intervention

Avant de commencer le processus d'enquête, il est préférable de se demander comment gérer les parties. Dans certains cas d'allégations graves, une suspension pourrait être imposée en attendant l'enquête. Si le mis en cause est suspendu durant l'enquête, il est important d'éviter toute perception de représailles par ces mesures défavorables.

Plan d'enquête

Avant de commencer l'enquête, l'enquêteur doit faire un plan ou se préparer une liste. L'idée est que l'enquête soit ciblée, organisée et approfondie. Le plan doit réunir les éléments suivants :

- une description exhaustive de la nature de la plainte;
- une description générale de la notion de discrimination;
- une période de temps établie pour mener et conclure l'enquête;
- une mention de tout document supplémentaire;
- une liste des renseignements à obtenir à chaque entrevue;
- l'information ou les faits préliminaires, pour confirmer les questions à poser durant les entrevues.

Il est recommandé de consulter le plan pendant l'enquête pour s'assurer de recueillir tous les éléments de preuve essentiels. Un exemple de *plan d'enquête* se trouve dans les documents de référence.

Lieu de l'entrevue

Le lieu et l'heure de l'entrevue doivent tenir compte de l'obligation de confidentialité. L'entrevue doit avoir lieu à un endroit propice à la collecte de renseignements et à la protection de l'équité du processus. Un environnement confortable favorise un dialogue franc et ouvert. Les lieux publics, source de nombreuses distractions, sont à éviter.

Entrevues virtuelles

Les entrevues virtuelles peuvent être aussi efficaces que les entrevues en personne. Pour assurer l'intégrité de l'enquête, les entrevues à distance ou virtuelles doivent tenir compte des éléments suivants :

- **Utiliser la technologie**

Des entrevues à distance avec le plaignant, le mis en cause et les témoins peuvent avoir lieu, par vidéoconférence. Il existe de nombreuses plateformes pour ce faire, comme Zoom, Microsoft Teams, Skype et FaceTime. Fournir des instructions sur l'utilisation de l'application à l'avance peut contribuer à ce que l'entrevue commence à l'heure.

Il est important que l'enquêteur fasse le nécessaire pour garantir la sécurité de l'appel, par exemple en utilisant un mot de passe ou la fonctionnalité « salle d'attente » de Zoom ou de Teams. Ainsi, seuls les participants concernés auront accès à l'appel.

La technologie vidéo permet souvent d'enregistrer les appels. Si l'enquêteur n'a pas l'intention d'enregistrer l'appel, il doit s'assurer que la fonctionnalité n'est pas sélectionnée dans l'application. Tout enregistrement doit être autorisé; l'enquêteur doit demander la permission aux participants avant d'enregistrer la rencontre.

- **Réduire les distractions et assurer la confidentialité**

Si l'entrevue se déroule à distance, il convient de choisir un moment où l'enquêteur et la personne interrogée auront accès à un espace privé et calme. Même si l'enquêteur a peu de contrôle sur l'environnement de la personne interrogée, il peut commencer l'entrevue en lui demandant si elle est à l'aise de parler à l'endroit où elle se trouve. Il se pourrait que la personne interrogée ait à partager des renseignements confidentiels, et elle doit être à l'aise de le faire même si d'autres personnes se trouvent chez elle.

- **Prendre le temps d'établir un lien de confiance**

Il peut être plus difficile d'établir un lien de confiance virtuellement qu'en personne. Discuter de sujets « légers », comme du temps qu'il fait, fera parler la personne interrogée et la fera se sentir plus à l'aise d'aborder les sujets difficiles. Il n'en demeure pas moins que la conversation doit rester professionnelle pour ne pas diminuer l'importance du sujet.

L'enquêteur doit également donner un ton professionnel à l'entrevue virtuelle, y compris en s'habillant en conséquence et en s'assurant que l'arrière-plan est approprié. Certaines applications permettent de remplacer l'arrière-plan de la maison par un arrière-plan neutre.

- **Avoir un plan de rechange**

Il arrive que les choses ne se déroulent pas comme prévu malgré une bonne planification, par exemple en raison d'un problème de bande passante qui produit un décalage dans la vidéo. Un tel problème peut normalement se résoudre rapidement en raccrochant et en rappelant la personne, ou en effectuant un redémarrage du modem pour restaurer la connexion. L'enquêteur doit demander aux membres de son foyer de limiter leur utilisation d'Internet durant l'entrevue.

Des problèmes audio peuvent également survenir, notamment en raison de la bande passante ou de la mauvaise qualité du matériel, comme le microphone. S'il est difficile d'entendre clairement la personne interrogée, l'enquêteur peut lui suggérer d'utiliser un micro-casque ou des écouteurs boutons et un microphone. L'enquêteur peut également envisager de fournir un numéro à composer à la personne afin que la transmission audio se fasse par téléphone. Dans ce cas, il est important que tout le monde ferme son micro dans l'appel vidéo pour éviter la contre-réaction ou l'écho.

6. Communication avec les parties

En informant les parties qu'une enquête est lancée, il est important de leur faire part du processus et de leurs obligations en matière de confidentialité. Si la personne est mineure, un parent ou un tuteur doit également être avisé.

Toutes les parties doivent être informées de la tenue d'une enquête. L'enquêteur peut également rencontrer chacune des parties individuellement pour lui expliquer son rôle et le déroulement du

processus. Cette façon de faire aide à établir un lien de confiance avec les deux parties et à favoriser la coopération. **Préserver la crédibilité est essentiel; cela doit figurer au nombre des objectifs de l'enquêteur tout au long de l'enquête.**

Le plaignant et le mis en cause ont le droit d'être accompagnés par un représentant s'ils le souhaitent, notamment par un avocat, un ami ou un membre de leur famille qui peut leur apporter du soutien moral. Il ne peut **pas** s'agir d'un témoin, sauf si la personne interrogée est mineure et que le parent ou le tuteur est également un témoin pertinent. Dans ce cas, le parent ou le tuteur peut assister à l'entrevue, mais l'enquêteur doit prévenir cette personne qu'elle ne peut témoigner au nom de son enfant.

Les témoins recevront également un avis les informant qu'ils seront interrogés concernant la plainte de discrimination et leur rappelant de respecter la confidentialité.

Un exemple d'*avis d'enquête* se trouve dans les documents de référence.

7. Planification des entrevues

Une plainte déposée par écrit ne permet pas toujours de cerner le ton, les problèmes sous-jacents ou les hypothèses du plaignant à l'égard du mis en cause ou des événements en cause qui pourraient fournir des éléments pertinents. En entrevue, il est donc important de passer en revue tous les détails de l'incident pour obtenir un portrait exhaustif de ce qui s'est passé.

Il est essentiel de prévoir assez de temps pour les entrevues avec les plaignants et les mis en cause, lesquelles peuvent prendre du temps. Il faut en effet prévoir assez de temps pour leur parler sans presse, notamment pour leur laisser le temps de répondre, et pour établir un lien de confiance. De même, l'enquêteur doit se garder du temps entre les entrevues, surtout entre celle du plaignant et celle du mis en cause, pour analyser l'information, formuler d'autres questions et déterminer si un suivi est nécessaire.

8. Participation d'autres parties

Représentants

Parfois, les parties à une enquête souhaitent être accompagnées d'un représentant durant l'entrevue. Notons toutefois que toutes les réponses aux questions doivent venir de la partie concernée, et du représentant.

Services policiers

S'il s'agit d'une plainte concernant une possible inconduite criminelle qui a été signalée à un organisme de protection de l'enfance ou aux services policiers, l'enquête de l'organisation de hockey ne doit pas faire obstacle à une enquête policière en cours. Si cela s'avérait, l'enquête de l'organisation pourrait devoir être suspendue jusqu'à la fin du processus criminel. Dans de telles situations, une attention particulière doit être accordée aux mesures disciplinaires provisoires qui pourraient être appropriées.

Les notes et les rapports concernant l'enquête de l'organisation de hockey pourraient être admissibles devant les tribunaux. Il faut donc bien suivre les étapes et veiller à l'équité procédurale.

9. Documents d'enquête

Prise de notes

Il faut prendre des notes et consigner les déclarations durant l'enquête. Pendant l'entrevue, l'enquêteur doit noter tout problème ou écart devant faire l'objet d'un suivi. Les notes doivent être aussi exhaustives que possible et réunir toute l'information importante dans le cadre de l'enquête.

Après l'entrevue, l'enquêteur prend un ou deux jours pour relire ses notes. Il rédige ensuite un résumé de l'entrevue qu'il fait parvenir à la personne interrogée afin que celle-ci le lise et le signe. Si la personne interrogée souhaite apporter des modifications, elle peut les noter dans la marge ou à la fin de la déclaration. Cette façon de faire permet de s'assurer que l'enquêteur a bien consigné et compris l'information fournie, en plus de donner de la crédibilité au processus.

Toutes les notes concernant l'enquête doivent être lisibles afin qu'aucune fausse déclaration ne puisse être faite concernant ce qui a été écrit. Les notes originales, la date et le lieu de l'entrevue sont des renseignements à conserver, tout comme la démarche de l'enquêteur pour connaître la vérité.

Les documents examinés doivent être documentés. À la conclusion de l'enquête, les notes et les documents doivent être conservés pendant trois ans. Toutefois, si le plaignant est mineur, le dossier doit être conservé pendant trois ans à compter du moment où il atteint l'âge de la majorité.

Suivi de la preuve

Pendant l'enquête, il peut être utile d'utiliser une grille ou un tableau d'évaluation pour comparer les éléments de preuve fournis par chaque partie. Un tel outil peut servir à évaluer les écarts – sur le plan des faits et sur le plan de la preuve – qui doivent faire l'objet d'une enquête approfondie, ou à déterminer si la preuve appuie davantage la version d'une partie que d'une autre.

Placer les événements en ordre chronologique aidera aussi à analyser et à évaluer les éléments de preuve.

Un exemple de *grille d'évaluation de la preuve* se trouve dans les documents de référence.

Dossier d'enquête

Un dossier d'enquête complet et exact doit comprendre :

- l'ensemble des notes et des documents obtenus au cours de l'enquête;
- le rapport de l'enquêteur;
- l'avis envoyé aux parties concernant les résultats de l'enquête.

Les documents originaux doivent être conservés et ne devraient être divulgués qu'aux parties qui ont une raison légitime de les consulter.

10. Confidentialité

La confidentialité doit être maintenue tout au long du processus de réception de la plainte et de l'enquête jusqu'à la conclusion de fait, même s'il n'est pas toujours possible d'assurer une

confidentialité absolue. Il arrive que certaines divulgations soient nécessaires aux fins de l'enquête ou pour assurer la protection d'une personne en vertu de la loi.

Au début du processus, il est important de rappeler aux personnes participant à l'enquête que Hockey Canada, son membre ou le délégué du membre s'engage à bien mener l'enquête. Ce faisant, il se pourrait que l'organisation ait à partager des renseignements fournis par le plaignant, le mis en cause et divers témoins à d'autres parties au cours du processus visant à régler la plainte. En même temps, l'enquêteur doit rassurer les parties quant au fait que la communication d'information ne se fera qu'en cas de nécessité absolue.

Il convient d'insister sur l'importance de la confidentialité et de rappeler à toutes les parties interrogées quelles sont leurs obligations en la matière (p. ex. éviter de discuter des détails concernant la plainte ou l'enquête avec d'autres personnes), et qu'en contrepartie de rappeler la responsabilité qu'a l'enquêteur de ne communiquer que l'information strictement nécessaire.

11. Entrevue

Techniques d'entrevue

En raison de la complexité et de la confidentialité des plaintes de discrimination, il est primordial que l'enquêteur et les personnes participant à la gestion de l'enquête utilisent des principes de communication et des techniques d'entrevue efficaces. Une règle simple est celle des « 80/20 ». L'enquêteur est là pour obtenir de l'information. Donc, la personne interrogée devrait parler 80 % du temps, et l'enquêteur, seulement 20 % du temps.

Voici quelques lignes directrices pouvant rendre l'entrevue plus efficace :

Écoute active

Toute communication efficace reposant sur l'écoute active, c'est l'un des atouts les plus importants d'un enquêteur. L'écoute active désigne le processus par lequel de l'information est obtenue de tiers, et qui aide à comprendre ce qui est exprimé.

Une bonne communication repose donc sur l'écoute active et sur l'attention portée aux réponses non verbales (langage corporel), ce qui est essentiel en entrevue.

L'écoute active favorise également le lien de confiance que l'enquêteur cherche à établir avec les personnes interrogées. Il s'agit de faire un effort conscient pour non seulement entendre les mots que la personne prononce, mais, surtout, le **message** qu'elle transmet, notamment par les moyens suivants :

- accorder toute son attention à la personne qui parle;
- participer activement à la conversation, ce qui démontre du respect;
- regarder la personne qui parle;
- ignorer toute pensée qui est source de distraction;
- assimiler l'information reçue et faire preuve d'empathie sans chercher à réfuter les propos avant de formuler une réponse;
- éviter de se laisser distraire par l'environnement.

Il est également possible de pratiquer l'écoute active grâce au langage corporel et à des gestes qui dénotent la participation. La posture de l'enquêteur doit démontrer de l'ouverture et de l'intérêt. L'enquêteur doit également encourager la personne qui parle à poursuivre son récit grâce à de courtes remarques comme « Je comprends » ou « Je vois », ou encore en hochant la tête.

Reconnaître les émotions de la personne et faire preuve d'empathie à son égard contribuent à l'impartialité. Il y a une différence entre l'empathie et la sympathie. En voici des exemples :

- **Empathie** : « Je comprends que c'est difficile et bouleversant pour vous. »
- **Sympathie** : « Je sais ce que vous devez ressentir; ce que vous avez vécu est terrible. »

Une autre manière de pratiquer l'écoute active consiste à **clarifier** et à **confirmer** les éléments de preuve de la personne interrogée. Le rôle de la personne qui écoute est de comprendre le message. Pour ce faire, il faut réfléchir à ce qui est dit et poser des questions. Prendre l'habitude de répéter ou de reformuler ce que l'autre personne dit aide l'enquêteur à vérifier qu'il a bien compris et permet à la personne qui parle de se sentir écoutée.

- Réfléchir à ce qui a été dit en paraphrasant (p. ex., « Ce que j'entends, c'est que [...] » et « On dirait que vous dites que [...] »).
- Poser des questions pour éclaircir certains points (p. ex., « Que voulez-vous dire lorsque vous parlez de [...]? » ou « Lorsque vous avez parlé de [...], est-ce cela que vous vouliez dire? »).

Il est également important de **mettre son jugement de côté**. Il est préférable d'éviter toute tendance au jugement et de faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard de ce que l'autre personne dit, plutôt que d'imposer son interprétation personnelle.

Enfin, il faut s'assurer de répondre de manière appropriée.

- L'écoute active favorise le respect et la compréhension. Il est important de chercher à obtenir des renseignements et une perspective en étant franc, ouvert et honnête dans ses réponses.
- Affirmer ses opinions avec respect.
- Traiter l'autre personne comme on souhaiterait être traité.
- Les questions posées influenceront le type de réponses reçues. Il importe donc de poser les bonnes questions et de varier les différents types de questions selon le contexte.

Poser des questions efficaces et ouvertes permet d'établir un meilleur dialogue et de continuer d'acquérir de l'information pour bien cerner le contexte. L'écoute active exige toutefois un degré d'interaction élevé.

Pour en savoir plus sur l'écoute active, regarder la vidéo *Communication et écoute active*.

Une entrevue, ce n'est pas un interrogatoire!

Les entrevues permettent de recueillir des renseignements, y compris des faits objectifs, à l'aide de questions ouvertes. Les interrogatoires, quant à eux, visent à obtenir des aveux pour étayer la preuve dans une logique de présomption de culpabilité. Les entrevues sont plutôt axées sur la collaboration et la conversation et doivent en principe être menées sans jugement. Il importe que l'enquêteur n'ait pas d'idées préconçues avant la conclusion de l'enquête.

Présentations

L'entrevue d'enquête doit commencer par une brève présentation qui explique la raison de l'entrevue et qui communique toutes les informations voulues sur le fonctionnement. Il est essentiel de faire preuve d'honnêteté dès le départ en ce qui concerne l'objectif de l'entrevue tout en respectant l'obligation de confidentialité. Par exemple, l'enquêteur peut commencer l'entrevue en expliquant que l'association de hockey enquête sur certaines plaintes au sujet de commentaires racistes qui ont été entendus sur la glace au cours d'un match.

Il convient également de demander à la personne interrogée si elle a des questions. De cette manière, les problèmes sont abordés d'entrée de jeu plutôt qu'à la fin de l'entrevue. Un enquêteur qui fait preuve de transparence, qui prend le temps de mettre la personne interrogée à l'aise et qui répond aux questions s'attirera plus facilement la confiance de celle-ci.

Les présentations sont aussi le moment de rappeler à la personne interrogée que les représailles à la suite de sa participation à l'enquête sont interdites.

Préparer les questions d'entrevue

Les questions doivent être préparées à l'avance, à l'étape de la planification, même si d'autres s'ajouteront au cours de l'enquête à mesure que les preuves et les renseignements seront obtenus. Le processus doit être souple pour éviter de laisser échapper des informations critiques. Poser d'abord des questions fermées ou des questions de confirmation sur le contexte est une bonne façon de mettre la personne interrogée à l'aise. Les questions plus difficiles pourront être posées plus tard. Les questions importantes devraient être ouvertes et formulées de manière à établir les faits sans orienter les réponses et à obtenir le plus de renseignements possible.

Les questions à éviter

- Éviter les questions tendancieuses.
- Éviter les questions accusatrices.
- Éviter les questions suggestives (les questions qui supposent qu'un fait est vrai).
- Essayer de limiter le recours aux questions fermées (dont la réponse est « oui » ou « non »).
- Dans les enquêtes sur des événements précis, poser des questions sur tous les événements qui ont eu lieu durant la période visée en ordre chronologique.
- Lorsque les renseignements reposent sur des rumeurs, précisez-le.
- Poser des questions simples et directes.

Les questions à privilégier

La personne qui mène l'entrevue doit poser des questions précises et écouter activement les réponses de la personne interrogée. Voici différents types de questions qui peuvent servir à recueillir des renseignements :

- Les questions de base (pour préparer le terrain).
- Les questions ouvertes (questions conceptuelles, qui appellent des réponses longues).
- Les questions d'approfondissement (de type « quoi » et « comment », bien souvent la partie centrale de l'entrevue, pour obtenir des détails).
- Les questions fermées (pour obtenir une réponse précise, comme « oui » ou « non »).

Les questions de base

Avant de se lancer dans les questions visant à en savoir plus sur l'incident proprement dit, l'enquêteur posera des questions de base ayant trait au contexte. Ces questions, qui ne doivent pas être menaçantes, donneront lieu à des réponses qui sont probablement connues de l'enquêteur. (Par exemple, « Qui est concerné? », « Que s'est-il passé? », « Où cela s'est-il passé? ». Tous ces renseignements ont été fournis dans le formulaire de plainte.)

Les réponses à ce type de questions servent de référence pour évaluer le comportement futur de la personne interrogée. Au moment de poser ces questions, l'enquêteur doit porter attention à la structure du discours, aux gestes et à la fréquence du contact visuel. Il sera plus facile d'évaluer les différences de comportement lorsque la personne répondra aux questions visant à en savoir plus sur l'incident proprement dit.

Les questions ouvertes

L'entrevue elle-même est la meilleure façon de réunir des faits objectifs concernant une plainte de discrimination. Les déclarations obtenues sont essentielles pour comprendre ce qui s'est dit et ce qui s'est passé. L'entrevue doit donc permettre de mettre au jour le plus de renseignements possible. Plus les renseignements recueillis sont nombreux, y compris les réponses aux questions qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment, plus il sera facile d'établir et de confirmer les détails. Les questions ouvertes servent à obtenir des précisions.

Les questions ouvertes permettent à la personne interrogée de donner des réponses longues, sans restriction, et de se sentir en contrôle. Elles génèrent également davantage de renseignements qui n'avaient pas été expressément demandés. Les réponses aux questions ouvertes sont souvent plus précises et encouragent une écoute plus efficace de la part de la personne qui mène l'entrevue. Cette dernière est également moins susceptible d'influencer la personne interrogée lorsqu'elle formule des questions ouvertes. La personne interrogée doit être encouragée à divulguer des renseignements d'elle-même, sans y avoir été incitée. Idéalement, les renseignements seront recueillis en grande partie à l'aide de questions ouvertes. Les questions fermées, plus précises, doivent uniquement servir lorsque la personne interrogée fournit une réponse vague ou incomplète.

L'enquêteur doit laisser la personne raconter sa version de l'incident sans l'interrompre. S'il intervient trop rapidement en posant des questions détaillées, il interrompt le fil du récit. La personne interrogée pourrait oublier certains éléments importants. Une fois qu'il a entendu toute l'histoire, l'enquêteur peut revenir en arrière et clarifier certains aspects qu'il n'a pas bien compris ou qui méritent un complément d'information.

Il est important de faire une pause lorsque la personne interrogée a fini de parler, avant d'enchaîner avec la prochaine question. Les moments de silence lui permettent de réunir ses idées et de continuer à répondre de manière détaillée.

Voici quelques exemples de questions ouvertes :

- Que s'est-il passé?
- Où cela s'est-il passé?
- Y a-t-il des témoins? Qui? Qu'ont-ils dit? Qu'ont-ils fait?
- Qu'est-ce que le mis en cause a dit ou fait?
- L'incident est-il un cas isolé? Y a-t-il eu récidive?

Les questions d'approfondissement

Ces questions directes font suite à ce qui a été dit. La personne qui mène l'entrevue oriente la conversation de manière à en savoir plus sur un élément mentionné. Autrement dit, les questions d'approfondissement servent à obtenir des renseignements supplémentaires. Ces questions ne doivent pas être utilisées en début d'entrevue, mais plutôt au milieu. Elles sont utiles lorsque l'enquêteur veut encourager la personne interrogée à continuer de parler. Il peut lui demander « Pourriez-vous m'en dire plus sur cela? » ou « Vous avez parlé plus tôt de XYZ. Pourriez-vous m'expliquer pourquoi? ».

Les questions d'approfondissement peuvent également servir à clarifier certains éléments à l'aide d'exemples (« Pourriez-vous me donner un exemple? ») lorsque la personne interrogée n'a pas fourni d'explication suffisamment claire. Les exemples facilitent la communication et aident la personne interrogée à communiquer les renseignements différemment.

Les questions d'approfondissement, comme « Quelle serait pour vous la meilleure issue à la situation? », aident à cerner les attentes de la personne interrogée.

Voici d'autres exemples de questions d'approfondissement :

- Quel a été le résultat?
- Quelle était la situation?
- Avez-vous d'autres souvenirs liés à la situation?
- Pourriez-vous me raconter plus en détail ce que vous avez fait?
- Qu'avez-vous dit exactement?

Les questions fermées

Ces questions donnent lieu à des réponses simples, qui consistent habituellement en un seul mot, comme « oui » ou « non ». Elles sont conçues de façon à ce que leur réponse ne nécessite qu'une courte réflexion. Elles visent à obtenir un renseignement précis. Dans une entrevue, elles servent souvent à obtenir des renseignements sommaires sur la personne interrogée. D'ordinaire, on y répond rapidement. Les questions fermées sont utiles pour orienter l'attention de la personne interrogée vers des renseignements pertinents, établir des faits et dégager l'essentiel. Elles ne devraient servir qu'à obtenir une réponse précise. Les réponses aux questions fermées ne se limitent pas à « oui » ou « non »; il peut aussi d'agir de réponses simples, directes et composées d'un ou plusieurs mots.

Voici des exemples de questions fermées :

- À quelle date et à quelle heure l'incident s'est-il produit?
- Combien de fois cela s'est-il passé?
- Où cela s'est-il passé?
- Y a-t-il des témoins? Qui?
- Y a-t-il eu un contact physique?

Entrevue avec le plaignant

Le plaignant est habituellement la première personne interrogée pendant l'enquête. L'entrevue commence avec par questions générales neutres et se poursuit avec des questions propres à l'incident. L'entrevue doit ressembler autant que possible à une conversation sur l'incident entre l'enquêteur et le plaignant. L'enquêteur doit expliquer clairement au plaignant que l'objectif est de mener une enquête approfondie.

Entrevue avec le mis en cause

Dans la plupart des cas, le mis en cause sera interrogé une fois que le plaignant aura fourni une déclaration détaillée ce qui se serait passé. Il est normal que le mis en cause soit sur la défensive puisqu'il fait face à des allégations. Le fait de le rassurer quant à la volonté de l'organisation de mener un processus équitable, factuel et conforme à la loi et aux procédures aidera à répondre à cette réaction défensive. Il faut rappeler au mis en cause que l'organisation a l'obligation d'enquêter. Si l'entrevue commence tranquillement avec des questions non conflictuelles, le mis en cause est plus susceptible de se montrer coopératif. L'enquêteur doit souligner que le seul objectif de l'entrevue est d'établir les faits, et qu'aucune conclusion n'a été établie.

Entrevue avec les témoins

Le processus d'entrevue avec les témoins est semblable à celui de l'entrevue avec le plaignant ou le mis en cause. L'enquêteur doit commencer l'entrevue en expliquant l'objectif de la rencontre et préparer ses questions en fonction de cet objectif. Préserver la confidentialité est essentiel. Il appartient donc à l'enquêteur de limiter la quantité de renseignements divulgués au témoin et de s'en tenir à ce qui concerne l'incident. L'enquêteur doit encourager le témoin à lui faire part de tout autre souvenir ou détail qui pourrait être pertinent. Il convient de rappeler au témoin l'importance de la confidentialité.

Un mineur et son parent ou son tuteur agissant comme témoin peuvent fournir leurs témoignages en même temps. Toutefois, la prudence est de mise lorsque l'enquêteur évalue les renseignements fournis. S'il a l'impression que le parent ou le tuteur témoigne à propos d'événements auxquels il n'a pas été présent, l'enquêteur doit le noter dans son rapport. La crédibilité du mineur pourrait en souffrir, selon la situation.

Pour des exemples de questions ouvertes ou d'autres types de questions, consulter le document qui s'intitule *Exemples de questions pour les entrevues d'enquête* dans les documents de référence.

Conclusion de l'entrevue

Il faut encourager la personne interrogée à communiquer avec l'enquêteur ou avec la personne qui mène l'entrevue si d'autres souvenirs lui reviennent à la mémoire. Parfois, la personne peut se souvenir de quelque chose après l'entrevue, et cette information, aussi insignifiante qu'elle puisse paraître à ses yeux, peut être importante pour l'enquête. Une meilleure pratique consiste à ce que l'enquêteur prenne quelques minutes à la fin de chaque entrevue pour relire les réponses et demander des éclaircissements au besoin. Si l'entrevue est consignée par écrit, la personne interrogée devrait pouvoir lire les notes et signer le document.

Si l'entrevue est enregistrée d'une autre manière, l'enquêteur doit informer la personne interrogée qu'elle en recevra une copie et qu'elle devra en confirmer l'exactitude.

Il est utile de répondre aux questions de la personne interrogée et de la conseiller sur les prochaines étapes.

Il faut également demander aux personnes interrogées de ne pas discuter des détails de l'incident avec d'autres témoins potentiels. L'indépendance des témoins est cruciale pour corroborer les renseignements qu'ils ont fournis avec d'autres déclarations de témoins et éléments de preuve de l'enquête. Un rappel au sujet de la protection contre les représailles s'impose également.

Lorsque l'entrevue est terminée, il faut remercier la personne interrogée de sa coopération pour consolider le lien de confiance qui s'est établi et montrer l'intérêt de la personne qui mène l'entrevue, en plus d'encourager la personne interrogée à poursuivre sa coopération.

12. Après l'entrevue

L'enquêteur organisera l'ensemble des notes et des documents et fera un résumé structuré des conclusions qui pourra servir lors d'audiences et pour la prise de décisions finales. Les audiences viseront à déterminer les mesures correctives qui doivent être prises à la lumière des conclusions de l'enquête.

Corroboration ou contradiction

Souvent, dans les plaintes de discrimination, le plaignant et le mis en cause ont des versions différentes de l'incident et rendent des témoignages contradictoires. La situation les touche personnellement, et leur perception des événements peut être faussée par leurs intérêts personnels. Les témoins, les coéquipiers, les entraîneurs, les spectateurs ou les officiels peuvent être une source d'information, ayant peut-être vu l'incident, et peuvent corroborer ou contredire les faits présentés.

Une fois que les entrevues sont terminées, il faut procéder à l'évaluation de la crédibilité. Cette évaluation peut être essentielle pour déterminer si l'incident reproché s'est produit. L'évaluation de la crédibilité sert à établir si le résultat de l'enquête est dépourvu d'intérêt personnel, ou si les versions de l'incident étaient toujours les mêmes, ainsi qu'à tenir compte de la mesure dans laquelle la personne était capable de se souvenir des faits et a été coopérative. L'enquêteur doit également prendre acte du langage corporel des personnes interrogées.

Consulter le document de référence intitulé *Évaluation de la crédibilité* pour de plus amples renseignements.

Preuve

Après les entrevues, en plus de procéder à l'évaluation de la crédibilité des personnes interrogées, il faut examiner l'ensemble de la preuve documentaire. Elle peut provenir de sources diverses, comme les courriels, les messages textes, les publications sur Facebook, les entrées de blogues et les notes de service. Toutes ces sources sont pertinentes dans le contexte d'une plainte. Ces documents sont utiles à l'enquête et peuvent mettre au jour des incohérences ou corroborer les déclarations fournies. La preuve documentaire peut aussi aider à mieux comprendre l'incident. La prudence est de mise lorsqu'on manipule des documents dans le cadre d'une enquête. Les documents originaux ne doivent être marqués ou modifiés d'aucune façon. Si des marques ou des

modifications sont nécessaires, celles-ci doivent être faites sur des copies. Tous les documents reçus sont considérés comme des originaux.

Conclusions de fait

Les conclusions de fait à l'issue d'une enquête doivent être présentées dans le rapport final de l'enquêteur. Les renseignements sont évalués selon la **prépondérance des probabilités** pour déterminer si la preuve est suffisante pour établir le bien-fondé de la plainte de discrimination. La prépondérance des probabilités sert à conclure si l'infraction est plus probable qu'improbable. L'évaluation de la crédibilité facilite ce processus et peut être considérée comme une source d'une conclusion de fait, à condition qu'elle soit étayée.

L'enquêteur ne prend pas la décision finale à savoir s'il y a eu discrimination ou non. Il ne formule pas de recommandations, pas plus qu'il ne prescrit de mesures correctives. Ces responsabilités sont celles du comité d'audience.

La conclusion de l'enquête peut être l'une des suivantes :

- L'incident reproché s'est produit (plainte fondée).
- L'incident reproché ne s'est pas produit (plainte non fondée).
- Aucune conclusion de fait n'a pu être tirée à la lumière des éléments de preuve (preuve non concluante).

13. Rapport d'enquête

Lorsque toutes les questions ont été posées et que l'enquête est terminée, le moment est venu de rédiger le rapport d'enquête. L'objectif du rapport est de conclure l'enquête et de fournir au comité d'audience tous les renseignements nécessaires pour lui permettre de se prononcer sur la plainte et de prendre les décisions qui s'imposent concernant les mesures correctives. Au moment de rédiger le rapport, il faut tenir compte de la possibilité qu'il puisse également servir dans le cadre d'une action en justice.

Le contenu du rapport doit être présenté en ordre chronologique, pour une meilleure lecture. Le rapport doit définir clairement la portée de l'enquête, décrire les éléments de preuve obtenus et les éléments de preuve requis, en plus de contenir une analyse de la preuve.

Lignes directrices pour la rédaction

- Présenter sommairement le processus et le calendrier de l'enquête.
- Décrire clairement la plainte en établissant des liens avec les éléments de preuve obtenus pendant l'enquête.
- Rédiger de manière exhaustive et concise, en employant des phrases et des paragraphes courts. Utiliser un langage simple et facile à comprendre.
- Être neutre et impartial, et éviter les jugements. Éviter les commentaires concernant la personnalité des personnes visées.
- Réviser le rapport pour éviter les fautes de grammaire et d'orthographe.

Éléments essentiels

- Dans la première partie, le rapport doit présenter les renseignements détaillés concernant l'enquête (le nom de l'enquêteur, la date et d'autres renseignements semblables).
- Le rapport doit commencer par un résumé du processus d'enquête, y compris de l'information sur ce qui suit :
 - la nature de la plainte ou la portée de l'enquête;
 - le contexte;
 - les tâches assignées; les mesures prises tout au long de l'enquête;
 - les parties visées;
 - les documents consultés;
 - un résumé des entrevues (en ordre chronologique);
 - les positions du plaignant et du mis en cause.
- Le rapport doit présenter en détail les éléments de preuve recueillis – dont les déclarations des témoins et la preuve documentaire – en précisant le type de preuve, la personne l'ayant présentée et la date de celle-ci.
- Le rapport doit mentionner les lois et les politiques applicables et décrire l'évaluation de la crédibilité effectuée à la suite des entrevues. Le comité d'audience s'appuiera sur ces éléments pour se prononcer sur la plainte.
- Le rapport se termine par les conclusions de fait et les recommandations, le cas échéant.

Tous ces renseignements servent à montrer que la situation a été prise au sérieux, que l'intervention a été rapide et adéquate, et que l'enquête a été documentée de bonne foi pour appuyer les mesures qui seront prises par la suite.

Le document de référence intitulé *Rapport d'enquête* contient un exemple de rapport.

14. Résumé du rapport d'enquête

En plus du rapport, l'enquêteur doit également préparer un résumé du rapport d'enquête, qui sera remis au plaignant et au mis en cause avant leur audience devant le comité. Cette exigence découle du fait que le rapport d'enquête complet contient des renseignements confidentiels fournis par les témoins, et leur confiance dans le processus et la probabilité qu'ils rendent un témoignage franc seraient amoindries s'ils savaient que les renseignements qu'ils fournissent étaient communiqués directement au mis en cause ou au plaignant.

Le résumé doit synthétiser toute l'information et présenter :

- Une description de la nature des allégations formulées par le plaignant, avec des renvois à la preuve documentaire appuyant les allégations.
- Une description générale des autres éléments de preuve ou témoignages qui étayaient la version des événements du plaignant, sans révéler la source des renseignements, dans la mesure du possible.
- La position du mis en cause concernant les allégations, avec des renvois à la preuve documentaire appuyant cette position.

- Une description générale des autres éléments de preuve ou témoignages qui étayent la position du mis en cause, sans révéler la source des renseignements, dans la mesure du possible.
- Les conclusions de fait de l'enquêteur. L'enquêteur doit expliquer pourquoi, le cas échéant, il accorde plus d'importance au témoignage de l'une ou l'autre des parties (p. ex. le témoignage d'une des parties était plus crédible, ou sa position était appuyée par d'autres éléments de preuve).

CINQUIÈME SECTION : ÉTAPES SUIVANTES

Les mesures de redressement et les décisions finales concernant les mesures à prendre à la suite de l'enquête sont à la discrétion du comité d'audience. Lorsque l'enquêteur a terminé son rapport d'enquête, ce dernier est transmis à une entité distincte, qui se charge de la tenue de l'audience. Le plaignant et le mis en cause reçoivent tous deux un résumé du rapport d'enquête et peuvent soumettre des observations au comité d'audience avant qu'il ne rende sa décision finale.

Pour le comité d'audience, les prochaines étapes consisteront à cerner le comportement inapproprié et à imposer des sanctions à ou aux parties contrevenantes, s'il y a lieu, ce qui, avec un peu de chance, mettra un peu de baume sur l'expérience du plaignant.